

BIZTOS KEZDET FÜZETEK 1.

ÚTMUTATÓ HELYI PROGRAMOK INDÍTÁSÁHOZ

„Gáspár Károlynak, a Biztos Kezdet Program elkötelezett támogatójának.”

BIZTOS KEZDET FÜZETEK 1.

ÚTMUTATÓ
HELYI PROGRAMOK
INDÍTÁSÁHOZ

MÁSODIK, JAVÍTOTT KIADÁS

Budapest, 2007

A kiadvány megjelenését a Szociális és Munkaügyi Minisztérium támogatta

© Szerzők: Dió Zoltán, Eszik Zoltán, Nagyné Varga Ilona, Sidlovics Ferenc,
Szomor Éva, 2006

Szerkesztette: Nagyné Varga Ilona

Szakértő: Hallgató Éva

Borítóterv: Tóth Lajos

Minden jog fenntartva, beleértve a sokszorosítást, a mű bővített, illetve rövidített változatának kiadási jogát is.

ISBN 978-963-87077-1-0

Felelős kiadó: Jász-Nagykun-Szolnok megye Esély Szociális Közalapítványa
Regionális Szellemi Forrásközpont

A kiadásért felel: Nagyné Varga Ilona igazgató

Technikai szerkesztő: Bali-Kiss Márta

Tipográfia, tördelés: Király és Tsa Kkt. • Cégvezető: Király Ildikó

Nyomás, kötés: Typo-Press Nyomda Kft.

Felelős vezető: Bori István

TARTALOM

Ajánlás	7
A Biztos Kezdet Program előzményei, a hazai bevezetés sajátosságai	9
<i>Szomor Éva</i> • Információk a modellkísérleti programokról	21
<i>Nagyné Varga Ilona</i> • A helyi program tervezésének, előkészítésének folyamata	29
<i>Eszik Zoltán</i> • Értékelés – önértékelés a Biztos Kezdet Programban	41
<i>Dió Zoltán</i> • A modellkísérleti programok monitorozásának tapasztalataiból	51
<i>Sidlovics Ferenc</i> • A Biztos Kezdet Program hazai fejlesztésének lehetőségei	59
Mellékletek	63
1. sz. melléklet • A modellkísérletben résztvevő szervezetek kapcsolattartóinak elérhetőségei	65
2. sz. melléklet • A Biztos Kezdet Programba befogadott szakmai programok ..	66
3. sz. melléklet • A modellkísérletben résztvevő szervezetek elérhetőségei	75

AJÁNLÁS

Nagy-Britanniában 1999-ben, a gyermekszegénység csökkentése érdekében egy olyan program került kifejlesztésre és bevezetésre, amelynek az volt a célja, hogy bármilyen szociális, kulturális hátrányban szenvedő gyermek számára biztosítsa a képességek korai fejlesztését. A kisgyermek fejlődési lemaradásának megelőzéséhez szükséges szakmai segítség biztosításával így a hátrányos helyzet ördögi körét minél hamarabb meg lehet szakítani. Ehhez a család, a szakemberek közös korai együttműködésére volt szükség, mely befektetés később bizonyítottan megtérült. A program a Sure Start, azaz a Biztos Kezdet elnevezést kapta.

Magyarországon a Biztos Kezdet Program, Nigel Thorpe nagykövet úr segítségével vált ismertté, aki elhozta Magyarországra a program leírását és megszervezett egy tanulmányutat, hogy az érdeklődő szakemberek a helyszínen tanulmányozhassák a programot. A tapasztalatok azt igazolták, hogy Magyarországon minden szükséges eszköz, hálózat és szakember rendelkezésre áll ahhoz, hogy a helyi viszonyokhoz igazítva elindulhasson a magyar Biztos Kezdet Program.

Természetesen más a britek helyzete, mint a miénk, magyaroké. Vannak viszont olyan területek, szakmai hálózatok, amelyek nálunk sokkal fejlettebbek, mint Nagy-Britanniában. A gyermekjóléti, a családsegítő és a védőnői szolgálat az egész országban kiépült. Több szakmai hálózat – mint pl. Esélyek Háza, Regionális Forrásközpontok és a forrásközpontok keretében működtetett Civil Hálózatfejlesztő Központok – tapasztalataira, erőforrásaira építhetünk.

Ahhoz, hogy csökkenteni lehessen a gyermekszegénységet, nem elégségesek a napjainkban is nagyon hatékonyan működő gyermekjóléti hálózatok szolgáltatásai, a családsegítés különböző formái.

A gyermekszegénységhez sok esetben halmozott hátrányok járulnak. Ilyen például a szülők iskolázatlansága, munkanélkülisége, az etnikai, illetve települési hátrányok. A gyermekszegénység csökkentését tehát nem csupán a kisgyermek számára közvetlenül nyújtott támogatással lehet elérni, ezzel egy időben szükség van a szülők, a család, a helyi közösség és a település fejlesztésére is.

Mint ahogyan a brit program hozzáadta a tapasztalatát, tudását a magyar tapasztalatokhoz, úgy épül fel a Biztos Kezdet Program is. Amikor Biztos Kezdet Házakról fognak e módszertani leírásban olvasni, ne gondolják, hogy a beruházások ennél a programnál téglát és falat jelentenek. Az országban mindenhol vannak közösségi célra is használható épületek, legyen az egy művelődési ház, vagy egy klubhelyiség. A program a már meglévő és működő szakmai tudások összeadását, ezáltal egy többlet szolgáltatás meg-

születését teszi lehetővé. Sokszor egymás szolgáltatásairól semmit nem tudó szakemberek dolgoznak egymás mellett, esetleg épp ugyanannak a családnak a különböző tagjaival. A program egy olyan erőteret képez, amelyben a legkülönbözőbb szakterületek szakemberei működhetnek együtt egymással, egyenrangú partnerségben a leendő és gyakorló szülőkkal, gyermekekkel, a csecsemők és kisgyermekes testi, szellemi és szociális fejlődésének előmozdításáért, hogy harmonikusan fejlődhessenek otthon, és egyenlő eséllyel indulhassanak az iskolába. Az együttműködés biztosítja a gyermekek képességeinek korai gondozását, a szakemberek által történő nyomon követését. A Biztos Kezdet Program a nehéz helyzetben élő, számos bajjal küzdő családok és gyermekek számára is elérhetővé teszi a szakmai segítséget.

A Biztos Kezdet Program célja tehát, hogy megtörje a kisgyermekes jelenlegi generációjának hátrányos helyzetéből adódó bűvös kör korlátozó erejét.

Ajánlom a Biztos Kezdet Füzetek 1. számát minden leendő és kisgyermekes nevelő szülőnek, a szociális, gyermekjóléti, egészségügyi, oktatási, munkaügyi, közösség- és területfejlesztési szakembereknek azzal, hogy valamilyen nyien keressük meg az együttgondolkodás lehetőségét, az együttes munka és a Biztos Kezdet Program céljának elérése érdekében. Kérem Önöket, írják le az elért eredményeket, és osszák meg másokkal is a Biztos Kezdet Füzetek következő számaiban.

Budapest, 2006. március

Dr. Göncz Kinga
*ifjúsági, családügyi, szociális
és esélyegyenlőségi miniszter*

A BIZTOS KEZDET PROGRAM ELŐZMÉNYEI, A HAZAI BEVEZETÉS SAJÁTOSSÁGAI¹

1. A Biztos Kezdet Program országos elterjesztése

1.1 A program előzményei Angliában

A Sure Start Program az Egyesült Királyságban a gyermekszegénységet és a gyermekek társadalmi kirekesztettségét kívánja visszaszorítani. Középpontjában a hátrányos helyzetben lévők, így pl. a migráns csoportokhoz tartozó családok állnak, akik sok esetben nem teljes körűen tudják igénybe venni a különféle szolgáltatásokat.

A Sure Start program 1999-ben indult az Egyesült Királyságban. A programot lépcsőzetesen vezetik be, jelenleg a hatodik szakaszánál tart. Az eddig eltelt időszakban 500 helyi Sure Start kezdte el működését, amely négy millió hátrányos helyzetű gyermeket, vagyis a 4 év alatti, szegénységben élő gyermekek egyharmadát érte el.

A program két fő iránya:

- a gyermekek testi, értelmi, érzelmi és szociális fejlődésének elősegítése, egészségének védelme, képesség- és készségfejlesztése, valamint
- a család mint közösség erősítése, támogatása.

A Sure Start Program tehát különös figyelmet fordít arra, hogy a gyermekek jólétét, egészségét születésük előtt és után egyaránt biztosítsa. Ennek érdekében helyi Sure Start programokat hoznak létre, melyek

- javítják a 4 évnél fiatalabb gyermekek családjainak nyújtott szolgáltatások elérhetőségét, minőségét, valamint
- a helyi programokból leszűrt jó gyakorlati megoldásokat elterjesztik azok körében, akik kisgyermekek számára biztosítanak szolgáltatásokat.

Az angliai tapasztalatok közül a következők a legfontosabbak: a programok az érintett családok aktív részvételével a helyi közösségre épülnek, a szakemberek széles körének közreműködését igénylik és szoros együttműködésben valósulnak meg. A Sure Start programok erős központi szakmai irányítás mellett is rugalmasak, sokszínűek és a szükségleteken alapulnak.

¹ Készült a szakértői munkacsoport anyagai alapján. A szakértői munkacsoport tagjai: Cserjési Mária, Dávidné B. Hidvégi Julianna, Eszik Zoltán, Ferenczi Gabriella, Filebics Magdolna, Hallgató Éva, Nagyné Varga Ilona, Nyerges Tibor, Sidlovics Ferenc, Szomor Éva.

1.2 A Biztos Kezdet Program Magyarországon

1.2.1 A program előzményei

Magyarországon került sor 2003-ban a program ismertetésére Naomi Eisenstadt igazgató asszony bemutatásában, a Brit Nagykövetség és az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium közös szervezésében. A rendezvényt követően az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztériumban munkacsoport alakult a magyarországi program kidolgozására, bevezetésének előkészítésére.

A munkacsoport javaslatot tett modellprogramok hátrányos helyzetű térségekben történő bevezetésére. A modellprogramok 2004-ben indultak el. A nagykövetség támogatásával a modellprogramok koordinátorai és szakértői tanulmányúton vettek részt az angliai tapasztalatok megismerése érdekében.

Magyarországon a modellkísérleti programok különböző típusú településeken és kistérségben (Ózd, Vásárosnamény és hat társult település, Budapest Józsefváros, Csurgó és Órtilos, Mórahalom) valósulnak meg. 2005-től Katymár és Győr is elindította a helyi Biztos Kezdet Programját, amelyeket az Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium Gyermek- és Ifjúságvédelmi Főosztálya koordinált, finanszírozását meghívásos pályázati keretében biztosította. Ennek segítségével az első szakaszban 400 család és 700 hat éven aluli gyermek kapott támogatást a sokszereplős intézményhálózat együttműködésében.

2005-ben szakértői műhely alakult a programhoz szorosan kapcsolódó szakmai és szolgáltatási területek szakemberei (fejlesztőpedagógia, pszichológia, gyermekjóléti ellátások, gyógypedagógia, egészségügy, szociálpolitika, közösségfejlesztés, programmenedzsment) részvételével, és elkezdődött a Biztos Kezdet Programok országos bevezetésének előkészítése.

1.2.2 A program indokltsága

A gyermekek alapvető joga, hogy egyenlő, elérhető segítséget kapjanak képességeik, készségeik kibontakoztatásához, családban történő nevelkedésükhöz, függetlenül attól, az ország mely részén, milyen méretű településen születtek. A gyermekellátó rendszer feladata szolgáltatásait úgy szervezni, hogy az életkornak és szükségleteknek leginkább megfelelő minőségi ellátáshoz egyenlő eséllyel férjen hozzá minden gyermek.

A jelenleg működő ellátórendszer sajnálatos módon nem, vagy csak részben képes a fenti elv maradéktalan megvalósítására. A hátrányos helyzetű térségek kistépelülésein fenntartási problémák, szakemberhiány miatt nem épült ki, így nem érhető el a szükséges ellátások mindegyike. Azokon a településeken, ahol viszont rendelkezésre állnak a szolgáltatások, kapacitás- és

együtműködési problémák miatt szintén gondot okoz azok hozzáférhetősége. Több esetben tapasztaljuk, hogy az ellátórendszer erőforrásait felemésztí a párhuzamos vagy egymástól elszigetelt működés. Elemeik nem kapcsolódnak össze, nem ismerik egymás szolgáltatásait, tartalmát, szakmai lehetőségeit. Különösen igaz mindez a 0–6 éves korosztály ellátásaira.

Azok a gyermekek, akik nem részesülnek napközbeni ellátásban, nem járnak bölcsődebe, óvodába, kizárólag a védőnői és gyermekorvosi, azaz gyermek-egészségügyi ellátással kerülnek kapcsolatba. Az egészségügyi ellátások fenti két formája tartalmában nem hordozza azokat az összetevőket és lehetőségeket, melyek a gyermekek részképességeinek fejlődését kísérik figyelemmel, környezetük szociális és életviteli hátrányait csökkentik.

Számos kistélepülésen kizárólag a több települést ellátó, esetleg részfoglalózkodású védőnő az egyetlen elérhető szakember. A szülők ezeken a településeken nem kapnak megfelelő segítséget gondozási, nevelési, életviteli problémáik megoldásában, rosszabb eséllyel kerülnek a munkaerőpiacra, hiszen hiányoznak a napközbeni ellátások. Gyermekeik fejlődési elmaradásai sok esetben nem derülnek ki az iskolakezdésig, de ellenkező esetben sem elérhető számukra gyermekeik korai fejlesztése, fejlesztőpedagógiai ellátása. Nagy hátrányt jelent ez a sajátos nevelési igényű gyermekek, illetve családjaik számára. Nem hozzáférhető számukra a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatások prevenciós programjai, hiszen a családsegítés csak kétezret meghaladó lakosságszám felett kötelező, ugyanakkor afölött is sokszor csak a gyermekjóléti szolgáltatással „összeforrva”, esetleg nem szakképzett családgondozó személyében áll rendelkezésre. A gyermekjóléti szolgáltatások behatárolt lehetőségét jelzi, hogy – bár a települések által közölt adatok alapján azok 97%-ában elérhetőek – az adatok a részmunkaidőben foglalkoztatott szakemberek számának emelkedését mutatják. A szolgáltatók ezért sok esetben kizárólag a veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló szolgáltatásokat képesek nyújtani, így a megelőzés nem minden esetben biztosítható a családok számára.

A Biztos Kezdet Program esélyteremtő hatása abban rejlik, hogy egyrészt biztosítja, összehangolja a 0–6 éves korosztály optimális ellátásához szükséges szolgáltatásokat, beilleszti azokat a helyben elérhető ellátások rendszerébe, másrészt olyan helyi közösségeket épít, amelyek támogató környezetet nyújtanak a szülők gyermeknevelési kompetenciáinak erősítéséhez. Ezekre a helyi közösségekre számos új szolgáltatás képes ráépülni, illetve egy élő, dinamikus közösség fejlesztőleg hat a meglévő ellátások kihasználtságára, ismertségére.

1.2.3 A Biztos Kezdet Programok bevezetése Magyarországon

A Biztos Kezdet Program hatékony elterjesztéséhez elengedhetetlen a települési, városrészi programok szakmai támogatása, fejlesztése. Ennek érdekében a program adaptálása két szinten történik:

- a helyi (települési, városrészi) Biztos Kezdet Program,
- a Biztos Kezdet Programok központi fejlesztési programja.

A Biztos Kezdet Program országos bevezetése és hosszú távú fenntarthatósága feltételezi a szakértői, koordináló hálózat kiépítését, a helyi programok folyamatos szakmai támogatását, monitorozási, értékelési, képzési rendszerének kidolgozását és módszertani fejlesztését.

Önfinanszírozó Biztos Kezdet Programok

A Magyarországon az elmúlt évtizedben kiépült ellátórendszer egyes településeken lehetőséget biztosít arra, hogy külső források bevonása nélkül is megvalósulhasson a Biztos Kezdet Program. A helyi programok olyan településeken és városrészekben is elindulhatnak, amelyek saját erőforrásaik mozgósításával, a meglévő szolgáltatások összehangolásával külső anyagi támogatás nélkül is képesek a program megvalósítására.

Az indítás feltétele a Biztos Kezdet Programba történő bejelentkezés és regisztráció. A jelentkező számára a programirányító csoport biztosítja a szakmai támogatást a tervezéshez és a megvalósításához. Az elkészült szakmai program befogadása után az adott település vagy településrész tagja lesz a Biztos Kezdet Programok Országos Hálózatának.

A Biztos Kezdet Programok országos koordináló és irányító csoportja dönt a program indításáról. A programok szakmai megvalósítását a Biztos Kezdet Program tanácsadó és szakértői hálózata segíti, a program előkészítő szakaszában, a szakmai tartalom tervezéséhez, szakértői napot biztosít. Az alapelveknek való megfelelést és az útmutatóban hozzáférhető szakmai szabályok szerinti megvalósítását a folyamatos monitorozás és értékelés biztosítja.

1.3 A helyi Biztos Kezdet Program

A deprivációs ciklus megszakítása érdekében a helyi Biztos Kezdet Program a jelenleginél hatékonyabb beavatkozásokkal a lehető legkorábban nyújt segítséget az adott településen vagy városrészben az eltérő élethelyzetből induló gyerekek számára.

1.3.1 A program alapelvei

Prevenció

A program alapja a preventív szemlélet, amely segítségével reális lehetőség nyílik az eltérő élethelyzetből induló gyermekek problémáinak lehető legkorábbi felismerésére, fejlesztésre, a nagyon korán jelentkező hátrányok mérséklésére a lemaradás csökkentése, megakadályozása érdekében.

Partnerség és részvétel

A Biztos Kezdet Program egyes lakóközösségekre koncentrál, ennek megfelelően a helyben dolgozó szakemberek és az érintett családok bevonása elengedhetetlen mind a tervezés, mind a megvalósítás szakaszainál. A családok képviselői folyamatosan konzultálnak a programban résztvevő családokkal, és közvetítik azok szükségleteit, problémáit, igényeit a programok irányítói és szakemberei felé. A folyamat során közösen hoznak döntéseket, és részt vállalnak azok megvalósításában.

A Biztos Kezdet klubban a szülők gyerekeikkel együtt játszanak, tapasztalataikat megbeszélik egymással és a klub működését támogató szakemberekkel, aktív részvételük nélkülözhetetlen a program céljainak eléréséhez.

A program lényegi eleme az egyes szolgáltatók és szakemberek közötti együttműködés a program szolgáltatásainak tervezésétől a megvalósításán át az értékelésig. A Biztos Kezdet helyi programok alapkövetelménye az ágazat-, szakma- és szektorközi együttműködés.

Nyitottság és rugalmasság

A program nyitott, mert az adott szolgáltatási területen élő valamennyi 0–6 éves korú gyermek és családja igénybe veheti, rugalmas, mert szükségleteken alapul, a meglévő erőforrásokra épít, és azokat újjászervezi a családok problémáinak megfelelően, kiegészíti és segíti a szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

1.3.2 A Biztos Kezdet Program céljai

A szociális és érzelmi fejlődés támogatása

A gyermekek és a szülők között kialakuló korai kapcsolat támogatásával, a családok működésének segítségével, a gyermekeken mutatkozó érzelmi és magatartási nehézségek korai felismerésével és támogatásával teszi lehetővé a program céljainak megvalósulását. Így elérhető, hogy csökkenjen azon 0–6 éves gyermekek aránya, akiket gyermekvédelmi nyilvántartásba kell venni; a szolgáltatás elérje és támogassa a szülés utáni depresszióval küzdő anyákat; illetve a helyi programok – szüléstől számított első két hónapon belül – felvegyék a kapcsolatot a kisgyermekes családokkal a szülői kompetenciák és szerepek erősítése érdekében.

Az egészségkultúra fejlesztése

Célja a szülők támogatása gyermekgondozási tevékenységükben, illetve, hogy előmozdítsa a gyermekek egészséges fejlődését, születésük előtt és után. A védőnők, a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatók, a szülészeti osztályok kórházi szociális munkásai, valamint a szülésre, csecsemőgondozásra felkészítő szolgáltatások célja a zavartalan magzati fejlődés körülményeinek biztosítása, illetve, hogy támogatást nyújtsanak minden olyan körülmény elhárításához, ami veszélyezteti a családban élő és a születendő gyermekek egészségét.

A gyermekek fejlődésének elősegítése

A gyermek optimális kognitív fejlődéséhez hozzájárul a megfelelő minőségű környezet kialakítása, a korai, gazdag tapasztalatszerzés ösztönzése stimuláló és örömteli játékok biztosításával, a nyelvi készségek és jártasságok fejlesztésével, továbbá a speciális igényű gyermekek szükségleteinek korai felismerése. A program célja, hogy a területén élő valamennyi gyermek jusson hozzá jó minőségű játék- és egyéb fejlesztési lehetőségekhez, melyek segítik a korai szocializációs és perszonalizációs célok, hosszabb távon pedig az iskolaérettség elérését. Szintén ennek a célnak a megvalósulása érdekében ösztönzi a könyvtárak igénybevételét a szülők önművelése, tanulása, illetve a támogatott családok hasznos, fejlesztő szabadidő-eltöltése érdekében.

A családok erősítése, támogatása

A program és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások a településen élő kisgyermekek és szüleik valódi és aktuális szükségleteire irányulnak, ezáltal segítik a szegénységből kivezető út hatékony keresését. A családok támogatása révén a Biztos Kezdet Program a különböző társadalmi és egyéni okok miatt kialakult méltánytalanságok és akadályok megszüntetését célozza meg, kezeli a család életében jelen lévő problémákat, konfliktusokat és válsághelyzeteket. A program társadalmilag releváns tudás átadásával járul hozzá a családok mindennapi problémáinak megoldásához, és ahhoz, hogy csökkenjen azoknak a 0–6 éves gyermekeknek a száma, akik olyan háztartásban élnek, ahol senkinek sincs munkája.

A közösségi részvétel és a helyi közösség erősítése

A közösségi részvétel megerősítése hozzájárul ahhoz, hogy a családok közreműködjenek saját környezetük alakításában, változtatásában és az őket érintő döntések előkészítésében.

A program fontos célkitűzése a családok és a helyi közösség megerősítése a településen belüli kapcsolatok alakulása és a családok közötti együttműködés tartóssá válása érdekében. A közösségi munka módszereivel, támogatásával elindulhatnak helyi önszerveződési folyamatok, melyek eredménye lehet önszervező csoportok létrejötte, civil kezdeményezések megvalósítása. A Biztos

Kezdet Klubban a családok tapasztalatainak közös megbeszélése és rendszeres együttműködésük lehetővé teszi, hogy erőforrásaikat mozgósítva, egymást erősítve, közösen gondolkodjanak saját és a helyi közösség problémáinak megoldásán.

1.3.3 A Biztos Kezdet Program ismérvei

A Biztos Kezdet Program települések, településrészek programja, amely a helyi sajátosságokat figyelembe véve, helyi igényeken, problémákon, szükségleteken alapszik. Mindehhez a településen elérhető gyermekellátási formák és családtámogató szolgáltatások erőforrásait formálja új rendszerbe.

A Biztos Kezdet Program szolgáltatásai:

- Biztos Kezdet Klub (indirekt értékközvetítés, spontán, játékos tapasztalatszerzés, együttjátás),
- családok és szülők támogatása,
- az egészségkultúra fejlesztése,
- a speciális nevelést igénylő gyermekek és családjuk támogatása, beleértve a szakosított szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítását.

A Biztos Kezdet Program működésének keretei, helyszínei a Biztos Kezdet Klubok. Ezek mint a gyermekellátásokat integráló szolgáltatások, a közösség számára hasznos bázisul szolgálhatnak a gyermekek napközbeni ellátásához és gyermekgondozási tevékenységekhez.

Kiegészíti ezek szakmai tartalmát – a bárki számára önkéntesen igénybe vehető – általános szociális és gyermekjóléti szolgáltatások köre, mint például a játszócsoportok, játéktárak, bölcsődék, pénzügyi tanácsadás, adósságkezelő szolgáltatás. A szolgáltatások köre a specializáltabb ellátásokig is terjedhet, mint amilyenek a szülés-előkészítő csoportok, a szülői szerepre felkészítő programok, a gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatás – a családok otthonában végzett – szakmai segítő tevékenységei. A támogató szolgáltatások a kialakult bizalmi kapcsolat által megkönnyítik a szülők számára a döntést, hogy átlépjék a klub küszöbét, ahol azután megtalálják a szükségleteiknek megfelelő egyéb támogatást is.

1.3.4 Szakmai partnerség és együttműködés a Biztos Kezdet Programban

A Biztos Kezdet Program nem teremt új, párhuzamos ellátórendszert, hanem a helyi ellátások új típusú összekapcsolásával valósítja meg szakmai céljait. Nem önálló ellátás, hanem ellátási, együttműködési filozófia.

A program mezoszinten szerveződik és működik, hiszen helyi támogató közösségeket hoz létre, de hatását mikroszinten fejti ki, hiszen a hátrányokkal küzdő, kisgyermeket nevelő családok funkcionális működésének segítésére, fejlesztésére fókuszál.

A program működése szakmaközi, mert megvalósításában hálózattá szerveződve, együtt vesznek részt:

- bölcsődék, családi napközök gondozói, óvónők;
- a területen dolgozó védőnők, gyermekorvosok;
- a gyermekek életkori fejlettségét figyelemmel kísérő és korrigáló, korai fejlesztést végző szakemberek, pszichopedagógusok és fejlesztőpedagógusok;
- a családok szociális és életviteli problémáit segítő családsegítő szolgáltatást nyújtók;
- a gyermekek veszélyeztetettségét megelőző és megszüntető gyermekjóléti szolgáltatók családgondozói;
- valamint közösségi, kulturális programokat szervező közművelődési szakemberek.

A programban résztvevő szolgáltatók, azáltal, hogy ellátó munkájukat hálózattá szervezik, újító szellemű, a helyi erőforrásokra alapozó szolgáltatásokat, valamint új és a korosztály ellátása szempontjából hatékonyabb munkamódszereket vezetnek be a helyi gyermekellátásban. Ezt úgy érik el, hogy a hozzáférhetővé válnak a gyermekekkel, családokkal foglalkozó szolgáltatások, új logikai rend szerint hangolják össze tevékenységüket olyan módon, hogy a szakmai célkitűzések megvalósításával a hátrányokkal küzdő kisgyermek minél nagyobb hányadát legyenek képesek elérni.

A Biztos Kezdet Program stratégiaileg illeszkedik a kisgyermekeknek nyújtott szolgáltatások szélesebb körébe. A tartós javulás, az eredményesség érdekében szükséges figyelembe venni a szakmák működési szabályait, mozgásterét, kompetencia határait, valamint kerülni kell a párhuzamos ellátásokat. A program működtetése és az ellátó munka során szükséges megkezesni és kialakítani az egymás munkájához való kapcsolódás szakmai lehetőségeit, az együttműködés szintjeit, formáit, fórumait.

1.3.5 A helyi Biztos Kezdet Programok tervezése, megvalósítása

A helyi Biztos Kezdet Programok tervezése és megvalósítása a fenti alapelvek mentén a település vagy városrész önkormányzata, szolgáltatók, civil szervezetek, szakemberek és az érintett lakosság kezdeményezésére, együttműködésben történik.

A szakmai tervezés alapja a helyi szükségletek, szolgáltatási hiányok és erőforrások feltárása, amely biztosítja, hogy a Biztos Kezdet Programok szolgáltatásai valóban a helyi igényekre válaszoljanak, és hosszabb távon fenntarthatóvá váljanak.

A szakmai programban résztvevők rendszeres együttműködésének keretei lehetnek a tervezési műhelyek, a megvalósítást irányító programstábok, munkacsoportok.

A program működtetése megkívánja, hogy partnerségi megállapodás keretében infrastrukturális lehetőségeivel, szakmai munkájával vagy önkéntes tevékenység felajánlásával valamennyi résztvevő hozzájáruljon a megvalósításhoz.

1.3.6 A helyi Biztos Kezdet Program minimumfeltételei

A program helyi megvalósításának felelőse a Biztos Kezdet Program koordinátora. Feladatai között a legfontosabbak: a program szakmai irányítása, kapcsolattartás a program partnereivel, a résztvevő családokkal, önszerveződés támogatása, a Biztos Kezdet Klub működtetése, valamint a családokra irányuló szolgáltatások összehangolása, programok szervezése.

A megvalósítás legfontosabb feltétele a Biztos Kezdet Klub önálló helyiségének kialakítása, melynek alkalmasnak kell lennie a gyermekek és családjuk fogadására, hetente legalább három alkalommal, délelőtti időpontban, minimum 4 órában. Szolgáltatásaihoz – mint pl. a jó minőségű játék – szükséges a szakemberek által javasolt játékok és eszközök beszerzése, valamint az ingergazdag és a gyerekek számára biztonságos berendezés.

A Biztos Kezdet Klubban a központi fejlesztési programban felkészített munkatársak biztosítják a program céljainak megfelelő foglalkozások megvalósulását, valamint a gyermekek felügyeletét.

2. A Biztos Kezdet Programok központi fejlesztési programja

A Biztos Kezdet Program eddigi tapasztalatai azt mutatják, hogy a program hosszú távú működéséhez központi fejlesztési programra van szükség, mely garanciát jelent arra vonatkozóan, hogy a Biztos Kezdet Program a helyi szolgáltatások szerves részévé váljon.

2.1 A program módszertani fejlesztése

A módszertani szakértők felelősek a program szakmai fejlesztéséért. A központi fejlesztési program keretében szakmai eljárásokat, képzési programokat dolgoznak ki, kiadványokat, módszertani segédanyagot szerkesztenek, melyek garantálják a Biztos Kezdet Programok szakmai követelményeknek való megfelelését, a célok gyakorlati megvalósítását.

2.2 Információs és tanácsadói szolgáltatások

Az információs hálózat tanácsadói, szakértői támogatást biztosítanak a helyi Biztos Kezdet Programok szakmai tervezéséhez, a pályázatok előkészítésé-

hez, a folyamatos működtetéshez. Az információs hálózathoz kapcsolódnak a modellkísérleti programok (régióként egy program), melyek konzultációs helyként funkcionálnak az újonnan az induló programok számára.

Az Esélyek Házai biztosítják az információs szolgáltatást és tanácsadást, felkészítő programokat, regionális fórumokat szerveznek, valamint működtetik a regionális szakértői hálózatot, szakmai műhelyt és szakmai képzéseket szerveznek.

A regionális szakértői hálózat folyamatos tanácsadást biztosít az induló programok részére a tervezéstől a megvalósításig. Ennek keretében – az adott megyékben – kapcsolatot tart a programok helyi munkatársaival, támogatja a helyi programok tervezését, szakmai készségfejlesztő programokat közvetít, tanácsadói szolgáltatást nyújt.

A regionális hálózat valamennyi induló program tervezéséhez – tervezési nap keretében – szakértői támogatást nyújt. A partnerségi tervezés a szolgáltatók, szakemberek, valamint az érintett családok közreműködésével történik.

2.3 Képzési programok

A program szemléletmód és szakmai kompetenciák tekintetében egyaránt új kihívásokat jelent. Két hangsúlyos mozzanata az érintett családok részvétele és az ágazatközi együttműködés. A képzési programok központilag kerülnek kifejlesztésre az angliai és a magyarországi tapasztalatok alapján, kedvezményezettjei a helyi Biztos Kezdet Programok szakemberei és önkéntesei.

A képzések típusai

- *Egy új ellátási filozófia: a „Biztos Kezdet Program”* – szakmai műhely
Tartalma: szakmaközi képzés, a Biztos Kezdet Program, céljainak, feladatainak, feltételeinek bemutatása, értelmezése a résztvevő szakemberek aktív közreműködésével
- *Partnerség a Biztos Kezdet Programban* – Szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás
Tartalma: Együttműködési és kooperációs kompetenciák fejlesztése települési szintű Biztos Kezdet Programokban
- *A Biztos Kezdet Klubok vezetői és az együttműködő szakemberek képzése*
Tartalma: A Biztos Kezdet Program szakmai feladatainak ellátásához szükséges speciális ismereteket nyújtó és szakmai készségfejlesztő program
- *A Biztos Kezdet Program koordinátorainak képzése* – Szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás
Tartalma: a helyi Biztos Kezdet Programokkal kapcsolatos operatív feladataihoz szükséges (tervezési, szervezési, vezetési) ismereteket nyújtó és készségfejlesztő program

2.4 Monitoring, értékelés

A monitoring a programirányítás részét képezi. Az értékelés biztosítja a program fejlesztéséhez a szükséges adatokat, melyet minden egyes program esetében független értékelő szakemberek végeznek. A monitoring és az értékelési szempontok a modellkísérleti programok tapasztalatai alapján a gyakorlati szakemberek közreműködésével kerülnek kidolgozásra.

INFORMÁCIÓK A MODELLKÍSÉRLETI PROGRAMOKRÓL

Szomor Éva

A Biztos Kezdet Program középpontjában a hátrányos helyzetben élő, kisgyermeket nevelő családok állnak, akik sok esetben kevésbé tudják igénybe venni a különféle szolgáltatásokat, illetve olyan településen élnek, ahol nincs, vagy részlegesen működik szociális ellátó rendszer. A program – a depriváció átörökítését megtörve – a gyermeket váró párokkal, a szülőkkel és a gyermekekkel való közvetlen foglalkozás révén igyekszik elősegíteni a csecsemők és gyermekek testi, értelmi, érzelmi és szociális fejlődését. A program sajátossága a partnerségben végzett munka, a szülőkkel és a helyi közösségekkel való szoros együttműködés, továbbá a preventív megközelítés, ezért a modellkísérletben folyamatosan keressük azokat a jó gyakorlati megoldásokat, amelyek közelebb vihetnek a célok eléréséhez, a hátrányos helyzetű családokban élő, illetve születendő gyermekek helyzetének javításához és felzárkóztatásához.

Az országos program célja, hogy javítsa a – 0–6 éves korú – gyermekek jólétét, egészségét születésük előtt és után egyaránt. *A modellkísérlet közvetlen célkitűzései:*

- olyan helyi programok generálása, amelyek javítják és bővítik a 6 évnél fiatalabb gyermekek családjainak nyújtott szolgáltatásokat,
- a helyi programokból összegyűjtött „jó gyakorlatok” elterjesztése azok körében, akik vállalják a program bevezetését.

A helyi programok elsősorban úgy kívánják javítani a gyermekek életéselyeit, hogy jobb hozzáférést biztosítsanak a családtámogatásokhoz, a gyermekek korai fejlesztésével kapcsolatos tanácsadáshoz, az egészségügyi szolgáltatásokhoz és a képességek korai kibontásához.

2004 januárjától a modellprogramok hat – eltérő típusú – településen indultak:

- Vásárosnaményben és 6 környékbeli kistélepülésen,
- Ózdon, az egykor virágzó nehéziparra épült, halmozottan hátrányos helyzetű városban,
- Budapest VIII. kerületében, nagyvárosi hátrányos helyzetű lakótelepen,
- Csurgón – Órtilonon: a hátrányos helyzetű kisvárosban, ill. zsáktelepülésen,
- Katymáron, a lélekszámában növekvő soknemzetiségű zsáktelepülésen,
- Győr-Marczli városban, zömében fiatalok lakta lakótelepen.

A modellkísérletben résztvevő helyi programok négy fő célkitűzése a célcsoport vonatkozásában a következők:

1. szociális és érzelmi fejlődés elősegítése;
2. egészségi állapot javítása;
3. tanulási képességek javítása, nyelvi képességek fejlesztése;
4. a családok és a közösségek erősítése.

Szakmai alapvetések a modellkísérleti programokban

A Biztos Kezdet Program – mint a neve is kifejezi – a bármely szociális vagy kulturális hátrányban szenvedő gyermek korai fejlesztésére, fejlődési lemaradásának megelőzésére helyezi a hangsúlyt, mivel ez a „korai befektetés” később bizonyítottan megtérül. A másik fontos elem, hogy szolgáltatásai mind a szülőkre, mind a gyermekekre irányulnak, egyúttal segítve a közeledést a társadalom befogadó és befogadott csoportjai között.

Mindezek érdekében alapvető követelmény, hogy együtt dolgozzunk a kezdetektől: a leendő és a gyakorló (esetenként sokgyermekes) szülőkkel és a gyermekekkel a lehető legfiatalabb kortól. Elengedhetetlen tehát a szülők szisztematikus bevonása, mivel az egészségügyi, szociális, érzelmi, jóléti, családi és közösségi kapcsolatok javítása, valamint a gyermekek tanulási képességének fejlesztése egyaránt cél.

Nem helyes, ha a hátrányos helyzetű családokkal való elkülönített foglalkozást tűzi ki célul a program, hanem a területen élő valamennyi család számára nyújtson elérhető segítséget gyermekeik fejlesztése, képességeik teljes kibontakoztatása érdekében. Az ilyen módon integrált programokkal elkerülhető az érintett családok stigmatizációja vagy esetleges kirekesztése.

A program nem elkülönült ellátásként működik, hanem együttműködik más, már meglévő, működő szociális, egészségügyi, oktatási intézményekkel is. Kapcsolatot kereshet bölcsődével, óvodával, iskolával, művelődési központtal, civil szervezetekkel. Az intézmények a működéshez teret, helyiséget, a szolgáltatásokhoz szakembert biztosíthatnak. Bevonhatnak olyan középfokú iskolát is, ahol azok a szülők tanulhatnak, akik nem tudták befejezni tanulmányaikat. Őket úgy is segíthetik, hogy az órák alatt bölcsődei és más napközbeni ellátást biztosítanak a gyermekek részére.

Az első szakasz 2003 decemberétől 2004. június végéig tartott, ezen időszakban közel 400 családot és kb. 700 hat éven aluli gyermeket érintett. A második szakasz 2005. június 30-án fejeződött be, a program kedvezményezettjeinek száma az előző periódussal megegyező volt.

Az első év tapasztalatai kialakították a Biztos Kezdet Program területileg jól elkülöníthető sajátosságait. Ózdon az aktív családgondozás újszerű elemei jelentik a specifikumot. Curgón, Órtilos mellett új bázishelyek alakultak Zákányon és Heresznyén, ahol újonnan megnyílt szociális intézmények

bevonásával összehangolt gyermekellátást indítottak. Vásárosnaményben és hat társult településen egyre szorosabb és hatékonyabb az együttműködés az egészségügyi ellátás területén, illetve a kisgyermekek napközbeni ellátásához biztosítanak megfelelő, szakszerű szolgáltatást. Budapest-Józsefvárosban a hétvégi játszóházak rendszere és a szülők kötetlen légkörű tájékoztatása a program központi eleme. A családok kulturált, hasznos időtöltése, a lakótelep okozta elidegenedés elleni küzdelem a játszóházak alapfunkciója, de a közös tevékenységben az alkotás örömét is átélhetik a résztvevők.

A helyi programok további jellemzői:

A több elemből felépülő ózdi program fókuszában a kisgyermekeket nevelő, hátrányos helyzetű – főleg roma – családok integrált, komplex rehabilitációja áll; a sokszereplős segítő hálózatot összehangoltan működtetik. A helyi kisebbségi programokkal közösen, egymásra épülve formálódik a hatékony segítségnyújtás metodikája és folyik a szemléletformálás. A szülők foglalkoztatásának elősegítése is része a szolgáltatásrendszernek, ezért a Munkaügyi Központ szakmai segítségével eddig 8 szülőnek sikerült közhasznú munkát biztosítani. A programban résztvevő családok száma a két időszak között csökkent: 32 család, 50-60 hat éven aluli gyermeke vesz részt a modellprogram második szakaszában.

A családgondozás eredményeit az aktív részvétel és a családok szemléletében, életvezetésében bekövetkező változások bizonyítják. A korai fejlesztésben négy intézménnyel alakult ki hatékonyabb munka (két óvoda, Esély Gondozóház, Nevelési Tanácsadó), de jó a kooperáció az Átképző Központtal is. (12 órában munkaerő-piaci felkészítést, 48 órában pedig tréninget szerveztek, melyeken a családok motiváltan és aktívan vettek részt.)

Új elem további szakemberek bevonása, ill. szolgáltatások bevezetése:

- jogi, egészségügyi, pszichológiai tanácsadás,
- egészségnevelési klub működtetése,
- a bázisintézmény – jelenleg a családok átmeneti otthonában működő – szolgáltatásainak továbbfejlesztése, mint például: szülők szobája, gyermekmegőrzés bevezetése és játékcentrum működtetése kölcsönzési lehetőséggel,
- információs bázis létrehozása, ami a meglévő intézmények összehangolt működését, illetve a hozzáférés lehetőségét segítené a rászoruló családoknak.

Csurgón az érintett szülők többsége állami gondozásban nevelkedett, itt szülői szerepre való felkészítés, a közösségfejlesztés és egymás segítségének feladata lett a helyi program fő „profilja”.

A „bázisintézményben” Csurgón 72 család vesz részt rendszeresen a szervezett programokon. Ígéretes programtervekkel és új vezetőkkel – akik közt megtalálható a munkaerő-piaci tanácsadó is – működik a klub, melyben a

gyermek számára játszóházat is kialakítottak. A térség felnőttképző intézményeivel történő együttműködés sikeresen járulhat hozzá a szülők általános iskolai, illetve középfokú végzettségének megszerzéséhez.

A kisgyermek felügyelete, óvodai elhelyezése az előző időszakban kezdeményezett és nagyon jól működő „nyitott óvoda” együttműködésével valósul meg. Órtilosban – ahol 18 család kap rendszeres segítséget – a résztvevő családok száma nő, mert „híre ment” a jó hangulatú és hasznos rendezvényeknek.

A nyitott óvodai élet, a bizalommal teli légkör megteremtése, a játékkölcsonzés lehetősége, a személyközpontúság és az egyedi problémák megoldásának keresése a helyi program folytatásának garanciáját jelentik.

Vásárosnamény és hat társult település: Beregdaróc, Gemzse, Gulács, Lónya, Nyírmada, Tiszaadony is résztvevője a modellkísérletnek.

A zárt, magukba forduló közösségek és a megélhetési gondok teszik ezt a területet speciálissá a program számára. A kialakuló bázisintézmények a gyermekek korai fejlesztésével, a szülők aktivizálásával és oktatásával foglalkoznak elsősorban.

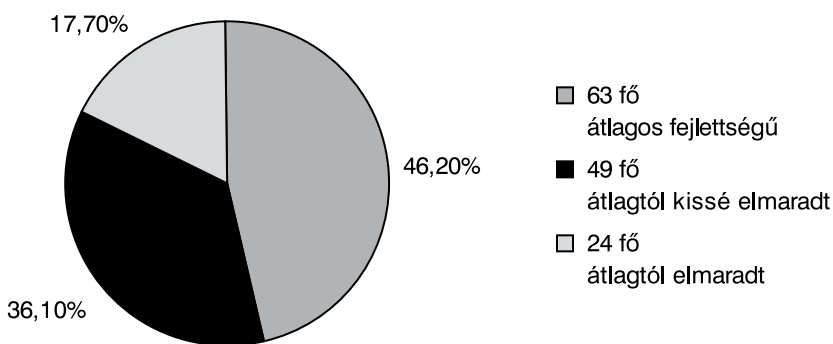
A védőnő a „kulcsszereplő”: amennyiben megfigyelései során a csecsemők és kisgyermek általános fejlődésében elmaradást vagy problémát talál, a gyakorlati tanácsadáson túl segítséget nyújt a megfelelő szakember, illetve szakellátást biztosító intézmény megtalálásában. A helyi program az intézmények közötti együttműködést is generálja.

Ebben a térségben a legnagyobb hangsúlya a területi munkának, a személyes kapcsolatokon alapuló segítségnyújtásnak van.

A második szakaszban olyan programok szervezése a fő cél, amelyekben a helyi társadalom minél szélesebb körét érhetik el. A kis létszámú közösségek elkülönült szigetként „élése” nagy nehézséget jelent az amúgy is hátrányos helyzetű családoknak.

A résztvevő családok száma 110, amelyekben 183 hat éven aluli gyermeket nevelnek.

Budapest-Józsefvárosban a Baross utcában működő két lakótelepi bölcsőde tölti be a bázisintézmény szerepét. Összesen 136, 0–3 év közötti gyermek és azok családjai részesei annak a szolgáltatásrendszernek, mely a program keretein belül működik. A gyermekek fejlettségi szintjének felmérése után készítették el az egyéni, illetve csoportos fejlesztési terveket. A felmérés eredményét az alábbi ábra jól szemlélteti.



1. ábra

Az eltelt időszak tapasztalatai kedvezőek, igazolták a Biztos Kezdet Program iránti várakozásokat, s megalapozták a folytatást. A családok megnyíltak, megkedvelték a programot és a „segítőket”. Következétesen érvényesítik alapelvüket a megvalósításban: „érted, veled, nem helyetted”.

Hosszú távú célkitűzéseik középpontjában a következő programelemek állnak:

- gondozónők képzésének, átképzésének intenzívebbé, célirányosabbá tétele,
- szülők munkavállalásának segítése,
- lakhatási gondok megoldása ún. „félszocpollal”, olcsó, önerőből felújítható használt lakás vásárlásának előkészítése, segítése révén,
- tájékoztató kiadvány összeállítása a kisgyermeket nevelő családok részére, amely ismerteti a családokat érintő szociális, munkaügyi, gyermekvédelmi, családtámogatási ellátásokat.

Katymáron a beilleszkedési problémák és magas munkanélküliség azok a települési sajátosságok, melyek indokolták a két, egymáshoz szervesen kapcsolódó alprogramból – a helyi Biztos Kezdet és a szociális földprogram összekapcsolásából – álló, ún. ölelkező program koncepciójának kimunkálását, az egyedülálló települési családsegítő program bevezetését 2005 májusában.

A szociális földprogram olyan aktív szociálpolitikai eszköz, mely természetbeni ellátás formájában a családok számára kiegészítő jövedelemszerzésre nyújt lehetőséget. A helyi programban elsősorban a kihasználatlanul álló udvarok, kertek műveléséhez, konyhakerti növények önellátásra történő termeléséhez, illetve a baromfitartás feltételrendszerének kialakításához adnak támogatást.

A két alprogram alapelveinek azonossága (prevenció, aktivizálás, partnerség, önkéntesség stb.), a projektmenedzsmet elkötelezettsége az innovatív projekt hatásosságát/hatékonyaságát fokozhatják.

A működés eddigi eredményei

Kialakult az a szakmai team, mely közös értékrend alapján meghatározta a célokat és szolgáltatásrendszert, formálódik az a működési mód, mely a családok képviselőjének részvételét biztosítja a tervezésben és a megvalósításban.

A helyi közösségi házban kialakították a Biztos Kezdet Klubot; speciálisan erre a feladatra kiképzett szakemberek heti három alkalommal biztosítanak szolgáltatásokat. Célcsoportját elsősorban azok a családok alkotják, akik az elmúlt években az ország különböző részeiről, főként az olcsó ingatlanárak miatt költöztek a településre. Jellemzően többgyermekes, hátrányos helyzetű roma családok, akik számára a beilleszkedés rendkívül nehéz.

Győrben a programgazda Családsegítő és Gyermekjóléti Központ Biztos Kezdet Klubja 2005 júliusától működik, a lakótelepen élő hátrányos helyzetű családoknak nyújt szolgáltatásokat.

A program irányításában résztvevő szakemberek – 1 fő védőnő, 4 fő családgondozó, 2 fő bölcsődei gondozónő – havi rendszerességgel tartanak megbeszélést. Az itt folyó munkát pszichológus és gyógypedagógus is segíti.

A munka kezdetén családok felkutatása céljából felkeresték a városi vezető védőnőt, akit tájékoztattak a program lényegéről, és a védőnői értekezleten ismertették a program céljait. Segítséget kértek és kaptak azon családok felkeresésében, akik érdekeltek lehetnek a programban való részvételben. Felkeresték azt az önkormányzati képviselőt, aki hasonló programokhoz segítséget tudott nyújtani a forrásszervezésben. Az induláshoz szükséges eszközök, játékok beszerzéséhez támogatókat kerestek. A klub foglalkozásain egy zöldséges felajánlásából a gyermekek gyümölcsöt vagy gyümölcslevet fogyaszthatnak. Több foglalkozás után a gyerekek is szívesen jönnek, érdeklődnek a programok iránt.

A klub résztvevői nagyrészt bölcsődés korú gyermekeket és csecsemőket nevelő családokból szerveződnek, de már várandós kismama is látogatta őket. A létszám folyamatosan nő: a szülők jól érzik magukat, és ismerőseiket, kismama barátnőiket is invitálják.

A különböző területeken, településeken működő modellkísérletekben egy erre a feladatra speciálisan felkészített programfelelős, koordinátor tevékenykedik. Ő tart kapcsolatot a Biztos Kezdet Program szakértői csoportjával és a máshol működő modellkísérleti helyekkel. Havi rendszerességgel találkoznak a programok felelősei, és konzultálnak a további feladatokról, a felmerülő problémákról, tapasztalataikat megosztják.

Az alábbiakban a modellkísérleti programok szakembereinek az alapelvekre, szolgáltatásokra és a szakmai teamre vonatkozó javaslatait közöljük.

- *A Biztos Kezdet Program alapelvei:*
 - kiváló minőségű szolgáltatás,
 - partneri kapcsolat a családokkal,

- a gyermekek egyéniségének tiszteletben tartása,
 - a gyermekek bátorítása tapasztalat- és ismeretszerzésre,
 - biztonságteremtés a gyermekek számára.
- *Szolgáltatások, tevékenységek:*
- Biztos Kezdet Klub erre a feladatra felkészített gondozóval, felkészített szülő segítségével 6 év alatti gyerekek részére,
 - családi szoba, ahol esetenként felnőttoktatás vagy egyéni, csoportos beszélgetés folyik, amíg a gyerekek játszanak,
 - csecsemő-kisgyermek egészségügyi rendelés védőnő vezetésével, esetenként orvossal,
 - szakosított szolgáltatás a leendő anyáknak, az egyedül élő szülőknek vagy esetenként fogyatékkal élő gyermekek támogató foglalkozásának szervezése,
 - szülő támogató csoportok működtetése szakember vezetésével, „szabadegyetem” formában.
- *A szakmai team tagjai:*
- Biztos Kezdet Központ-vezető/koordinátor,
 - óvónő – szakképzett,
 - részidős családgondozó,
 - egészségügyi szakdolgozó – védőnő,
 - speciális szükségletet igénylő gyerekekkel foglalkozó szakember – gyógypedagógus,
 - dajka,
 - önkéntesek – erre a feladatra felkészítve.

A felsorolás egyik érintett témában sem teljes, mert – mint a modellkísérleti tapasztalatok is bizonyítják – meghatározásuk a helyi sajátosságoktól függ.

A HELYI PROGRAM TERVEZÉSÉNEK, ELŐKÉSZÍTÉSÉNEK FOLYAMATA

Nagyné Varga Ilona

Ebben a fejezetben összefoglaljuk, hogy a helyi programot szervező szakembereknek milyen tervezési feladatai vannak a program bevezetésekor, ill. folyamatos működtetésekor.

A program indítását szolgáltatásfejlesztésként definiáljuk, így nem a projekttervezés gyakorlatát alkalmazzuk, bár a tervezés több elemében felhasználjuk azokat az ismereteket és technikákat, amelyek a projektfejlesztésben és a projektmunkában is használatosak.

A Biztos Kezdet Program helyi bevezetése – mint az előző fejezetekből kitért – egy innovációs folyamatként azonosítható, mert ismert célcsoport (az adott településen élő 0–6 éves korú gyermekek és családjaik) számára új szolgáltatást vezetünk be, részben új módszerek és új munkaformák kidolgozásával az érintettek problémáinak hatékonyabb kezelése érdekében. A program indítását kezdeményező polgármester és/vagy önkormányzati képviselők és/vagy szociális és gyermekjóléti, egészségügyi és oktatási-nevelési intézmények, ill. szakemberek és a helyi közösség önkéntesei arra vállalkoznak, hogy az angol és hazai tapasztalatok megismerésével, saját erőforrásaik, innovatív képességük mozgósításával, külső szakmai támogatás igénybevételével megvalósítsák ezt az esélyteremtő programot.

A program sajátosságainak megismerése és az adaptáció mérlegelése az érintetteket számos dilemmával szembesítheti. A teljesség igénye nélkül számba vesszük azokat a kihívásokat, fontosabb kérdéseket, melyre a döntéselőkészítés időszakában érdemes közös választ adni, ill. konszenzusra jutni. Ezeknek az általános kihívásokra vonatkozó reflexióknak a funkciója a szemléleti alapok és értékek tisztázása, a szükséges erőforrások számbavétele, a szakmai motivációk és az együttműködési készségek azonosítása. Végső soron annak „kimondása”, hogy a programindítás helyben szükséges és indokolt, és a főbb szereplőknél adott a képesség és szándék a tervezésre és a bevezetésre.

- Képesek leszünk-e erőfeszítéseket tenni azért, hogy a településünk/településrészünk különösen hátrányos területén élő, hagyományosan nehezen megközelíthető családok életesélyeinek javítása érdekében szolgáltatásainkat határozottabban ajánljuk, ismertebbé tegyük számukra, ill. új módszerekkel ösztönözzük őket az igénybevételre?

- Elkötelezettek vagyunk-e olyan szolgáltatások kialakítására, melyek nem stigmatizálóak, ugyanakkor kulturálisan adekvátak, érzékenyen reagálnak a változó igényekre, továbbá megfelelnek az olyan család(ok) szükségleteinek is, akik számára a meglévő szolgáltatások igénybevétele problematikus.
- Szakmai értékrendünknek része-e az esélyegyenlőség melletti elkötelezettség, a mindennapi praxisunkban érvényesül-e a kliens iránti felelősség és a diszkriminációellenesség, továbbá képesek vagyunk-e a partneri kapcsolatra a többszörös hátránnyal küzdő családokkal való együttműködésben?
- Tudunk-e olyan szakmai teamet kialakítani és működtetni, melyben különböző szakemberek (szociális munkás, szociálpedagógus, védőnő, orvos, pedagógus, szociális ügyintéző stb.) egyenrangú partnerként, összehangoltan dolgoznak egymás elismerése, kompetenciáinak tisztelete mellett? Nyitottak vagyunk-e arra, hogy biztosítsuk a programunk kialakításában és működtetésében önkéntesek és a szolgáltatásainkat igénybevevő családok valódi részvételét?
- Képesek-e kapacitást bevonni a programba az érintett szakemberek? Készek vagyunk-e a kisgyermekeknek és családjaiknak nyújtott meglévő szolgáltatásaink koordinációjára, ill. egységbe szervezésére úgy, hogy eredményesebbek és könnyebben elérhetőek, igénybe vehetőek legyenek?
- Van-e településen/településrészen heti háromszori nappali szolgáltatásra – klubműködtetésre – alkalmas helyiség? Tudunk-e a meglévő helyi erőforrások mozgósításával megfelelő, derűs, barátságos fizikai környezetet biztosítani ehhez a szolgáltatáshoz?
- Vállaljuk-e a program önértékelési szisztémájának kidolgozását, s megvalósítását annak érdekében, hogy a szolgáltatásaink minőségét fenntartsuk, ill. emeljük, esetleg újabb és újabb fejlesztést vezessünk be?
- Találunk-e településen két olyan klubvezetőt, akik legalább középfokú végzettséggel rendelkeznek, és legalább saját gyermekük/gyermekük nevelésében szereztek tapasztalatot, a helyi közösség elismert tagjai, és vállalják a teamben a munkát, valamint a klub nyitvatartási idejében biztosítják a felügyeletet, ill. a programszervezést?
- Akarunk-e a program országos szakmai hálózatához kapcsolódni? Készek vagyunk-e a hálózat képzéseiben, szakmai programjain részt venni, s tapasztalatainkat megosztani más programokkal?

Természetesen az egyes kérdések kapcsán további dilemmák is felvetődhetnek. Az eddigi tapasztalataink azt bizonyítják, ha a fenti kérdések többségére pozitív a válasz, az megfelelő kiindulási alapot jelent a konkrét tervező munka megkezdéséhez. A motiváltságot erősítheti, a dilemmákat oldhatja, a döntést megkönnyítheti, ha már működő programoktól vagy a program

szakértőitől ill, az Esélyek Házai kapcsolattartóitól kérünk közvetlenül információkat.

A tervezési folyamat bemutatása előtt vázlatosan áttekintjük a *Biztos Kezdet Program főbb ismérveit, összegezve azokat a szakmai kritériumokat, melyek a tervező munkához elengedhetetlenek.*

1. A program *domináns célcsoportját* a hátrányos helyzetű családok alkotják, melyek talán kisebb valószínűséggel tudják igénybe venni a helyi szolgáltatásokat, ha azok nem igazodnak sajátos szükségleteikhez.
2. A programnak *illeszkednie kell* a település és településrész *gyermekkel és a családok jólétével kapcsolatos szolgáltatásrendszerébe*. A szolgáltatások köre a lehető legszélesebben értelmezendő: a szociális, gyermekjóléti, egészségügyi, oktatási, kulturális-művelődési, munkaügyi szolgáltatás-struktúra elemei a részei.
3. Az eredményesség egyik fokmérője a szolgáltatásrendszerbe integrálódás, vagyis a program nem pusztán komplementer szolgáltatás(oka)t nyújt, s nem markánsan elkülönülő, „önálló”, egyedi szolgáltatás. Egyedisége abban rejlik, hogy innovatív eszközökkel, helyi, nagyrészt *meglévő szolgáltatásokat koordinál új munkamódszerek és szervezeti forma bevezetésével*.
4. A programot a *helyi szükségletekre és a meglévő erőforrásokra alapozva* kell tervezni és megvalósítani, figyelembe véve az országos programhálózathoz kapcsolódás kritériumait.
5. Az ágazat-, szektor-, szervezet- és intézményközi, ill. szakmaközi együttműködés, hatékony koordinációja érdekében szükséges *helyi programirányító team működtetése*. E testület tagjai: a programkoordinátor (aki a szakmai team vezetője), egy olyan szakember, akit a szakmai team delegált, a szolgáltatást igénybevevők képviselője (esetleg képviselői), és célszerű, ha a helyi önkormányzat delegáltja is részt vesz ebben a munkacsoportban. A település mérete, a szervezeti sajátosságok alapján határozható meg az összetétel. A programirányító munkacsoport stratégiai szinten tevékenykedik, szerepe a tervezésben, értékelésben, a forrásfejlesztésben, ill. a forráskoordinációban jelentős.
6. A programot *operatív szinten a programkoordinátor irányítja*. Ő vezeti a team munkát. A team létszáma a helyi sajátosságoktól függ. A koordinátor kiválasztásában követendő szempontok: a program iránti elkötelezettség, motiváció, innovatív képesség, kooperációs készség és jó szakmai presztízs. A modellkísérleti tapasztalatok bizonyítják, az eredményességben kulcsszerepe van az operatív vezetőnek. Az operatív irányító mellett a klubvezetők is „kulcsemberek”. Ők töltik a legtöbb időt a szülőkkal, gyerekekkel. Mivel kiemelt törekvés, hogy bővítsük a lehetőségeket a család, a gyerekek számára, s erősítsük kapcsolataikat, növeljük erőforrásaikat, a felkészültségük mellett az általuk teremtett

légkörnek van kiemelt jelentősége. A szülők azt tartják jó segítőnek, akivel biztonságban érzik magukat, hamar megérik, kiben bízhatnak, kiben nem.

7. *Az ellátási terület meghatározása több tényezőtől függ.* Evidencia, hogy a célcsoport az adott település/településrész hátrányos helyzetű területén él, tehát a körzet kijelölésének ez fontos szempontja. A klubot és a szolgáltatások többségét – a hozzáférhetőség érdekében – olyan helyre kell szervezni, mely babakocsival megtehető távolságban elérhető. Optimálisnak tekintjük, ha a körzetet „természetes” határok (főút, vasút stb.) övezik. A terület kijelölésében az általános programcélból következő szempont a meghatározó, vagyis biztosítani kell a választott területen élő valamennyi családnak a kívánt szolgáltatáshoz való hozzáférést.
8. *A szakmai terv – mely a programindítás feltétele – tartalmazza a helyzet-elemzést, szükségletfeltárást, a célokat, szolgáltatásstruktúrát, a személyi és tárgyi feltételeket, a partnerek (intézmények, szervezetek, szakemberek) nyilatkozatait.*
9. A klub tárgyi feltételeinek biztosításában követendő szempont – az alapvető higiénés feltételek mellett – a vonzó, barátságos környezet kialakítása, mely sokoldalú élményt nyújt (gazdag és fejlesztő jellegű játékkínálatával, természetes anyagokkal stb.), s otthonos, mert „követi” (pl. díszítésében) a kulturális sajátosságokat.
10. Szakmai evidencia: ha a gyerekek segíteni akarunk, szülőket támogató program szükséges, s a sikeresség elengedhetetlen feltétele a szülők aktivizálása, a szülői kompetenciák fejlesztése. Az eredményeket jelentősen fokozza, ha a szolgáltatások az igénybevevők elgondolásaiból indulnak ki, ill. ha szerepet kapnak a szolgáltatások irányításában is. Nem szorul különösebb magyarázatra az a releváns tapasztalat, hogy a szülők által kezdeményezett programokba motiváltabban kapcsolódnak a klubba járók. A szülőkkel való foglalkozásnak rendkívül nagy jelentősége van. *A program középpontjában a gyerek áll.* A gyerek érdekét úgy lehet leginkább szolgálni, ha a teljes program „érzékeny” a szülőkre, a család egészére és a család közvetlen környezetére. Ahogyan a gyerekeknek, a szülőknél is érezniük kell, örömmel, szívesen látják őket a klubban, ugyanakkor azt is elfogadják és tiszteletben tartják, ha nem kapcsolódnak minden programhoz. A partneri kapcsolaton alapuló együttműködés jelent garanciát arra, hogy közösen állapítsák meg a gyerek és család fejlődési szükségleteit, s válasszanak megfelelő módszereket a problémák kezelésére.
11. A program működtetésében, a szolgáltatások szervezésében következetesen érvényesülnie kell az *információk bizalmas kezelésének, az adatvédelemnek.*

12. A szolgáltatások összehangolását, a személyre/családra szabott segítségnyújtás eredményét jelentősen befolyásolja a *team munka hatékonysága*. A rendszeres konzultáció és a folyamatos információcsere szükséges, de nem elégséges feltétel. Bizonyos időközönként elemezni-értékelni kell a szolgáltatásokat és a program egészét.
13. A *program szolgáltatásait* – mint erre többször utaltunk már – a *helyi szükségletek és erőforrások alapján határozhatjuk meg*. A megvalósítás minimumfeltételei között a klub- vagy házműködtetés jelenik meg mint „kötelező” szolgáltatáselem, mely a keretét adja azoknak a szolgáltatásoknak, melyekkel a szakmai célok megvalósíthatók.

A tervezés szakaszai

A Biztos Kezdet Programok szükségletfeltáráson alapulnak, elsősorban a meglévő helyi humán és infrastrukturális és pénzügyi forrásokra építenek. A bevezetése és működtetése helyi szakmai program szerint történik, melynek kiindulópontját az általános programcélok és a központilag meghatározott minimumfeltételek jelentik. A helyi sajátosságok érvényesítésének következményeként minden program más és más lesz, s ez különösen fontos szerepet és egyben felelősséget ró a tervezőkre és megvalósítókra, vagyis a partnerségben közreműködő szolgáltatókra/szakemberekre.

A közelmúlt hazai szociális szolgáltatásfejlesztési gyakorlatában számos példát találunk, melyekben a hosszabb-rövidebb modellkísérleti szakasz az adott szolgáltatás standardizált leírásával zárult. A széles körű bevezetés fázisában viszonylag egyszerű feladat elé állította az „új” szolgáltatást indítókat, hiszen a kísérleti szakasz tapasztalatai alapján a fejlesztési projektben résztvevők kidolgozták az alapelveket, eljárásmodokat, a szakmai szabályokat, kialakították a szükséges jogszabályi háttérrel, finanszírozási feltételeket, s ez a tervezést és működtetést viszonylag egyszerűsítette. A Biztos Kezdet Program hálózathoz csatlakozók helyzete csak részben hasonlatos az eddigiekhez. Számukra valódi kihívás egy új szolgáltatási filozófiával való azonosulás, a működtetési források önerőből történő biztosítása és speciális munkaformák és módszerek alkalmazása. Ezek közül kiemelkedik a partnerség, mely a hazai gyakorlatban „problémás” terület. Ehhez a megállapításhoz hozzá kell tennünk, hogy az erős demokratikus hagyományokkal, s évszázados szociálmunka-tradíciókkal bíró Angliában – ahol több mint fél évtizede egyre bővülő körben folyik a program – szintén a szervezeti és szakmai-partneri együttműködést tekintik az egyik leginkább fejlesztendő elemnek. Gyakori, ha sikerül is partnerként elismerni a szolgáltatási rendszerben résztvevő szakembereket, szülőket, a partnerség minősége nem „elég jó”, mert a partnerek mellékes szerephez jutnak. A döntéseket a programvezetés hozza meg, minimális konzultáció után. Természetesen a folyamatban vannak olyan döntési

pontok, melyek nem igényelnek teljes körű egyeztetést, azonban tudnunk kell, hogy ebben a programban az eredményesség fokmérője a nyilvánosság, a lehető legszélesebb körű konzultáción alapuló konszenzus a tervezéstől a megvalósításon át az értékelésig.

Mint ahogyan a szociális, gyermekjóléti ellátásban szerepet vállaló szervezetekre általában, ebben a programban résztvevőkre különösen is igaz, s nem túlzó megállapítás, hogy küldetést töltenek be. Ennek tudata olyan motivációs bázisa a partnerség tagjainak, amely a szolgáltatásfejlesztésben az együttműködéshez elengedhetetlen, mozgósítja a kockázatvállaló és kudarcűrő készséget s mindazokat a képességeket, melyek hozzásegítenek a nehézségek, akadályok leküzdéséhez.

A programban megvalósuló innováció sajátosan viszonyul a hagyományosan gyakorolt tevékenységekhez, a „rutinszerűen” alkalmazott módszerekhez és az előzetesen megszerzett célcsoporti tapasztalatokhoz. Azért is fontos a rendszerszerű és folyamatos konzultáció a partnerek között, mert ezzel érhető el, hogy az innováció az egyéni attitűdökben, munkastílusban és teljesítményekben is érvényesüljön.

A tervezési folyamat első fázisa annak a partnerségi programirányító teamnek a létrehozása, melyben a szakmai program megalkotásához szükséges kompetenciák adóttak. (Optimális esetben ez a team hozza meg a döntést a Biztos Kezdet Programhoz történő csatlakozásról is.)

– A helyi önkormányzatnak stratégiai kompetenciája van. Mint az érintett szolgáltatók (intézmények) fenntartójának ki kell nyilvánítania elkötelezettségét a program iránt. Csak így biztosítható, hogy a megfelelő humán kapacitások és a szükséges infrastrukturális feltételek, ill. pénzügyi források rendelkezésre álljanak. Ha a programindítást jogi személyű civil szervezet kezdeményezi, a teamben a vezető testület (kuratórium, elnökség) képviselőjének részvétele a döntéshozatal legitimációja miatt indokolt. (Abban az esetben is célszerű a képviselőtestület/közgyűlés tájékoztatása és legalább elvi támogatásának megszerzése, ha a teamnek nem tagja az önkormányzat, mert ez erősíti a program helyi elfogadottságát.) A helyi sajátosságoktól – főként a település méretétől – függ, milyen pozíciójú személy képviseli az önkormányzatot ebben a munkacsoportban. (Kisebb településeken gyakori, a polgármester vagy az általa megbízott helyi képviselő részvétele.) A releváns szempont az, hogy megfelelő jogosultsággal/felhatalmazással rendelkezzen a döntéshozatalban.

– A programban érintett intézmények/szervezetek vezetőinek szintén stratégiai kompetenciájuk van/lehet, hiszen mint a szolgáltatást nyújtó szakemberek munkáltatóinak szerepük van a szükséges kapacitások feltételeinek biztosításában, ill. a szakmai célok támogatásában.

– A munkacsoportba be kell vonni azokat a feladatra önként vállalkozó helyi civil szervezeteket, önkéntes csoportokat, amelyek vagy a célcsoport

(kisgyermeket nevelő hátrányos helyzetű családok) érdekében vagy a célcsoportból szerveződtek, és eddigi tevékenységük alapján rendelkeznek azzal a kompetenciával, mely a program stratégiai és operatív döntéshozatalában fontos.

– A team tagjai továbbá azok a szakemberek, akik a szakmai kompetencia „birtokosai”, akik a program konkrét kidolgozásáért felelnek, s akiknek felelőssége a stratégiai döntéshozók megfelelő informálása (ha szükséges, meggyőzése) és a szociális szakma etikai szabályainak következetes érvényesítésével a célcsoport érdekeinek képviselése is.

– A team működési rendjének meghatározása is helyben történik. Véleményünk szerint ennek a munkacsoport tagjainak egy évben maximum három alkalommal elégséges találkozni. Ebből két alkalom a tervezéshez kapcsolódó döntéshozó funkció: a szakmai program megismertetése, konzultációja és a felelősségi rendszer meghatározása, ill. az értékelés és a következő évi program véleményezése és elfogadása.

– A team működésében érdemes mintegy kontrollként végiggondolnunk, mit nem tekinthetünk partnerségnek. A következőkben felsorolunk néhány olyan feltételt, amelyek a valódi partnerség ellenében hatnak:

- ha a programunknak csak arról a szolgáltatáseleméről tájékoztatjuk partnereinket, amelyben szerepet szánunk számukra,
- ha csak információt kérünk, s nem vonjuk be őket a tervezés folyamatába,
- ha kikérjük véleményüket, ám azt a döntésekben figyelmen kívül hagyjuk,
- ha akkor konzultálunk, amikor a főbb döntéseket meghoztuk,
- ha nem kapnak partnereink elegendő időt az érdemi felkészülésre a véleménynyilvánításhoz,
- ha a konzultáció csak vezetői szinten történik.

A szakmai program kidolgozásának munkaformái

A Biztos Kezdet Program sajátosságaiból következő metodikai elvárás, hogy a szakmai program kidolgozása team munkában történjen, ill. a megvalósításban közreműködők a tervezésben szerepet kapjanak. A team kialakítását, a résztvevő szakemberek körét nyilvánvalóan a helyi viszonyok határozzák meg. A team szervezésére adott javaslatunk orientáló célzatú, s az eddigi gyakorlatból származik.

A team tagjai és a feladatok megosztásának lehetséges módja:

- a polgármesteri hivatal munkatársa (pl. szociális ügyintéző): a tervezésben szerepe információk gyűjtése a célcsoportról, az ún. „kemény”

adatok szolgáltatása, ill. a pénzbeli és természetbeni ellátásokról aktuális információk nyújtása,

- a körzet védőnője, aki a családokról, a gyermekek állapotáról tájékoztató ún. „puha” információkkal járul hozzá a helyzetértékeléshez, s tudásával, tapasztalataival a szakmai program több elemének, ill. a konkrét szolgáltatásnak meghatározásában és megvalósításában lehet kulcsszerepe,
- a körzet gyermekjóléti szolgálata családgondozójának – hasonlóan a védőnőéhez – kulcsjelentősége lehet, nyilvánvalóan a szolgáltatás jellegéből, tartalmából következően eltérő tevékenységekben, ill. szolgáltatásokban,
- a körzet családgondozója további „puha” információkkal járulhat hozzá a helyzetértékeléshez, s szakmai kompetenciáival közreműködhet a szolgáltatáskínálat kialakításában, adekvát program kidolgozásában,
- a körzet gyermekorvosa a program valamennyi elemében hasznos információkkal vehet részt a tervezésben, ill. lehet kulcs partnere a megvalósításnak,
- a bölcsőde és óvoda vezetője, ill. munkatársai „természetes” partnerei lehetnek a teljes folyamatnak, a programelemek kidolgozásában tudásuk, tapasztalataik kitűnően hasznosíthatók,
- a fejlesztő pedagógus hatékonyan egészítheti ki a team munkáját,
- a faluház, közösségi ház szakembere szintén a szolgáltatások kidolgozásában vállalhat szerepet,
- a klubvezetőknek, mint a program „alapszolgáltatásában” legnagyobb szerepet vállalóknak, evidens a részvételük a teamben, ők azok, akik a legtöbb információval rendelkeznek a program napi menetéről, s legintenzívebb a kapcsolatuk a célcsoporttal, s ezek megosztása a team munka hatékonyságának egyik kulcsa.

A szakmai program kidolgozása a team tagjaitól többféle módszer alkalmazását igényli: adatgyűjtést, elemzést, a programelemek szakmai tartalmának meghatározását és leírását stb. A tapasztalataink szerint kétszer-háromszor egyórás munkamegbeszélések elegendőek ahhoz, hogy a programkészítő – aki rendszerint a koordinátor – a szükséges információ és ismeret birtokába jusson. Természetesen ezek a megbeszélések akkor hatékonyak, ha a résztvevők felkészültek, ha a team ülések közötti feladatokat konkrétan meghatározzuk. A teamben dolgozó szakembereknek konszenzusa szükséges a következő – egyszerűnek tűnő – kérdésekben: Mit, miért, hogyan, kikkel akarunk? Mit akarunk elérni a rendelkezésre álló keretek között, a rendelkezésre álló források felhasználásával?

A Biztos Kezdet Program országos kiterjesztését szakértői team segíti. A program indításának feltétele szakértői tanácsadás igénybevétele a szakmai program kidolgozásához. Célszerű a szakértői látogatás előtt a szakmai program témaköreire információkat gyűjteni, s a teamnek megfogalmazni a he-

lyi dilemmákat és konkrét szakmai kérdéseket, hogy a szakértői konzultáció a lehető leghatékonyabb lehessen.

A program felépítése

1. Helyzetelemzés

- 1.1. A település/településrész általános demográfiai jellemzői (a lakónépesség változásának tendenciái, élveszületések, halálozások, fogyás-szaporodás, korcsoportonkénti megoszlás)
- 1.2. A program ellátási területének leírása (területi sajátosságok a településen belül, a lakásállomány és jellemzői, szilárd burkolatú utak aránya, közüzemi vízálózatba, ill. közüzemi szennyvízcsatornahálózatba kapcsolt lakások aránya stb.)
- 1.3. A célcsoport jellemzői
 - 1.3.1. A hatévesnél fiatalabb gyermeket nevelő családok száma, család típusonkénti megoszlás
 - 1.3.2. A hatévesnél fiatalabb gyerekek száma évenkénti életkori megoszlás
 - 1.3.3. A családok etnikai összetételének aránya
 - 1.3.4. A családok foglalkoztatottsági mutatói (aktív keresők száma, aránya; minimálbérrel foglalkoztatottak száma, aránya; regisztrált és nem regisztrált munkanélküliek száma, aránya; közmunka- és más munkaerő-piaci programban foglalkoztatottak száma, aránya)
 - 1.3.5. A pénzbeli és természetbeni ellátásokat igénybevevők száma és arányai ellátási típusonként (a szociális és gyermekvédelmi ellátásban egyaránt)
14. A terület humán szolgáltatásainak helyzete a célcsoport vonatkozásában (fókuszban: a férőhelyek száma, az igénybevételi arány, szakember-ellátottság)
 - 14.1. Az egészségügyi ellátás (egy orvosra, gyerekorvosra jutó lakosok száma, az alapellátás és szakellátás helyzete stb.)
 - 14.2. A szociális szolgáltatások
 - 14.3. A gyermekjóléti szolgáltatások
 - 14.4. A bölcsődei ellátás
 - 14.5. Az óvodai ellátás
 - 14.6. Az alapfokú iskolai ellátás
15. A humán szolgáltatások infrastruktúrájának bemutatása (épületek állapota, kihasználtsága, tárgyi feltételek stb.)
16. A célcsoport érdekében és/vagy a célcsoportból szerveződött civil szervezetek, önkéntes csoportok rövid bemutatása (név, funkció, létszám, tevékenység)

1.7. A hatévesnél fiatalabb gyermekek és családjaik szükségletei a szakemberek felmérése alapján (a célcsoport körében végzett szükségletfelmérés eredményei)

2. A program rövid és hosszú távú célkitűzései
3. A helyi partnerség bemutatása (kik alkotják, mi a szerepük?)
4. A program ütemezése (az első év időterve havonkénti bontásban)

Hónap	Tevékenység	Felelős

Az ütemterv a program egészére vonatkozik, tehát része a programirányító társulás (stratégiai szint) és a team (operatív szint) működtetésének, ill. szolgáltatásoknak az ütemezése.

5. A program keretében biztosított szolgáltatások
 - 5.1. A minimumfeltételek biztosításának bemutatása

A szolgáltatás megnevezése, leírása	Igénybevevők becsült száma	Gyakorisága	Infrastrukturális tárgyi feltételek,	Személyi feltétel

5.2. A helyi program további szolgáltatásai

A szolgáltatás megnevezése, leírása	Igénybevevők becsült száma	Gyakorisága	Infrastrukturális tárgyi feltételek,	Személyi feltétel

6. Az infrastrukturális és pénzügyi források meghatározása, a források biztosításának módja
7. A kommunikáció terve
 - 7.1. Belső kommunikáció (fókuszban a szakemberek közötti információcsere formái és módja)
 - 7.2. Külső kommunikáció (fókuszban a családok informálása)
8. A program adminisztrációja, dokumentumok (a szolgáltatások adminisztrációját is itt kell tervezni)

9. A program működtetéséhez kapcsolódó egyéb feladatok

Pl. a programirányító csoport ülése, a szakmaközi munkacsoport tervezett ülései, a programhoz kapcsolódó szakemberek részvétele képzéseken (továbbképzés, szupervízió, esetmegbeszélés, team fejlesztés) stb.

10. Az értékelés formái és módja

11. Várt eredmények az első 12 hónapban

Gyakorlott tervezők (s kinek ne lenne valamilyen tervezési tapasztalata?) tudják, szinte nem volt még olyan programterv, amely változatlan formában meg is valósult volna, hiszen változó környezetünkben a leggondosabb, a tervezés elméletét, technikáit magas szinten alkalmazó tervezésben sem lehet biztosan látni a jövőbeni folyamatokat. Ezért a „jó terv” nem csak irányt ad a megvalósításhoz szükséges tevékenységekhez, módszerekhez, hanem a nem várt változásokhoz is adaptálható úgy, hogy az alapvető célok teljesíthetők. Ezt a megfelelő belső és külső követés-ellenőrzés – vagyis a monitorozás – eszközeivel lehet biztosítani. Hogy hogyan, ahhoz a következő fejezet ad segítséget.

ÉRTÉKELÉS – ÖNÉRTÉKELÉS A BIZTOS KEZDET PROGRAMBAN

Eszik Zoltán

Biztos Kezdet 3 x:

- (1) Biztonságos – korai – szükségletfeltárás
- (2) Biztonságos – szakmailag kompetens – támogató, segítő szolgáltatások
- (3) Biztonságos – védelmet nyújtó szolidáris – helyi közösség

– Senki se maradjon le! – hányszor halljuk ezt a mondatot a gyerekcsoportot utcán kísérő óvónőktől, tanítóktól, tanároktól. Bizony milyen fontos, hogy senki se maradjon le, mert aki a sor végén áll, annak mindig kevesebbet jut abból, amihez az elől állók még könnyen hozzájuthatnak.

Az időben érkező gondoskodás fontosságára figyelmeztető példák sora vég nélkül folytatható.

Ahol a családban vagy szomszédságban hírért vesznek, hogy hamarosan új jövevény érkezik, megmozdulnak az emberek, és ki-ki gyorsan végiggondolja, mi is lenne az, amivel a gyermek növekedéséhez hozzájárulhat. Így kerülnek elő a mesés csipkés, hímzett, kikeményített pólók, a nem a legújabb divatú, de még nem is agyonhasznált babakocsik, fürdetőkádák, pelenkázóasztalok, babaruhák, rugdalózók.

Egy, a gyermekek jólétét, a családok megerősítését célul tűző programnál – s a Biztos Kezdet épp ilyen! – a legfontosabb ennek a közös gondoskodó felelősségnek megőrzése és eljuttatása oda, ahol a legnagyobb a szükség. A program semmi mással nem összemérhető módon foglalja egységbe a későbbi nagyobb terhek megelőzésének eszközeit, a szükségletekre adott közvetlen és hatékony válaszok képességével. Gyakran keverjük a vágyainkat a valósággal, vagy hisszük azt, hogy elég csak akarni valamit, s az máris megvalósul(t); fontos, hogy a tényleges erőfeszítések tényleges eredményeit tartsuk számon.

Ezért már a kezdetektől szükség van olyan hiteles információkra, amelyek pontos visszajelzést adnak minden részvevőnek, döntéshozónak a programok alakulásáról, az elért eredményekről, a még megoldandó feladatokról. Hogyan juthatunk ilyen információkhoz, illetve mit kezdjünk azzal a képpel,

ami a kapott adatokból kirajzolódik, ezt a programok belső és külső értékelése mutatja meg.

Különbséget kell azonban tenni a felelősség és az elszámoltathatóság kérdését eltérő módon kezelő különféle ellenőrzési, értékelési módszerek között. A szociális szolgáltatásban érintettek és érdekeltek növekvő mértékben igénylik azt a szolgáltatóktól, hogy az elért eredményeket tegyék nyilvánossá a külvilág számára. Ez a folyamat megköveteli, hogy egy megbízható és érvényes elszámoltathatósági rendszer álljon rendelkezésre. Az átlátható, az elszámoltathatóság igényeinek megfelelő rendszer alatt értem, hogy a kínált szolgáltatással szembeni követelményeket és a programban közreműködő munkatársak teljesítményének értékelését olyan módon fogalmazták meg, hogy azt a gyerekek szülei, a családok és a finanszírozók is – a lehető legnagyobb mértékben – azonos módon érthetik.

Az értékelés folyamata két részterületet ölelhet fel: (1) egyrészt értékelni kell az egyes helyi programok végrehajtásának menetét, azok sikerességét, (2) másrészt információt kell kapni arról, hogy maga a Biztos Kezdet program eléri-e célját, a meghatározott elvárásoknak megfelelően működik-e?

Az alkalmazni érdemes értékelésnek a jellege alapján véve célorientált kell, hogy legyen, azaz elsősorban a Biztos Kezdet Program kiírásában megfogalmazott célok, elvárások teljesülését vizsgálhatja. Emellett olyan, a cél-elérést befolyásoló folyamatjellegű elemeket is, mint pl. a programirányító munkacsoport munkája vagy szakmai tevékenysége.

A feladat teljesítéséhez az alábbi források állnak rendelkezésünkre:

- a) Az országosan meghirdetett programban megfogalmazott célok, rész-célok, közvetett célok s ezek eléréséhez kapcsolódó alprogrami célok; az elsődleges – a gyerekeket és családjaikat közvetlenül érintő – és másodlagos – a közreműködő szakmai szolgáltató hálózatokban foglalkoztatott – célcsoportoknál bekövetkező változások; az elvárt eredmények; a program eredményességének mérésére a meghirdetők által előzetesen meghatározott kritériumoknak (minimumfeltételeknek), és azoknak a módszereknek és eszközöknek a leírása, amelyek ezek mérésére használhatók; a támogatható közvetlen és közvetett tevékenységek definíciói.
- b) A programok által érintett ágazatok kialakult értékelési mechanizmusai, átvehető tapasztalatai.
- c) Az előzetesen megismert korábban indult, ún. modellprogramok tapasztalatai.

Az elszámoltathatóság igényei szerint megtervezett, kialakított és működtetett hálózatban mód nyílik arra, hogy a szolgáltatás megteremtésében résztvevők minden csoportja (a gyerekek szülei, az érintett családok, az együttműködésre vállalkozó szakemberek, a helyi irányítás, az országos szakértői

team munkatársai, az érintett minisztériumok) saját felelősségük tudatában legyenek a program hatékonyságát és minőségét illetően.

Az elszámoltathatóság a program sikeressége, hatékonysága szempontjából valószínűleg az egyik legfontosabb tényező akkor, ha egyféle támogató szolgáltatás egyre szélesebb körben lesz hozzáférhető, és a helyi társadalom tényleges szükségleteihez igazodik, kielégítésében egyúttal a lehető legnagyobb tudatossággal, azaz legintenzívebb módon maguk az érintettek vesznek részt. Ennél pedig nincs hatékonyabb gyermekjólét, szociálpolitika, szociális munka!

A partnerközpontú működés

A partnerközpontúság az egyik legnagyobb kihívást jelentő követelmény a szociális szolgáltatások területén, így a Biztos Kezdet Programban is. A segítő attitűd gyakran megfigyelhető jellemzője, hogy a támogatási szándék nem egyszer rejtve hagyja a segítségre szoruló mozgatható erőforrásait, és mintegy felülről olyan megoldási módokat hoz, amelyek inkább a segítő álláspontját, semmint a támogatásra szoruló tényleges helyzetét tükrözik. Ebben a helyzetben a támogatottnak, a szolgáltatást igénybe vevőnek azokat a kompetenciáit sem fejleszti, melyeket egyébként alkalmaz rendszeres életvitele során. Ez mélyen szakmai, módszertani probléma, ami egyben hatékonysági szempontból is kulcskérdés – s talán nem meglepő – az elszámoltatható, átlátható szolgáltatások megteremtésének is első számú feltétele, hogy meglétét, mértékét értékeljék, de mindenekelőtt a megszólított családok, helyi közösségek adottságait, lehetőségeit maximális mértékben kiaknázzák.

Alkalmanként már az is sikernek számít, ha az alacsony iskolázottságú, szociokulturális deficitekkel terhelt családokat sikerül bevonni egy-egy programba. Arra azonban ma még kevés példát látni, hogy a teljesítményértékelés során strukturált körülmények között – azaz ezt alaposan előkészítve és következetesen visszaigazolván – mondanának véleményt az őket érintő legfontosabb kérdésekről. A partnerközpontúság legjobb megvalósulása pedig épp az ő szükségleteikre adott pozitív válasz. Az ezt az elvet megvalósító értékelési/önértékelési modellekben a szakemberek – velük közösen – olyan teljesítménycélokat, indikátorokat állítanak fel, melyek tükrözik a szolgáltatást igénybe vevők helyzetértelmezéseit, véleményét az őket érintő lehetőségekről.

A Biztos Kezdet Program belső értékelési rendszere

E feladat részét képezi:

1. az induló programok értékelési folyamatának megtervezése;
2. az eredményességét mérő indikátorok meghatározása;
3. a végrehajtás értékeléséhez szükséges adatok és információk körének, gyűjtésük módjának meghatározása;
4. a kapott eredmények közös értelmezése, a tényleges hatások számbavétele.

Ennek megfelelően a megtervezendő értékelési rendszer célja az, hogy elegendő információval szolgáljon az induló program működéséről ahhoz, hogy az arra felhatalmazott testület dönteni tudjon a befogadásról. Ennek érdekében tudnia kell egy-egy program

- folyamatának rendezettségéről (az történik-e a programban, amire a program indítására vállalkozók kötelezettséget vállaltak, tervezett-e a folyamat, és a tervezésnek megfelelően zajlik-e, van-e javító (korrekciós) tevékenység);
- eredményességéről (azokat az eredményeket produkálja-e az induló program, amire létrehozták);
- hatékonyságáról (egyszerűen fogalmazva: az adott eredményhez képest milyenek a ráfordítások a hagyományos segítő tevékenységekhez képest).

Az értékelés másik célja az, hogy visszajelzéseivel segítse a programot indítók sikeresebb és hatékonyabb munkáját.

Négy lépésben juthatunk el a koncepcionális keretektől az értékelési szempontrendszer megtervezésén keresztül a minősítő értékelés eszközrendszerének kidolgozásáig, majd magának az értékelési folyamatnak a lebonyolításáig.

Ezek a következők:

1. lépés: (kiindulási helyzet) átfogó kiindulási helyzetkép kialakítása,
2. lépés: kritériumok, mint konceptuális eszközök meghatározása,
3. lépés: az indikátorok hozzárendelése,
4. lépés: az eszközök, módszerek kiválasztása.

Az indikátorok az értékelési folyamat „lakmuszpapírjai”-ként közvetlen kapcsolatban vannak a helyi programokban zajló folyamatokkal, azokat mennyiségi vagy minőségi értelemben mutatják be. Fontos jellegzetességük, hogy relatív vagy abszolút eloszlások segítségével skálaszerűen kifejezett különbségek – folyamat esetében változások – összemérésére kínálnak lehetőséget. Az értékelési folyamat fogalomláncának végén azok a módszerek és eljárások állnak, melyek az adatok és információk gyűjtésére szolgálnak. Egy-egy módszer több dimenzió és többféle indikátor feltárására is alkalmas lehet.

Elemezni például az alábbi dimenziókban lehet:

1. *Elsődleges célcsoport differenciáltsága:*
pl. milyen sajátos szükségletekkel, igényekkel élnek a 0–6 éves korú gyerekek és családjaik, akik számára a programot tervezzük?
2. *Másodlagos célcsoport, a programszemélyzet kompetenciái:*
pl. milyen tudású szakemberek állnak rendelkezésre az indulás időszakában, mely szakmák képviselőire lenne leginkább szükség, őket honnan lehetne bevonni a programba?
3. *Komplexitás és integráltság:*
pl. milyen szakmai és egyéb szervezetek vonhatók be a programba, (hányféle) és milyen eszközök „vethetők be” a gyermekszegénység csökkentése érdekében?
4. *Multiplikációs képesség:*
pl. milyen körben, kiknek a számára adhatjuk tovább a tapasztalatainkat, hol találhatunk további – a gyerekes családok helyzetének mérhető javításában elkötelezett – érdeklődőket a szűkebb vagy tágabb környezetünkben?
5. *Eredményesség:*
pl. melyek azok a területek, ahol érzékelhető elmozdulást, esetleg érdemi változást tudunk elérni beavatkozásaink révén a családok közvetlen részvételével?

Ez a sor egy tetszőlegesen választott fontossági rangsort tükrözött, s a szerző véleményének megjelenítése. Az értékelés komplex jellegét leginkább az fejezheti ki, ha szempontjai dimenziók mentén strukturálódnak (a programban megfogalmazott céloknak megfelelően), és több forrásból származó információkra támaszkodnak. Ez utóbbira a megállapítások érvényessége érdekében van szükség: egy-egy dimenzióhoz legalább két egymástól eltérő forrásból és eszközzel gyűjtött adatra támaszkodó információhalmaz tartozzon. Íme egy másik felosztási lehetőség:

Fő értékelési területek	Részterületek	Eredménymutatók	Indikátorok	Adatgyűjtés módszerei
Gyermekek fejlesztése				
Személyzet fejlesztése				
Hálózat fejlesztése				

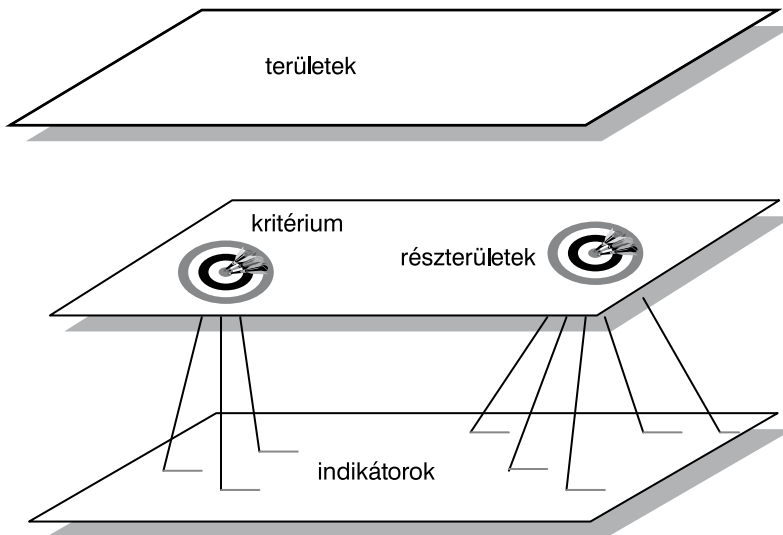
Az önértékelésnek mint módszernek az előnyei számosak:

- az induláskor meglévő tényleges helyzetet veszi alapul, ezt tekinti kiindulópontnak,
- a partnerek folyamatos párbeszédén alapul,
- a munkatársak szaktudására épít, szakmai célokat tűz ki.

Azért fontos, hogy a programok indítására vállalkozók tényleges helyzetét vegye kiindulási pontnak, mert ez minden esetben más és más, s ennek megfelelően más lesz az önértékelési/értékelési folyamat is. A munkacsoportok helyi szinten saját maguk határozzák meg a saját céljaikat.

Ebben a folyamatban a szakembereknek lehetőségük lesz arra, hogy tudásuk, tapasztalatuk alapján határozzák meg – a többiek érdekeit figyelembe véve –, hogy mit akarnak változtatni. Alkalmuk nyílik a párbeszédre, javul a kommunikáció, kialakul a közös szakmai nyelv. Megtanulják a célorientált, fejlesztésközpontú önértékelés technikáit, gondolkodásmódját. A fentiekből tehát kiderül, hogy a munkatársak – közösen a családokkal – maguk állítanak mércéket, tűznek ki célokat, és határoznak meg feladatokat maguk számára.

Ezt követően már a program indításának időszakában a szereplők saját tervüknek megfelelően nekilátnak a munkának, kiépítik az önértékelési rendszer főbb elemeit. Ebbéli munkájukban is természetesen segítik őket az erre a feladatra előzetesen felkért és felkészített szakértők, akik különféle információhordozókkal, tájékoztatókkal, értékelési eszközökkel, elemzési technikákkal, s nem utolsósorban személyüknek „médiumpoltáival” állnak a programok szolgálatára.



2. ábra

Szintén ebben a szakaszban kezdődhet meg az ún. indikátorok (teljesítménymutatók vagy más szóval sikerkritériumok) megalkotása. Ezek az értékelésre kiválasztott területeken a megfogalmazott kritériumok teljesültségéről adnak információt.

Beszélhetünk az önértékelésre kijelölt területekről, melyek általában a legfelső szintjét képezik a programban folyó tevékenységek leírásának. Minden terület további részterületekre bontható, melyekhez bizonyos kritériumok tartoznak értelemszerűen. Ez utóbbiakat jelzőrendszerek (indikátorok) segítségével mutathatjuk be, melyek az értékelés konkrét kivitelezését biztosítják. Az indikátorok száma virtuálisan korlátlan, de a fő területekről szóló, lényegi tulajdonságokat felmutató indikátorok kiválasztása az értékelési folyamat „értékét” jelenti. (2. ábra)

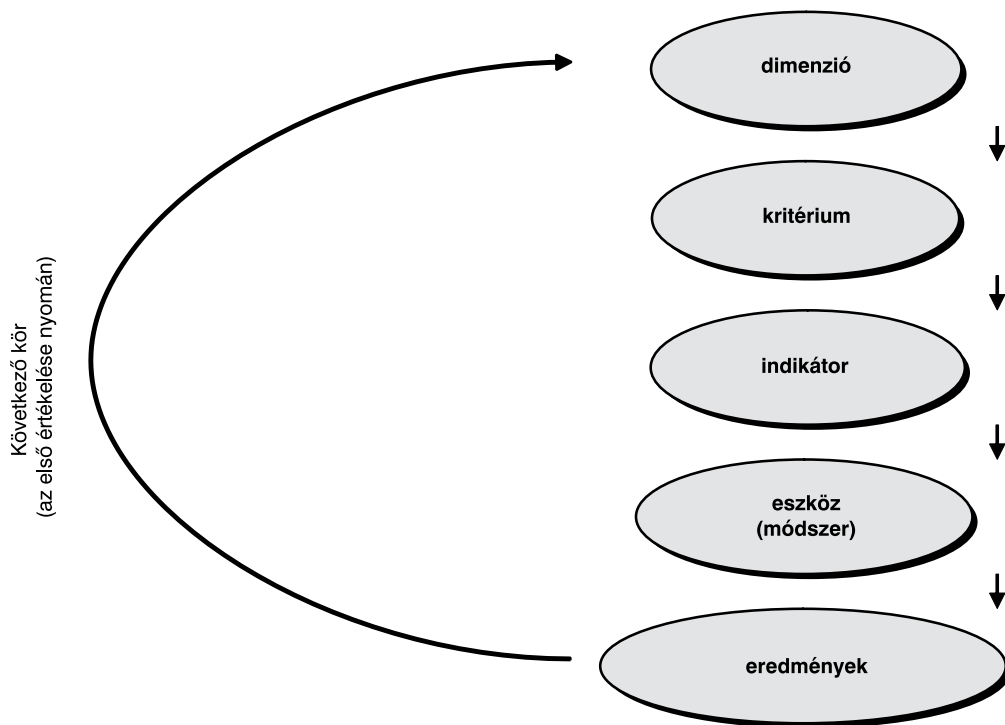
Az indikátorok az értékelési kör végigjárása során nyerik el végleges formájukat. Egy-egy ilyen kör a területek kiválasztásából, a részterületek definiálásából, kritériumok felállításából, indikátorok kidolgozásából, és ezek alkalmazásához szükséges eszközök megvalósításából, az eredmények összegyűjtéséből és értékeléséből áll. Csak e kör bejárása után lesz értelme módosítani az alapfeltételezéseket.

A következő mozzanatokra külön is szeretnénk felhívni a figyelmet. A *kritériumok* megválasztásában döntő azok érvényességének következetes végiggondolása; mivel rajtuk múlik: sikerül-e érvényes információkhoz jutni a tényleg érdemi vonatkozásokról. Leggyakrabban, mint kívánatos, elvárt állapot kerül rögzítésre egy-egy kritérium. Erre vonatkozóan azonban az érintett csoportok képviselőivel folytatott szakmai konzultációk lebonyolítására lesz szükség, lévén, hogy a projektek működtetése során időszakonként és helyzettől függően különböző elvárások fogalmazódhatnak meg.

A teljesítménymutatók – vagy más szóval *indikátorok* – azon túl, hogy – törekvésünk szerint – elkülönítő névvel ellátottak, valamilyen konkrét skálázással rendelkeznek, bár nem kötelezően számokkal kifejezve. A teljesítménymutatókat a használatukat biztosító eszközök közvetítik a szervezetek felé, olyan eszközök, melyek alkalmasak adatok gyűjtésére és segítenek az ezek közötti különbségek alapján csoportok létrehozásában. E csoportok adják az eredmények értelmezésének, az értékelésnek a forrásait.

	Gyerek	Család	Közösség	Szakma
Minőség kritérium				
Indikátor				
Módszer				
Hatás				

Az alábbi ábra értékelési folyamat során alkalmazott megközelítések kapcsolatrendszere, mely ciklikus:



3. ábra

Biztos Kezdet Program monitoring és értékelés

Maga a kifejezés – monitoring – sem integrálódott még a magyar nyelvbe, de a tartalmát jelentő meghatározás körül is jelentős szakmai vita folyik. Ennek a lényege, hogy ezt a támogatási formát a fejlesztő vagy a minősítő értékelés kategóriájába tartozónak kell tekinteni inkább. Az első felfogás szerint inkább a jelentkezők igényei határozzák ütemezését és módszertanát; míg a második felfogás a külső minősítők igényeire fókuszál.

Ezen a területen a munka alapja a közügyekben eljárástól elvárható hármas követelmény: a pártatlanság, az érintetlenség és az objektivitás biztosítása. Legalább ilyen fontos annak a közkiválatomnak való megfelelés, amit az elszámoltathatósággal szoktak kifejezni, azaz, hogy világos teljesítménymutatók mentén gondoskodjunk a feladatok maximális színvonalon való teljesítéséről, és ezáltal az elvárásoknak való megfelelésről, miközben mindent tegyünk meg annak érdekében, hogy ennek értékét maximáljuk, hogy a leghatékonyabb és a leggazdaságosabb megoldásokat alkalmazzuk.

Erre az kínál garanciát, ha kezdeményezzük a monitorozás munkafolyamatainak standardizálását. Nem maguk a standardok jelentik majd a minőséget, hiszen ezek csak a minimálisan elvárható követelmények meghatározására alkalmasak; hanem az a belső szakmai műhelymunka, amely megalkotásukhoz vezet. Ebben a normát az EU-s monitoring standardok és összeférhetlenségi elvek jelentik:

A személyes érdekek kizárása

Monitoraink feladatuk ellátása során nem járhatnak el úgy, hogy ezzel személyes hasznukat szolgáló döntéseket hozzanak.

Sérthetlenség

Túl a kötelező etikai nyilatkozatokon az is elvárható, hogy munkájuk, értékítéletük külső igényekkel szemben befolyásolhatatlan legyen. Nem lehetnek kiszolgáltatva a programban érintett egyetlen érdekcsoportnak vagy személynek sem!

Objektivitás

Mások munkájának, teljesítményének a megítélésben, az arról harmadik személynek való véleményalkotásban elfogulatlanul járnak el.

Elszámoltathatóság

A munka minden elemének – a személyes adatokhoz fűződő jogok tiszteletben tartása mellett – átláthatónak és számon kérhetőnek kell lennie.

Nyitottság

A monitoroknak késznek kell lenniük minden állításuk és döntésük nyilvános vitában történő megvédésére. Nem hozhatnak olyan döntéseket, nem alkalmazhatnak olyan minősítéseket, amelyeket mások számára belátható módon nem tudnak megindokolni.

Őszinteség

Amennyiben személyes életükben olyan körülmények állnának fenn, amelyek a munka folytatásával konfliktushelyzetet hoznának létre, erről haladéktalanul tájékoztatják az illetékeseket.

A MODELLKÍSÉRLETI PROGRAMOK MONITOROZÁSÁNAK TAPASZTALATAIBÓL (BIZTOS, HOGY ELKEZDŐDÖTT!)

Dió Zoltán

2006. január. Hat Biztos Kezdet modellprogram működik az országban 12 településen. A különböző programokba bevont, többnyire három év alatti gyerekek száma eléri a 600-at. Jelenleg több mint 150 szakember dolgozik azon, hogy a kezdeményezés elérje célját – korai fejlesztéssel, tanácsadással, szociális és egészségügyi szolgáltatásokkal javítani a hat év alatti gyermekek életésélyein.

Bár a program alapelveit – korai hátrányok mérséklése, szakemberek és résztvevő családok partneri együttműködése, ágazatok és szektorok közötti feladatmegosztás, bárki számára elérhető szolgáltatások biztosítása, meglévő szolgáltatások koordinációja – és céljait mindegyik településen maradéktalanul elfogadják a kísérleti szakaszban résztvevő szakemberek, a megvalósítás formái, keretei jelentős mértékű változatosságot mutatnak.

Formák és keretek

A kísérleti programban résztvevő hat település lakosainak problémái, életkörülményei leképezik mindazokat a társadalmi hátrányokat, amelyekkel az ország 6 év alatti gyermeket nevelő majd' minden állampolgárának így vagy úgy, de meg kell küzdenie.

- Budapest-Józsefváros: A kerület lakosság száma fölülte van a legtöbb megye lélekszámának. Ez a „nyócker”, ami így leírva és így kiejtve már többet jelent, mint a VIII. kerület. Több mint százezer, változatos etnikumú, eltérő identitású, lakótelepen és bérházban élő ember.
- Győr-Marcaliváros: A település viszonylag új, a centrumtól távoli városrésze. Panelházak, amelyekbe jórészt fiatalok költöztek más városrészből, más településről. A családok között gyenge a kapcsolati háló, hiányoznak a közösségi terek.
- Csurgó: Kisváros a déli határszélen. A vonzáskörzetébe tartozó 18 település együttes lélekszáma sem éri el a húszezret. 30 kilométeres körzetben egy (azaz 1) önálló családsegítő és gyermekjóléti szolgálat működik. Állandó a munkalehetőségek, az intézmények, az infrastruktúra hiánya.

- Katymár: Valaha gazdag, 40%-ban bunyevác kisebbség által lakott 2400 fős bácskai település. A lakosság számának jelenlegi növekedése nem egy gazdasági fellendülésnek, hanem az ingatlanárak zuhanásának eredménye. Az utóbbi öt évben beköltöztek pedig – akik jellemzően nagycsaládosok voltak – a munkalehetőség hiányát tapasztalva továbbállnak.
- Vásárosnamény és a körzetébe tartozó hat kistelepülés: Az ország egyik legszebb és egyben legszegényebb vidéke, távol minden gazdasági, ipari központtól. A kistelepülések egyikén sincs bölcsőde, ami az előre-gedési és elvándorlási folyamatokat figyelembe véve egyáltalán nem meglepő.
- Ózd: Az egykor nehéziparáról híres város neve mára újból fogalom lett. A hírnév előjele azonban megváltozott. A mélyszegénységben élő, nagyrészt roma családok helyzetének javítása kiemelt programja sok szociálpolitikai tervnek, a látványos eredmények azonban még váratnak magukra.

Bár a települések lélekszámukat, gazdasági viszonyait, intézményi ellátottságukat figyelembe véve nagyon különbözőek, van valami, ami indokoltá tette a Biztos Kezdet Programok helyi, kísérleti indítását: a depriváció fokozott veszélye. A gyermekek és szüleik számára lényegtelen különbség, hogy a társadalmi kirekesztettség oka az intézmények, munkahelyek, a képzettség vagy az anyagi javak több generáció óta tartó hiánya, a térbeli vagy a szociális elszigeteltség – a deprivációs ciklus megtörése ugyanúgy lehetetlennek tűnik egy új lakótelepen, mint egy Árpád-kor óta lakott, határ melletti faluban.

A Biztos Kezdet Program tervezése során ezért kapott különös hangsúlyt, hogy mindenképpen a helyi igényeknek megfelelő, arra épülő szolgáltatás induljon, alapozva azokra az eredményekre és erőforrásokra, amelyek helyben már korábban is elérhetőek voltak. Attól függően, hogy milyenek voltak a helyi szükségletek, és milyenek az ezek ellátására szerveződött intézmények, nagyon változatos szervezeti keretek között nyíltak meg az első Biztos Kezdet Házak:

Budapest-Józsefváros – A program bázisintézménye az önkormányzati Egyesített Bölcsődék, amely két, egymáshoz közeli bölcsődét jelent. A program irányítója az intézmény vezetője.

Győr – A Biztos Kezdet Klub szolgáltatásait a Családsegítő Szolgálat Gyermejkölési Központja szervezi, irányítói a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat munkatársai. A program, azaz a Biztos Kezdet Ház, azonban az idősek klubjában kapott helyet.

Csurgó – Egy civil szervezet által működtetett Kistérségi Családsegítő és Gyermejkölési Szolgálat a program bázisintézménye, a Biztos Kezdet Klub is a

családsegítő szolgálat épületében található. A program felelőse az intézményvezető, koordinátora a területi szolgáltatás vezetője.

Katymár – A program az önkormányzat közvetlen irányítása alatt áll, működtetésére pedig egy stábot szerveztek, melynek tagjai: az általános művelődési központ, a gyerekjóléti szolgálat képviselői, a védőnő, a fejlesztő pedagógus, valamint a polgármester. A Biztos Kezdet Klub a közösségi házban kapott helyet.

Vásárosnamény – A helyi Biztos Kezdet Program kistérségi szinten folyik. Ez azt jelenti, hogy az irányítás a vásárosnaményi családsegítő és gyermekjóléti szolgálat feladata, ahol a programkoordinátor is dolgozik és vezeti a klubot, de emellett még hat település nyitott saját Biztos Kezdet Házat. Beregdarócon megbízási díjjal alkalmazott független vezetője van a művelődési házban működő programnak, Gemzsén az óvodában, de külön helyiségben vezeti ezt a helyi csoportvezető. Nyírmadán a gyermekjóléti szolgálat a művelődési házban működteti a programot, Gulácson az önkormányzat a turistaházban biztosítja a helyet. Tiszaadonyban az önkormányzat egyik dolgozója vezeti a klubot egy erre a célra vásárolt önálló épületben, Lónyán pedig az általános iskola szabadidős termében folynak a programok.

Ózd – A program bázisintézménye az Integrált Gyermekjóléti Intézet. A Biztos Kezdet Klub a Családok Átmeneti Otthonában kapott helyet, de szolgáltatásokat nyújt két óvodában is.

Bármilyen szervezeti formában működnek is a helyi Biztos Kezdet Programok, jellemző rájuk, hogy integrálják és szervezik az ellátási területükön fellelhető szolgáltatásokat. A bölcsődében működő program a családsegítő és gyermekjóléti szolgálattal vette fel a kapcsolatot, azok munkatársait vonja be a szolgáltatásba (Budapesten), a családsegítő szolgálat által irányított pedig a bölcsődéssel keresi az együttműködés formáit (Győrben). Érdekes és hatékony lehet az a modell, ahol a közvetlen önkormányzati irányítás lehetővé teszi, hogy több intézmény munkatársaiból szerveződjön stáb a működtetésre (Katymáron). Egy innovációra nyitottabb civil szervezet mindenképpen érdekelt az elérhető humán erőforrások feltárásában, így induló szolgáltatások szervezésében, forrásteremtésben és közvetítésben módszereik követendő mintául szolgálnak (Csurgó). Még egy többféle intézménytípust működtető szervezetnek is keresnie kell az együttműködést más ágazatok szolgáltatóival (Ózd), egy önkormányzati társulás esetében pedig – ahol a társulás tagjainál nem érhetőek el a szükséges szolgáltatások – a Biztos Kezdet Házak válhatnak az együttműködés kulcsszereplőivé (Vásárosnamény és a környező települések).

Mindezek mellett a helyi szolgáltatások összehangolása jelenleg még nem problémamentes. A Biztos Kezdet Programot működtető intézmények szakmai programjuk tervezésében, a helyi szükségletek megfogalmazásában erő-

sen kötődnek korábbi szolgáltatási struktúrájukhoz. A program alapelveinek elfogadása mellett sem újultak meg látványosan a meglévő munkamódszerek. A Biztos Kezdet Klubok, házak jelenleg futó programjai nem egy új szolgáltatási filozófia mentén szerveződnek, csupán kiegészítik a működtető intézmény eddigi tevékenységeit. Jellemző, hogy sem a programot szervezők, sem a szolgáltatásokat igénybe vevők között nem alakult ki szinte sehol az a szemlélet, amely Biztos Kezdet Házakra mint ellátásokat koordináló intézményekre tekintene.

Ennek okai összetettek:

- A Biztos Kezdet Házak a legtöbb helyen a bázisintézmény épületében kaptak helyiséget. A programok látogatói ezért nem a „Biztos Kezdet Háza”, hanem a családsegítőbe, bölcsődébe, közösségi házba, családok átmeneti otthonába mennek, ahol a Biztos Kezdet szobában vehetnek igénybe különböző szolgáltatásokat.
- A koordinátorok szinte sehol sem a Biztos Kezdet Program kizárólagos alkalmazottai, a kliensek előtt több szakmai szerepben, néha hatósági feladatokat ellátó személyként kell fellépniük.
- Ha a bázisintézményt önkormányzat működteti, vagy azzal ellátási szerződésben áll, a fenntartó felé elsősorban az intézmény alapszolgáltatásainak ellátását kell igazolnia. Létezik, de kivételes az az állapot, amikor támogató önkormányzati határozat áll a Biztos Kezdet Program mögött.
- Az ágazat-, szakma- és szektorközi együttműködést éppen a program komplexitása teszi bonyolulttá. Mivel a bázisintézmény gyakran saját szolgáltatási struktúrájába illeszti a Biztos Kezdet Programot – amelyben így a gyermekvédelmi, az egészségügyi vagy az oktatási elemek kapnak leginkább hangsúlyt – a más ágazatok, szakmák képviselői nem érzik magukat érintettnek a fejlesztésben.

Áthidalhatóak-e az említett problémák? Érdekeltté tehetőek-e az önkormányzatok az új típusú szolgáltatási modell működtetésében, támogatásában? A modellprogramok képviselői a jobbítás szándékával több javaslatot is megfogalmaztak:

- Az önkormányzatok határozatban foglaljanak állást a Biztos Kezdet Program alapelvei, elérendő céljai mellett.
- A Biztos Kezdet Házak lehetőleg olyan önálló épületben kapjanak helyet, melynek kialakítása, átalakítása során figyelembe veszik a célcsoport speciális szükségleteit (rámpa, babakocsi-tároló, udvar, pelenkázó-helyiség stb.).
- A Biztos Kezdet Házaknak olyan normatív finanszírozásra van szükségük, amely érdekeltté teszi a fenntartót a program működtetésében.

- Lehetővé kell tenni, hogy minden Biztos Kezdet Ház főállású, felsőfokú szociális szakképesítéssel rendelkező dolgozót tudjon alkalmazni. Szükséges a dolgozók folyamatos képzése, szakmai fejlesztése.

Hiánypótló szolgáltatások

A már működő modellprogramok az eddig eltelt viszonylag rövid idő alatt is olyan eredményeket értek el, melyek indokoltá teszik a program kiterjesztését, országos hálózattá szervezését. A Biztos Kezdet Program alapvető céljainak elérésére a bázisintézmények változatos, mások által is követhető szolgáltatásrendszerrel működtetnek.

1. cél: *a szociális és érzelmi fejlődés támogatása*

- Valamennyi Biztos Kezdet Házban működik olyan játszóház, ahol a szülők részvételével, a jó minőségű fejlesztő eszközökkel folyó játék felgyorsítja a szocializációs folyamatokat. Ezt erősíti, hogy a gyermekek biztonságos környezetben, azonos korúak között fejlődhetnek.
- Több helyen segíti pszichológus a szülőket a szülés utáni depresszió okozta traumák feldolgozásában, a szülői szerepek és kompetenciák megerősítésében.

2. cél: *az egészségkultúra fejlesztése*

- Minden bázisintézmény elindította azt az egészségügyi programját, amelyben a várandós időszakról az iskolás korig nyújtanak segítséget a családoknak a gyermekgondozási problémák megoldásában. Ebben kiemelt szerep jut a védőnőknek, gyermekorvosoknak.
- Több helyen a védőnő vagy a gyermekorvos a Biztos Kezdet Házban végzi el a szűrővizsgálatokat vagy tart tanácsadást.
- A Biztos Kezdet Házakban gyakorlattá vált szokások (kézmosás, egészséges élelmiszerek fogyasztása, játékok tisztán tartása stb.) indirekt úton segítik az egészségkultúra fejlődését.

3. cél: *a gyermekek fejlődésének elősegítése*

- Több helyen végeznek állapotfelmérést a résztvevő gyermekekről, majd ezek eredményei alapján fejlesztési tervet dolgoznak ki, vagy külső szakember (fejlesztő pedagógus, gyógypedagógus, logopédus stb.) segítségét kérik.
- Minden Biztos Kezdet Házban berendeztek olyan teret, ahol a gyermekek jó minőségű fejlesztő játékokhoz és eszközökhöz juthatnak hozzá.

4. cél: *a családok erősítése, támogatása*

- Néhány bázisintézményben tájékoztató kiadványt szerkesztettek a kisgyermeket nevelő családok részére az őket érintő szociális, munkaügyi, gyermekvédelmi, családtámogatási ellátásokról.

- Az egyik modellprogram működtetői felnőttképzési intézményekkel vették fel a kapcsolatot, hogy az önkéntes segítői képzés után házi gyermekfelügyelői, helyettes szülői képesítést szerezhessenek a programban résztvevő kisgyermekes anyukák. A képzés ideje alatt gyermekfelügyeletet biztosítanak a Biztos Kezdet Házban.
- A szülők hivatalos vagy magánjellegű ügyeinek intézését segíti, hogy minden Biztos Kezdet Házban működik a napközbeni gyermekfelügyelet valamilyen formája.
- Élő gyakorlat, hogy a településen indított egyéb szociális segítő program (szociális földprogram) célcsoportja a Biztos Kezdet Program résztvevőivel azonos.

5. cél: *a közösségi részvétel és a helyi közösség erősítése*

- Több bázisintézményben a Biztos Kezdet Program katalizátorként működik a szülői önszervező csoportok kialakulásában.
- Közösségi terekben szegény településeken, városrészekben a Biztos Kezdet Ház találkozási lehetőséget is nyújt a családok számára, megelőzve így a szülés után jellemzően kialakuló elmagányosodást.
- A legtöbb bázisintézményben szülői részvételt erősítő kezdeményezések indultak. Ezek különböző, de néha egymás mellett is létező formákban működnek: a tervezői stáb tagja a szülők képviselője, az ötletek, javaslatok fogadásának intézményes formái vannak; közvetítenek ruhák, játékok, bútorok cseréjében, szervezik adományok gyűjtését és elosztását.
- A generációk közötti együttműködést erősítik azok a programok, amelyekben idősek segítenek a kisgyermekes szülőknek tapasztalatok átadásával, gyermekfelügyelettel.
- Néhány Biztos Kezdet Házban közös konyha várja a szülőket, ahol az együtt végzett munka növeli a résztvevők közötti kohéziót.

Ahová az utak vezetnek

A Biztos Kezdet Program eddigi működése tanulási folyamat is egyben. A résztvevők – szolgáltatók és szolgáltatást igénybe vevők – egy oldalon állnak, céljaik azonosak: minden elérhető eszközzel csökkenteni a gyermekek kiszolgáltatottságát, kirekesztettségét. A szolgáltatók ebben a programban tanulják újraszervezni szakmai kapcsolataikat, szélesebb körben tervezni tevékenységeiket, megtalálni a helyben elérhető, új erőforrásokat.

A forráshiányos lakóhelyen élő, magukat kiszolgáltatottnak érző, kisgyermeket nevelő családok felelősen, tudatosan kezdenek gondolkodni helyzetükről, a programban lassan felismerik saját erőforrásaikat, valamint azt a támogató erőt, melyet egy közösség adhat. Egymás elfogadásából kölcsönös

bizalom lesz, abból közös igény helyzetük megváltoztatására. A résztvevők egymással folyamatosan együttműködő csoportjából szerveződhet az a közösség, amely fokozatosan egyre nagyobb szerepet vállal át a Biztos Kezdet Program bázisintézményeitől addig a pontig, ahol a kisgyermekes szülők a szolgáltatások szervezőivé válnak.

Ahhoz azonban, hogy eddig eljussunk, kell egy Biztos Kezdet.

A BIZTOS KEZDET PROGRAM HAZAI FEJLESZTÉSÉNEK LEHETŐSÉGEI

Sidlovics Ferenc

A Biztos Kezdet Program tervezése során többször merült fel kérdésként, hogy milyen módon képes kapcsolódni a program a meglévő kisgyermekellátásokhoz. Képes-e betölteni azt az űrt, amely az eltérő adottságokkal rendelkező települések szolgáltatásainak egyenetlenségeiből fakad? Evidens lenne azt válaszolni, hogy igen, hiszen ezért született a program. A válasz ennél azért összetettebb. A Biztos Kezdet Program nem „hab”, ami minden hézagot betölt az ellátórendszer résein. Olyan „védőháló”, amely minden erőforrást egy cél érdekében összpontosít, a kisgyermekek elvárható szintű, biztonságos ellátásáért. Mindebből az következik, hogy nem „az örök élet vizével” van dolgunk, hanem egy olyan metódussal, amely segít hatékonyabb struktúrába rendezni minden olyan helyi erőt, amelyek segíthetnek a szakmai célok elérésében. Fontos tehát a lelegején tisztán látni, hogy a program fejlődése szoros összefüggésben áll a helyi szolgáltatások jövőbeni alakulásával. Ez a szimbiózis a szakmai garanciája annak, hogy a program szakszerű segítségnyújtásával többé válhasson, mint egy problémák mentén szerveződő helyi közösség.

Amennyiben arra keressük a választ, hogy a Biztos Kezdet Program miként illeszkedhet be a jelenlegi ellátórendszerbe, meg kell vizsgálnunk, hogy miben adhat többet szolgáltatásaival a 0–6 éves korosztály ellátásában, illetve mindezek hogyan viszonyulnak a jelenlegi szolgáltatásstruktúrához. Miben áll az a tartalmi többlet, amit a program nyújtani tud a jelenlegi kisgyermekellátásokkal szemben? A program lényege nem feltétlenül többletszolgáltatást jelent, hanem sokkal inkább a meglévők hatékonyabb szervezését, együttműködését. Természetesen azokon a településeken, ahol bizonyos ellátások nem hozzáférhetőek, ott új szolgáltatások bekapcsolását, megszervezését is feltételezi a kisgyermekek és szüleik hatékonyabb segítése érdekében. A Biztos Kezdet Program nem önálló ellátás, hanem ellátási, együttműködési filozófia, amely a 0–6 éves korosztály és szüleik hatékonyabb segítségét biztosító esélyteremtő, esélyegyenlőségi szolgáltatásrendszer, szakma- és szektorközi együttműködés a szülőkkel, a leendő szülőkkel és gyermekkel. Nem teremt új, párhuzamos ellátórendszert, hanem a helyi ellátások – helyi szükségleteken alapuló – új típusú összekapcsolódásával valósítja meg szakmai célkitűzéseit.

A program résztvevői azáltal, hogy ellátó tevékenységüket hálózattá szervezik, újító szellemű, a helyi erőforrásokra alapozó szolgáltatásokat, valamint új és a korosztály ellátása szempontjából hatékonyabb munkamódszereket vezetnek be a helyi gyermekellátásba. Ezt úgy érik el, hogy a hozzáférhető, gyermekekkel, családokkal foglalkozó szolgáltatások új logikai rend szerint hangolják össze tevékenységüket, eszerint minden érintett szolgáltatás hozzáadja a programhoz azt a szakmai tartalmat, amely az érintett korosztály hatékonyabb ellátását segíti elő. Mindennek alapvető szakmai célkitűzése, hogy a hátrányokkal küzdő kisgyermek korú lakosság minél nagyobb hányadát legyen képes elérni a program.

A fentiek alapján, a program működése szektorközi, hiszen a programhoz együttműködésükkel segítő elemként kapcsolódnak a településen elérhető civil és állami gyermekjóléti alapellátások a szociális, egészségügyi, közoktatási, közművelődési szolgáltatásokkal együtt. Szakmaközi, hiszen a program megvalósításában hálózattá szerveződve együtt vesznek részt a bölcsődék, családi napközik gondozói; a területen dolgozó védőnők; a gyermekorvosok. Megtalálhatók a programban a gyermekek életkori fejlettségét figyelemmel kísérő – a korrigáló beavatkozásokat, korai fejlesztését végző – pedagógusok, pszichopedagógusok és fejlesztő pedagógusok; a családok szociális és életviteli problémáit segítő családsegítő szolgáltatást nyújtók; a gyermekek veszélyeztetettségét megelőző és megszüntető gyermekjóléti szolgáltatók család gondozói; valamint a közösségi, kulturális programokat szervező közművelődési szakemberek. A Biztos Kezdetet lényegében határozza meg, hogy a fenti együttműködés, a szakmai célkitűzések megvalósításának folyamata partnerségben történik a szolgáltatásokat a program keretében igénybe vevő szülők kialakult közösségével.

Ahhoz, hogy a Biztos Kezdet Programmal tartós javulást, eredményesebb működést érhessünk el, a programnak stratégiaileg bele kell illeszkednie a kisgyermekeknek nyújtott szolgáltatások szélesebb körébe. Figyelembe kell vennie a szakmák működési szabályait, mozgásterét, kompetenciahatárait, kerülnie kell azok „összemosását”, a párhuzamos ellátásokat. Meg kell keresnie, illetve ki kell alakítania az együttműködésnek, a szolgáltatások egymásra épülésének, az egymás munkájához való kapcsolódásnak a szakmai lehetőségeit, az együttműködés szintjeit, formáit, fórumait.

A Biztos Kezdet települések, településrészek programja, a helyi sajátosságokat figyelembe véve, helyi igényeken, problémákon, szükségleteken kell, hogy alapuljon. Gyakori probléma, hogy a fent említett szolgáltatások csak minimális mértékben vagy csak részben vannak jelen a kisebb településeken. Ezekben az esetekben gondot okozhat a program tartalmának a biztosítása, alapelveinek megvalósítása. Az a kézenfekvő megoldás, hogy több település társuljon a Biztos Kezdet megszervezésére, alapvetően ellene hat a program helyi jellegének, hiszen az elérhető szolgáltatásokon túl, a program lényege

a helyi támogató közösség megszületése. Ennek érdekében az összefogás, és a települések közötti együttműködés az egyes speciális szolgáltatások közös, minőségi biztosítására vonatkozhat. A program közös megvalósítására nem, hiszen a Biztos Kezdet Programnak legfőbb erénye az kell, hogy legyen, hogy az adott település problémáira, szükségleteire helyben születnek megoldások.

A helyi ellátórendszer együttműködésének szervezése és a Biztos Kezdet szolgáltatások kialakítása, tervezése során figyelembe kell venni és fel kell mérni a helyi szükségleteket, igényeket, a célcsoport sajátosságait. Kiemelkedően fontos a helyben hozzáférhető ellátások és a Biztos Kezdet Program szakmai céljainak teljesítéséhez szükséges szolgáltatások közötti szakadék felmérése. Ennek alapján történhet a javaslatok kidolgozása olyan együttműködési formákra, szolgáltatásokra, amelyek kitöltik ezeket az ellátási vakfoltokat, és lefedik a Biztos Kezdet szolgáltatások teljes körét.

A Biztos Kezdet Program működésének, a szakma- és szektorközi együttműködésnek a keretei, helyszínei a létrejött modellek alapján igen színes képet mutatnak. Ezek mint a gyermekellátásokat önmagába integráló szolgáltatási háló, a közösségben hasznos bázist adhatnak a támogató szolgáltatások egész sorához, a gyermekek napközbeni ellátásához és gyermekgondozási tevékenységekhez. Kiegészíti ezek szakmai tartalmát a bárki számára önkéntesen igénybe vehető általános szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások köre, mint például a játszócsoportok, játéktárak, bölcsődék, pénzügyi tanácsadás, adósságkezelő szolgáltatás. Ezeknek a sora a specializáltabb ellátásokig terjedhet, mint amilyenek a szülés-előkészítő csoportok, szülő-csecsemő rendelőintézetek és a szülői szerepre felkészítő programok, továbbá a gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatás, a családok otthonában végzett gondozáshoz kötődő szakmai tevékenységei. Mindezek a támogató szolgáltatások, a kialakult bizalmi kapcsolat révén megkönnyítik a szülők számára a döntést, hogy átlépjék a program helyszínének vagy az abban együttműködő szolgáltatók küszöbét, ahol azután megtalálhatják a szükségleteiknek megfelelő egyéb támogatásokat is.

A Biztos Kezdet Program, mint ahogy azt már fentebb írtuk, nem egy új szolgáltatási hálózat. Újszerűsége és – reményeink szerint – jövője abban áll, hogy szorosabbra fonja a meglévő gyermekellátások hálózatát, a helyi közösséget a települések és az ország jövőjét jelentő 0–6 éves korú gyermekek biztonságosabb, hatékonyabb ellátása érdekében. Hisszük, hogy megvalósulása hozzájárul ahhoz, hogy az iskola, majd később önálló életük kapujához érve, minden gyermek egyenlő eséllyel léphessen át azon.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet

A MODELKÍSÉRLETBEN RÉSZTVEVŐ SZERVEZETEK KAPCSOLATTARTÓINAK ELÉRHETŐSÉGEI

Név	E-mail	Telefon	Cím
Scheer Ferencné	eva.scheer@t-online.hu	Tel./Fax: 1/210-9188, 1/303-1767	1083 Budapest, Baross u. 103./a
Baróti Zoltánné	barotizoltan@freemail.hu	Tel.: 82/471-519	8840 Csurgó, Kossuth u. 1.
Sass Szilvia	kezdet@tvn.hu	Tel./Fax: 96/327-044	9024 Győr, Kossuth u. 24.
Zéltyné Vas Andrea	onkormanyzat@katymar.hu	Tel.: 79/468-077	6455 Katymár, Szent István Király u. 27.
Barczi Orsolya	csikos0529@freemail.hu	Tel.: 48/470-080	3600 Ózd, Rombauer tér 1.
Koncz Edina	edinaz@vipmail.hu	Tel.: 45/570-217, 45/570-214 Fax: 45/ 570-216	4800 Vásárosnamény, Rákóczi út 32.

2. sz. melléklet

A BIZTOS KEZDET PROGRAMBA BEFOGADOTT SZAKMAI PROGRAMOK¹

Észak-magyarországi Régió

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Alsózsolca	Gondozási Központ - Gyermekjóléti Szolgálat	3571 Alsózsolca, Kossuth L. u. 104.	46/520-248, gyermekjoleti.a@freemail.hu	Bertók Kitti
Encs	Gondozási Központ Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	3860 Encs, Táncsics u. 2.	46/308-026, csaladsegito@vipmail.hu	Rácz Andrea
Kazincbarcika	Védőnői Szolgálat	3700 Kazincbarcika, Egressy u. 38.	48/311-884, kbarcika@borsod.antsz.hu	Szombati Erzsébet
Kerecsend	Kerecsendi Napközis Óvoda	3396 Kerecsend, Arany János utca 2.	36/450-397, kerecsend.ovoda@chello.hu	Koószné Reha Valéria
Miskolc	Egyesített Bölcsőde és Egészségügyi Szolgálat	3527 Miskolc, Selyemrét u. 36.	46/505-444, kovacsatalim@mebesz2005.axelero.net	Vámosi Bertalané
Mucsony	Szociális, Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	3744 Mucsony, Bányász u. 3.	48/528-204, 48/403-184, csaladsmucsony@freemail.hu	Tinschmidt Hedvig
Rudabánya	Szociális Szolgáltató Központ	3733 Rudabánya, Petőfi S. u. 3.	48/353-285, polghivrudabanya@t-online.hu	Szaniszló Judit
Sajószöged	Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat	3599 Sajószöged, Ady E. u. 12.	49/540-744, 49/540-743, t-kovacsjutka56freemail.hu	Tóth Tamásné

1 2007. márciusi adatok

Észak-alföldi Régió

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Debrecen	DMJV Családsegítő Központ	4026 Debrecen, Mester u. 1.	52/411-133 (fax is), 52/44-77-24, 52/415-576, gyjszmoddebrecen@freemail.hu gyermekjoleti@citromail.hu	Szabó Katalin
Debrecen	DMJV Gyermekvédelmi Intézménye	4032 Debrecen, Böszörményi út. 68	52/314-078 (fax is), 52/536-093 info@gyermekvedelmiintezmeny.org jjuracsik@freemail.hu	Jurácsikné Marosi Edit
Debrecen	Újkerti Nevelési Oktatási Központ, Általános Iskola és Óvoda	4032 Debrecen, Jerikó u. 17-19.	52/413-922, 52/432-701 anna52@citromail.hu dmjvunok@t-online.hu	Gulácsi Anna Ilona
Jánoshida	Gyermekjóléti Szolgálat	5143 Jánoshida, Fő u. 60.	57/458-406, nasil@freemail.hu	Béresné Szénási Ildikó
Jászládány	Szociális és Gyermekvédelmi Szolgáltató Központ	5055 Jászládány, Kossuth L. u. 116.	57/554-320, szgysz@invitel.hu szockozpont@invitel.hu	Baginé Gavaldik Lívía
Karcag	Családsegítő és Gondozási Központ, Gyermekjóléti Szolgálat	5300 Karcag, Püspökladányi út 33.	59/311-006, karcagcssgk@csaladsegitokozpont.axelero.net szabagni@freemail.hu	Kovácsné Szabó Ágnes
Kállósemjén	Kállósemjén Nagyközség Önkormányzata	4324 Kállósemjén, Kossuth u. 98.	42/255-423, semjen.hivatal@semjen.t-online.hu	Dudás Viktória

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Kunhegyes	Családsegítő Központ és Gyermekjóléti Szolgálat	5340 Kunhegyes, Kossuth L. u. 106.	59/530-155, csalseg@dunaweb.hu	Molnárné Jákó Mária
Nyíregyháza	Human-Net Alapítvány	4400 Nyíregyháza, Tűzoltó út 1.	42/460-052, 42/401-652, humannet@humannet.hu	Glückné Bugyi Erzsébet
Nyírmihálydi	Gyermekjóléti Szolgálat	4363 Nyírmihálydi, Postakör út 2.	42/718-300, Fax: 42/718-372, phivnyirmi@freemail.hu	Rása-Szabó Mariann
Öcsöd	Öcsöd Nagyközség Önkormányzata Alapszolgálati Központ Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	5451 Öcsöd, Árpád u. 2.	56/310-025, savellacs@freemail.hu	Rónyai Ferenc
Szolnok	Contact Módszertani Gyermekjóléti Központ	5000 Szolnok, Karczag L. u. 2.	56/522-032, gyejo@externet.hu	Árvainé Tisza Gabriella
Szolnok	Etnikai Népfőiskolai Társaság	5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2.	56/505-286, 20/960-8958 civil12744@mail.datanet.hu, beribari@t-online.hu	Bereczki Józsefné
Téglás	Családsegítő, Gyermekjóléti Szolgálat és Bölcsőde	4243 Téglás, Fényes u. 16.	52/583-083, teglasp@axelero.hu	Gerencsérné Fazekas Márta

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Tiszapüspöki	Szociális és Gondozási Központ, Családsegí- tő és Gyermekjóléti Központ	5211 Tiszapüspöki, Szabadság u. 14.	56/445-211, postmaster@szocialisgondkozp. axelero.net	Matúz Viktória
Vámospércs	Nyírmártonfalva, Újléta, Vámospércs, Fülöp Önkormány- zatok Családsegítő és Gyermekvédelmi Szolgálat	4287 Vámospércs, Béke u. 3.	52/591-021, 52/591-020, 52/591-514, csalgyer01@freemail.hu	Váradi Jánosné
Vasmegyer	Szociális Szolgáltató Központ – Gyermek- jóléti Szolgálat	4502 Vasmegyer, Kossuth út 104.	42/259-711, judit-vass@freemail.hu	Vass Judit

Dél-alföldi Régió

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Déaványa	Családsegítő, Gyermekjóléti és Védőnői Szolgálat	5510 Déaványa, Eötvös út 44.	66/483-010, csalads@bekesnet.hu	Takácsné Papp Éva
Szeged	Szegedi Korai Fejlesztő, Gondozó, Integrációs és Gyógy- pedagógiai Módszertani Központ (Odú Fejlesztő Központ)	6723 Szeged, Gáspár Z. u. (óvoda épület)	62/555-615, 70/335-2391, odukozpont@t-online.hu	Gyorgyevics Jovánné
Szeged	Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata Bölcsődéi	6724 Szeged, Párizsi krt. 27.	62/465-431, bolcsodek@titan.ritek.hu zsori.manyi@freemail.hu	Zsóri Margit

Közép-magyarországi Régió

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Budaörs	“Esély” Szociális és Gyermekjóléti Szolgálat	2040 Budaörs, Petőfi S. u. 1.	23/423-100, weores@axelero.hu	Rabóczki Tünde
Budapest	Családsegítő Szolgálat és Gyermekjóléti Központ	1225 Budapest, Nagytétényi u. 276.	229-2331 (fax is), csalad@hawk.hu	Mocsayné Karcagi Ildikó

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Budapest	Kispesti Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	1193 Budapest, Táncsics u. 7.	282-65-12, kisgyerm@axelero.hu	Sági Illésné
Budapest	Terézvárosi Gyermekekért Alapítvány	1066 Budapest, Jókai u. 38.	30/367-8110, lenartgyorgyne@freemail.hu	Lénárt Györgyné
Cegléd	Cegléd Város Humán Szolgáltató Központja	2700 Cegléd, Kosuth tér 10/a	53/320-233, hsz.kozpont@axelero.hu	Csomor Petronella
Göd	Alapszolgáltatási Központ	2132 Göd, Ady E. u. 6.	27/532-135, szocgondgod@vnet.hu godicsaladsegito@vnet.hu	Mészáros Viktória
Halásztelek	Halásztelek Nagyközség Önkormányzata	2314 Halásztelek, Posta köz I.	24/450-111, biztos.kezdet@halasztelek.hu	Major Andrea

Közép-dunántúli Régió

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Komárom	Élettér Közösség- és Településfejlesztő Egyesület	2903 Komárom, Új-szállás-pusztá 11.	34/345-305, hnedori@citromail.hu	Hegedűsné Baumann Dóra

Nyugat-dunántúli Régió

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Bük	Bük Nagyközség Önkormányzata Alapszolgáltatási Központ Családsegí- tő és Gyermekjóléti Szolgálat	9737 Bük, Eötvös u. 7.	94/358-032, cssgyjsz@freemail.hu falman@citromail.hu	Fálmon Erika
Csepreg	Területi Gondozási Központ Családsegí- tő és Gyermekjóléti Szolgálat	9735 Csepreg, Kossuth L. u. 67.	94/565-005, tgkcsy@freemail.hu	Szeléné Knór Ingeborg
Keszthely	Gyermekjóléti és Családsegítő Szol- gálat	8360 Keszthely, Kossuth u. 42.	83/318-033, Fax: 83/510/638 gyj.css@keszthelynet.hu	Varga András
Keszthely	Napsugár Klub	8360 Keszthely, Tapolcai út 1./a	83/312-862, 83/510-307 gyj.css@keszthelynet.hu borago@citromail.hu	Varga András
Keszthely	Gagarin utcai Napköziotthonos Óvoda	8360 Keszthely, Gagarin u. 6.	83/318-033, Fax: 83/510/638 gyj.css@keszthelynet.hu csodakut@gagarinutiovoda.axeleronet	Varga András
Szombathely	Pálos Károly Család- segítő és Gyermekjólé- ti Szolgálat	9700 Szombathely, Domonkos u. 5.	94/512-792, Fax: 94/512-791 palos.csaladsegi- to@int.szombathely.hu	Varga Kaizler Árpád

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Zalalövő	Szociális Alapszolgáltatási Központ	8999 Zalalövő, Kossuth u. 4.	92/571-080, szoc.kozpont@zalalovo.hu gy.edina@gmail.hu	Györe Edina
Zalaszentgrót	Szociális és Gyermekjóléti Alapszolgáltatási Központ	8790 Zalaszentgrót, Csány L. u. 2.	83/560-075, 83/361-674 grotmaci@t-online.hu	Rieger Valéria

Dél-dunántúli Régió

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Kálmánca	Védőnői Szolgálat	7539 Szulok, Dózsa u. 14.	82/719-172, Fax: 82/719-375 bokonyi.eva@freemail.hu	Dr. Szekeeresné Bökönyi Éva
Komló	Komló Város Önkormányzat Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	7300 Komló, Templom tér 4.	72/581-108, kocgysz@mail.datanet.hu	Fehér Imre
Marcali	Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központ	8700 Marcali, Dózsa Gy. u. 9.	85/311-102, 85/510-355 csgk@csgk.axelero.net	Hartal Katalin
Nikla	Nikla község Önkormányzata	8706 Nikla, Berzsenyi u. 51.	85/536-016, Fax: 85/536-015	Dr. Fülöpné Kesztyűs Ágota

Település	Szervezet neve	Település címe	Elérhetőség	Kapcsolattartó
Pécs	Apáczai Nevelési és Általános Művelő- dési Központ Korai Fejlesztő, Logopédiai és Gyógytestnevelési Intézet	7632 Pécs, Apáczai krt. 1.	72/550-645, 72/550-620, titkar@mail.ank. sulinet.hu meszenat@freemail.hu	Meszéna Tamásné
Pécs	P. M. J. V. Önkor- mányzata Kisgyer- mek Szociális Intéz- mények Igazgatósága OÁZIS Kisgyermek Nevelési Tanácsadó	7633 Pécs, Veress E u. 6.	72/522-503, oaziscentrum@freemail.hu	Szentgyörgyvári Éva
Pécs	Pécs MJV. Önk. Kisgyermek Szociális Intézmények Igazga- tósága	7622 Pécs, Vargha Damján u. 2.	72/532-447, kisgyszi@t-online.hu g.adi@freemail.hu	Galambos Ádám
Sárszentlőrinc	Zsivora György Nép- főiskolai Alapítvány	7047 Sárszentlőrinc, Petőfi u. 45.	75/532-071 (fax is), teletorinc@axelero.hu	Pula Éva

3. sz. melléklet

AZ ORSZÁGOS ESÉLYEGYENLŐSÉGI HÁLÓZAT, AZ ESÉLYEK HÁZAI ELÉRHETŐSÉGEI²

Megye	Cím	Vezető és a Biztos Kezdet Program koordinátor neve	Telefon	E-mail/Honlap
Bács-Kiskun megye	6000 Kecskemét, Bajcsy-Zsilinszky krt. 2.	Kissné Kollár Eszter, Dr. Bernáthné dr. Kaszala Lilla és Dóka Helga	Tel./Fax: (06-76) 415- 562	iroda@eselyhazkecskemet.hu
Baranya megye	7621 Pécs, Rákóczi út 55.	Márton Gabriella, Szajkó Georgina	Tel.: (06-72) 532-773 Fax: (06-72) 532-774	eselyekhaza@dravanet.hu eselyekhaza@baranya.hu
Borsod-Abaúj- Zemplén megye	3525 Miskolc, Városház tér 13.	Nagyné Frecskó Lenke Cserjési Mária	Tel.: (06-46) 504-231 Fax: (06-46) 504-232	baz@eselyhaz.axelero.net
Budapest	1077 Budapest, Wesselényi u. 17. I. em.	Császár Rozália	Tel:(06-1) 461-0656 (06-1) 461-0600 (06-1) 461-0655 Fax: (06-1) 461-0601	bpeselyekhaza@erzsebetvaros.hu
Csongrád megye	6721 Szeged, Felső-Tisza part 2.	Uhljar Ildikó	Tel.: (06-62) 423-638 Fax: (06-62) 423-641	eselyekhazaszeged@vipmail.hu
Fejér megye	8000 Székesfehérvár, Budai u. 90.	Márton Zoltán, Borsos Miklós	Tel./Fax: (06-22) 505- 986	szfvar12@eselyekhaza.t-online.hu media@eselyekhaza.axelero.net

2 2007. márciusi adatok

Megye	Cím	Vezető és a Biztos Kezdet Program koordinátor neve	Telefon	E-mail/Honlap
Hajdú-Bihar megye	4026 Debrecen, Piac u. 42-48.	Ujvárosy Andrásné	Tel./Fax: (06-52) 537-111 Tel./Fax: (06-52) 537-112	hajdubihar@eselyh.hu
Heves megye	3300 Eger, Knézich Károly u. 8.	Jakab László Godó János	Tel.: (06-36) 510-025 (06-36) 510-026 Fax: (06-36) 510-029	eselyekhaza-eger@pro.hu, godoj@mmk-eger.sulinet.hu
Jász-Nagykunszolnok megye	5000 Szolnok, Kossuth Lajos u. 2.	Fodor Andrea	Tel: (06-56) 505-290 (06-56) 505-258	foda@freemail.hu
Komárom-Esztergom megye	2500 Esztergom, Petőfi u. 21.	Hergovics Györgyi Rózsárné Kurucz Kinga	Tel.: (06-33) 501-735 Fax: (06-33) 501-736	eselyhaz.esztergom@invitel.hu
Nógrád megye	3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. fszt. 16.	Szabó Péter Horváthné Ricler Judit	Tel.: (06-32) 620-245 Fax: (06-32) 620-145	eselyegyenesseg@chello.hu
Somogy megye	7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.	Filebics Magdolna Illésné Óvári Heléna	Tel.: (06-82) 508-100/245 (06-82) 508-100/250 (06-82) 508-100/262 Fax: (06-82) 316-613	filebics@som-onkorm.hu www.som-onkorm.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	4400 Nyíregyháza, Országászló tér 7. III/29	Herczku Tünde, Németh Szabolcs	Tel.: (06-42) 595-583 Fax: (06-42) 595-584	nyheselyekhaza@axelero.hu nyesely@freemail.hu www.eselyhaza.hu

Megye	Cím	Vezető és a Biztos Kezdet Program koordinátor neve	Telefon	E-mail/Honlap
Tolna megye	7100 Szekszárd, Béla tér 6.	Mátisné Orsós Julianna, Horváth Szabó Éva	Tel.: (06-74) 510-544 Fax: (06-74) 510-545	esely.sz@t-online.hu www.tmamk.hu
Vas megye	9700 Szombat- hely, Kiskar u. 5.	Gönczné Szalai Orsolya, Tüttő Márta	Tel.: (06-94) 317-806 Fax: (06-94) 513-311	eselyekhaza@rehabszhelyt-online.hu
Zala megye	8360 Keszthely, Szalasztó u. 1.	Hangay Angelika	Tel.: (06-83) 511-064 Fax: (06-83) 511-065	ehzala@veledertedegyesulet.t-online.hu

