

Dávidné B. Hidvégi Julianna – Szász Henriett

A Kapu Program

A Kapu Program kifejlesztője a Béthel Alapítvány – amelynek jogelődje 1994-ben kezdte meg működését. Az Alapítvány fő célja a kezdetektől fogva a lakosság szociális körülményit, pszichoszomatikus, mentális közérzetét javító programokban való részvétel, innovatív közreműködés az újszerű humán ellátási formák – így különösen a szociális és személyes gondoskodást nyújtó ellátási formák – fejlesztésében, bevezetésében és elterjesztésében. E célokhoz igazodott a Kapu Önkéntes Segítő Szolgálat modelljének kifejlesztése.

A Kapu Program egy lakóközösségi alapon szerveződő, a generációk közötti együttműködést elősegítő önkéntes segítő szolgálat. A szolgálat a szociális és egészségügyi állami ellátórendszer mellett, annak szolgáltatásait kiegészítve működik és nyújt segítséget azoknak a speciális szükségletekkel élő embereknek, akik nyitottak a segítség igénybevételére.

1. A Kapu Program létrejöttének társadalmi háttere

A Kapu Programot az adott társadalmi környezetben a legégetőbb problémák nyomán megjelenő szükségletek kielégítésének igénye hívta létre egy civil szervezet keretein belül, szorosan együttműködve a helyi önkormányzatokkal, szakmai-módszertani támogatást kapva az angliai szociálpolitikai fejlesztéssel foglalkozó szervezet, a Social Care Initiatives Network elhivatott szakembereitől.

A program megszületésétől a mai napig folyamatosan fejlődik, változik. A program hatása, az önkéntesek és a felhasználók elégedettségének felmérése alapján rendszeres újratervezésére és újabb célok meghatározására kerül sor.

Kezdetben az angliai önkéntes munka tapasztalatait felhasználva a magyarországi önkéntes munka hagyományainak felelevenítése volt az elsődleges cél, majd az önkéntes munka szervezett keretek közötti bevezetése egy alföldi kisvárosban, Békésen. A békési tapasztalatokat követően a programot fejlesztő szakemberek a tapasztalatok országos és

határon túli kiterjesztésében való közreműködést is célul tűzték ki. A tapasztalatok és a folyamatos fejlődés következtében nemcsak a célcsoport, a felhasználói kör és a szolgáltatások változtak, bővültek, hanem a Kapu Program hatására megszületett két újabb innovatív program is, amelyek már átlépik a szociális és egészségügyi ellátórendszer határát, hatást gyakorolva a munkaerő-politikára és az ifjúságpolitikára egyaránt. Egyik a Gadara Program, amely mára egy működő prevenciós célú nappali szociális intézménnyé nőtte ki magát Békéscsaba városban, a másik a Napraforgó Program, amely szintén prevenciós célú, az idős lakosok mentális leépülésének megelőzését szolgálja az emlékmunka módszerének alkalmazásával, elsősorban a szociális és egészségügyi ellátások területén. A Napraforgó Programot még nem vezették be Magyarországon, eddig csak a program tervezésére került sor, bevezetésének lépéseit és eljárásrendjét dolgozták ki.

2. A Kapu Program részletes bemutatása

A Békés megyei Béthel Alapítvány és a brightoni /UK/ székhelyű Social Care Initiatives Network 1996-98-ig fejlesztette ki és alkalmazta elsőként a gyakorlatban KAPU PROGRAM elnevezéssel azt a lakóközösségi alapú önkéntes segítő szolgálatot, amely elsősorban pályakezdő munkanélküli fiatalok számára nyújtott képzést és szakmai támogatást a fiatalok szakképesítéshez nem kötött, önként vállalt segítségnyújtásához, mely segítséget elsősorban az otthonukban speciális igényekkel élő emberek számára biztosítottak.

Az angliai program tapasztalatai tehát hozzájárultak a Magyarországon is hagyományként működő önkéntes segítő programok felelevenítéséhez, azok továbbfejlesztéséhez.

A Kapu Program kifejlesztését, bevezetését és módszertani tapasztalatainak leírását 1996-1998-ig közvetlenül az Európai Unió finanszírozta a Phare-Lien-Tacis program keretén belül.

Az ezt követő időszakban – és jelenleg is – a Kapu Program kiterjesztését, fejlesztését, a képzéseket a Béthel Alapítvány és a Stroke Pozitív Kft. Phare Regionális Forrásközpont biztosítja pályázati támogatások segítségével. A pályázatok elsődleges támogatói az

Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium, a Demokratikus Jogok Fejlesztéséért Alapítvány, a Mobilitas Ifjúsági Szolgálat és az Angliai Nagykövetség.

2. 1 Miért kapta a program a Kapu elnevezést?

- Kapu az európai fejlesztési módszerek, szolgáltatások és know-how felé.
- Kapu a speciális igényekkel élő emberek és az önkéntes segítők között.
- Kapu a fiatal és az idős generáció között.
- Kapu a hivatalos szakemberek és az önkéntesek között.
- Kapu a magyar és a kisebbségi fiatalok között.
- Kapu a civil és az önkormányzati ellátórendszer között.
- Kapu az egyén és a lakóközösség között.
- Kapu az Európai Unió és a magyar szociális ellátórendszer között.

2. 2 A Kapu Program tárgya

Önkéntes közösségen alapuló gondozó szolgálat létrehozása speciális igényekkel élő, és az önkéntes segítő tevékenység elfogadására nyitott, elsősorban idősebb személyek számára. A segítő szolgálat kialakításához a program kezdeti időszakában pályakezdő munkanélküli fiatalokat vontak be. A jelenlegi önkéntesek összetétele már nagyon heterogén: főiskolás, egyetemista, szakközépiskolás és gimnazista diákok, valamint gyermeküket otthonukban nevelő, vagy 40 év feletti inaktív nők és szakképzett aktív korú főfoglalkozással rendelkező lakosok alkotják a szolgáltatást nyújtó önkéntesek körét.

2. 3 Önkéntesség és az önkéntes segítés az egészségügyi és szociális ellátórendszeren belül

A Kapu Program önkéntes segítő szolgálat a meglévő, állami és civil szervezetek által biztosított egészségügyi és szociális ellátórendszer mellett, annak szolgáltatásait kiegészítve nyújt segítséget a speciális igényekkel élő emberek számára.

Az önkéntesek segítő tevékenységüket külső kényszer nélkül, belső indíttatásból, önzetlenül és térítésmentesen végzik. Szolgáltatásaikkal hozzájárulnak rokoni kapcsolataikon kívül álló embertársaik életminőségének javításához.

2. 4 A Kapu Program általános céljai

- Az aktív egészségügyi és szociálpolitikai programok eszközrendszerének növelése.
- Hozzájárulás a társadalmi kirekesztődést előidéző okok csökkentéséhez.
- A meglévő egészségügyi, szociális alap és szakosított ellátásoknak egy hatékony, innovatív módszerrel való kiegészítése.
- Az önkormányzatok által nyújtott ellátások körének bővítése és fejlesztése.
- Az otthonukban, vagy az egészségügyi és szociális ellátórendszer intézményeiben speciális igényekkel élő lakosok életminőségének javítása.
- Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (Megyei és Fővárosi Munkaügyi Központok) nyilvántartásában lévő pályakezdő munkanélküli fiatalok támogatása annak érdekében, hogy a helyi társadalomtól való leszakadásuk megelőzhető legyen (elsődleges prevenció).
- A helyi közösségi védőháló erősítése a generációk közötti segítő tevékenység elindításával.
- A helyi, kistérségi és regionális kötődések és szolidaritás elősegítése.
- A pályaválasztás előtt álló fiatalok pályaaorientációjának elősegítése.
- A munkaviszonyban lévő álláskereső, a rendszeres bérjövdelemmel nem rendelkező álláskereső lakosok, valamint Állami Foglalkoztatási Szolgálat (Megyei és Fővárosi Munkaügyi Központok) nyilvántartásában lévő munkanélküli lakosok munkavállalói alkalmasságának fejlesztése az önkéntes munkavégzés tapasztalatai által.
- A Kapu Program által biztosított tréningeken alkalmazott újszerű tanulási módszerek által kiszélesíteni a résztvevők látókörét.
- Közösségfejlesztés.
- Az önkéntes munkát vállaló fiatalok elhelyezkedési esélyeinek növelése.
- A fiatalok helyben tartásának elősegítése.
- Az önkéntesek jelenléte által a civil kontroll hatásának növelése az állami ellátórendszeren belül.
- Hozzájárulás az egészségügyi ellátás és a szociális gondoskodás költségeinek csökkentéséhez.

2. 5 A program speciális céljai

- A Kapu Program tapasztalatai alapján az önkéntes segítés országos bevezetése, jogi szabályozása.
- A Kapu Programok és egyéb önkéntes programok koordinátorainak biztosítani a heti 40 óras alkalmazáshoz szükséges bérköltségeket és a program hatékonyságát szolgáló tárgyi feltételeket.
- Regionális tudásközpontok létrehozása az önkéntes munka szervezése és módszertani támogatása céljával.
- A programok folyamatos működtetése érdekében a programvezetők és koordinátorok támogatása az adományszerzés módszereinek megismerése és alkalmazása céljával, a Szociális Innováció Alapítvány által kidolgozott tréningeken való részvételi lehetőségek biztosítása által.
- Önkéntesek hazai és nemzetközi közvetítése.

2. 6 A projekt célcsoportjai

A szolgáltatók

- pályakezdő, munkával nem rendelkező fiatalok
- 40 év feletti inaktív nők
- 40 év feletti álláskereső nők
- gyesen és gyeden lévő inaktív nők
- általános, közép és főiskolás diákok
- minden olyan lakos, akinek főállása mellett nyitott az önkéntes munkavégzésre.

A felhasználók

- területi és települési önkormányzatok szociális és egészségügyi alapellátó intézményei által ellátott lakosság
- speciális szükségletekkel az otthonukban élő, elsősorban idős emberek, akik számára saját otthonukban, vagy az idősek klubjaiban nyújthat segítséget az önkéntes segítő szolgálat annak érdekében, hogy minél hosszabb ideig saját otthonukban élhessenek.

- a bentlakásos szociális intézmények állandóan vagy részlegesen ágyhoz kötött lakói: az önkéntesek, segítséget nyújthatnak az emelés-mozgatás, az étkeztetés, a mentálhigiénés prevenció, a foglalkoztatás területén, tehermentesítve ez által az egyre fokozottabb terhelésnek kitett szakképzett ápoló-gondozó személyzetet.
- az otthonukban élő, speciális szükségleteik kielégítésére folyamatosan segítséget igénylő gyermekek és fiatalok: az önkéntesek tehermentesíthetik a 24 órás ügyeletet biztosító szülőket.
- támogató szolgálatok: a felhasználók személyes igényeihez igazodó, a személyi segítség nyújtását és az önálló életvitel biztosítását elősegítő szakszemélyzet szolgáltatásai mellett, a Kapu Program nagymértékben hozzá tud járulni a támogató szolgálatok hatásos és hatékony működéséhez.
- aprófalvas térségek lakosai: azokon a településeken, ahol nem működik falugondnoki szolgálat, az önkéntesek szolgáltatásai biztosíthatják a szükségletek kielégítését, vagy annak megszervezését.

2. 7 A képzések

Kapu Tréning

Az önkéntesnek jelentkezők részére képzésekkel, tréningekkel nyújt segítséget a program a gyakorlati jártasságok és az önkéntes munka kereteinek elsajátításához. A 40 órás alapképzést a speciális szükségletekkel élő emberek és a szolgáltatást nyújtó önkéntesek szükségleteinek figyelembevételével dolgozták ki, és elsődleges célja, hogy a képzésen résztvevők számára elegendő információt nyújtson ahhoz, hogy biztonsággal el tudják dönteni, akarnak-e önkéntesek lenni. Az alapképzés célja továbbá, hogy felkészítse az önkénteseket a gondozási gyakorlat, kommunikáció, emelés-mozgatás, napközbeni ellátás, dekorálás, adminisztráció és egyéb ügyintézési feladatok elsajátítására. Az önkéntes segítő munka megkezdésének egyik feltétele az alapképzésen való részvétel.

Kapu Tréner Tréning

A 40 órás tréning azoknak a trénereknek, pszichológusoknak nyújt képzést, akik Kapu Tréninget fognak vezetni az önkéntesek számára. A trénerek páros csoportvezetéssel, azonos tematika alapján végzik felkészítő munkájukat, igénybe véve az elsősegélynyújtás, a helyi

lakóközösség, a szociális ellátórendszer bemutatása és a kommunikáció a tranzakció analízis segítségével témakörök speciális előadóit.

Kapu Koordinátor Képzés

A 20 órás képzés azoknak a közép- és felsőfokú végzettséggel rendelkező, önként jelentkező kulcsembereknek nyújt alapismeretet az önkéntes munka elméleti, gyakorlati és jogi kereteinek, az önkéntesek toborzásának és megtartásának stb. bemutatása által, akik a helyi Kapu Programok szervezői, mozgatórugói lesznek. A program sikere leginkább a főállású kapu-koordinátorok tevékenységétől függ.

Általános keretképzés a Kapu Programok vezetői, a workshopok moderátorai részére: a 12 órás képzés elsősorban a program általános kereteit, a felelősségek tisztázását, az információnyújtás módjait, az együttműködés és partnerség, valamint a program fejlesztésénél nagy szerepet játszó kommunikáció módszereit ismerteti meg a résztvevőkkel. Célja továbbá, hogy kellőképpen elkötelezetté tegye a program felelős vezetőjét, és megalapozzon a programvezetők között egy szakmai hálózatot.

2. 8 Az önkéntesek költségtérítése

Az önkéntesek munkájukat térítés nélkül végzik. Amennyiben az önkénteseknek segítő tevékenységük végzése közben a tevékenységgel kapcsolatban közvetlen költségeik keletkeznek, azokat számukra a Kapu Programot koordináló szervezet köteles megtéríteni.

2. 9 A Kapu Program önkéntesekre gyakorolt hatása

Az önkéntesnek jelentkező fiatalok a képzés és munkatapasztalat által gyakorlati jártasságot szereznek, megtanulják a másokhoz való viszonyulást és alkalmazkodást, ami magabiztosságot és saját képességeik jobb megismerését eredményezi. A tapasztalatok következtében mélyülhet önismeretük, erősödhet önbizalmuk. Az önkéntes munka eredményeképpen nagyobb lesz az esélyük az elsődleges munkaerőpiacra való bekerülésre, vagy a személyiségüknek leginkább megfelelő továbbtanulási lehetőség megtalálására.

A pályakezdők számára az önkéntes munka biztosítani tudja azt a tapasztalatot, amely feltétele lehet a megfelelő munkahely megszerzésének.

Az inaktív, 40 év feletti nők esetében az önkéntes munka segíti a helyi társadalomba való visszailleszkedést, valamint a tapasztalatoknak köszönhetően növeli a munkaerőpiacra való bekerülést, illetve visszakerülés esélyeit.

A nyugdíjas lakosok esetében az önkéntesség hozzájárul a szellemi és fizikai aktivitás megőrzéséhez.

A főállással rendelkező aktív lakosok önkéntes munkája a társadalmi szolidaritás tekintetében játszik fontos szerepet, ami követendő példát és értéket jelenthet a fiatal generáció számára, egyben a burn-out szindróma megelőzésének is eszköze lehet.

3. Miért van szükség a Kapu Programra?

- A statisztikai mutatók szerint a középiskolákban és felsőfokú intézményekben végzett fiatalok között egyre emelkedik azoknak a száma, akik munkanélküliségként kezdik pályájukat.
- Az egész országra jellemző elöregedési tendencia tovább erősödik.
- Az egészségügyi és szociális ellátásokkal szemben egyre növekszik a lakossági elvárás, néha az elégedetlenség.
- Az önkormányzatok számára a bentlakásos intézmények magasabb állami normatív támogatása miatt (szemben az alapellátással és a szakosított nappali ellátásokkal) még mindig kedvezőbb a szociálisan és egészségügyi okokból speciális szükségletekkel élők esetében a bentlakásos intézménybe való utalás. Nem kötelező minden település bentlakásos intézményt működtetni, ezért több esetben elfordul, hogy az intézményi szolgáltatásokat felhasználók nem tudnak saját lakóközösségükön belül maradni.
- Hosszú távon az önkéntes segítő szolgálatok bevonásával egyre kevesebb helyi lakos számára kell a költséges bentlakásos intézmény szolgáltatásait biztosítani, ami az egyén szempontjából humánusabb, az állami költségvetés szempontjából pedig költségtakarékosabb megoldásmódot jelent.

4. A Kapu Program bevezetésének lépései

- Egy, a programmal szemben elkötelezett szervezet felvállalja a program működtetését, koordinálását.
- Kapcsolatfelvétel a Kapu Program módszertani szervezetével, a Béthel Alapítvánnyal.
- Egy főállású programkoordinátor alkalmazása.
- Workshopok szervezése, településnagyságtól függően több alkalommal, ahová minden potenciális partner: szolgáltató, felhasználó, finanszírozó (települési önkormányzat, munkaügyi központ, vállalkozók...stb.) döntéshozó (a helyi egészségügyi és szociális ellátórendszer megszervezése vonatkozásában), politikus (a szociális, egészség- és foglalkoztatáspolitikai felelős képviselője), állami intézmények vezetői, civil szervezetek vezetői, egyházak képviselői, leendő önkéntesek (diákok, háztartásbeli asszonyok, nyugdíjasok, munkanélküliek) meghívást kapnak. A workshopokon a szervező intézmény munkatársai is jelen vannak. Moderátor: egy független, magas szakmai tudással bíró személy.
- A workshopok alkalmával bemutatásra kerül a Kapu Program, és a résztvevők meghatározzák annak belső tartalmát, célcsoportjait, helyét a helyi egészségügyi és szociális ellátórendszerben. Ezek a találkozások lehetőséget nyújtanak arra is, hogy a program helyi támogatottságra tegyen szert, és megteremtődjön a településen a Kapu Program bevezetéséhez szükséges mentális alap.
- Szolgáltatási koncepció készítése.
- Támogatók megnyerése, pályázatok készítése forrásnövelés céljával.
- Költségvetés készítése.
- Önkéntesek toborzása és az önkéntes munkát igénybevevők számára információ nyújtása az ingyenes szolgáltatásokról a helyi média és a workshopokon résztvevők segítségével által.
- Alapképzés szervezése és biztosítása.
- Az alapképzésen önkéntes munkára jelentkezőkkel együttműködési megállapodás vagy szerződéskötés. Feltétele: két, a koordináló szervezet által elfogadott személytől

ajánlólevél. Ha az önkéntes 18 éven aluli, a szülő és az iskola igazgatója által aláírt támogatási nyilatkozatra is szükség van.

- Önkéntesek közvetítése a felhasználók felé.
- Felhasználói szerződések megkötése.
- A szolgáltatások megkezdése.
- Folyamatos esetmegbeszélés és szupervízió biztosítása az önkéntesek részére.
- Elégedettségi vizsgálatok végzése a szolgáltatók és felhasználók körében.
- A programról folyamatos információ szolgáltatása valamennyi partner részére.
- Ellenőrzés és újratervezés.
- Az öfenntartás megteremtése.

A programhoz szükséges dokumentációs eljárás és az egységes adminisztráció minden programgazda számára biztosított a program keretében.

5. A program további kiszélesítésének várható eredményei a meglévő tapasztalatok tükrében

- Tovább fejlődik az önkéntes szektor.
- A képzések által a lakosság körében egyre ismertebbé és elismertebbé válik az önkéntes munka.
- Szélesedik az idősök, illetőleg a speciális szükségletekkel élők számára nyújtott szolgáltatási kör.
- Erősödik az önkormányzatok és a civil szervezetek közötti kapcsolat.
- A szolgáltatást felhasználó idős és speciális szükségletekkel élő lakosok tovább, hosszabb ideig tudnak saját otthonukban maradni.
- A rendszeres bérjövdelemmel még nem rendelkező fiatalok jótékony segítő munkát végeznek ahelyett, hogy a munkanélküliség káros hatásait tapasztalnák meg.
- A gyakorlatokkal kombinált képzés nemcsak gondozói téren, hanem más területeken is növeli a résztvevők ismereteit, fokozza érzékenységüket a speciális szükségletekkel élő embertársaik iránt.
- A fiatalok a másoknak való segítség folyamatában egyre többet tanulnak önmagukról, növekszik önbizalmuk, mentális kiegyensúlyozottságuk. Változik a generációk közötti kapcsolat.

- Úgy az önkénteseknek, mint a felhasználóknak növekszik a társadalmi szolidaritásra és érzékenységre való képessége, növelve ez által az egészség értékét is.
- A képzés és a szolgálatban való tevékenykedés egyik célja az is, hogy elejét vegye a rendszeres bérjövedelemmel nem rendelkező fiatalok marginalizálódásának.
- Egy fejlődő, társadalmi alapú szolgáltatás jön létre, amely az önkéntesség elvére épül.
- A helyi önkormányzatok által biztosított egészségügyi és szociális ellátásokat kiegészíti szolgáltatásaival, csökkentve ezzel a költséges szakosított ellátásra fordított összeget. Az intézményi ellátásra fordított költségek megtakarításából hosszú távon fenntartható az önkéntes segítő szolgálat.
- Fejlődik Magyarország szociális és egészségügyi ellátórendszere.
- A program hozzájárulhat a társadalmi problémák kormányzati-önkormányzati, non profit, profit orientált és informális közösségek és a szektorok együttműködésén alapuló kezeléséhez.

6. A Kapu Program jövőképe

Tíz év múlva

- Magyarországon minden második felnőtt lakos önkéntes legyen.
- Magyarországon mindenkinek, aki önkéntes szeretne lenni, egy héten belül lehetősége legyen regisztráltatnia magát a számára legmegfelelőbb szervezetnél; egy hónapon belül lehetősége legyen elkezdeni az önkéntes munkavégzéshez szükséges képzést; két hónapon belül lehetősége legyen elkezdeni a segítő tevékenységet.
- Magyarországon minden speciális szükséglettel élő embernek, aki önkéntes segítségét szeretné igénybe venni, egy napon belül lehetősége legyen a számára legmegfelelőbb szervezetnél igényét regisztráltatni; egy héten belül történjen meg a szükségletének felmérése; két héten belül lehetősége legyen a szükséges szolgáltatást igénybe venni.

7. Az angliai önkéntes szektor

Angliában az önkéntes szektor ma a gazdaság szerves részét alkotja. Sok időbe telt, amíg elismert és professzionális rendszerré alakult.

Ma Angliában minden második felnőtt lakos önkéntesként is tevékenykedik a szociális szféra, az egészségügy, az oktatás és a környezetvédelem valamelyik területén.

A fiatalok körében nagyon népszerű az önkéntes munka, előnyt jelent a továbbtanulási felvételinél, valamint az elhelyezkedésnél egyaránt.

Szinte nincs olyan egészségügyi és szociális intézmény, ahol naponta ne tevékenykedne a fizetett alkalmazottakkal azonos létszámú önkéntes. Önkéntesek viszik sétálni a mozgásukban korlátozott és tolokocsival közlekedő betegeket, étkezési időben önkéntesek járnak a kórházakba és szociális otthonokba segítséget nyújtani az arra rászorulóknak az étkezésben. Rendszeres gyűjtéseket szerveznek, jótékonyági boltokat működtetnek, önkénteseket közvetítő irodákat vezetnek.

A fiatalokat az önkéntes munka segíti a megfelelő munkahely vagy iskola megtalálásában. Gyakorlat, hogy mielőtt továbbtanul vagy munkába áll egy angol fiatal, elmegy önkéntesnek. Lehet, hogy az ország másik végébe, vagy külföldre. Távol a családjától, emberi tragédiákkal és betegségekkel találkozva alakul szemlélete, értékrendje. Egyre inkább körvonalazódik számára az, hogy milyen területen kíván tanulni vagy dolgozni. Sok esetben, ha valaki szociális munkásnak, orvosnak, nővérnek készül, elmegy önkéntesnek egy továbbtanulási szándékának leginkább megfelelő intézménybe, ahol tapasztalatokat szerezhet a választott szakmáról és önmagáról is. Az önkéntesség befejeztével vagy megerősödik elhatározása, vagy megmásítja korábbi pályaválasztási szándékát.

Természetesen nem csak azok mennek önkéntesnek, akik felnőttként egészségügyi vagy szociális területen szeretnének tevékenykedni. Elmegy az a fiatal is, aki mérnöknek készül vagy vegyésznek, netán építésznek. Önkéntesként szerzett tapasztalataik valamennyiüket szélesebb látókörűvé és bölcsebbé teszik.

Vannak, akik egyszerűen nem tudják eldönteni, mik is szeretnének lenni, ha “nagyok” lesznek. Ilyenkor hasznos az újabb és újabb területeken újabb és újabb tapasztalatok gyűjtése. Amikor pedig fiatal önkéntesek idősebb személyekkel együttműködve tevékenykednek, e

kapcsolat lehetőséget nyújt a többgenerációs együttélés hiányából eredő norma- és értékhiány pótlására.

A felnőtt lakosság körében is nagyon népszerű az önkéntes munka. A burn-out szindróma megelőzésére is használják. Példaként említhető annak az orvosnak az esete, aki nagy tapasztalattal és komoly sikerekkel rendelkezett a saját területén, nem ismerte az anyagi gondokat, mígnem észrevette, hogy egyre hosszabbnak tűnnek a munkahelyén töltött napok, és már egy-egy sikeres műtét sem nyújt örömet számára. Az elégedettség érzését olykor-olykor a stressz váltotta fel. Fáradékonyá vált, és kedvetlenné. Úgy döntött, változtat eddigi helyzetén. Jelentkezett a nemzeti önkénteseket közvetítő szervezetnél, amely egész Angliát behálózza, és elutazott Afrikába gyógyítani. Olyan helyre kérte magát, ahol a két kezén és a fejében lévő tudáson kívül szinte alig állt rendelkezésre más eszköz. Öt év után egy új ember érkezett vissza, tele lendülettel, tapasztalattal és energiával.

Az önkéntes szektor angliai finanszírozása

- közvetlenül a központi költségvetésből /1995-ben 950 M £/
- a helyi önkormányzatok költségvetéséből feladat-centrikus támogatással
- a helyi vállalkozók adományaiból
- a Nemzeti Lottó adományaiból /1998-ig 980 M £/
- az önkéntes szervezetek saját kereskedelmi tevékenységeiből (jótékonyági boltok, rendezvények bevételei) történik.

A jelenlegi kormány 1998-ban létrehozta azt az alapdokumentumot, amely az önkéntes szektor működésének kereteit határozza meg, lehetőséget biztosítva a kudarcok és sikerek folyamatos nyomon követésére, a szektor folyamatos erősítésére.

Külön bizottság jött létre azzal a céllal, hogy rendszeresen ellenőrizze az önkéntes szolgáltatásokat működtető szervezetek adomány és támogatás felhasználását.

A világ minden pontján megtalálhatók az angol önkéntesek.

8. A Kapu Program kiterjesztése

A Kapu Program önkéntes szolgálatai jól illeszkednek az egészségügyi és szociális ellátórendszerbe, azok szolgáltatásait kiegészítve hatást gyakorolnak a minőség javítására is.

A Kapu Program civil kezdeményezésként jött létre, végigjárva azokat a fejlődési stádiumokat, amelyek tapasztalatai modellt nyújthatnak nemcsak egy kiegészítő szolgáltatás kifejlesztéséhez, hanem a partnerségen alapuló párbeszédhez is, a nyílt kommunikáció eszközeivel, biztosítva ez által az egyenrangú szerepvállalást a szemléletváltást igénylő ellátási folyamatban.

A Kapu Program létrejötte, fejlődése és folyamatos tökéletesítése az egyéni szükségletekből kiinduló civil és kormányzati összefogás eredménye. A program fejlődéstörténete hiteles bemutatása annak, hogyan születik meg egy innovatív program. Világosan láthatóvá vált az is, hogy az innováció a személyes gondoskodások vonatkozásában nem más, mint a hagyományokra, a lakóközösségben rejlő kohéziós erőre, a generációk és az ellátási szektorok együttműködésére alapozott kreatív, komplex és az egyén számára a speciális szükségletekhez igazodó és szükséges mennyiségű segítségnyújtás biztosítása: segítségnyújtás az adott helyen, az adott időben, az adott személynek vagy személyeknek a pszichés, szomatikus és a szociális egyensúlyvesztése következtében keletkezett helyzet partnerségre alapozott kezeléséhez.

Önmagában, bármennyire igazolódik is hatásossága és hatékonysága, egy program sem tudja a lehetőségekhez mért eredményeket hosszú távon biztosítani, ha nem nyer támogatást, és nem integrálódik azokba a kormányzati (önkormányzati) és szakmapolitikai koncepciókba, amelyek a lakosság jobblétét, egészséges életmódját, az egészség megtartását hivatottak képviselni az esélyek egyenlősége és a társadalmi kirekesztődés megelőzése szempontjainak folyamatos szem előtt tartása mellett.

9. Kapu Modellkísérleti program

A Szociális és Családügyi Minisztérium 1999 óta konkrét programok támogatásán keresztül is erősítette az önkéntes munkát. Elismerve a szociális ellátórendszer szolgáltatásait minőségi többlettel kiegészítő Kapu Önkéntes Segítő Szolgálat sikerességét, eredményeinek

hatásosságát, 2001-ben – az Önkéntesség Évében – a Minisztérium a Kapu Programot modellkísérleti programjai közé emelte.

A modellkísérleti program 3 éven keresztül (2001-2003), két lépcsőben került bevezetésre – meghívásos pályázat útján – szerte az országban: összesen 10 megyéből 19 szervezet vállalta fel a programműködtetést. A 19 „központon” keresztül 31 településen tevékenykedtek Kapu-önkéntesek, és végeznek zömében még ma is önkéntes munkát, segítve a felhasználók mindennapjait.

A modellprogramban részt vevő szervezetek típusa, a települések nagysága, illetve az önkéntesek és a felhasználók célcsoportja nagy változatosságot mutat – bizonyítva ezzel, hogy az önkéntes segítő szolgálat, rugalmassága folytán, hatékonyan képes igazodni a speciális helyi igényekhez, közösségi és egyéni szükségletekhez.

9. 1 A Kapu Modellkísérleti program résztvevői (2001-2003)

Bács-Kiskun megye

Bajai Egyesített Szociális Intézmény - Baja

Programműködtetés éve	2003
Szervezet típusa	integrált szociális intézmény
Programműködtetés hatóköre	Baja
Felhasználók célcsoportja	veszélyeztetett családok, idősek otthona lakói, házi segítségnyújtás alanyai, fogyatékkal élők, kórházból kikerült betegek, tanyai lakosság
Felhasználók létszáma	32 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	diákok, nyugdíjasok, aktív dolgozók
Önkéntesek létszáma	32 fő (2003)

A program jelenleg is működik.

Szociális Szolgáltató Központ - Kecskemét

Programműködtetés éve	2003
Szervezet típusa	integrált szociális intézmény
Programműködtetés hatóköre	Kecskemét
Felhasználók célcsoportja	hajléktalanok, idősgondozás alanyai, veszélyeztetett gyermekek, családok
Felhasználók létszáma	60 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	középiskolások, nyugdíjasok, munkanélküliek

Önkéntesek létszáma **8 fő (2003)**

Szivárvány Személyes Gondoskodást Nyújtó Intézmény - Kiskunfélegyháza

Programműködtetés éve **2003**

Szervezet típusa **integrált szociális intézmény**

Programműködtetés hatóköre **Kiskunfélegyháza**

Felhasználók célcsoportja **bentlakásos intézmény idős és fogyatékos lakói**

Felhasználók létszáma **90 fő (2003)**

Önkéntesek célcsoportja **nyugdíjasok, pályakezdő fiatalok, középkorosztályba tartozó munkanélküli nők**

Önkéntesek létszáma **22 fő (2003)**

A program jelenleg is működik.

Békés megye

Békés Megye Fogyatékosokat Ápoló – Gondozó Otthona – Békéscsaba

Békés Megyei Képviselő-testület Szociális Otthona - Nagyszénás

Béthel Alapítvány* – Békéscsaba

Programműködtetés éve **2001, 2002, 2003**

Programműködtetés hatóköre **Békés, Békéscsaba, Gyula (2002, 2003), Nagyszénás**

Felhasználók célcsoportja **otthonukban élő, mozgásukban korlátozott, idős személyek, bentlakásos intézmény lakói, gyulai kórház geriátriai osztályának lakói, otthonukban élő pszichiátriai betegek**

Felhasználók létszáma	58 fő, 2 intézmény lakói (2001), 84 fő (2002) 90 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	pályakezdő munkanélküli fiatalok, középiskolás diákok, tartós munkanélküliek, rokkantnyugdíjasok, aktív nyugdíjasok
Önkéntesek létszáma	39 fő (2001), 47 fő (2002), 47 fő (2003)

A programok jelenleg is működnek.

*Békés megyében a program működtetése már a modellkísérleti program előtt elindult, 1996 óta folyamatos.

Családsegítő, Gyermejjóléti és Védőnői Szolgálat – Dévaványa

Programműködtetés éve	2001, 2002, 2003
Szervezet típusa	alapellátást nyújtó szociális intézmény
Programműködtetés hatóköre	Dévaványa, Ecsefalva (2002, 2003)
Felhasználók célcsoportja	idős lakosok, tanulási nehézségekkel küzdő fiatalok, kezdő háziasszonyok
Felhasználók létszáma	10 fő (2001), 24 fő (2002), 30 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	Pályakezdő munkanélküli fiatalok, diákok, főállással rendelkező egyének
Önkéntesek létszáma	5 fő (2001), 17 fő (2002), 20 fő (2003)

A Kapu Program Dévaványán jelenleg is működik.

Városi Humánsegítő és Szociális Szolgálat - Mezőberény

Programműködtetés éve	2003
Szervezet típusa	integrált szociális intézmény
Programműködtetés hatóköre	Mezőberény
Felhasználók célcsoportja	otthonukban élő idős lakosok, bentlakásos intézmény lakói, fogyatékkal élők
Felhasználók létszáma	30 fő (2003)

Önkéntesek célcsoportja	munkanélküli és inaktív nők, diákok
Önkéntesek létszáma	21 fő (2003)

A program jelenleg is működik.

Borsod-Abaúj-Zemplén megye

Polgármesteri Hivatal Gondozási Központ Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat - Encs

Programmüködtetés éve	2003
Szervezet típusa	integrált szociális intézmény
Programmüködtetés hatóköre	Encs
Felhasználók célcsoportja	gondozási Központ ellátottjai, Encs idős lakossága, általános iskolás diákok
Felhasználók létszáma	10 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	idős emberek, diákok
Önkéntesek létszáma	12 fő (2003)

A program jelenleg is működik.

Miskolci Családsegítő Szolgálat, Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ - Miskolc

Programmüködtetés éve	2003
Szervezet típusa	alapellátást nyújtó szociális intézmény
Programmüködtetés hatóköre	Miskolc, Boldva
Felhasználók célcsoportja	családsegítő kliensei, idősek otthonában élők, iskolák, óvodák

Felhasználók létszáma	6 fő és 5 intézmény (2003)
Önkéntesek célcsoportja	középiskolás diákok, középkorú, nyugdíjas és munkanélküli személyek
Önkéntesek létszáma	26 fő (2003)

Csongrád megye

Csongrád Megyei Önkormányzat Aranysziget Otthon - Csongrád

Programmüködtetés éve	2001, 2002
Szervezet típusa	szakellátást nyújtó szociális intézmény
Programmüködtetés hatóköre	Csongrád, Kistelek, Szentes
Felhasználók célcsoportja	Aranysziget Otthonban élő idős emberek, kisteleki és szentesi Gondozási Központban élő idős emberek
Felhasználók létszáma	230 fő (2001), 220 fő (2002)
Önkéntesek célcsoportja	középiskolások, középkorú tartós munkanélküli személyek, főállással rendelkező, illetve nyugdíjas egyének
Önkéntesek létszáma	20 fő (2001), 16 fő (2002)

Hajdú-Bihar megye

Hajdú-Bihar Megyei Falu- és Tanyagondnokok Egyesülete - Debrecen

Programmüködtetés éve	2002, 2003
Szervezet típusa	civil szervezet
Programmüködtetés hatóköre	Debrecen, Bocskaikert, Bihardancsháza, Görbeháza, Nyíradony, Szerep, Újléta

Felhasználók célcsoportja	aprófalvak és tanyás térségek rászoruló lakói, otthonukban élő rászoruló idős, mozgáskorlátozott személyek
Felhasználók létszáma	n.a.
Önkéntesek célcsoportja	pályakezdő munkanélküli fiatalok, 40 év feletti munkanélküliek, 40 év feletti háztartást vezető nők, középfokú, vagy felsőoktatásban tanuló diákok, aktív korú dolgozók
Önkéntesek létszáma	n.a.

Jász – Nagykun - Szolnok megye

IMPULZUS Egyesület - Szolnok

Programmüködtetés éve	2001, 2002
Szervezet típusa	civil szervezet
Programmüködtetés hatóköre	Szolnok
Felhasználók célcsoportja	otthonukban egyedül élő idős, beteg emberek; kisgyermekes anyák; mozgásukban korlátozott személyek
Felhasználók létszáma	11 fő (2001), 5 fő és 4 intézmény (2002)
Önkéntesek célcsoportja	középiskolás fiatalok, tartós munkanélküliek
Önkéntesek létszáma	20 fő (2001), 12 fő (2002)

„Fehér Akác” Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Idősek Otthona és Módszertani Intézménye - Jászapáti

Programmüködtetés éve	2003
Szervezet típusa	szakellátást nyújtó szociális intézmény
Programmüködtetés hatóköre	Jászapáti
Felhasználók célcsoportja	az idősek otthonában élő személyek
Felhasználók létszáma	15 fő (2003)

Önkéntesek célcsoportja	Középiskolás fiatalok
Önkéntesek létszáma	14 fő (2003)

A program jelenleg is működik.

Pest megye

EsErnyő Alapítvány - Budapest

Programműködtetés éve	2001, 2002, 2003
Szervezet típusa	civil szervezet
Programműködtetés hatóköre	Budapest (II. kerület)
Felhasználók célcsoportja	otthonukban, illetve szociális intézményben élő, testi/szellemi fogyatékossgal élő emberek, krónikus betegségben szenvedő vagy idős emberek
Felhasználók létszáma	5 fő (2001), 8 fő (2002) n.a.(2003)
Önkéntesek célcsoportja	epilepsziás, gyengén látó emberek csoportja, illetve egyéb betegségből fakadóan csökkent munkaképességű emberek
Önkéntesek létszáma	6 fő (2001), 8 fő (2002) n.a.(2003)

A program Budapesten jelenleg is működik.

Szabolcs – Szatmár – Bereg megye

Városi Szociális Központ - Fehérgyarmat

Programmüködtetés éve	2003
Szervezet típusa	integrált szociális intézmény
Programmüködtetés hatóköre	Fehérgyarmat
Felhasználók célcsoportja	otthonukban élő, mozgásukban korlátozott, idős személyek, fogyatékos gyermeket nevelő szülők, bentlakásos intézményben élő idős emberek
Felhasználók létszáma	12 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	diákok, inaktív nők
Önkéntesek létszáma	12 fő (2003)

Családsegítő Központ - Mátészalka

Programmüködtetés éve	2003
Szervezet típusa	alapellátást nyújtó szociális intézmény
Programmüködtetés hatóköre	Mátészalka
Felhasználók célcsoportja	egyedülálló, idős személyek, illetve vakok és gyengén látók
Felhasználók létszáma	38 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	diákok, munkanélküliek, szabadidővel rendelkező egyének, nyugdíjasok
Önkéntesek létszáma	24 fő (2003)

A program jelenleg is működik.

Városi Szociális Szolgálat - Nyírbátor

Programmüködtetés éve	2003
Szervezet típusa	integrált szociális intézmény
Programmüködtetés hatóköre	Nyírbátor

Felhasználók célcsoportja	idős, beteg személyek, gondozási központ lakói; súlyosan beteg és fogyatékos személyek; speciális szükségletű gyermekek
Felhasználók létszáma	17 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	pályakezdő munkanélküli fiatalok, diákok, aktív korú, nem foglalkoztatott személyek, nyugdíjasok
Önkéntesek létszáma	11 fő (2003)

A program jelenleg is működik.

Tolna megye

Egyesített Szociális Intézmény „Arany-Sziget” Idősek Otthona - Dombóvár

Programműködtetés éve	2002, 2003
Szervezet típusa	integrált szociális intézmény
Programműködtetés hatóköre	Dombóvár
Felhasználók célcsoportja	időskorúak
Felhasználók létszáma	20 fő (2002), 27 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	fiatalabb korú nyugdíjasok, középiskolai diákok
Önkéntesek létszáma	18 fő (2002), 7 fő (2003)

A program jelenleg is működik.

Tolna Megyei Önkormányzat Módszertani Otthona - Gyöngyös

Programműködtetés éve	2001, 2002, 2003
Szervezet típusa	szakellátást nyújtó szociális intézmény

Programműködtetés hatóköre	Gyöng, Tamási, Pincehely
Felhasználók célcsoportja	házi segítségnyújtásra szorulóknak, idősök klubjába járóknak, idősök otthonában lakó emberek
Felhasználók létszáma	86 fő (2001), 90 fő (2002), 91 fő (2003)
Önkéntesek célcsoportja	középiskolások, középkorú tartós munkanélküli személyek, főállással rendelkező, illetve nyugdíjas egyének
Önkéntesek létszáma	19 fő (2001), 22 fő (2002), 20 fő (2003)

Vas megye

Regionális Szociális Forrásközpont Kht. - Szombathely

Programműködtetés éve	2001, 2002
Szervezet típusa	közhasznú társaság
Programműködtetés hatóköre	Szombathely, Celldömölk, Csepreg, Körmend, Vasalja
Felhasználók célcsoportja	idős, egyedülálló személyek
Felhasználók létszáma	70 fő (2002)
Önkéntesek célcsoportja	40 év feletti munkanélküli nők, nyugdíjasok, pályakezdők, munkanélküli fiatalok, fogyatékkal élő egyének
Önkéntesek létszáma	55 fő (2002)

A Béthel Alapítvány a modellkísérleti programban – a helyi programok folyamatos koordinálása mellett – *módszertani feladatokat* látott el, tanácsadói szerepet töltött be:

- Közreműködött a pályázatok meghirdetésében, szakmai előkészítésében.
- Képzéseket biztosított a programban támogatott szervezetek részére:
 - 40 órás Kapu tréninget az önkéntes segítőknek,
 - 40 órás tréner tréninget (2 alkalom), illetve továbbképzést az önkénteseket képző trénereknek,
 - 30 órás koordinátorképzést, az önkéntes munkát szervező irodák számára (4 alkalom),
 - programvezetői képzést és továbbképzéseket (minőségbiztosítás, adományszerzési tréning, kooperatív érdekegyeztetési tréning).
- A támogatott szakmai programok megvalósuláshoz folyamatos módszertani segítséget nyújtott.
- Szakmai hálózatot működtetett a részt vevő szervezetek számára (Kapu Híradó szerkesztése, folyamatos információáramlás biztosítása, illetve 2003 tavaszán az ISO 9000 Fórum Egészségügyi és Szociális Ágazatán belül létrejött a Kapu Tagozat, mely színteret jelent a program továbbfejlődéséhez és életben maradásához).
- Kapu Konferenciák megrendezését segítette, kivitelezte (2004 júniusában a IV. Kapu Konferencia került megrendezésre Encsen).
- Szakmai-módszertani monitoring tevékenységet végzett.

9. 2 Programértékelés

A 3 éves modellkísérlet folyamán a Kapu Módszertan folyamatosan monitorozta a programgazda szervezetek szakmai teljesítményét. (Információs jelentések, elégedettségi vizsgálatok, hatásvizsgálatok készültek.) 2003 végén, 2004 tavaszán – a modellkísérleti program zárását követően – került sor a programgazda szervezetek 3 éves tevékenységének, a programmegvalósítás hatékonyságának, fenntarthatóságának és szakmai tartalmának vizsgálatára. A 12 oldalas programértékelő adatlapot a 19 szervezetből 16 juttatta vissza a Kapu Módszertanhoz, így a következő településeken lévő programgazda szervezetek vettek részt az értékelésben: Baja, Békéscsaba (Békés, Gyula, Nagyszénás), Csongrád, Dévaványa, Dombóvár, Encs, Gyöngyös, Jászapáti, Kecskemét, Kiskunfélegyháza, Mátészalka, Mezőberény,

Miskolc, Nyírbátor, Szolnok, Szombathely. Az alábbi szöveges értékelés a beérkezett adatlapok alapján készült.

A 2001-es, 2002-es, 2003-as év adatainak összehasonlításakor figyelembe kell vennünk, hogy a mintában szereplő 16 szervezet közül 2001-ben 5 program (Békéscsaba – Békéssel és Nagyszénással együtt kezelve; Dévaványa, Csongrád, Szolnok és Gyöng) futott, 2002-ben 6 (Békéscsaba – ettől kezdve Gyulán is elindult a programműködtetés; Dévaványa, Csongrád, Szolnok, Szombathely és Gyöng), 2003-ban pedig 13 szervezet (Békéscsaba, Dévaványa, Gyöng, Mezőberény, Jászapáti, Kecskemét, Baja, Kiskunfélegyháza, Miskolc, Encs, Dombóvár, Nyírbátor, Mátészalka) működtetett Kapu Programot a mintából.

Az értékelés során világossá vált, hogy minden egyes létrejövő Kapu Program – bár azonos metodika szerint indult – saját fejlődési útvonalat járt/jár be. A programok meghonosodását, helyi közösségbe, szociális ellátórendszerbe való integrálását számos tényező befolyásolja, amelyek alapvetően kihatnak a telepített programok életképességére. Azon túl, hogy a programmenedzsment – a „motor” – személyi elkötelezettsége elengedhetetlen a hosszú távú eredmények eléréséhez, nagyon fontos faktor a befogadó intézmény, a helyi önkormányzat együttműködésének foka, a megvalósult partnerségi együttműködések mélysége, a célcsoportok (önkéntes és felhasználói) megszólításának, megkeresésének módja, a motiváció folyamatos fenntartása. Ahhoz, hogy egy Kapu Program önállóvá, önmagától működővé váljon, nem elégséges a Béthel Alapítvány által kidolgozott szakmai telepítési csomag átadása. Minden egyes programnak saját magának kell, kellett megtalálnia és fenntartania szerepét a helyi társadalmon belül, felmérnie és kezelnie a specifikus igényeket, szükségleteket, amelyek ellátására a toborzott Kapu-önkéntesek alkalmassá válhatnak. A modellkísérleti programon belül ezért találkozhatunk nagyon sikeres programokkal, és kevésbé sikeresekkel, amelyek még keresik helyüket az adott közegen belül. De – saját tapasztalatainkból kiindulva is - el kell ismernünk, hogy Kapu Programot hatékonyan működtetni nem egyszerű feladat: hosszú folyamat a program ismertségének megteremtése, a településen lévő potenciális partnerek megnyerése, az együttműködések életben tartása, a sikeres toborzások után az önkéntesek megtartása, a pénzügyi fenntarthatóság biztosítása, és még sorolhatnánk a nehézségeket.

Az értékelés során a következő szempontok szerint vizsgáltuk a 3 éves időszakban részt vevő Kapu Programok tevékenységét:

- Milyen erőforrások (humán, szervezeti és pénzügyi) kerültek bevonásra?
- Hogyan, milyen mélységben realizálódott a partnerség kivitelezése (települési és az együttműködésbe bevont intézmények, szervezetek szintjén)?
- Milyen konkrét outputokkal rendelkezik egy-egy program az önkéntesek, felhasználók, képzések, azon résztvevők, illetve a „ledolgozott” óraszámok vonatkozásában?
- Milyen módszerekkel, milyen hatékonysággal valósult meg az önkéntesek, felhasználók toborzása, megtartása?
- Hogyan bővült – az igények bővülésével – az önkéntesek által nyújtott segítő szolgáltatások köre?
- Mennyire fenntarthatóak az egyes programok?
- Milyen módon, milyen eszközökkel értékelik helyi szinten a programok menedzselését?
- Milyen – már rövid távon is érzékelhető – társadalmi hatások jelentkeztek a programnak köszönhetően, mennyire vált ismertté a szolgáltatás?

Erőforrások

2001 és 2003 között a modellkísérleti programon belül 17 fő programvezető (41%-uk önkéntes alapon, 59%-uk főállásban, kapcsolt munkakörben), 29 fő koordinátor (1 fő önkéntesként, 76%-uk főállásban, kapcsolt munkakörben, 17%-uk megbízással, 1 fő részmunkaidősként), illetve számos közreműködő személy (pénzügyi munkatárs, önkéntes szakember) vett részt a megvalósításban. Szervezetek típusának megoszlása: alapellátást nyújtó szociális intézmény - 3, szakellátást nyújtó szociális intézmény – 3, integrált szociális intézmény – 7, szociális alapellátást nyújtó civil szervezet – 1, egyéb civil szervezet -1, közhasznú társaság – 1. A programfinanszírozás forrásainak megoszlása: támogatási összeg aránya 67%, hozzárendelt saját erő: 27,5%, egyéb pályázati vagy más külső forrás: 5,5%.

A program egyik fő célkitűzése volt, hogy a Kapu program eltérő nagyságú településekre jusson el – bizonyítva szükségességét településnagyságtól függetlenül.

* Az ábra a Kapu Modellkísérleti Programban résztvevő 32 település lakosság szám szerinti megoszlását mutatja.

Partnerség

E kérdéskörben azt vizsgáltuk, hogy mennyiben sikerült valós együttműködést kialakítani önkormányzati fenntartású intézményekkel, non-profit és profitorientált szervezetekkel, illetve az együttműködésnek milyen volt a jellege (természetbeni, anyagi, egyéb hozzájárulás). A partnerségi kapcsolatok 56%-a önkormányzattal vagy önkormányzati fenntartású intézménnyel valósult meg (ezek 70%-a természetbeni hozzájárulás). Jelentős arányú a non-profit partnerszervezetek bevonása – 33%, de itt is a természetbeni hozzájárulás dominál (69%). Az együttműködéseknek mindössze 10%-a realizálódott profitorientált szervezetekkel, igaz, hogy ezek 60%-a anyagilag segítette a programokat.

Mérhető eredményességi indikátorok

A 3 év alatt a 16 szervezet sikeres önkéntes-toborzó akciójának köszönhetően 45 önkéntes-képzés (2001 – 6, 2002 – 19, 2003 – 20) került megrendezésre, melyeken összesen 609 fő vett részt.

A szerződéssel rendelkező aktív önkéntesek száma 2001-ben 103 fő volt, 2002-ben 186 fő, 2003-ban 256 fő. A felhasználókat tekintve az egyéni felhasználók száma vált ismertté: 2001 – 380 fő, 2002 – 494 fő, 2003 – 537 fő (intézmények is lehetnek felhasználói a programnak). Az önkéntesek által önkéntes tevékenységgel töltött órák száma a következőképpen alakult: 2001-ben összesen 6262 óra, 2002-ben 12343 óra, 2003-ban 13 023 óra. Az adatok összehasonlításakor azonban figyelembe kell vennünk az évente részt vevő programok számát, az önkéntesek létszámát programonként, illetve sok esetben nem 12 hónapban realizálódott a munkavégzés (ez függ a programindítás dátumától is). A ledolgozott óraszámok megoszlására ezért releváns mutatóként a havi átlagos óraszámokat alkalmazhatjuk: 2001-ben ez 128 óra volt – önkéntesek létszáma ekkor a mintában: 103 fő, 2002-ben 187 óra, 2003-ban 97,5 óra. Az egy önkéntesre eső átlagos havi óraszámok: 2001 – 5,18, 2002 – 6,41, 2003 – 5,08.

Az önkéntesek által végzett tevékenységek, szolgáltatástípusok a következők voltak a 3 év alatt:

- sétáltatás,
- beszélgetés,
- bevásárlás,
- gyógyszer-felíratás, kiváltás,
- takarítás,
- főzés,
- tanácsadás,
- kerti és házkörüli munka,
- hivatali ügyintézés,
- gyermekfelügyelet,
- korrepetálás,
- felolvasás,
- beteglátogatás,
- hospice tevékenység,
- ebédhordás,
- szervezés,
- karitatív szervezeteknél ügyelet biztosítása,
- szóróanyagok terjesztése,
- hajvágás,
- varrás,
- ruhaosztás, szortírozás,
- manikűr-pedikűr,
- szabadidős tevékenységek, társasjáték, kártyázás,
- levélírás,
- imaóra vezetése,
- dalkör vezetése,
- irodalmi, bibliai előadás
- templomba kísérés,
- mobilizálás,
- masszírozás,
- mentálhigiénés segítség,
- nyári napközis táborban részvétel,

- veradás megszervezése,
- felügyelet biztosítása ápoló-gondozó feladatoknál,
- vérnyomásmérés,
- életvitel-ellenőrzés,
- gyógytorna,
- könyvtárlátogatás.

Fenntarthatóság

A vizsgált 16 programból 62% jelenleg (2004-ben) is működik: ebből 4 szervezet esetében változatlan feltételek mellett, 6 helyen módosult feltételekkel – ami az esetek többségében a csökkenő forrásokhoz való igazodást jelenti. Hat program átmenetileg nem működik (100%-ban a forráshiány miatt, ehhez 3 helyen még halmozott okként járul a személyi feltételek hiánya).

Toborzási módszerek

A Kapu Önkéntes Szolgálat sarokköve a sikeres toborzás, hiszen vállalkozó kedvű, lelkes és elkötelezett önkéntesek nélkül – önmagában – egyetlen önkéntes program sem valósulhat meg. Toborzási módszerek tekintetében minden szervezet a helyi lehetőségeket, a célcsoportok nagyságát és jellegét felmérve alakította ki saját önkéntes-szerzési rendszerét. Ezek fejlesztése, felülvizsgálata folyamatosan kell hogy megvalósuljon, hiszen a szolgáltatás ismertségének növekedésével – a tapasztalatok szerint – nő a kereslet, ami eltérő szolgáltatástípusokra való igényeket teremthet. Ez maga után vonhatja az önkéntes-toborzás célcsoportjainak kibővítését is, hiszen speciális igényekre másként kell reagálni.

Tendenciák a toborzásban (2 szervezetnél már nem végeznek toborzást):

- Rendszeres időközönként végez toborzást a programok 36%-a (3 helyen évente egy alkalommal, 1 helyen évente kétszer, 1 helyen négyszer évente);
- folyamatosan toboroz ugyancsak 36%;
- célzottan, tervezett képességek előtt toboroz a szervezetek 28%-a.

A toborzási módszerek alkalmazásának megoszlása (a szervezetek 19 %-a négyféle módszerrel toboroz, 25 %-uk 3 módszert kombinál, 19% kettőt, és 37,5% egyfajta technikát alkalmaz):

- A célcsoport személyes megkeresésével (tájékoztató előadások tartása általános és középiskolai osztályokban, munkaügyi központok, házi orvosok, stb. tájékoztatása) növeli önkénteseinek számát a szervezetek 68%-a;
- szórólapok terjesztésével 50%,
- helyi médián keresztül 37,5%,
- már dolgozó önkéntesek programterjesztésre motiválásával az ismertségi körükben 25%
- Work-shopok szervezésével 19%,
- rendezvényeken való megjelenéssel 19%.

Társadalmi hatások

Az 1-3 éves időszak egy kifejlődő, születő program esetében túl rövid ahhoz, hogy a maradandó, hosszú távú hatások mérhetőek legyenek, és az utólagos programértékelés is időben közel valósult meg ahhoz, hogy e hatásokat konkrétan elemezhessük. Így ezek vizsgálatánál arra voltunk kíváncsiak, hogy a programmenedzsmentben dolgozó személyeket milyen impulzusok érték a programműködtetés időszakában a helyi közösség felől, ők milyen konkrét hatásokat tulajdonítanak a programnak.

Néhány szemelvény a beszámolókból:

„A munkanélküli önkéntes nem zárkózik be, nem lesz depressziós, nyitott marad... A diák megtanul felelősséggel feladatot vállalni, illetve teljesíteni.” (Mátészalka, programkoordinátor)

„A program zárásakor [a középiskolás diákok] elmondták, hogy pályaválasztásukat befolyásolta a segítő tevékenység.” (Csongrád, programvezető)

„Az általunk szervezett work-shopoknak köszönhetően beindult egy partnerségi viszony a különböző szférák között.” (Nyírbátor, programvezető)

„A szociális ellátórendszer hézagjainak pótlására a társintézmények megkeresték önkénteseinket.” (Miskolc, koordinátor)

„Ellátottaink hozzátartozói elismerően szólnak önkénteseink munkájáról” (Kiskunfélegyháza, koordinátor)

„A program során számos olyan gondolat vetődött fel (pl. kultúra, tömegsport, városszépítés), amelyet kezdeti lépésként nem vállaltunk fel, azonban hihetetlen távlatokat mutat az önkéntes munkában, és javítja a helyi társadalom önfenntartó képességét.” (Baja, koordinátor)

„Az önkéntesség hozzájárul az állampolgárok közötti bizalom és kölcsönösség kiépítésével a társadalom egységesebbé és stabilabbá tételéhez. Egyfajta módszer a társadalomba való beilleszkedésre.” (Dévaványa, koordinátor)

Összegzés

A modellkísérleti program időszakának lezárulása után elmondhatjuk, hogy a továbbra is működő programok megtalálták helyüket és feladataikat a helyi szociális ellátórendszeren belül, folyamatosan fejlődnek, és újabb területeket vonnak be az önkéntes munkavégzésbe. A program közvetlenül hozzájárult a felhasználók életminőségének javításához, közvetve pedig a szociális ellátórendszer minőségirányítási rendszerfejlesztéséhez. Fejlesztendő területként elsősorban a forrásteremtést, a profitorientált szféra hatékonyabb bevonását említhetjük meg. A modellkísérleti program lezárását követően a működő és szünetelő Kapu Programok szakmai módszertani támogatását a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet vállalta fel, szorosan együttműködve a civil szektorral.