



**AZ INTERSZEKTORIÁLIS ÉS ÁGAZATKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉS
ALTERNATÍVÁI A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK TERÉN
A KÖZÉP-DUNÁNTÚLI RÉGIÓBAN**

KUTATÁSI BESZÁMOLÓ

Írta: Domokos Tamás és Ruff Tamás

Közreműködött: Darvas Péter, Kulcsár László,
Hardiné Szabó Anita, Bakos István

A kutatás megvalósítását az Egészségügyi, Szociális és Családügyi
Minisztérium támogatta. Belső projekt azonosító: ECHO 103/2004.

Echo Survey Szociológiai Kutatóintézet
H-8000 Székesfehérvár, Forgó u. 15.
Tel: (22) 502-276, Fax: (22) 379-622
Mail: projekt@echosurvey.hu, Web: www.echosurvey.hu



Jelen kutatási beszámoló további felhasználásához lépjen kapcsolatba az Echo Survey Szociológiai Kutatóintézet Közhasznú Társasággal!

A kutatási beszámoló kéziratnak minősül, hivatkozni ennek figyelembevételével a feltüntetett szerzők, annak hiányában a beszámolót jegyző szervezet engedélyével lehet.

A kutatáshoz kapcsolódó adatbázis és módszertani anyagok az Intézetnél történt regisztráció után szintén elérhetők.

Javaslatait, észrevételeit, szakmai megjegyzéseit is szívesen várjuk a következő címen:

Echo Survey Szociológiai Kutatóintézet

8000 Székesfehérvár, Forgó u. 15.

Tel: +36 (22) 502-276

Fax: +36 (22) 379-622

www.echosurvey.hu

info@echosurvey.hu

TARTALOM

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÁS	3.o.
1. A VIZSGÁLAT HÁTTERE	10.o.
1.1 A kutatás célja	10.o.
1.2 Elméleti keretek	11.o.
1.3 Kutatási módszer	13.o.
1.4 A vizsgált intézmények	18.o.
2. INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK	20.o.
3. KOMPARATÍV ELŐNYÖK	31.o.
4. A PLURÁLIS ELLÁTÁSI RENDSZER FELÉ	41.o.
5. SZEKTOROK KÖZÖTTI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK	54.o.
6. SZEKTORSPECIFIKUS EGYÜTTMŰKÖDÉSEK	61.o.
7. ÁGAZATI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK	67.o.
8. AJÁNLÁSOK	70.o.

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A kutatás a Közép-Dunántúlon vizsgálta a szociális szolgáltatások szervezésében közreműködő állami, önkormányzati, civil és piaci szervezetek közötti együttműködési formákat, lehetőségeket a szociális szolgáltatások hatékonyságának és elérhetőségének növelése érdekében. A kutatás elméleti kereteinek meghatározásakor abból indultunk ki, hogy a szociális szolgáltatások szervezésének elsődleges indoka a ki nem elégített vagy nem megfelelően kielégített lakossági szükségletek. A kutatás részben feltáró, részben pedig helyzetleíró jellegű volt.

A kutatás első lépéseként meg kellett határozni a humán szükségletek tudományos definícióját, hogy mérhetővé és esetleg rangsorolhatóvá tegyük azt. Ezután megalkottuk a részletes mintavételi tervet, komplex módszertannal elvégeztük a lakossági és intézményi adatfelvételt, majd ezen adatokat szembesítettük a különböző szakterületeken dolgozó szakértőkkel.

A kutatásunkban alapvetően csak a szociális szükségleti dimenzióban különböző intézmények által nyújtott szolgáltatásokra reflektál, de nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a szociális ellátási szolgáltatási formák gyakran átfedésbe kerülnek az egészségügyi, nevelési-oktatási, környezeti és gazdasági szükségleti csoportokkal is.

A kutatás első lépéseként lebonyolítottunk egy orientáló workshopot, majd intézményi kérdőíves vizsgálatot (n=251) folytattunk le, esettanulmányokat (n=8) és célzott szakértői interjúkat (n=19) készítettünk a régió szociális szakembereinek közreműködésével. A kutatás legfontosabb eredményei az alábbiak szerint foglalható össze:

1. A szociális szolgáltató szervezetek egyharmada 1990 előtt kezdte meg a működését, 53 százalékuk a 90-es években (jellemzően 1995-99 között), 13 százalékuk pedig friss intézményként 2000 óta működik a régióban. A vizsgált állami intézmények háromnegyede 90 előtti alapítású, az önkormányzati intézmények 42 százaléka 90 előtti, s egytizede 2000 utáni. A civil szervezetek és egyházak sajátos helyzetben vannak, 90 előtt csak igen korlátozottan jelenhettek meg az élet bármely területén, így nem véletlen, hogy csak egytizedük tekinthet vissza 15 éves vagy annál régebbi múltra.
2. A régió szociális szolgáltató intézményei eltérő infrastrukturális helyzetben vannak, s ezen humán, technikai és kapcsolati erőforrások nem függetlenek a fenntartó szektor szerinti besorolásától.
3. Alapfokú végzettségű munkatárssal a szociális szolgáltató intézmények fele, középfokú és felsőfokú végzettségű szakemberrel harmada nem rendelkezik. A szociális területen működő civil, önkormányzati és állami szolgáltatók negyede nem rendelkezik alkalmazottal, kizárólag önkéntes vagy eseti megbízású munkatársak jelentik a humán erőforrásukat.
4. Az önkormányzati szociális ellátó intézmények több mint egyharmada is erősen humánerőforrás hiányos, míg az állami szociális ellátó intézmények háromnegyede tíz

- fő feletti alkalmazottal dolgozik a szociális szolgáltatások szervezésekor.
5. A munkatársak átlagos létszáma az önkéntes segítőkkel együtt 21 fő a teljes mintára, önkéntes segítők nélkül (csak az alkalmazottak) 18 fő. Az alkalmazottak és az önkéntesek száma között nincs szignifikáns összefüggés, vagyis nem igaz, hogy a humánerőforrás hiányt önkéntesek bevonásával pótolják a szervezetek.
 6. Az önkormányzati szociális ellátásban résztvevő intézmények és szervezetek 92 százaléka, az állami intézmények 94 százaléka egyetlen önkéntes munkát végző munkatárssal sem áll kapcsolatban. Hiányzik az önkéntes segítő a civil szervezetek egyharmadánál is.
 7. Az önkormányzati szociális ellátást végző intézményeknél az átlagos humánerőforrás 16 fő, az állami szektorban pedig 62 fő.
 8. A működési feltételek intézményi minősítése alapján százfokú skálán mérve a kliensekkel való kapcsolatukkal a legelégedettebbek a vizsgált szervezetek, de magas (70 pont feletti) elégedettség mérhető az önkormányzattal való kapcsolat tekintetében is. Humánerőforrásuk, infrastrukturális helyzetük, civil szervezettel való kapcsolatuk és a helyi médiához való viszonyuk tekintetében közepes elégedettségről vallottak, míg egyértelműen csak az anyagi helyzet megítélése került az 50 pontos határ alá.
 9. A civil szervezetek majdnem minden dimenzióban elégedetlenebbek voltak, különösen a kapcsolatrendszerük és a szakmai anyagokkal való ellátottságuk tekintetében nyilvánult ez meg. Az állami intézmények ezzel szemben az anyagi helyzetükkel és a média kapcsolataikkal elégedetlenebbek az átlagnál.
 10. Arra a kérdésre, hogy a szociális, egészségügyi illetve oktatási ellátórendszer mennyiben képes ellátni a feladatát Magyarországon és azon belül az adott településen differenciált válaszok érkeztek. Általánosságban elmondható, hogy szociális szolgáltató intézmények mindhárom humán ágazat ellátásaival elégedettebbek a régiót tekintve, mint ahogy az országos helyzetet minősítik. A megkérdezett intézmények vezetői egyértelmű sorrendet is felállítottak, leginkább az oktatási, legkevésbé pedig az egészségügyi ellátórendszerrel elégedettek.
 11. Az intézmények által leggyakrabban említett szociális ágazati probléma - a finanszírozási problémákat nem tekintve – a bentlakásos intézmények korlátozott kapacitása illetve a fogyatékosok és a munkanélküliek szociális ellátásának hiányosságai.
 12. A problémás humán ágazati szolgáltatásokkal kapcsolatban általánosságban nem a szolgáltatás teljes hiánya merült fel problémaként (ez csak a válaszok 12-13 százalékában volt így), hanem az, hogy van ugyan szolgáltatás de az fejlesztésre szorul, nem reflektál maradéktalanul a lakossági igényekre.
 13. Részletesen vizsgálva az egyes szociális ellátásokat, az intézmények szerint leginkább a gyermekek napközbeni ellátása és a gyermekvédelem rendszere felel meg a velük szemben támasztott követelményeknek a közép-dunántúli régióban, de a kisebbségek és az idősek ellátása valamint a családtámogatások rendszere is inkább kielégítő. Az egészségügy-egészségbiztosítás, a munkanélküliek támogatási rendszere valamint a fogyatékosok támogatási rendszere tekintetében már erősen megoszlanak a válaszok, de abban egyetértés van, hogy a szenvedélybetegek és a hajléktalanok ellátása egyáltalán nem felel meg az igényeknek és a követelményeknek.
 14. A régióban most működő szociális intézmények többsége elképzelhetőnek tartja, hogy bizonyos szociális szolgáltatásokat piaci szervezetek vagy civil szervezetek nyújtsanak a jövőben és ne állami vagy önkormányzati intézmények. A civil szervezetek esetében az intézmények egyötöde komolyabb kööttségek nélkül is rábízna bizonyos szolgáltatásokat a civil szektorra, de a többség csak korlátozottan, az állami intézményekkel együttműködésben tudja elképzelni a civil vagy piaci szervezetek

bevonását. Az intézmények egyharmada utasítja el határozottan a piaci szervezetek potenciális részvételét a szociális szolgáltatások szervezésében és egytizedük a nonprofit szervezeteket sem látná szívesen ezen a területen.

15. Arra a kérdésre, hogy mely területek lennének azok a települési vagy térségi szociális szolgáltatásokban ahol nagyobb szerepet tudnának vállalni a civil szervezetek a legtöbbben az idősek otthoni gondozását, segítségét, a fogyatékosok ellátását és a családgondozói, családsegítési területet írták, míg a piaci szervezeteknek az idősek bentlakásos ellátásában való közreműködést, a közétkeztetés szervezését, bizonyos egészségügyi szolgáltatások térítési díjas ellátását említették nagyobb arányban.
16. A szociális szolgáltatások biztosításában a különböző szektorok különböző előnyökkel és hátrányokkal vesznek részt. A megkérdezett intézmények meglehetősen sztereotip válaszokat fogalmaztak meg. Szerintük ha állami intézmények nyújtják a szociális ellátást az kiszámíthatóságot, jogszerűséget és ellenőrizhetőséget hordozza magában ugyanakkor bevallottan rugalmatlan, bürokratikus és forráshiányos. Ezek a hátrányok igazak az önkormányzati feladatellátás esetében is, ugyanakkor részben más előnyökkel párosul, a kiszámíthatóság mellett sokan említették a helyismeretet és a szakszerűséget is. (Ez utóbbit nem meglepő módon elsősorban az önkormányzati intézménynek mondták magukról).
17. A civil szervezetek szerepvállalása azzal az előnnyel jár, hogy az általuk nyújtott szociális szolgáltatások rugalmasabbak, jobban figyelembe tudják venni az emberi viszonyokat mert közvetlenebb kliens kapcsolatot tudnak kiépíteni. Az árnyoldal ez esetben a hosszú távon fenntarthatóság bizonytalansága, a forráshiány és a vélt partikularizmus, csakúgy mint az egyházak által nyújtott szolgáltatások hátrányainál.
18. Ha valamilyen szociális szolgáltatást, ellátást piaci alapokra helyeznek, annak a rugalmasságon kívül előnye a célzottabb, speciális igények kielégítésének lehetősége, de ennek természetesen ára van. A szakmaiság kérdésében a megkérdezett intézmények tapasztalatát érdekes kettőség jellemez, egyrészt előnyként jelölték meg a magasabb színvonalú ellátást, de a szakmaiság csorbulásától is tartanak, ha a profit szempontjai érvényesülnek.
19. A vizsgálat adatai szerint sokan úgy vélik, hogy a piaci szereplők rugalmasabbak, a szolgáltatásokat hatékonyabban képesek megszervezni, gyorsabban tudnak reagálni, miközben még jó a probléma felismerő képességük is, bár szociálisan nem érzékenyek és az általuk nyújtott szolgáltatások igazságossága is sérülhet. Ezzel szemben az állami és önkormányzati intézmények esetében a lehangsúlyosabban éppen a jogszerűség jelenik meg, de a szakszerűség és ezzel összefüggésben a humán erőforrások (szakemberek) megítélésére is magasabb pontszámokat adtak a megkérdezett intézményi vezetők. Amely dimenziókban a legerősebbek a piaci szolgáltatók abban a dimenziókban a leggyengébbek az állami, önkormányzati intézmények a szociális szolgáltatások terén (költséghatékonyság, a reagálás gyorsasága, rugalmasság).
20. Az állami és önkormányzati szociális ellátó intézményekről alkotott külön-külön vélemények tanulmányozásakor feltűnő, hogy a kétféle fenntartó intézményeinek szolgáltatásai között a megkérdezettek nem látnak jelentős különbséget, csak árnyalatnyi eltérés mérhető.
21. Ha a szolgáltatás-minősítő itemeket összesítjük, a belső különbségektől eltekintve nem mérhető jelentős szektorális eltérés, a piaci szereplők által nyújtott szociális szolgáltatásokat 60 pontra, az állami intézményekét 56-ra, az önkormányzati intézményekét 62 pontra értékelték a megkérdezettek. Ettől kedvezőbb a civil szervezetek minősítése, százfokú skálán 71 pont. A lakosok tapasztalata azonban nem támasztja alá a civil szolgáltatók számára kedvező intézményvezetői értékelést a szociális szolgáltatásaikkal kapcsolatban.

22. Az intézményi elégedettség megítélése nem független attól, hogy intézményként ki melyik szektorból minősíti a szociális szolgáltatások szervezését. A legmagasabb elégedettség a civil szektor szolgáltatásaival szemben mérhető a civilek részéről (74 pont). A civil szervezetek különösen kritikusak az állami szolgáltatásszervezéssel (50 pont) szemben.
23. Az egyes szolgáltatás-minősítő itemeket főkomponens-elemzéssel redukáltuk egy-egy főkomponensbe mind a négy szolgáltatói szektor szerint (állami, önkormányzati, civil, piaci). Az állami szolgáltatásszervezés és a válaszoló szervezet szektorális helyzete között szignifikáns kapcsolat van, a szektor szerinti besorolás önmagában 10 százalékot magyaráz a minősítésekből, de az önkormányzati és civil szolgáltatásszervezés megítélésére is hatással van. A szervezetek hatóköre az önkormányzati és a civil szolgáltatásszervezési főkomponens esetében rendelkezik magyarázó erővel. A szociális szolgáltatások szervezésével kapcsolatos általános attitűdök (pluralitás) az önkormányzati szolgáltatásszervezés megítélésre vannak hatással, a plurális szolgáltatás hívei sokkal elégedetlenebbek az önkormányzati szolgáltatásszervezéssel.
24. A változók konkrét hatását tekintve látható, hogy az 1990 előtt alapított szociális szolgáltatók (amelyek között sok az állami intézmény) és az önkormányzati intézmények a legelégedettebbek az állami szociális szolgáltatásszervezéssel és a civil szervezetek a legkritikusabbak. Az önkormányzati szolgáltatásokkal nem meglepő módon az önkormányzati, elsősorban a helyi és a községi intézmények elégedettek, s a kistérségi illetve regionális hatókörű szervezetek, a 90-es évek közepe óta alapított szociális szolgáltatók illetve a plurális szociális szolgáltató rendszer hívei a legkevésbé azok. A civilek által nyújtott szolgáltatásokról jobb véleménnyel vannak a regionális hatókörű szervezetek valamint maguk az érintett nonprofit szervezetek.
25. Az egyes szociális területeket részletesen tekintve a megkérdezett intézmények vezetőinek harmada úgy véli, hogy a civil szervezeteket nem lehet bevonni a védőnői munkába és a szociális segélyezések, pénzbeli ellátási formák szervezésébe. Az intézmények 15-20 százaléka kizárná a civil szervezeteket a gyermekek és fiatalok állami gondozásából, a gyermekvédelemből, a pszichiátriai betegek ellátásából, gondozásából, a bölcsődei ellátásból és a munkanélküliek ellátásából is. A válaszadók 12-16 százaléka nem tudja, hogy milyen hatása lenne a civil szervezetek bevonásának az adott szolgáltatásokra.
26. Akik véleményt tudtak formálni azok többségében úgy vélik a civil szervezetek bevonása az adott szociális terület szolgáltatásainak szervezésébe inkább javítana az ellátáson. Leginkább a prevenció és felvilágosító munka, az utcai szociális munka, az ifjúsági információs szolgáltatások, a szenvedélybetegek ellátása, a hajléktalanok gondozása, a fogyatékosok ellátása, a rehabilitáció, az idősgondozás, a megváltozott munkaképességűek segítése, a tájékoztatás és a munkához juttatás segítése esetében várnának javulást a civil szervezetek bevonásától, vagyis tipikusan olyan területeken, amelyek most is problémákkal terheltek. Ha külön vizsgáljuk a civil és nem civil szervezetek véleményét a civil szervezetek kevésbé bíznak abban, hogy belépésükkel az adott szociális ellátás javulna, s legoptimistábbak e téren az állami intézmények.
27. A piaci szervezetek belépését a konkrét szociális részterületekre jóval többen zárnák ki a válaszadók közül, s a többieknél is erős a bizonytalanság a várt eredményesség tekintetében. Különösen az állami intézményeknek vannak fenntartásai ezzel kapcsolatban. Összességében úgy vélik a megkérdezettek, hogy a munkához juttatás segítésében, a megváltozott munkaképességűek segítésében, a rehabilitációban és a közmunka szervezésén javítana leginkább a piaci szolgáltatók megjelenése a szociális szférán belül.

28. Attitűd válaszok alapján klaszter-elemzéssel három markáns nézetet tudunk megragadni a regionális szociális szolgáltatások szervezésével kapcsolatban. A közép-dunántúli szociális intézmények és szervezetek vezetőinek 38 százaléka azok közé tartozik, akik úgy vélik az államnak elsősorban az alapszolgáltatásokra kell helyeznie a hangsúlyt és a civil szervezeteknek ezeket kell kiegészíteni speciális szükségletű csoportoknak (elsősorban az elesettek és hátrányos helyzetűek számára) nyújtott célzott szociális szolgáltatásokkal. A másik klaszter elsősorban az állami szociális szolgáltatásszervezést preferálja, sem a civil, sem a piaci szervezetek megjelenését nem támogatják. Ők alkotják a minta 29 százalékát. A harmadik klaszterbe azok az válaszadók kerültek, akik a plurális szociális szolgáltatásszervezést preferálják, melyben a piaci, a nonprofit és az állami/önkormányzati intézmények egyaránt komoly szerephez juthatnak.
29. Az interjúk és esettanulmányok tapasztalatai szerint a szektorok közötti és ágazatközi együttműködések a legtöbb esetben helyi szükségletek alapján alakulnak ki, amelyek felismerésére a meglévő szociális jellegű önkormányzati/állami intézmények mellett rugalmasság szempontjából legjobban a civil szervezetek tudnak reagálni, ők vannak közvetlenebb napi kapcsolatban a lakossággal, családokkal és a speciálisan érintett célcsoportokkal.
30. Új, innovatív szolgáltatási formák és kezdeményezések ösztönzésénél, beindításánál gyakran egy vagy több civil szervezetet találunk, akik az állami szociális ellátórendszer intézményeinek kereteibe bele nem férő, vagy azok hatókörén kívül eső feladatokat és szolgáltatásokat vállaltak fel.
31. A kvalitatív kutatási eredményeinkből általános jellemzőként állapítható meg, hogy a jól működő partneri együttműködések legfőbb biztosítékai a személyes kapcsolatok, ismeretségek. A partnerség kialakulásánál nagyobb befolyásoló tényezőnek tűnik a szervezeteknél dolgozó munkatársak, mint az adott szervezet általános szakmai munkája, mind a kapcsolatfelvételnél, mind pedig ezek fenntartásához szükséges a kapcsolattartók rugalmassága, motiváltsága, elhivatottsága és szakmai tudása..
32. Valamilyen eseti szociális probléma megoldásában a vizsgált intézmények 56 százaléka működött együtt civil szervezettel, 80 százaléka önkormányzati intézménnyel, 52 százaléka állami intézménnyel és 26 százaléka piaci szervezettel. Ezen együttműködések sikerességét általában közepesnek vagy jó minősítették a szervezetek. Legrendszeresebb együttműködése a válaszadóknak az önkormányzati intézményekkel van, ugyanakkor a legsikeresebbnek a civil szervezeti együttműködések tűnnek.
33. Rendszeres (tartós) együttműködés piaci szervezettel a szociális szolgáltatások szervezésében az intézmények, szervezetek 14 százalékánál fordul elő, állami és civil szervezettel 26 százalékuknak van/volt tartós együttműködése, s önkormányzati intézménnyel 52 százalékuknak. A legsikeresebbnek a tartós együttműködések esetében is a civilekkel való kapcsolatot minősítették, de ehhez nagyon közeli értéket kapott az önkormányzati együttműködés sikeressége is.
34. A legnagyobb arányban önkormányzati intézmények közötti, vagy állami és önkormányzati intézmények közötti eseti és tartós együttműködést találtunk a mintában. Ennél alacsonyabb arányú a civil-civil és az állami-állami együttműködés. Az interszektoriális együttműködések tekintetében a legritkábbak a piaci szektorral való kapcsolatok, mely eseti jelleggel még a civil-piaci, tartós jelleggel az állami-piaci relációban fordulnak elő leginkább. Az együttműködések sikerességét nézve az önkormányzati-piaci együttműködések kapták a legalacsonyabb pontszámot.
35. Az ágazaton belüli együttműködések megvalósulhatnak formális és informális úton is. Jelenleg is élő önkormányzati informális kapcsolattal a régió szociális szolgáltatóinak

háromnegyede rendelkezik, állami intézménnyel 45 százaléknak, civil szervezettel 52 százaléknak, egyházzal egyharmaduknak van valamilyen kapcsolata. Céggel, piaci szervezettel az intézmények 62 százaléknak nincs még informális kapcsolata sem, s többségük nem is tervezi az együttműködés kialakítását. Hasonlóan magas arányban utasítják el az egyházi szervezetekkel való informális kapcsolatot. Formális, szerződésben vagy megállapodásban rögzített kapcsolattal alacsonyabb arányban rendelkeznek a szervezetek, önkormányzati intézménnyel 43, civil szervezettel 28, állami intézménnyel 22 százalékuknak van formalizált kapcsolata.

36. Az együttműködések formalizáltságát tekintve az esettanulmányok és interjúk során kiderült, hogy a jó – és adott esetben évek óta futó - programok esetén nem garancia, illetve nem is kitétel a formális együttműködési megállapodás, sőt az is előfordult, hogy ez inkább akadályozta a program megvalósítását.
37. A kvalitatív mérések során több olyan esettel is találkoztunk, amikor szinte kizárólag a szervezet egy-egy meghatározó személyén és az ő kapcsolatain múlt a szervezet teljes kapcsolati hálója.
38. Több együttműködési forma konkrét, a célcsoport számára személyes segítségnyújtás érdekében jött létre, ilyen partneri viszonyok alakultak ki a fogyatékos embereket támogató szervezeteknél, a különböző karitatív csoportoknál, az ifjúsági szervezeteknél, idősek otthona, családsegítő és oktatási intézményeknél, de léteznek szervezeti támogatás érdekében létrejövő korporációk, amikor is a szférában dolgozó társintézményeket és szervezeteket próbálják segíteni.
39. Az állami és önkormányzati intézmények az állami és önkormányzati intézményekkel való kapcsolattal jellemzően elégedettek (71-76 pont százfokú skálán), ugyanakkor ezen intézmények a civil szervezetekkel való kapcsolatukat csak 62-64 pontra értékelték. A másik oldalról a civilek is hasonlóan vélekednek az önkormányzati kapcsolataikról (vagyis e tekintetben a helyzetismeretük reálisnak tűnik) ugyanakkor a civilek az állami intézményekkel való kapcsolatukat negatívabban látják, mint ahogy az állami intézmények látják ugyanezt.
40. A kvalitatív tapasztalatok megerősítették, hogy a helyi szükségletek felismerésében és feltárásában fontos szerepet töltenek be a helyi civil szervezetek, továbbá a rugalmasság szempontjából valóban ők tudnak a leggyorsabban reagálni a felmerülő problémákra és szükségletekre.
41. Az önkormányzati–civil együttműködések többségben az együttműködések a civil szervezetek kezdeményezik, elsősorban a kiszámítható pénzügyi tervezés érdekében, de ezzel párhuzamosan sok esetben lojalitást kell vállalniuk a helyi hatalom iránt, ami mind belső szervezeti életük (rugalmasságuk), mind pedig hosszú távú céljaik megvalósításának rovására megy. Ezzel az aktussal gyakran elköteleződnek bizonyos politikai irányzatoknak, és felvállalnak olyan „másodlagos feladatokat”, amelyek nem ritkán saját célkitűzéseiket fenyegetik.
42. A több éve és komoly szolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel az önkormányzatok ellátási szerződést kötnek egy adott részterületre, illetve feladatra, így az elvégzett feladatért cserébe a szervezetek éves szinten az ellátási szerződésben foglalt összeget kapnak az önkormányzattól. Az ellátási szerződések meghatározott időközönkénti felülvizsgálata azonban tartalmi szempontból felszínesek és esetlegesek. A túlzottan „bizalmi” szervezetek szerződéseit nem kellő alapossgal vizsgálják felül, egyfajta automatizmussal hosszabbítják.
43. Az ellátási szerződés vagy együttműködési megállapodás keretében nyújtott alternatív szociális ellátások mögül éppúgy hiányzik a hatékonyságmérés és a rögzített pénzügyi és szakmai értékelési eljárási rend, mint a saját intézményen keresztüli ellátási formák esetében.

44. Az önkormányzatok nem minden esetben nyitottak az együttműködési szerződések iránt, forráshiányos időszakban nem mernek felvállalni ilyen irányú kötelezettségeket még akkor sem, ha olcsóbban szerveznék meg más az ellátást, a kívülről jövő kezdeményezés iránt bizalmatlanok.
45. A civil szféra szereplői között megjelentek és egyre többen vannak a megfelelő szakmai színvonalat képviselő, felsőfokú végzettséggel rendelkező szakemberek, akik bírnak olyan szakmai tudással és képességekkel, amelyek birtokában magas színvonalú programokat tudnak végrehajtani.
46. Civil-civil együttműködések leggyakrabban személyes kapcsolatok révén alakulnak ki. Elsősorban a civil szervezetek körében tapasztalható az is, hogy számukra lényegesebb a program szakmai megvalósítása, mint az együttműködési megállapodások formálissá tétele, írásban való rögzítése és dokumentálása.
47. A szociális szolgáltatások területén igen kis arányban és számban képviseltetik magukat a piaci szereplők, ami részben közgazdasági, részben pedig attitűd jellegű okokkal magyarázható.
48. A piaci szervezetek aktívan elsősorban a foglalkoztatási projektben vesznek részt, mint pénzügyi támogatók és mint gyakorlati szakképző helyek, jellemzően megváltozott munkaképességű emberek és hátrányos helyzetű fiatalok foglalkoztatását vállalják fel.
49. Az önkormányzati és civil szféra képviselői közül a legtöbbször nincsen semmiféle kapcsolata piaci szolgáltatóval és nem is hallott róla, hogy környezetében létezne ilyen. A piaci szereplők fogalmának hallatán leginkább az adományozói szerepkörökre asszociálnak a megkérdezettek, a cégek mint egyes programok, rendezvények szponzorai jelennek meg a fejükben.
50. A szektorok közötti együttműködések jelenléte, a szektorok közötti átjárhatóság mellett az ágazatközi együttműködések rendszerére inkább a merevség és a szigorúan lehatárolt feladatmegosztások jellemzőek. Az átjárhatóságot erősíti ugyanakkor több településen is a jellemzően szociális munkásokból álló informális „network”.

1. A VIZSGÁLAT HÁTTERE

1.1 A kutatás célja

A majdani regionális szociális stratégia egyik kimondott alapelve lehet a kooperáció, a különböző szektorok és a különböző ágazatok közötti együttműködés fokozása a szociális szolgáltatások hatékonyságának és elérhetőségének növelése érdekében. A kutatás két irányban vizsgálta az intézmények közötti együttműködés alternatíváit, egyrészt az egyes szociális szolgáltatásokat nyújtó intézmények és szervezetek státusza mentén (állami, önkormányzati, civil, piaci) másrészt a humányszolgáltató intézmények ágazata mentén különös tekintettel az egészségügyi-szociális-oktatási ágazatok közötti feladatmegosztásra. A kutatás előkészítő szakaszában lebonyolított orientáló workshopon a meghívott regionális szakemberek egybehangzó tapasztalata alapján az ágazatközi együttműködés a szociális szolgáltatások terén még nagyon kezdeti stádiumban van ezért kutatásunk során elsősorban az interszektoriális együttműködés tanulmányozására helyeztük a hangsúlyt a szociális szolgáltatások szervezésén belül.

A kutatás fő kérdései

1. A szociális szolgáltatások, ellátási formák szervezése nem csak állami feladat, hanem közösségi érdek is. Ennek megfelelően az állami és kötelező önkormányzati szociális feladatok mellett szociális gondoskodást nyújt több nonprofit szervezet, egyház és újabban – a fizetőképes kereslet megjelenésével – több piaci szereplő is. A különböző szervezetek a szociális ellátásaikat különböző szinten nyújtják, s bár megfigyelhető egyfajta feladatmegosztás köztük, előfordulnak párhuzamosságok, dömping-programok és hiányterületek egyaránt. Kérdés, hogy az együttműködés jelenlegi formái és területei alkalmasak-e arra, hogy a regionális szintű stratégia számolhasson ezzel, illetve mi kellene ahhoz, hogy számolhasson velük a jövőben. Külön kérdés, hogy melyek azok a szociális szolgáltatások, amelyek szervezésébe különösen hasznos lehet bevonni a civil illetve piaci szolgáltatókat.
2. A humán ágazatok közül szinte minden területnek van szociális vonatkozása. Kérdéses azonban, hogy melyik ágazat intézményrendszere ismerte fel azt, hogy az emberrel, mint komplex egésszel foglalkozva nem kerülhetik meg a szociális szempontokat és a saját profiljuknak megfelelő ellátásokon túl fel kell vállalniuk alternatív szociális

szolgáltatásokat is (pl. az egészségügyi intézményekben végzett szociális munka, vagy bizonyos oktatási intézményekben a reggeli biztosítása stb.) A kutatás során vizsgáltuk, hogy a régió humán szolgáltató intézményei körében milyen a hajlandóság a regionális szociális ellátásokba való bekapcsolódásra, valamint elemeztük, hogy a szociális szolgáltatók milyen potenciállal rendelkeznek a más ágazatok által felvállalt szolgáltatások szakmai támogatására.

1.2 Elméleti keretek

A kutatás elméleti kereteinek meghatározásakor abból indultunk ki, hogy a szociális szolgáltatások szervezésének elsődleges indoka a ki nem elégített vagy nem megfelelően kielégített lakossági szükségletek. Ennek megfelelően a helyi szociális szolgáltatások szervezésének vizsgálatában is előtérbe kerül az a kérdés, hogy az együttműködési pontok fejlesztésével és szektorok közötti „szociális” hidak építésével hogyan lehet elősegíteni a szociális ellátórendszer hiányából vagy diszfunkciójából eredő kielégítetlen valós lakossági szükségletek kielégítését. Ennek megfelelően a kutatás részben feltáró, részben pedig helyzetleíró jellegű volt. A kutatás célcsoportja csupán területileg egységes, szervezetileg és ágazati szinten heterogén volt, ezért a témát komplex módszertannal kellett vizsgálni.

A kutatás első lépéseként a meg kellett határozni a humán szükségletek tudományos definícióját, hogy mérhetővé és esetleg rangsorolhatóvá tegyük azokat. Ezután megalkottuk a részletes mintavételi tervet, komplex módszertannal elvégeztük az intézményi adatfelvételt, majd ezen adatokat szembesítettük a különböző szakterületeken dolgozó szakértőkkel.

A szükségletek általános jellemzője (így a magasabb szintű szociális szükségletek jellemzője is), hogy szerkezetét tekintve szükségleti diszpozíció és valamilyen magatartási-tevékenységi algoritmus, program alkotja, mely az alacsonyabb rendű szükségleteknél előre programozott (pl. ha éhes az ember, akkor élelmet szerez), a magasabb szintű szükségleteknél azonban az individualizáció és a szocializáció folyamatában alakul ki (pl. ha szenvedélybetegségben szenved terápiás intézményt keres). Ebben a vonatkozásban a szociális szolgáltatások részben alacsonyabb rendű, részben pedig magasabb rendű lakossági szükségletekre reagálnak. Az előzetes fókuszcsoport során szakértői tapasztalatként hangzott el, hogy kitapintható ennek szektoronkénti sajátossága is, míg az állami/önkormányzati szociális szolgáltatások elsősorban primer szociális szükségletek (gyakran fiziológiai szükségletek) kielégítését célozzák (pl. létfenntartási segélyek, étel-miszer hozzájárulás, gyermekvédelmi támogatások, alapvető létbiztonsági szolgáltatások), addig a szociális

szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások, piaci szereplők kifejezetten magasabb szintű szociális szükségletek kielégítésében vesznek részt (pl. emelt színvonalú idősellátás, speciális gyermekszolgáltatások, munkaerőpiaci szolgáltatások). A civil szervezetek – elméleti szinten - részt vállalhatnak minden szintű helyi szociális szükségletek kielégítésében, ha rendelkeznek a megfelelő eszközökkel.

A kutatásunk alapvetően csak a szociális szükségleti dimenzióban különböző intézmények által nyújtott szolgáltatásokra reflektál, de nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a szociális ellátási szolgáltatási formák gyakran átfedésbe kerülnek az egészségügyi, nevelési-oktatási, környezeti és gazdasági szükségleti csoportokkal is.

A kutatásunk során érintett lakossági szükségleti csoportok közül a szociális, egészségügyi és környezeti alapvetően hiányalapú szükségletekkel hozhatók összefüggésbe, míg a nevelési-oktatási és gazdaságfejlesztési dimenzió már inkább növekedésalapú szükséglet.

A kutatás előtt pontosan tisztáznunk kellett, hogy a biogén, a pszichogén és a szociogén szociális szükségletek közül melyekre kívánunk fókuszálni. Az alapszükségletek minden esetben a biogén szükségleti csoportok, az egyedfejlődés során erre épülnek rá a pszichogén szükségletek, ugyanakkor sem a biogén, sem pedig a pszichogén szociális szükségletek kielégítése nem feltételezi a társas interakciót és az intézményesültséget, ez különbözteti meg őket leginkább a szociogén szükségletektől, melyek keletkezése és kielégítése is szociális szituációkban történik. A kutatás elméleti előkészítésének egyik fontos megállapítása volt, hogy attól, hogy egy biogén szükségelt (pl. megfelelő táplálkozás, lakhatási feltételek) kielégítése a szociális mezőben történik, a keletkezése egyéni, vagyis nem válik minden esetben közvetlenül szociális szükségletté (!).

A lakossági szükségletek és az intézmények, szervezetek (akármelyik szektorról is legyen szó) által nyújtott szolgáltatások közös metszetében helyezkednek el azok a kielégített valós szociális szükségletek, amelyekre jól reflektálnak a helyi intézmények és NGO-k szolgáltatásai. A kutatás során célunk volt az is, hogy a kielégítetlen valós szociális szükségleteket minél pontosabban lokalizálhassuk. Ahhoz, hogy policy jellegű ajánlásokat alkothassunk az is kellett, hogy megismerjük, hogy ezek a szociális szükségletek hol helyezkednek el más szükségleti csoportokhoz viszonyítva a régióban.

A kutatás során választ próbáltunk keresni arra a kérdésre, hogy a szociális szolgáltatások területén milyen a szektorok közötti együttműködés, illetve hol érvényesül leginkább az együttműködés multiplikátor hatása a szakértői és intézményi vélemények alapján.

1.3 Kutatási módszer

A kutatás első lépéseként lebonyolítottunk egy orientáló workshopot (alapozó fókuszcsoport) a régió szociális szakemberei közreműködésével, mely az empirikus vizsgálat során alkalmazott adatfelvételi eszközök¹ (kérdőívek, interjú-katalógus, esettanulmány vezérfonál) készítéséhez szükséges szervezeti, területi és ágazati háttér információkat gyűjtöttük be, illetve a kutatási hipotézisnek megfelelő indikátorokat határoztuk meg. Ezek alapján a kutatás legfontosabb indikátorai a következők lettek:

- a formális és informális együttműködés megvalósulási formái;
- a szektorok közötti két oldalú együttműködések léte és intenzitása (civil-állami, civil-önkormányzati, civil-piaci, civil-civil, állami-állami, állami-piaci, állami-önkormányzati, önkormányzati-önkormányzati, önkormányzati-piaci, piaci-piaci) a szociális szolgáltatások szervezésében;
- helyben elérhető szociális szolgáltatások;
- az egyes szektorok intézményeivel kapcsolatos kölcsönös elégedettség a szociális szolgáltatások szervezésében;
- konkrét szociális alapellátásba (segélyezés, szociális étkeztetés; házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi gondozás; családsegítés szolgáltatásai; speciális alapellátási szolgáltatások) és a szakosított ellátási formákba (nappali ellátást nyújtó intézmények; átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények; ápolást-gondozást nyújtó intézmények stb.) valamint a kiegészítő jellegű szociális szolgáltatások (bölcsőde, alacsonyküszöbű szolgáltatások, ifjúsági információs szolgáltatások, prevenció, rehabilitáció, utcai megkereső szociális munka stb.) szervezésébe a civil és piaci szolgáltatók bevonásának vélt hatása.

Az orientáló workshop tapasztalatai alapján elkészült kérdőívet, interjúkatalógust és esettanulmány-vezérfonalat teszteltük, tesztelés után javítottuk, pontosítottuk. A végleges postai önkitöltős intézményi kérdőív 8 oldalas lett és 183 kérdést tartalmazott az intézményi alapadatokkal együtt.

A kutatás során a postai adatfelvételi módszer kijelölte számunkra a mintavételi elveket, úgynevezett önkiválasztó mintával dolgoztunk. Ez annyit jelent, hogy a kérdőívet elküldtük a régióban működő valamennyi olyan szervezetnek, amely a szociális szolgáltatások területén eseti vagy rendszeres módon megjelenik függetlenül attól hogy kötelező vagy hogy önként vállalt szolgáltatásról van-e szó. Az intézmények listáját több forrásból állítottuk össze.

Az állami és önkormányzati fenntartású szociális szolgáltató intézmények listáját azon szolgáltatók alkották, amelyeknek az OSAP szerint statisztikai szolgáltatási kötelezettségük van a KSH felé. A felkeresendő civil szervezetek listáját a régió megyéiben 2000-2004 között kiadott civil címtárakból válogattuk le (egészségügyi és szociális célú szervezetek) és a három megye civil szervezetek szolgáltató házainak adatbázisa alapján pontosítottuk. A piaci szektorba tartozó (fenntartó szerint a Gt. alapján bejegyzett szervezetek) szociális területen működő cégekről közhiteles és naprakész adatbázis nem létezik. A cégbírósági nyilvántartás alapján készült cégek kódexek rekordjai sem voltak szelektálhatók a kutatási szempontjaink szerint releváns módon, így eredeti elképzelésünkötől eltérően a közösségi szociális szolgáltatást végző piaci szereplők közül csak a közhasznú társaságokat tudtuk a mintába emelni.

A teljes listába (mintavételi keret) 979 intézmény került a közép-dunántúli régióból, ennek 38 százaléka civil szervezet, 60 százaléka állami illetve önkormányzati fenntartású intézmény s 2 százaléka képviselte a piaci szektort a listában. A megkeresett intézmények közel egyharmada Fejér megyei, 17 százaléka Komárom-Esztergom megyei. Legnagyobb arányban Veszprém megyei szervezeteket tartalmazott a lista, de ez nem véletlen, hiszen a településszám szerinti Veszprém megye a legnagyobb s a szociális alapellátások miatt a település már akkor is a mintába került, ha ott csak önkormányzati alapszolgáltatás érhető el². Településtípus szerint a mintavételi keret 23 százaléka megyei jogú városban működő szervezetből állt, 25 százaléka kisebb városi intézmény volt, 52 százalékban pedig valamilyen községben működő intézmény, szervezet alkotta a kiinduló címlistát. A mintavételi keret fenntartó és településtípus szerinti megoszlását megyei bontásban az alábbi táblázat mutatja³.

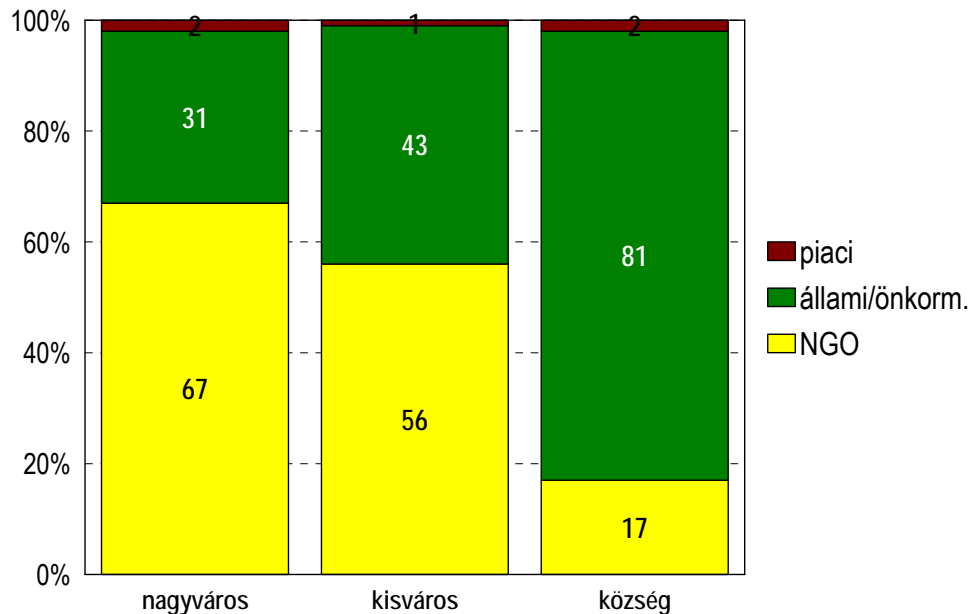
Fenntartó → ↓ Település	Fejér megye		Komárom-Esztergom megye		Veszprém megye	
	Civil szervezet	Nem civil tartja fenn	Civil szervezet	Nem civil tartja fenn	Civil szervezet	Nem civil tartja fenn
Megyei jogú városi	22	11	7	11	14	4
Városi	6	7	7	22	22	10
Községi	11	57	2	51	10	40
összesen	100 %		100 %		100 %	

¹ Az adatfelvételi eszközöket a mellékelt tartalmazza.

² Abban az esetben, ha az önkormányzatnak nem volt semmilyen elkülönült szociális intézménye, a polgármesteri hivatal szociális előadóját kértük fel válaszára.

³ A kutatási beszámolóban a továbbiakban a régió négy megyei jogú városát (Székesfehérvár, Dunaujváros, Veszprém, Tatabánya) nagyvárosnak, a 22 egyéb városát (Enying, Kisbér, Komárom, Devecser, Zirc, Sárbogárd, Gárdony, Sümeg, Polgárdi, Mór, Pápa, Tata, Balatonalmádi, Ajka, Bicske, Esztergom, Balatonfüred, Tapolca, Nyergesújfalu, Várpalota, Oroszlány, Dorog) kisvárosnak nevezzük, a régió többi települése község.

A mintavételi keret szektor szerinti megoszlása településtípusonként



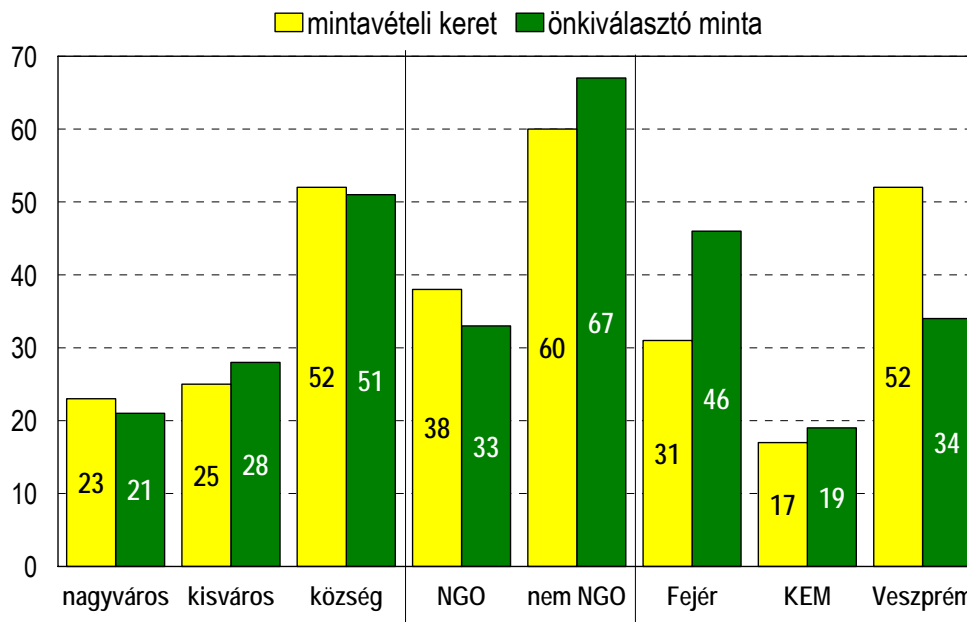
Az önkitöltős kérdőíves adatfelvételi mód sajátossága, hogy a végleges mintába kerülés egyetlen dologtól függ, attól, hogy a válaszolásra felkért adatszolgáltató visszaküldi-e a kérdőívet. Az általunk kiküldött kérdőíveket első körben az intézmények 19 százaléka küldte vissza⁴, majd „buzdító levelek” és telefonok után a visszaérkezési arány 25 százalékra nőtt, amely már lehetővé tette a kérdőíves adatfelvétel statisztikai elemzést. Ugyanakkor a visszaérkezett kérdőívek belső aránya földrajzilag, szektorok tekintetében és településtípus szerint is eltérhet a kiküldött kérdőívek belső arányától. Ez az eltérés azt mutatja, hogy bizonyos intézmények, szervezetek motiváltabbak voltak a kérdőívre való válaszolásra.

Összehasonlítva a településtípus, a megye és a szektor szerinti arányokat a mintavételi keret és az önkiválasztó minta esetében látható, hogy jelentős eltérés csak a megye szerint van, míg a Fejér megyei szervezetek körében az átlagnál magasabb (36 százalék), a Veszprém megyeiek körében alacsonyabb (16 százalék) volt a visszaérkezési arány. Mivel az alkalmazott kutatási módszer nem tette lehetővé valószínűségi mintavétel alkalmazását így a kutatás végleges mintája esetében a mintavételi hiba sem becsülhető meg. Mivel azonban a szektor szerinti és településtípus szerinti összetétel tekintetében nincs számottevő eltérés a

⁴ Először tipikusan a kis települések önkormányzatai küldték vissza a kérdőíveket, második hullámban a családsegítők, bölcsődék és városi szociális szolgáltatók, utolsó hullámban pedig a civil szervezetek.

mintavételi keret és a minta között, az adatbázis alkalmas a kutatási koncepcióban foglaltak kérdések vizsgálatára és a hipotézisek tudományos tesztelésére.

A mintavételi keret és az önkiválasztó minta megoszlása



A kérdőíves adatfelvétel mellett részletes esettanulmányokat készítettünk konkrét szervezetközi együttműködések megvalósulásáról, vizsgálva a partnerség előzményét, létrejöttét, a partnerség tartalmát, körülményeit illetve a partnerség eredményeit⁵, valamint a régió három megyéjében a szociális szféra különböző területein tevékenykedő szervezetek és intézmények vezetői körében személyes interjúkat készítettünk a szektorok közötti és ágazatközi együttműködések gyakorlatát vizsgálva.

A kvalitatív vizsgálatba bevont szervezetek kiválasztásánál fontos szempont volt, hogy önkormányzati, civil és piaci szereplők képviselői egyaránt szerepeljenek a megkérdezendők között, illetve több ágazat képviselője (oktatási, szociális, egészségügyi) is megjelenjen a mintában. A piaci szereplők gyenge jelenlétét a szociális szolgáltatói piacon a kérdőíves felmérés mellett a kutatás kvalitatív szakasza is megerősítette, értékelhető interjúkat szociális szolgáltatót nyújtó piaci szereplővel nem tudtunk készíteni. Ennek ellenére piaci elemek és a piaci kapcsolatok azonban – mint például szociális jellegű foglalkoztatás,

⁵ Az esettanulmányokat a melléklet tartalmazza.

gazdasági tevékenység, idősök ellátásának piaci elemei – több civil szervezetnél is előkerültek.

Az interszektoriális és ágazatközi együttműködés alternatíváiról a szociális szolgáltatások terén készített célzott interjúkkal arra a kérdésre kerestük a választ, hogy milyen szervezeteken belüli és kívüli tényezők nehezíti a szektorok közötti együttműködéseket a szociális szolgáltatások, ellátások szervezésében, milyen okai lehetnek a kudarcnak, illetve milyen feltételek kellenének ahhoz, hogy az együttműködésen alapuló szociális szolgáltatások színvonala, adekvátsága és határfoka növekedjen a jövőben.

Az interjúk alanyait és az esettanulmányokkal feldolgozott intézményi szolgáltatásokat szakértői egyeztetés alapján választottuk ki. A kutatás során mindösszesen 19 interjút készítettünk az alábbiak szerint⁶.

Az esettanulmányok és interjúk technikai háttere

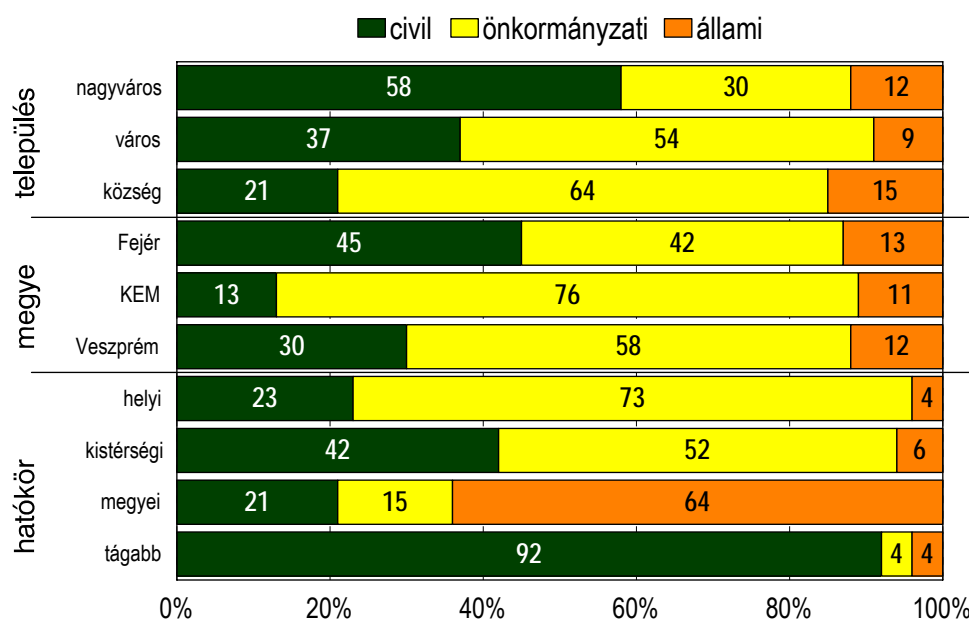
Szervezet neve	Település	Alany	Beosztás
Területi Szociális Szolgáltató és Veszprémi Gyermekjóléti Módszertani Intézet	Balatonkenese	Pozsonyi Mónika	Intézményvezető
Dunamenti Regionális Népfőiskola	Dunaújváros	Varga Zoltánné	Programfelelős
Őszi Napfény Idősek Otthona	Kisbér	Dr. Szécsi Domonkos Erzsébet	Intézményvezető
Kolping Katolikus Szakmunkásképző és Speciális Szakiskola	Pétfürdő	Fodor Tamás	Igazgató
Alba Regia Civitan Klub	Székesfehérvár	Kovács Istvánné	Elnök
Érted, Veled Egyesület (Közép-dunántúli Regionális Forrásközpont)	Székesfehérvár	Vincze Erika	Elnök
Esélyek Háza	Székesfehérvár	Márton Zoltán	Igazgató
Munkaügyi Központ	Székesfehérvár	Poleszák Györgyné	Programfelelős
Székesfehérvári Regionális Nagycsaládosok Egyesülete	Székesfehérvár	Farnady Judit	Elnök
Talentum Alapítványi Iskola	Tata	Vogelné Nagy Éva	Igazgató
Esőemberekért Egyesület	Tata	Schenk Lászlóné	Elnök
Máltai Szeretetszolgálat Regionális Központ	Tata	Bondor Lajos	Elnök
Bázis Gyermek és Ifjúsági Egyesület	Tatabánya	Bereznai Csaba	Elnök
Tatabányai Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	Tatabánya	Mecsey Ilona	Intézményvezető
Tatabányai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda	Tatabánya	Stefanik Péter	Irodavezető
United Way Alapítvány, Tatabányai Civil Ház	Tatabánya	Kovács Istvánné	Programvezető
Utcai Szociális Segítők Egyesülete	Tatabánya	Lőrincz Norbert	Elnök
Drogambulancia	Veszprém	Jurinkovics Livia	ügyvezető igazgató
Életet Segítő Alapítvány	Veszprém	Szűcs Ágnes	Elnök

⁶ Ezen kívül készült még két további interjú de azok információtartalma már nem járult hozzá érdemben az elemzéshez.

1.4 A vizsgált intézmények

A kutatás során vizsgált szociális szolgáltató intézmények egyharmada civil szervezet⁷ (egyesület, alapítvány vagy valamilyen egyházi fenntartásban működő szociális ellátó intézmény), 54 százalékukat a helyi települési önkormányzat, 12 százalékukat pedig közvetlenül vagy közvetve az állam tartja fenn (pl. minisztériumokon keresztül, közigazgatási hivatalokon keresztül vagy más dekoncentrált intézményrendszeren keresztül). Településtípus szerint a nagyvárosi intézményekből visszaérkezett kérdőívek többsége civil szervezettől jött, s az önkormányzati fenntartók aránya csupán 30 százalék. A település méretének csökkenésével párhuzamosan csökken a civil szektor szerepe a szociális szolgáltatások biztosításában és fokozott szerep hárul az önkormányzatokra, s ez érződik a vizsgált mintában is.

Visszaérkezett kérdőívek szektoriális megoszlása



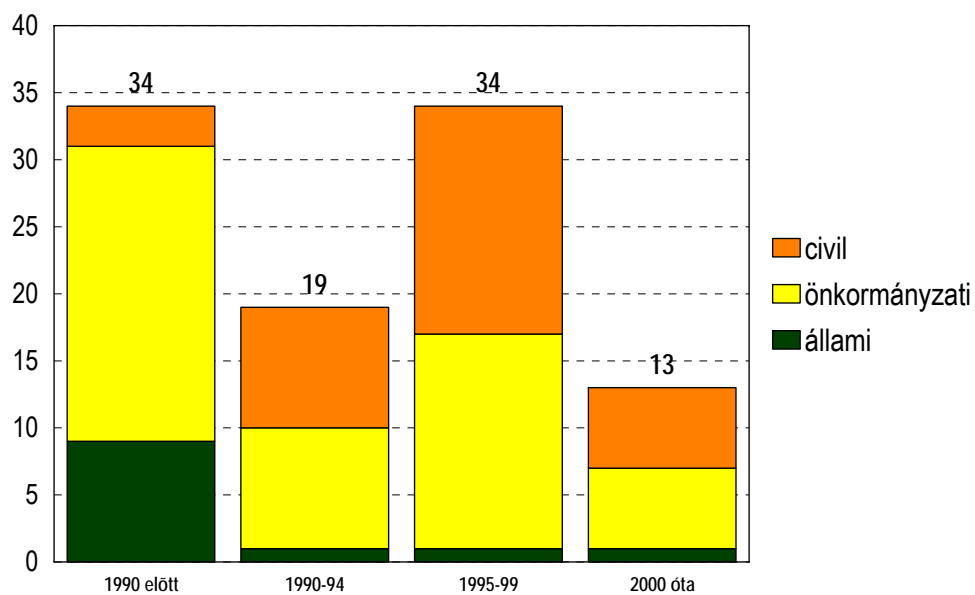
A Közép-Dunántúli régióban szociális szolgáltatást biztosító szervezetek közel kétharmada (62 százalék) hatókörét tekintve helyi, települési szintű, 13 százaléka kistérségi vonzáskörzettel bír. A csak települési szinten szolgáltató szociális ellátók többsége önkormányzati fenntartásban működik, a civil szervezetek aránya körükben csak 23 százalék. Ezzel szemben a kistérségi vonzáskörzettel rendelkező szervezeteknek már 42 százaléka

⁷ Az alapítványok és közalapítványok között nem tettünk különbséget a kutatás során, ahogy közhasznúsági fokozatuk szerint sem, mert ezek jogi, formai és nem „tartalmi” kategóriák. A mintába került 8 közhasznú társaságot is a civil szervezetekhez soroltuk az elemzés során mivel alaptevékenységük szerint nem törekedhetnek profitra és nem is álltak közvetlen állami/önkormányzati irányítás alatt.

NGO. Összességében a minta 14 százaléka megyei szinten nyújtja a szociális szolgáltatásait, ezen szervezetek tipikusan állami fenntartású intézmények. A vizsgált intézmények egytizede régiós vagy ennél tágabb hatókörrel működik, ezen intézmények tipikusan civil szervezetek álltak fenntartott szociális szolgáltatók.

A szervezetek egyharmada 1990 előtt kezdte meg a működését, 53 százalékuk a 90-es években (jellemzően 1995-99 között), 13 százalékuk pedig friss intézményként 2000 óta működik a régióban. A vizsgált állami intézmények háromnegyede 90 előtti alapítású, az önkormányzati intézmények 42 százaléka 90 előtti, s egytizede 2000 utáni. A civil szervezetek és egyházak sajátos helyzetben vannak, 90 előtt csak igen korlátozottan jelenhettek meg az élet bármely területén, így nem véletlen, hogy csak egytizedük tekinthet vissza 15 éves vagy annál régebbi múltra. A szociális szolgáltatásokban érintett közép-dunántúli civil szervezetek relatív többségét (47 százalék) a 90-es második felében alapították.

Alapítás éve és szektorok közös metszete



százalkos megoszlás

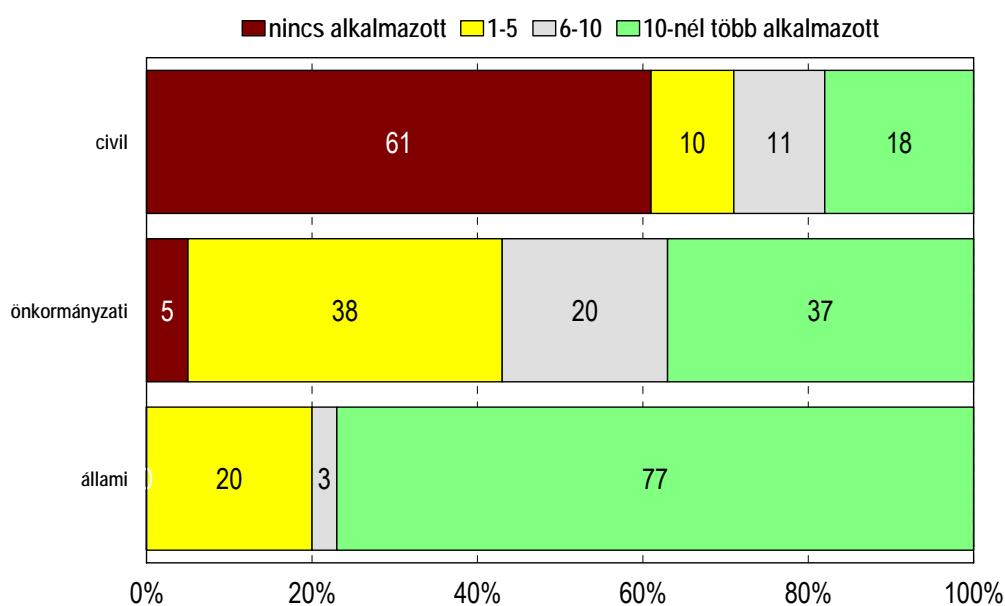
Település szerint a kutatás mintájában a régió 405 településéből 125 képviseltette magát, a legtöbb kérdőív a Székesfehérvárról (26), Dunaújvárosból (9) Pápáról (8), Tatabányáról (9), Bicskéről (6) és Veszprémből (6) érkezett vissza. Az összes kérdőív 21 százaléka nagyvárosi, 28 százaléka kisvárosi, 51 százaléka pedig községi szervezetektől érkezett vissza, megyénként eltérő arányban.

2. INTÉZMÉNYI SZOLGÁLTATÁSOK

A régió szociális szolgáltató intézményei eltérő infrastrukturális helyzetben vannak, s ezen humán, technikai és kapcsolati erőforrások nem függetlenek a fenntartó szektor szerinti besorolásától.

Alapfokú végzettségű munkatárssal a szociális szolgáltató intézmények fele, középfokú és felsőfokú végzettségű szakemberrel harmada nem rendelkezik. Ha együtt vizsgálva a három szektor adatait, a szociális területen működő szolgáltatók negyede egyáltalán nem rendelkezik alkalmazottal, kizárólag önkéntes vagy eseti megbízású munkatársak jelentik a humán erőforrásukat. További egynegyedük 1-5 főt, 15 százalékuk 6-10 főt és egyharmaduk tíz főnél többet foglalkoztat. A civil szektorban az eseti vagy rendszeres szociális szolgáltatást nyújtó szervezetek több mint 60 százaléka nem tud alkalmazottat megfizetni, s egyötödök kis szervezetként tíz főnél kevesebbet foglalkoztat. Az önkormányzati szociális ellátó intézmények több mint egyharmada is erősen humánerőforrás hiányos, míg az állami szociális ellátó intézmények háromnegyede 10 fő feletti alkalmazottal dolgozik a szociális szolgáltatások szervezésékor.

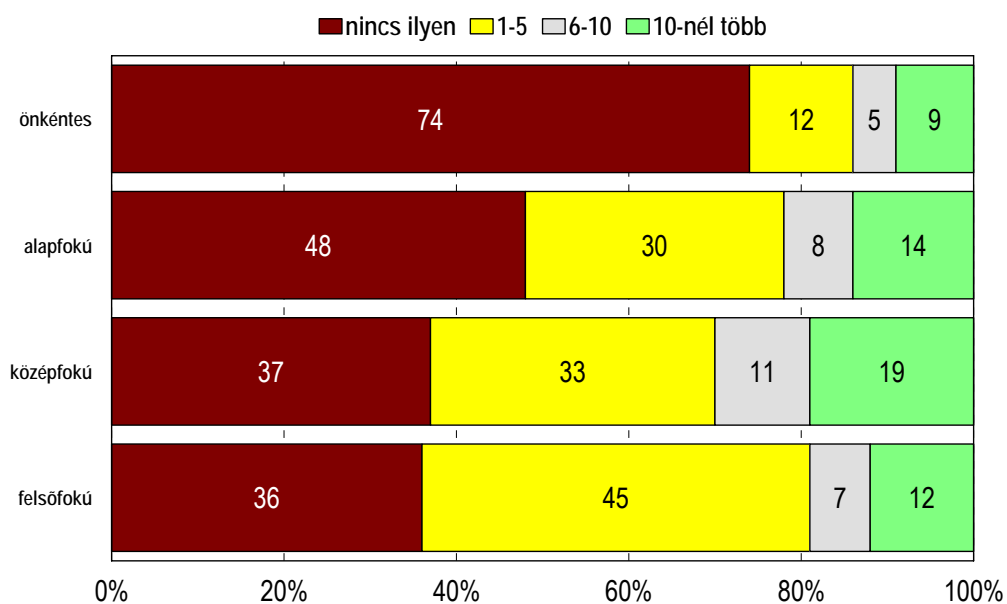
Alkalmazottak száma szerinti megoszlás szektoronként



		Adott végzettségű alkalmazottal NEM rendelkező szolgáltatók aránya (%)			
		Alapfokú	Középfokú	Felsőfokú	Egyáltalán nincs alkalmazott
Szektor	NGO	77	67	64	61
	Önkormányzati	37	24	24	5
	Állami	23	10	8	0
Hatókör	helyi	47	38	40	60
	kistérségi	74	45	32	19
	megyei	24	21	21	11
	régiós, tágabb	54	29	29	9
Település	nagyváros	60	46	46	34
	város	43	31	25	29
	község	47	36	38	38
Alapítás	1990 előtt	15	14	22	12
	1990-94	71	61	56	38
	1995-99	61	43	34	40
	2000 óta	67	41	30	10
Összesen		48	37	36	24

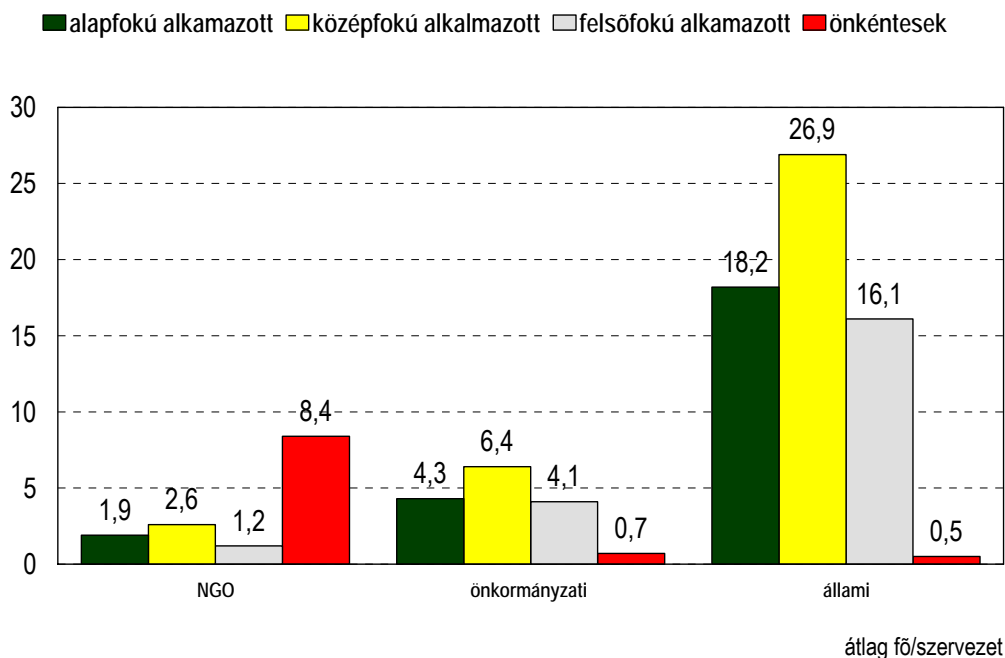
Egyéb dimenziók szerint nézve az alkalmazottak számát nem meglepő, hogy a régebb óta működő (1990 előtt alapított) szociális szolgáltató intézmények rendelkeznek a legstabilabb humán bázissal, s érdekes módon ez inkább jellemzi a 2000 után életre hívott új intézményeket is. A 90-es években alapított intézmények (jellemzően civil illetve önkormányzati intézmények) erőforrás hiányosak.

Humán erőforrás alakulása a munkatársak képzettsége szerint



A munkatársak átlagos létszáma az önkéntes segítőkkel együtt 21 fő a teljes mintára, önkéntes segítők nélkül (csak az alkalmazottak) 18 fő. Az alkalmazottak és az önkéntesek száma között nincs szignifikáns összefüggés, vagyis nem igaz, hogy a humánerőforrás hiányukat önkéntesek bevonásával pótolják a szervezetek. Az összefüggés azért sem lehet szignifikáns a minta egészére, mert az önkormányzati szociális ellátásban résztvevő intézmények és szervezetek 92 százaléka, az állami intézmények 94 százaléka egyetlen önkéntes munkát végző munkatárssal sem áll kapcsolatban. De hiányzik az önkéntes segítő a civil szervezetek harmadánál is. Az önkéntesek átlagos létszáma a civil szektorban 8 fő, míg az alapfokú alkalmazottaké 2, a középfokú végzettségűeké pedig 3 fő. Az önkormányzati szociális ellátást végző intézményeknél az átlagos humánerőforrás 16 fő, az állami szektorban ennél sokkal több, 62 fő.

Munkatársak átlagos száma szektoronként



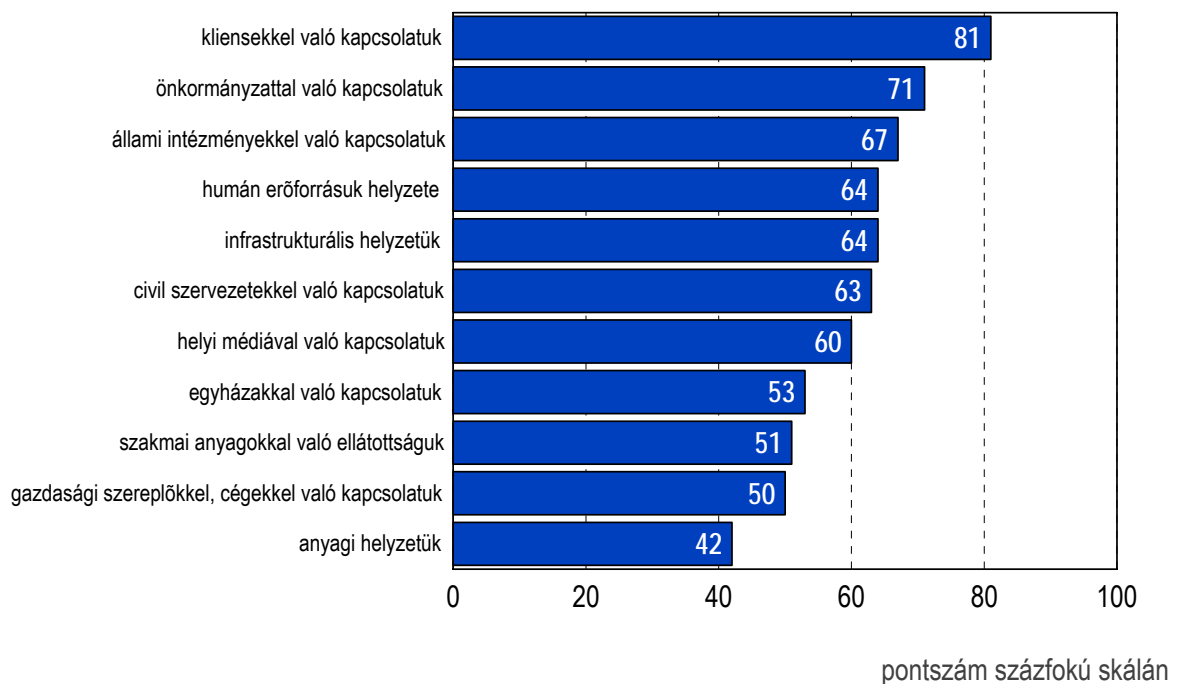
A működési feltételek intézményi minősítése alapján százfokú skálán mérve a kliensekkel való kapcsolatukkal a legelégedettebbek a vizsgált szervezetek, de magas (70 pont feletti) elégedettség mérhető az önkormányzattal való kapcsolat tekintetében is. A humánerőforrásuk, infrastrukturális helyzetük, civil szervezettel való kapcsolatuk és a helyi médiához való viszonyuk tekintetében közepes elégedettségről vallottak, míg egyértelműen csak az anyagi helyzet megítélése került az 50 pontos határ alá.

Szektoronként nézve a válaszokat a civil szervezetek majdnem minden dimenzióban elégedetlenebbek voltak, különösen a kapcsolatrendszerük és a szakmai anyagokkal való

ellátottságuk tekintetében nyilvánult ez meg. Az állami intézmények ezzel szemben az anyagi helyzetükkel és a média kapcsolataikkal elégedetlenebbek az átlagnál.

		Adott végzettségű alkalmazottak és az önkéntesek átlagos száma (fő)				
		Alapfokú	Középfokú	Felsőfokú	Önkéntes	Összesen
Szektor	NGO	1,9	2,6	1,2	8,4	14,1
	Önkormányzati	4,3	6,4	4,1	0,7	15,5
	Állami	18,2	26,9	16,1	0,5	61,7
Hatókör	Helyi	3,4	5,3	3,0	2,2	13,8
	kistérségi	1,1	3,4	3,5	2,4	10,3
	megyei	17,1	23,7	15,0	5,5	61,2
Település	regións, tágabb	6,7	7,7	3,0	5,3	22,7
	nagyváros	6,5	9,8	6,4	7,2	29,8
	város	5,4	9,8	6,1	4,3	25,8
Alapítás	község	4,7	5,7	3,1	1,0	14,4
	1990 előtt	10,6	16,0	9,1	1,9	37,6
	1990-94	1,6	3,6	2,2	7,0	14,4
	1995-99	2,9	4,7	3,1	3,7	14,4
	2000 óta	2,3	3,6	2,6	2,6	11,0
Összesen		5,2	7,7	4,6	3,2	20,8

A működési feltételek intézményi minősítése



Működési feltételekkel való elégedettség a szektorok szerint és az átlagtól való eltérés

Elégedettség	Civil szervezetek	Önkormányzati intézmények	Állami intézmények
infrastrukturális helyzetük	60	66	62
humán erőforrásuk helyzete	58	66	66
anyagi helyzetük	41	44	38
Szakmai anyagokkal való ellátottságuk (pl. szakkönyv, videó anyag stb.)	48	51	57
önkormányzattal való kapcsolatuk	62	76	73
helyi médiával való kapcsolatuk	59	62	57
civil szervezetekkel való kapcsolatuk	63	64	62
kliensekkel való kapcsolatuk	76	83	85
gazdasági szereplőkkel, cégekkel való kapcsolatuk	46	50	58
egyházakkal való kapcsolatuk	47	56	59
állami intézményekkel való kapcsolatuk	55	72	71

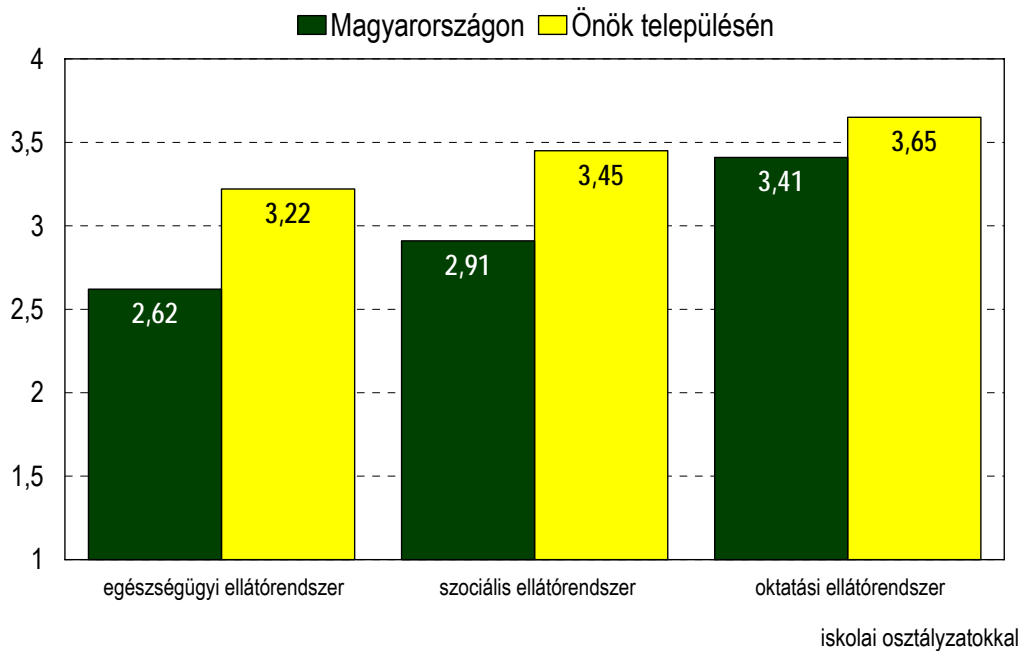
pontszán százaléku sálán

Eltérés az átlagtól	Civil szervezetek	Önkormányzati intézmények	Állami intézmények
infrastrukturális helyzetük	-4	2	-2
humán erőforrásuk helyzete	-6	2	2
anyagi helyzetük	-1	2	-4
Szakmai anyagokkal való ellátottságuk	-3	0	6
önkormányzattal való kapcsolatuk	-9	5	2
helyi médiával való kapcsolatuk	-1	2	-3
civil szervezetekkel való kapcsolatuk	0	1	-1
kliensekkel való kapcsolatuk	-5	2	4
gazdasági szereplőkkel, cégekkel való kapcsolatuk	-4	0	8
egyházakkal való kapcsolatuk	-6	3	6
állami intézményekkel való kapcsolatuk	-12	5	4

az átlagtól való eltérés pontszána százaléku sálán

Arra a kérdésre, hogy a szociális, egészségügyi illetve oktatási ellátórendszer mennyiben képes ellátni a feladatát Magyarországon és azon belül az adott településen, differenciált válaszok érkeztek. Általánosságban elmondható, hogy szociális szolgáltató intézmények mindhárom humán ágazat ellátásaival elégedettebbek a régiót tekintve, mint ahogy az országos helyzetet minősítik. A megkérdezett intézmények vezetői egyértelmű sorrendet is felállítottak, leginkább az oktatási, legkevésbé pedig az egészségügyi ellátórendszerrel elégedettek.

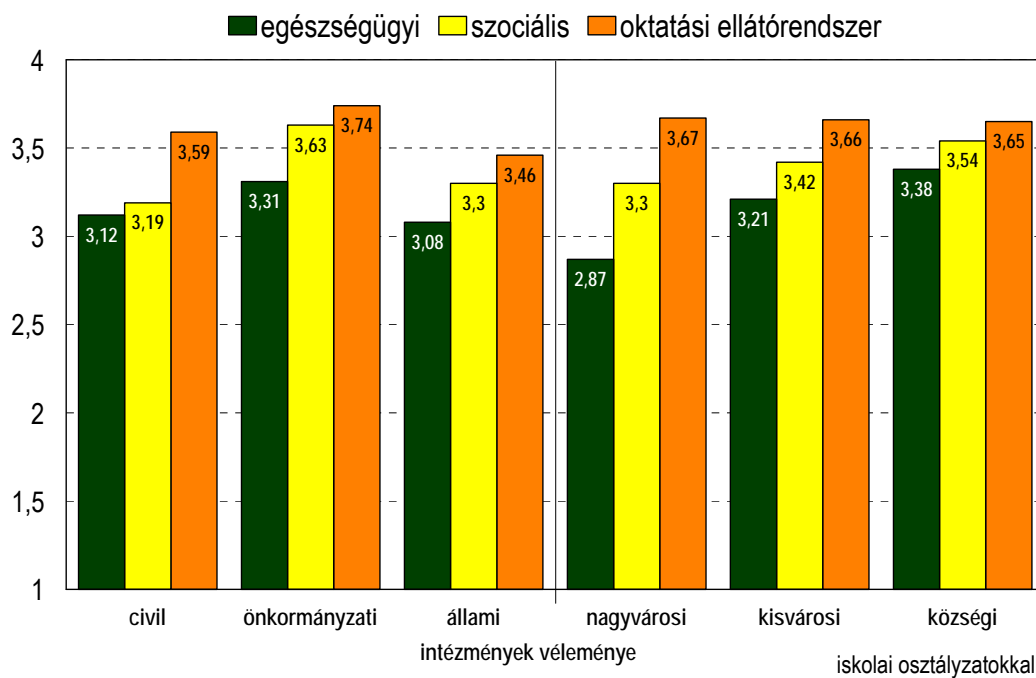
Mennyiben képes ellátni a feladatát...



Szektoronként nézve a válaszolók véleményét a legkritikusabbak az állami intézmények képviselői, míg a legelégedettebbek az önkormányzati szociális szolgáltatásokban résztvevők mind az egészségügyi, mind az szociális, mind pedig az oktatási ellátás helyi megvalósításával. Ez részben érthető, hiszen éppen ők azok, akikhez jogszabály szerint is tartozik ezen feladatok legtöbbjének alapellátási feladata. Ha az elemzésbe bevonjuk a szervezet hatókörének dimenzióját is, kiderül, hogy azok a szervezetek, amelyek nem csak a településen belül nyújtanak szolgáltatásokat (vagyis valószínűleg szélesebb összehasonlítási alapjuk van) a helyi szociális ellátórendszer megfelelőségéről kritikusabban nyilatkoznak, mint a helyi szolgáltatók. De az csak a szociális ellátórendszer megítélésére vonatkozik, a helyi oktatási és egészségügyi szolgáltatások minősítését a szervezet hatóköre már nem befolyásolja.

A település nagysága szerinti is sajátos viszonyrendszerben láthatjuk a helyi szociális szolgáltatások minősítését, míg a település mérete nem befolyásolja az oktatási szolgáltatás intézményi minősítését, addig a szociális és különösen az egészségügyi ellátások helyi szervezésével elégedettebbek a kisebb településen működő intézmények.

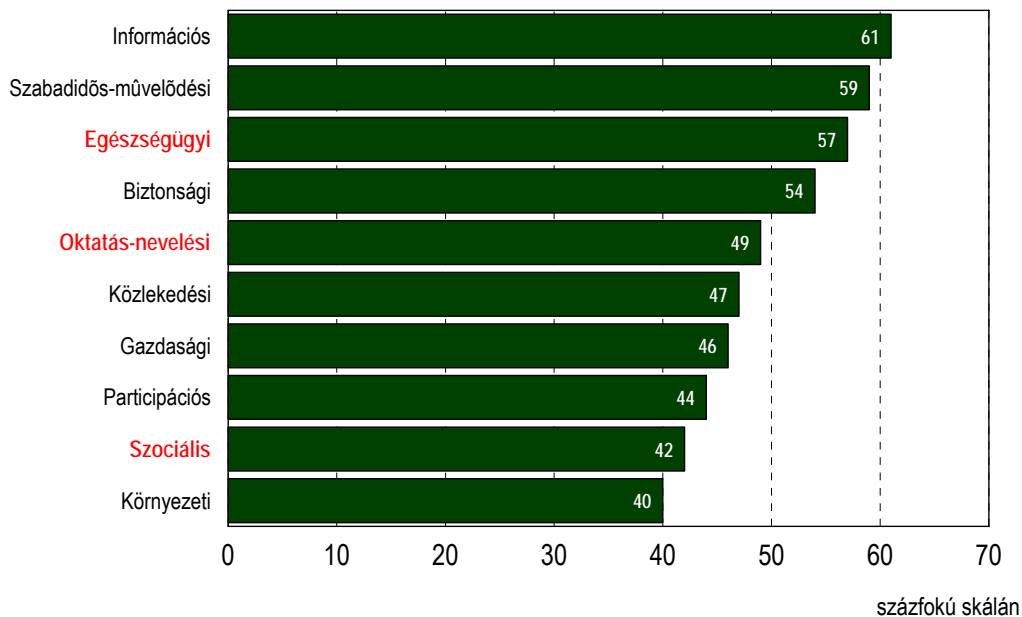
Mennyiben képes ellátni a feladatát a vizsgált településen az...



Kutatóintézetünk 2004. tavaszán országos lakossági szükségletvizsgálatot végzett a felnőtt magyar népesség körében⁸. Egy komplex kérdéssor alapján különböző részterületek elégedettségi szintjének aggregálásával megbecsülhetővé vált az egyes lakossági szükségleti csoportok kielégítettségi szintje a szolgáltatásokat igénybevevők oldaláról. Ezek alapján a legjobb helyzetben az információs és szabadidős-művelődési szükségletek vannak, de az egészségügyi és biztonsági szükségletek is az 50 pontos határ fölé kerültek százalékos skálán számolva. Közepes kielégítettségi szint jellemezi a közlekedési és gazdasági szükségleteket, s azok a területek amelyeken a legnagyobb hiányok mutatkoznak a lakosok participációs, szociális és környezeti szükségleteinek kielégítése. Összevetve ezeket a lakossági véleményeket a vizsgált régió intézményi vezetőinek ítéletével jól látszik a relatív sorrend különbözősége, míg a lakosok szerint a kevesebb hiányosság az egészségügyi területen van, addig a szakemberek az egészségügyi ellátórendszert kritizálják leginkább.

⁸ Domokos Tamás – Ruff Tamás: Lakossági szükségletfelmérés a United Way Alapítvány számára, Echo Survey Szociológiai Kutatóintézet, CD-ROM, 2004. március

Az elégedettségből számolt lakossági szükségletek kielégítettségi szintje



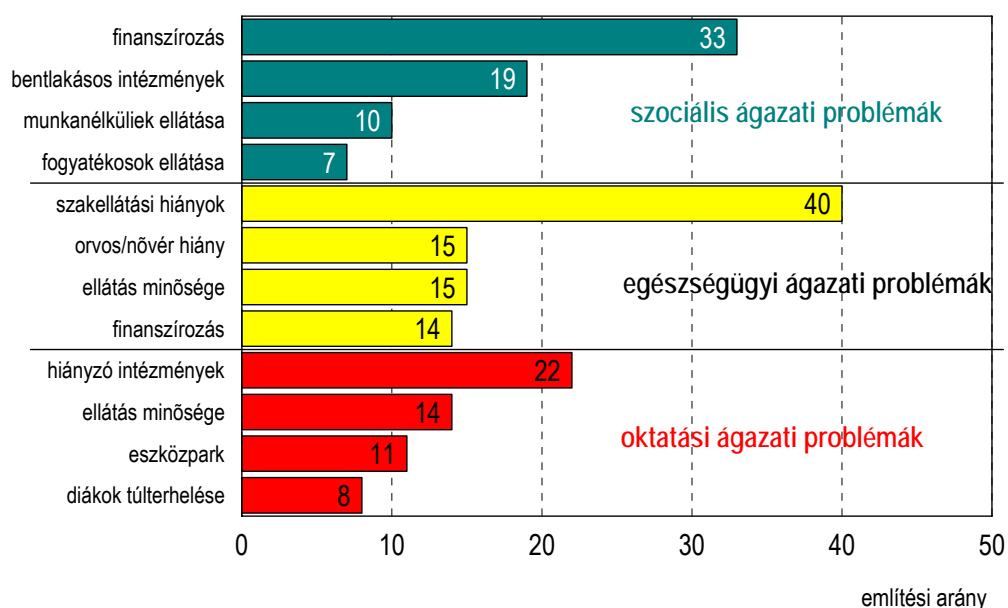
forrás: Echo Survey, országos szükségletfelmérés n=600 fő, 2004 március

Az intézményi válaszadók nyitott kérdések formájában fogalmazhatták meg véleményüket arról, hogy ők személy szerint mit tartanak a legnagyobb szociális, illetve ezzel összefüggésben lévő egészségügyi, és oktatási problémának az adott településen. Az intézmények által említett szociális problémákat öt nagy problémátípus köré lehet csoportosítani:

1. Munkanélküliség, foglalkoztatási gondok: munkahelyek hiánya, alacsony jövedelem, a fiatalok és romák foglalkoztatásának hiánya, szegénység. E problémákhoz szorosan kapcsolódnak a segélyezési rendszerből fakadó zavarok, a segélyek nem megfelelő elosztása, a támogatási rendszer nem adekvát módja.
2. Közösségi segítségnyújtási rendszer hiánya: a családok, egyedülállók, hajléktalanok, fogyatékos emberek segítése; összetartás, összefogás hiánya.
3. A fiatalok életkezdésének segítése: gyermekek támogatása, gyermekvállalás, fiatalok lakásproblémája, szociális bérlakások hiánya, a többgyerekes családok megélhetése és az alacsony életszínvonaluk
4. Öregedő települések szociális ellátási problémái: idősek napközbeni és bentlakásos ellátása, időszothonok, klubok szervezése.
5. Szociális ellátórendszer strukturális problémái: fogyatékosok és időskorúak alap- és szakellátása, a szakemberhiány, a bentlakásos intézmények férőhelyeinek alacsony száma

Az intézmények által leggyakrabban említett szociális ágazati problémák - a finanszírozási problémákat nem tekintve – a bentlakásos intézmények korlátozottsága illetve a fogyatékosok és a munkanélküliek szociális ellátásának hiányosságai. Minőségi kifogások nem jelentek meg a szociális szakemberek részéről a szociális ágazattal szemben, ellenben az egészségügyi és oktatási ágazatban az ellátási hiányosságok mellett 14-15 százalékban az ellátás minőségét hozták fel problémaként.

A legfontosabb szociális, egészségügyi és oktatási problémák említési aránya



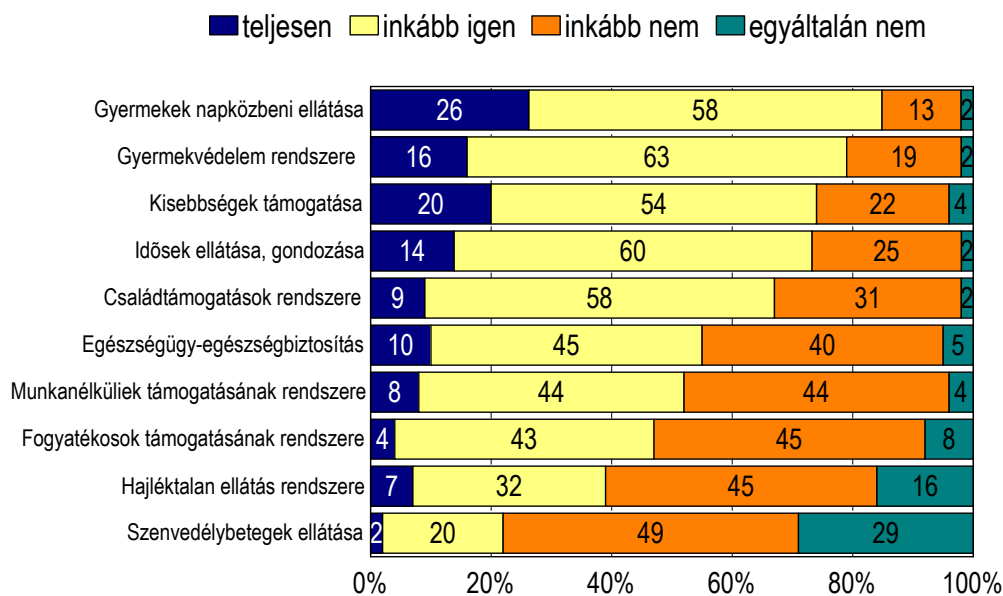
Az ezekkel összefüggő egészségügyi problémák kapcsán a szakellátással kapcsolatban fogalmazódtak meg komolyabb kifogások, de sok településen nincsen állandó orvos és rendelő sem a régióban, s ennek érezhető szociális kihatása van (pl. sürgősségi betegellátás rendszere nem működik megfelelően, a mentő késik, ügyeletben több helyen nincsen röntgen stb.) Az időseket különösen súlyosan érinti, hogy a gyógyszertárak gyakorta nehezen elérhetőek, nem mindig rendelkeznek állandó gyógyszerkészlettel, a nyitvatartási idejük nem alkalmazkodik a helyi igényekhez. Általános problémaként merült fel a kórházak finanszírozási és fejlesztési nehézségei, illetve ezzel összefüggésben az idősek (különösen az idősek otthonából kórházba kerülők) kórházi szociális gondozása.

A szociális szolgáltatásokkal összefüggő oktatási kérdések közül elsősorban az került elő, hogy az iskola nem működik szociális jelzőrendszerként (pl. gyermekvédelem, családgondozás területén), pedig információik vannak, továbbá a nevelői kompetencia hiányok

érezhetőek a fogyatékos gyermekeknél és a roma tanulóknál is. A szociális ágazattal összefüggő helyi gazdasági problémák kapcsán egyhangúan a munkahelyteremtés problémaköre merült fel az intézményi válaszoknál.

A problémás humán ágazati szolgáltatásokkal kapcsolatban általánosságban nem a szolgáltatás teljes hiánya merült fel problémaként (ez csak a válaszok 12-13 százalékában volt így), hanem az, hogy van ugyan szolgáltatás de az fejlesztésre szorul, nem reflektál maradéktalanul a lakossági igényekre. Településtípus szerint nézve az adott ágazati szolgáltatás hiányosságait a községekben az oktatási, a kisvárosokban az egészségügyi, a nagyvárosokban pedig a szociális ágazat estében mondták a legtöbben, hogy egyáltalán nincs olyan szolgáltatás, amely az általuk felvetett probléma enyhítését célozná.

Az egyes szociális ellátások vélt megfelelése a velük szemben támasztott követelményeknek a régióban



Részletesen vizsgálva az egyes szociális ellátásokat, az intézmények szerint leginkább a gyermekek napközbeni ellátása és a gyermekvédelem rendszere felel meg a velük szemben támasztott követelményeknek a közép-dunántúli régióban, de a kisebbségek és az idősek ellátása valamint a családtámogatások rendszere is inkább kielégítő. Az egészségügy-egészségbiztosítás, a munkanélküliek támogatási rendszere valamint a fogyatékosok támogatási rendszere tekintetében már erősen megoszlanak a válaszok, de abban megint egyetértés van, hogy a szenvedélybetegek és a hajléktalanok ellátása határozottan nem felel meg az igényeknek és a követelményeknek.

Az egyes szociális ellátások mennyiben képesek megfelelni a velük szemben támasztott követelményeknek?

	Civil szervezetek	Önkormányzati intézmények	Állami intézmények
Idősek ellátása, gondozása	58	65	55
Munkanélküliek támogatásának rendszere	50	53	55
Fogyatékosok támogatásának rendszere	46	48	51
Gyermekvédelem rendszere	63	65	66
Hajléktalan ellátás rendszere	45	41	46
Családtámogatások rendszere	57	60	55
Kisebbségek támogatása	61	64	62
Szenvedélybetegek ellátása	37	29	33
Egészségügy-egészségbiztosítás	56	53	48
Gyermekek napközbeni ellátása	71	70	64

pontszán százalékos sálán

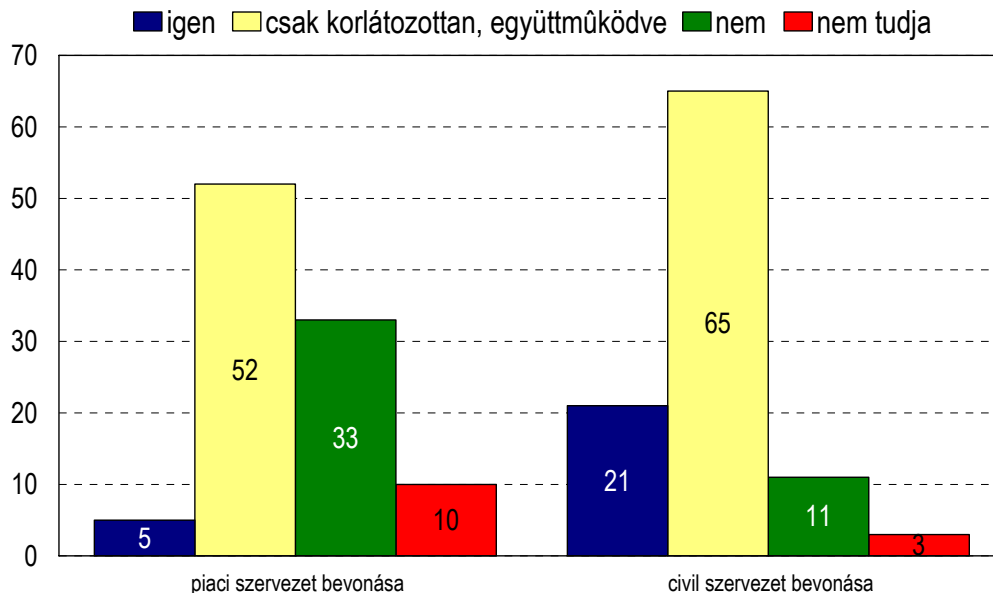
Az egyes szektorok szempontjából csak apróbb eltérések vannak, az önkormányzatok elégedettebbek az idősek ellátásával és a családtámogatás rendszerével, az állami intézmények a fogyatékosok támogatási rendszerének megfelelőségére adtak átlag feletti pontszámot, míg a civil szervezetek az egészségügy és a szenvedélybetegek ellátásával elégedettebbek egy kicsit - bár ezzel együtt is még negatív véleménnyel vannak.

3. KOMPARATÍV ELŐNYÖK

A szociális szolgáltatások helyi vagy regionális szervezésekor ágazati szinten célszerű számolni az állami és önkormányzati intézmények mellett a másik két szektor, a nonprofit szférába tartozó civil szolgáltatók illetve a forprofit szférába tartozó piaci alapon szervezett szociális szolgáltatók erőforrásaival.

A régióban jelenleg működő szociális intézmények többsége elképzelhetőnek tartja, hogy bizonyos szociális szolgáltatásokat a jövőben piaci szervezetek vagy civil szervezetek nyújtsanak és ne állami vagy önkormányzati intézmények. A civil szervezetek esetében az intézmények egyötöde komolyabb kööttségek nélkül is rábízna bizonyos szolgáltatásokat a civil szektorra, de a többség csak korlátozottan, az állami intézményekkel együttműködésben tudja elképzelni a civil vagy piaci szervezetek bevonását. Az intézmények egyharmada utasítja el határozottan a piaci szervezetek potenciális részvételét a szociális szolgáltatások szervezésében és egytizedük az NGO-kat sem látná szívesen ezen a területen.

Elképzelhetőnek tartja, hogy bizonyos szociális szolgáltatásokat PIACI szervezetek vagy CIVIL szervezetek nyújtsanak a jövőben és ne állami/önkormányzati intézmények?



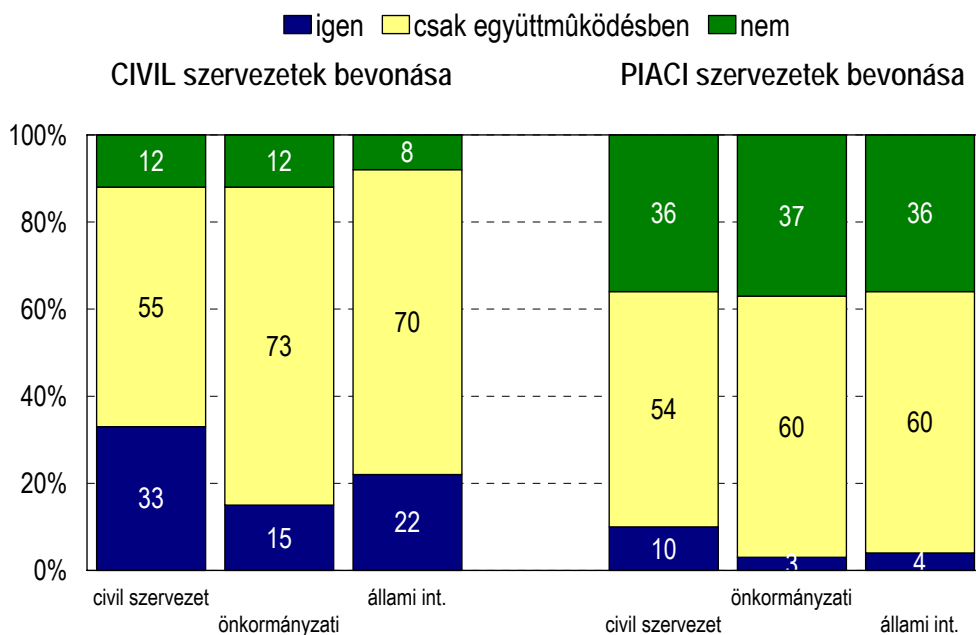
A nyilatkozó szervezetek profilja szerint érdekes módon a civil szervezetek egytizede úgy gondolja, hogy a civil szervezeteket nem kellene bevonni a szociális szolgáltatások szervezésébe, de a szektor megosztottságát jól mutatja, hogy körükben a legmagasabb azok

aránya is, akik kötöttségek nélkül támogatják a civil szervezetek bevonását a szociális szolgáltatások szervezésébe. Együttműködési kötöttséggel az önkormányzati intézmények tudják legnagyobb arányban elfogadni a civilek bevonását.

A piaci szolgáltatókkal szemben mindhárom fenntartói kör (civil, állami, önkormányzati) intézményei bizalmatlanabbak s ebben érdemi különbség nincs is közöttük, csupán annyi, hogy a civilek egy kicsit bátrabban engednék teret a cégeknek a szociális szolgáltatásokban.

Egy másik dimenziót vizsgálva, a helyi (települési hatókörű) szervezetek kevésbé nyitottak a civilek bevonására, mint a kistérségi vagy régiós szociális szolgáltatók, s az is jellemző, hogy ahol pezsgőbb a civil szféra élete (nagyvárosok) ott az állami és önkormányzati intézmények egyaránt nyitottabbak a másik két szektor irányába.

A CIVIL és a PIACI szervezetek bevonásával kapcsolatos vélemények a nyilatkozó szervezet fenntartója szerint



Arra a kérdésre, hogy mely területek lennének azok a települési vagy térségi szociális szolgáltatásokban, ellátási tevékenységekben ahol nagyobb szerepet tudnának vállalni a civil szervezetek a legtöbben az idősek otthoni gondozását, segítségét, a fogyatékosok ellátását és a családgondozói, családsegítői területet írták, míg a piaci szervezeteknek az idősek bentlakásos ellátásában való közreműködést, a közétkeztetés szervezését, bizonyos egészségügyi szolgáltatások térítési díjas ellátását említették nagyobb arányban. A listából jól látható, hogy

a vizsgálat intézmények és szervezetek jellemzően olyan területeket említettek az ágazaton belül, ahol már van példa civil szervezet vagy piaci intézmény feladatátvállalására.

Milyen települési/térségi szociális szolgáltatásban, ellátási tevékenységben tudnának nagyobb szerepet vállalni a CIVIL illetve a PIACI szervezetek?

Rangsor (említési arány alapján)	Civil szervezetek bevonása	Piaci szervezetek bevonása
1.	idősek segítése	idősek bentlakásos ellátása
2.	idősek otthoni gondozása	minőségi javítás
3.	fogyatékosok segítése	idősek segítése
4.	családok segítése	közétkeztetés
5.	hajléktalanok ellátása	egészségügy
6.	szenvedélybetegek ellátása	fogyatékosok ellátása
7.	gyermekvédelem	szociális foglalkoztatás
8.	jobb és több tájékoztatást	rehabilitációs munkahelyek

A szociális szükségletek kielégítésében az állami/önkormányzati intézmények, a civil szektor és a piaci szereplők egyaránt szerepet vállalnak már most is, részben átfedő, részben elkülönült területeken. A szociális szolgáltatások biztosításakor ugyanakkor a különböző szektorok különböző előnyökkel és hátrányokkal vesznek részt. A megkérdezett intézmények vezetői meglehetősen sztereotip válaszokat fogalmaztak meg. Szerintük ha állami intézmények nyújtják a szociális ellátást az kiszámíthatóságot, jogszerűséget és ellenőrizhetőséget hordozza magában ugyanakkor bevallottan rugalmatlan, bürokratikus és forráshiányos. Ezek a hátrányok igazak az önkormányzati feladatellátásra is, ugyanakkor szerintük részben más előnyökkel párosul, a kiszámíthatóság mellett sokan említették a helyismeretet és a szakszerűséget is. (Ez utóbbit nem meglepő módon elsősorban az önkormányzati intézménynek mondták magukról).

A civil szervezetek szerepvállalása azzal az előnnyel jár, hogy az általuk nyújtott szociális szolgáltatások rugalmasabbak, jobban figyelembe tudják venni az emberi viszonyokat miáltal közvetlenebb kliens kapcsolatot tudnak kiépíteni. Az árnyoldal ez esetben a hosszú távon fenntarthatóság bizonytalansága, a forráshiány és a vélt partikularizmus, s ezek tartják az egyházak által nyújtott szolgáltatások hátrányainak is.

Ha valamilyen szociális szolgáltatást, ellátást piaci alapokra helyeznek, annak a rugalmasságon kívül előnye a célzottabb, speciális igények kielégítésének lehetősége, de ennek természetesen ára van. A piaci szolgáltatók szakmaiságának kérdésében a megkérdezett intézmények tapasztalatát érdekes kettőség jellemez, egyrészt előnyként jelölték meg a magasabb színvonalú ellátást, de ugyanakkor a szakmaiság csorbulásától is tartanak, ha a profit szempontjai érvényesülnek.

Külön figyelemre méltó, hogy a megkérdezett szervezetek vezetői igen nagy arányban nem tudtak véleményt formálni az előnyök és hátrányok kérdésében, az állami intézmények szociális szolgáltatásairól egyharmaduknak, az önkormányzati intézmények szociális ellátásról egyötödöknek nincs tapasztalata, míg a másik oldal (NGO-k, egyházak, piaci szereplők) által nyújtott szociális szolgáltatásokról a szervezetek 44-58 százaléka nem rendelkezik tapasztalattal.

	Legnagyobb ELŐNY	Legnagyobb HÁTRÁNY	Nincs tapasztalata (%)
Ha állami intézmények nyújtják	kiszámíthatóság jogszerűség ellenőrizhetőség	forráshiány rugalmatlanság bürokratikus	33
Ha önkormányzati intézmények nyújtják	kiszámíthatóság helyismeret szakszerűség	forráshiány rugalmatlanság bürokratikus	20
Ha civil szervezetek nyújtják	rugalmasság emberközpontúság közvetlen kliens kapcsolat	forráshiány hosszú távon bizonytalan partikuláris	44
Ha egyházak nyújtják	lelkiismeretesség emberközpontúság megbízhatóság	partikuláris forráshiány hosszú távon bizonytalan	58
Ha gazdasági társaságok nyújtják	magas színvonal rugalmasság célzottabb igénykielégítés	drága hosszú távon bizonytalan szakmaiság csorbulhat	55

Mindenfajta lakossági szükséglet-kielégítés esetében így a szociális szolgáltatások szervezésénél is vannak olyan közös dimenziók, melyek mentén mérhető a szolgáltatást nyújtó intézmények teljesítménye. Ilyen dimenzióknak tartjuk az adott szükségletek kielégítésére szerveződött intézmények rugalmasságát, szociális érzékenységét, szakszerűségét, jogszerűségét, hatékonyságát, erőforrásait, gyors reakció képességét, probléma felismerő képességét, udvariasságát és igazságosságát. Ezen dimenziókra direkt módon is rákérdeztünk a kutatás kérdőívén mindenkitől külön minősítést kérve az eltérő szektorokban tevékenykedő szociális szolgáltatókra.

A vizsgálat adatai szerint sokan úgy vélik, hogy a piaci szereplők rugalmasabbak, a szolgáltatásokat hatékonyabban képesek megszervezni, gyorsabban tudnak reagálni, miközben még jó a probléma felismerő képességük is, bár szociálisan nem érzékenyek és az általuk nyújtott szolgáltatások igazságossága is sérülhet. Ezzel szemben az állami és önkormányzati intézmények esetében a leghangsúlyosabban éppen a jogszerűség jelenik meg, de a

szakszerűség és ezzel összefüggésben a humán erőforrások (szakemberek) megítélésére is magasabb pontszámokat adtak a megkérdezett intézményi vezetők. Amely dimenziókban a legerősebbek a piaci szolgáltatóknak, abban a dimenziókban a leggyengébbek az állami és önkormányzati intézmények a szociális szolgáltatások terén (költséghatékonyság, a reagálás gyorsasága, rugalmasság).

Az állami és önkormányzati szociális ellátó intézményekről alkotott vélemények tanulmányozásakor feltűnő, hogy a kétféle fenntartó (állam és önkormányzat) intézményeinek szolgáltatásai között a megkérdezettek nem látnak jelentős különbséget, csak árnyalatnyi eltérés mérhető: az önkormányzati intézményeket egy kicsit rugalmasabbnak, szociálisan érzékenyebbnek, hatékonyabbnak minősítették, mint az állami intézményeket.

A civil szervezetek által nyújtott szociális szolgáltatások értékelésekor a legmagasabb pontszámot az udvariasság, figyelmesség, a szociális érzékenység és a probléma-felismerés kapta, s jellemző, hogy a civileknél a legalacsonyabb pontszám is meghaladta a 60 pontot (szakszerűség, humán erőforrások).

Ha a 11 szolgáltatás-minősítő itemet összesítjük⁹, a belső különbségektől eltekintve nem mérhető jelentősebb eltérés, a piaci szereplők által nyújtott szociális szolgáltatásokat 60 pontra, az állami intézményekét 56-ra, az önkormányzati intézményekét 62 pontra értékelték a megkérdezettek. Ettől kedvezőbb a civil szervezetek minősítése, százfokú skálán 71 pont.

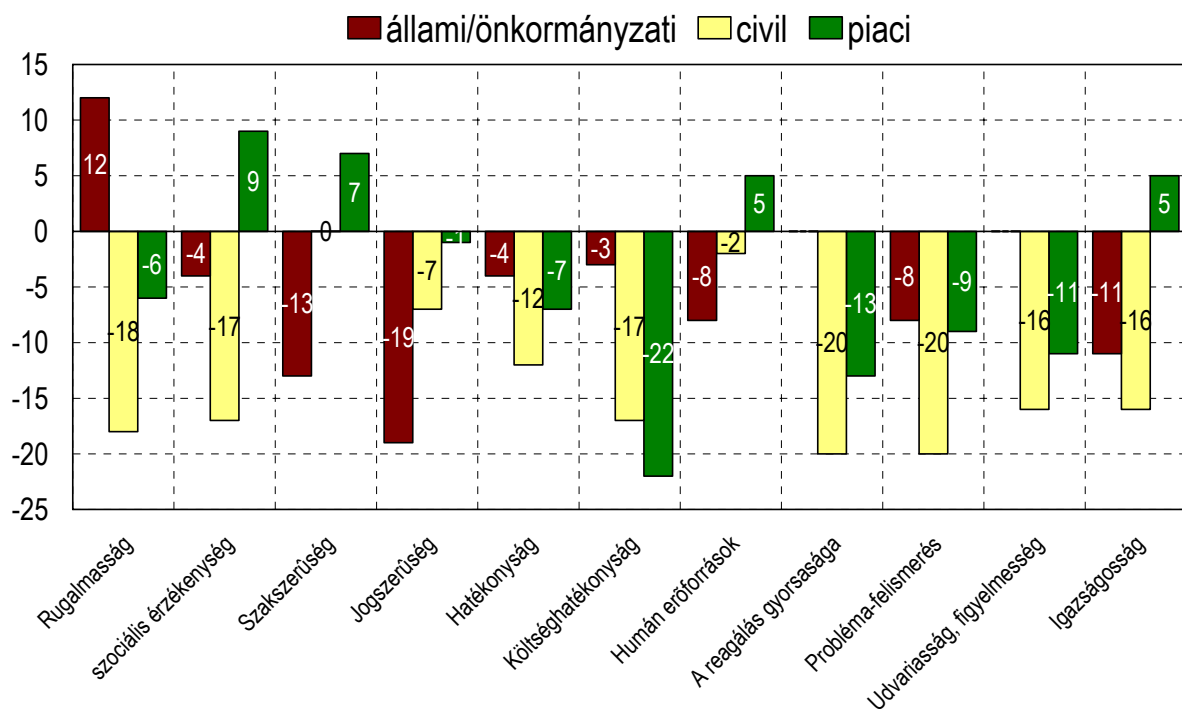
A szociális szolgáltatások szervezésével kapcsolatos intézményi elégedettség százfokú skálán

	Állami	Önkormányzat	Civil	Piaci szereplők
Rugalmasság	34	47	71	65
szociális érzékenység	54	63	75	37
Szakszerűség	73	73	61	54
Jogszerűség	82	81	67	56
Hatékonyság	55	60	68	65
Költséghatékonyság	47	54	67	78
Humán erőforrások	71	70	62	58
A reagálás gyorsasága	42	54	72	70
Probléma-felismerés	54	63	73	64
Udvariasság, figyelmesség	58	65	79	71
Igazságosság	58	63	69	45
ÖSSZESÍTÉS	56	62	71	60

⁹ Az összesítés egyszerű Likert-skála készítési logika alapján készült, melyben mind a 11 szolgáltatás-minősítő item azonos súllyal vett részt. Ezzel szemben a főkomponens elemzés során előállított új változóban az eredeti itemek különböző súlyokkal vesznek részt, hogy a kiinduló változókészletből a lehető legtöbb információt megőrizzük.

Ebben a kérdésben az intézményi vezetők értékelését össze tudjuk vetni a felnőtt lakosság véleményével, mert kutatóintézetünk a 2004. tavaszán végzett országos lakossági szükségletvizsgálatot során ugyanezt a kérdéssort a lakosoknak is feltette¹⁰. A lakossági vélemények még kevésbé differenciáltak, mint az intézményi vélemények (kisebb szórás és kisebb átlagos terjedelem), s általában kritikusabbak mindhárom szektor szolgáltatóival szemben, mint az intézményi vezetők, de tendenciáiban megegyező az intézményi vezetők véleményével. Különösen nagy az eltérés az állami/önkormányzati intézmények szociális szolgáltatásainak jogszerűsége (-19 pont), a civil szektor rugalmassága (-18), szociális érzékenysége (-17), hatékonysága (-17), gyorsasága és probléma-felismerése (-20) és a piaci szektor szolgáltatóinak költséghatékonysága (-22) megítélésben. Mindez azt jelenti, hogy a lakosok tapasztalata nem támasztja alá a civil szolgáltatók számára kedvező intézményvezetői értékelést a szociális szolgáltatásaikkal kapcsolatban.

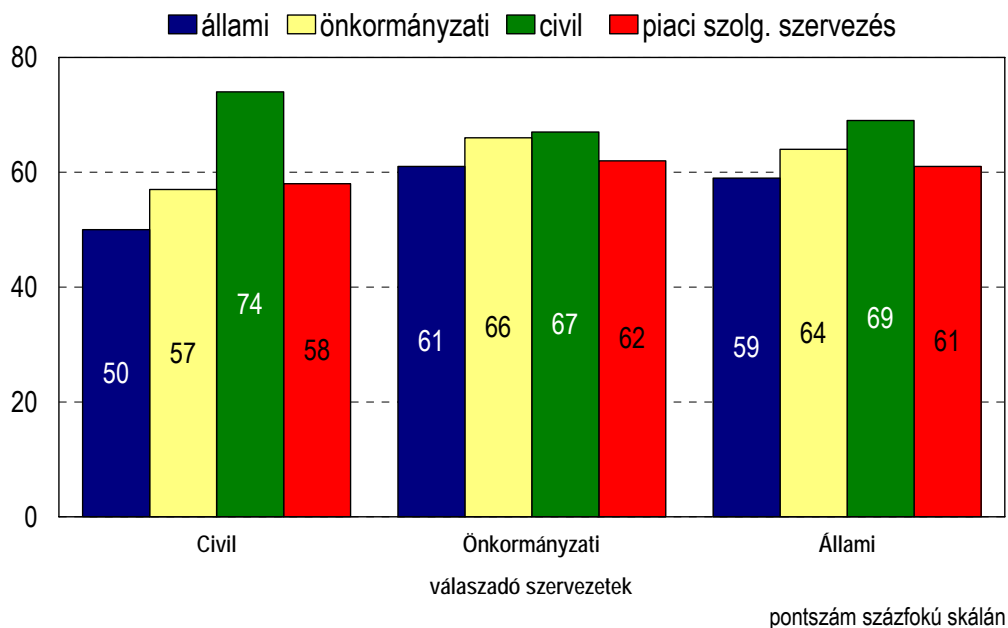
A szociális szolgáltatások szervezésével való százaléku skálán számolt lakossági és intézményi elégedettség különbsége



¹⁰ A kérdés feltevésben csak annyi volt a különbség, hogy az állami és az önkormányzati intézmények szolgáltatásait nem külön, hanem egyben kellett értékelniük.

Az intézményi elégedettség megítélése nem független attól, hogy intézményként ki melyik szektorból minősíti a szociális szolgáltatások szervezését. A legmagasabb elégedettség a civil szektor szolgáltatásaival szemben mérhető a civilek részéről (74 pont). A civil szervezetek különösen kritikusak az állami szolgáltatásszervezéssel (50 pont).

A szociális szolgáltatások szervezésével való komplex elégedettség szektorok szerint



Az egyes szolgáltatás-minősítő itemeket főkomponens-elemzéssel redukáltuk egy-egy főkomponensbe a négy szolgáltatói szektor szerint (állami, önkormányzati, civil, piaci). Az eredeti változókészletből a legtöbb információt az önkormányzati szolgáltatás-szervezés főkomponens őrzött meg (a magyarázott variancia 54 százalék), de a másik három főkomponens is elfogadható mértékű arányban magyarázza az adott itemsort (43-49 százalék).¹¹

¹¹ A kommunalitások azt mutatják meg, hogy az eredeti változó heterogenitásának mekkora részét őrzi meg a főkomponens, a komponens mátrix értéke pedig azt mutatja meg, hogy melyik változó milyen súllyal vesz részt az adott főkomponens értékének meghatározásában.

**A főkomponenst alkotó változók befolyása a főkomponens értékeire
(főkomponens súlyok)**

	Állami szolgáltatás-szervezés főkomponens		Önkormányzati szolgáltatás-szervezés főkomponens		Civil szolgáltatás-szervezés főkomponens		Piaci szolgáltatás-szervezés főkomponens	
	Kommunális	Komponens mátrix	Kommunális	Komponens mátrix	Kommunális	Komponens mátrix	Kommunális	Komponens mátrix
Rugalmasság	,331	,576	,469	,685	,491	,701	,401	,634
szociális érzékenység	,437	,661	,576	,759	,337	,580	,299	,547
Szakszerűség	,421	,649	,468	,684	,325	,570	,444	,666
Jogszerűség	,467	,683	,522	,723	,336	,580	,431	,656
Hatékonyosság	,578	,761	,618	,786	,551	,742	,640	,800
Költséghatékonyosság	,450	,671	,447	,669	,470	,686	,396	,629
Humán erőforrások	,284	,533	,289	,537	,325	,570	,540	,735
A reagálás gyorsasága	,584	,764	,614	,784	,567	,753	,625	,791
Probléma-felismerés	,586	,766	,658	,811	,544	,738	,573	,757
Udvariasság, figyelmesség	,599	,774	,658	,811	,423	,650	,442	,665
Igazságosság	,652	,807	,639	,799	,384	,620	,377	,614
Főkomponens által magyarázott variancia	49 %		54 %		43 %		47 %	

A főkomponensekre történő redukció lehetőséget biztosított arra, hogy egyszerűen teszteljük a független változók hatását a szociális szolgáltatásszervezés megítélésére. Variancia-analízis segítségével kimutatható, hogy melyik változónak van szignifikáns hatása és azon belül melyiknek van legnagyobb önálló magyarázó ereje.

Az állami szolgáltatásszervezés és a válaszoló szervezet szektorális helyzete között szignifikáns kapcsolat van, a szektor szerinti besorolás önmagában 10 százalékot magyaráz a minősítésekből, de az önkormányzati és civil szolgáltatásszervezés megítélésére is hatással van. A szervezetek hatóköre az önkormányzati és a civil szolgáltatásszervezési főkomponens esetében rendelkezik magyarázó erővel. A szociális szolgáltatások szervezésével kapcsolatos általános attitűd¹² (pluralitás változó) az önkormányzati szolgáltatásszervezés megítélésére van hatással, a plurális szolgáltatás hívei sokkal elégedetlenebbek az önkormányzati szolgáltatásszervezéssel.

¹² Klaszterelemzéssel meghatározott három klaszter: 1) állami alapszolgáltatás és speciális civil szolgáltatásokat preferálók; 2) állami szociális szolgáltatásszervezést preferálók; 3) plurális szolgáltatásszervezést preferálók

A független háttérváltozók hatása a főkomponensre (ANOVA)

	Állami szolgáltatás-szervezés főkomponens		Önkormányzati szolgáltatás-szervezés főkomponens		Civil szolgáltatás-szervezés főkomponens		Piaci szolgáltatás-szervezés főkomponens	
	F	R ²	F	R ²	F	R ²	F	R ²
Hatókör	2,45	4,3 %	6,13**	9,3%	2,85*	7,0%	1,56	5,2%
Alapítási időszak	2,89*	5,5%	2,81*	4,9%	1,32	3,5%	2,68*	8,9%
Szektor	9,58**	10,2%	6,32**	6,4%	4,65*	7,3 %	0,39	0,9%
Településnagyság	2,63	3,0%	3,13*	3,3 %	2,61	4,2 %	1,94	4,2%
Pluralitás klaszter	2,48	3,9%	5,14**	7,7 %	0,57	1,3%	2,10	5,6%

*p<.05 **p<.01

Főkomponens szkórok átlaga¹³
(ahol szignifikáns a független változó hatása)

		N	Állami szolgáltatás-szervezés	Önkormányzati szolgáltatás-szervezés	Civil szolgáltatás-szervezés	Piaci szolgáltatás-szervezés
Hatókör	Helyi	144		0,20	-0,22	
	Kistérségi	31		-0,49	-0,02	
	Megyei	33		0,03	0,14	
	Régiós	24		-0,58	0,50	
Alapítás	1990 előtt	72	0,27	0,21		-0,24
	1990-94	39	-0,18	0,13		-0,52
	1995-99	70	-0,21	-0,22		0,30
	2000 óta	27	-0,24	-0,30		0,06
Szektor	NGO	79	-0,41	-0,35	0,28	
	Önkormányzat	128	0,27	0,20	-0,28	
	Állami	30	0,15	0,10	-0,16	
Településnagyság	Nagyváros	50		-0,34		
	Kisváros	67		0,07		
	Község	120		0,11		
Pluralitás	Állami és Civil	79		0,09		
	Állami prefer.	128		0,11		
	Plurális	30		-0,46		

¹³ Mivel az eredeti változók százfokú skálán mérték az egyes dimenziókban az elégedettséget és a nagyobb értékek fejezték ki a magasabb elégedettségi szintet a transzformáció után kapott főkomponens átlagoknál is a nagyobb értékek fejezik a magasabb elégedettséget, csupán a skála már standardizált értékekből áll.

A változók konkrét hatását tekintve látható, hogy az 1990 előtt alapított szociális szolgáltatók (amelyek között sok az állami intézmény) és az önkormányzati intézmények a legelégedettebbek az állami szociális szolgáltatószervezéssel és a civil szervezetek a legkevésbé.

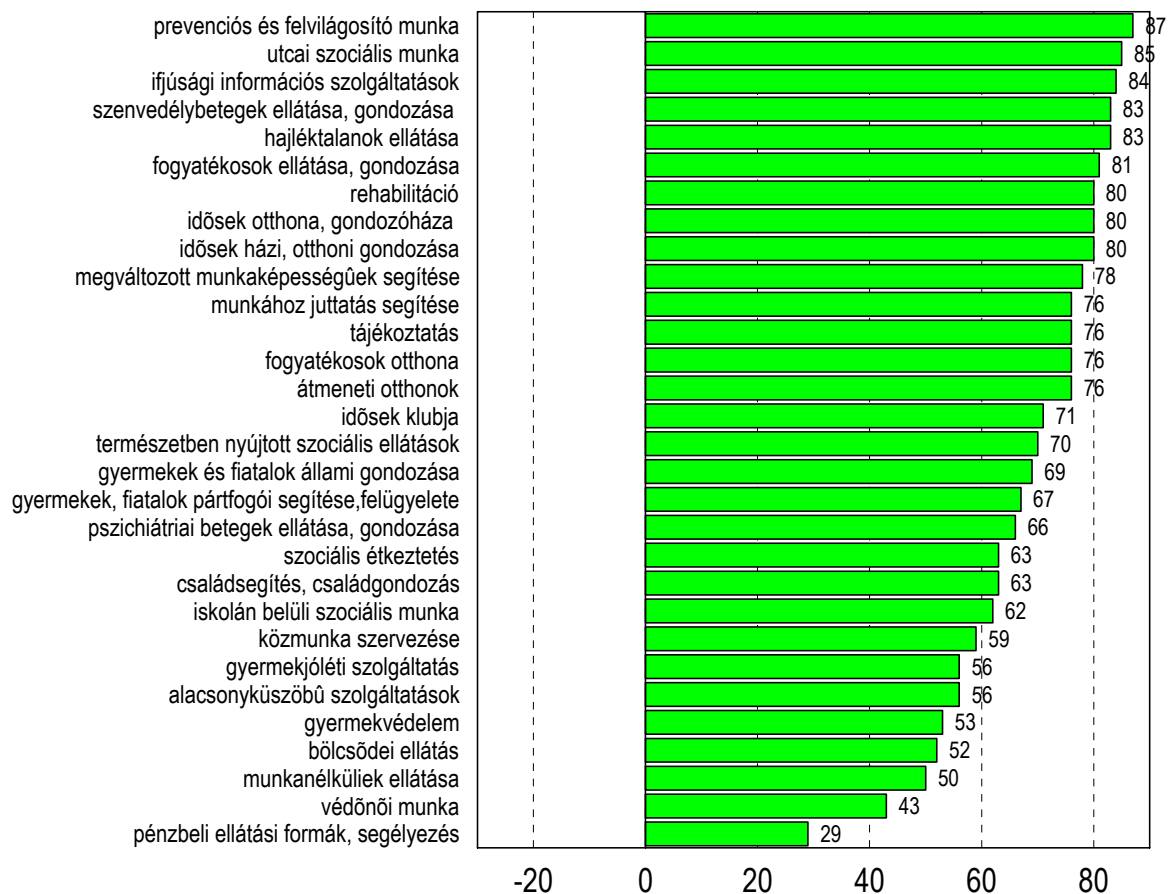
Az önkormányzati szolgáltatásokkal nem meglepő módon az önkormányzati, elsősorban a helyi és a községi intézmények az elégedettek, s a kistérségi illetve regionális hatókörű szervezetek, a 90-es évek közepe óta alapított szociális szolgáltatók illetve a plurális szociális szolgáltató rendszer hívei a legkevésbé elégedettek.

A civilek által nyújtott szolgáltatásokról pedig jobb véleménnyel vannak a regionális hatókörű szervezetek valamint maguk az érintett NGO-k.

4. A PLURÁLIS ELLÁTÁSI RENDSZER FELÉ

A civil szektor és a piaci szféra bevonása a szociális szolgáltatások szervezésébe elősegíti a plurálisabb helyi és regionális ellátásszervezést a lakossági szociális szükségletek kielégítése érdekében. A szociális szolgáltatások területe azonban igen sokszínű és feltételezhető, hogy a piaci vagy a civil intézmények bevonása az ellátásszervezésbe különböző módon hat az egyes szociális területeken. A válaszadók nemcsak ebben, hanem abban is megosztottak, hogy mely szociális szolgáltatások azok, amelyekbe egyáltalán be lehet (szabad) vonni piaci illetve civil szolgáltatókat.

Civil szervezetek bevonásának vélt hatása a szociális szolgáltatásokra mérleg-indexen



A megkérdezett intézmények vezetőinek harmada úgy véli, hogy a civil szervezeteket egyáltalán nem lehet bevonni a védőnői munkába, a szociális segélyezések és pénzbeli ellátási formák szervezésébe. Az intézmények 15-20 százaléka továbbá kizárná a civil szervezeteket a gyermekek és fiatalok állami gondozásából, a gyermekvédelemből, a pszichiátriai betegek

gondozásából, a bölcsődei ellátásból és a munkanélküliek ellátásából is. Jellemző, hogy a válaszadók 12-16 százaléka nem tudja (nem akarja) megítélni, hogy milyen hatása lenne a civil szervezetek bevonásának az adott szolgáltatásokra.

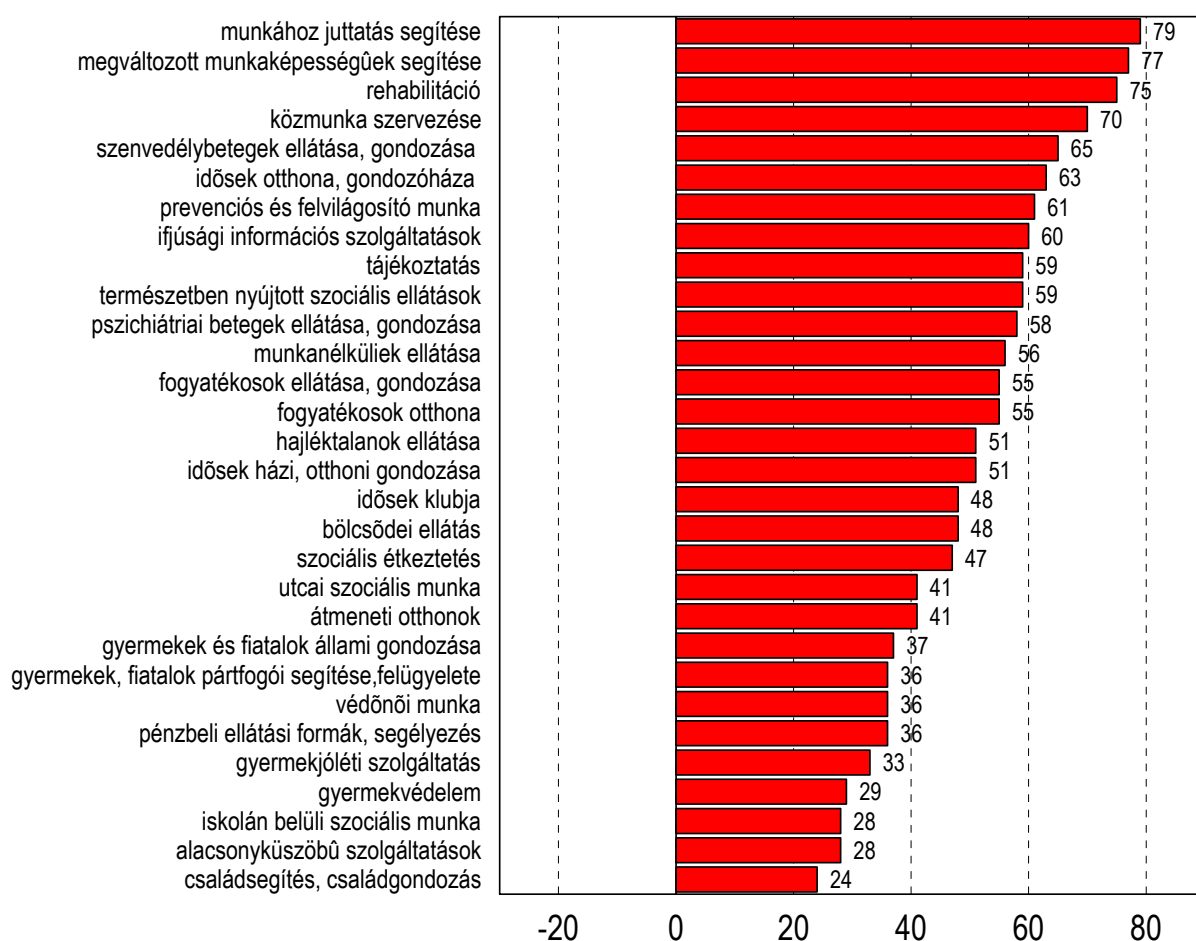
Piaci és a civil szervezetek bevonásának vélt hatása a szociális szolgáltatásokra

	CIVIL szektor bevonásának vélt hatása			PIACI szektor bevonásának vélt hatása		
	Mérleg- index pontszám	Nem tudja %	Nem lehet bevonni őket %	Mérleg- index pontszám	Nem tudja %	Nem lehet bevonni őket %
alacsonyküszöbű szolgáltatások	56	35	6	28	36	17
átmeneti otthonok	76	14	11	41	24	22
bölcsődei ellátás	52	18	17	48	21	18
családsegítés, családgondozás	63	8	8	24	20	30
fogyatékosok ellátása, gondozása	81	13	8	55	22	23
fogyatékosok otthona	76	17	12	55	24	23
gyermek és fiatalok állami gondozása	69	21	19	37	22	37
gyermek, fiatalok pártfogói segítése, felügyelete	67	16	14	36	24	33
gyermekjóléti szolgáltatás	56	14	11	33	24	32
gyermekvédelem	53	17	18	29	27	35
hajléktalanok ellátása	83	17	7	51	22	25
idősek házi, otthoni gondozása	80	7	4	51	17	16
idősek klubja	71	9	4	48	15	15
idősek otthona, gondozóháza	80	12	7	63	19	12
ifjúsági információs szolgáltatás	84	14	4	60	25	14
iskolán belüli szociális munka	62	19	14	28	25	35
közmunka szervezése	59	17	10	70	22	16
megváltozott munkaképességűek segítése	78	8	4	77	17	12
munkához juttatás segítése	76	14	3	79	18	10
munkanélküliek ellátása	50	21	16	56	24	23
pénzbeli ellátási formák, segélyezés	29	18	29	36	21	38
prevenációs és felvilágosító munka	87	8	2	61	22	14
pszichiátriai betegek ellátása, gondozása	66	21	18	58	24	32
rehabilitáció	80	16	11	75	21	18
szenvedélybetegek ellátása, gondozása	83	15	11	65	24	26
szociális étkeztetés	63	10	9	47	15	17
tájékoztatás	76	7	4	59	24	11
természetben nyújtott szociális ellátások	70	10	9	59	23	21
utcai szociális munka	85	13	6	41	26	27
védőnői munka	43	17	31	36	25	35

Akik véleményt is tudtak formálni azok többségében úgy vélik a civil szervezetek bevonása az adott szociális terület szolgáltatásainak szervezésébe inkább javítana az ellátáson. Leginkább a prevenciós és felvilágosító munka, az utcai szociális munka, az ifjúsági információs szolgáltatások, a szenvedélybetegek ellátása, a hajléktalanok ellátása, a fogyatékosok gondozása, a rehabilitáció, az idősgondozás, a megváltozott munkaképességűek segítése, a tájékoztatás és a munkához juttatás segítése esetében várnának javulást a civil szervezetek bevonásától, vagyis tipikusan olyan területeken, amelyek most komoly problémákkal terheltek.

Ha külön vizsgáljuk a civil és nem civil szervezetek véleményét a civil szervezetek kevésbé bíznak abban, hogy belépésükkel az adott szociális ellátás javulna, s a legoptimistábbak e téren az állami intézmények. Ezen túl apróbb elérések is mérhetők, az iskolai szociális munka, a munkanélküliek ellátása, a segélyezés a védőnői munka és érdekes módon a tájékoztatás esetében az önkormányzati intézmények különösen magas arányban utasítják el a civilek megjelenését.

Piaci szervezetek bevonásának vélt hatása a szociális szolgáltatásokra mérleg-indexen



Piaci és a civil szervezetek bevonásának vélt hatása a szociális szolgáltatásokra a szolgáltatásokkal kapcsolatos attitűd¹⁴ szerint (mérleg-index)

	CIVIL szektor bevonásának vélt hatása (mérleg-index)			PIACI szektor bevonásának vélt hatása (mérleg-index)		
	Állami és civil	Csak állami	Plurális	Állami és civil	Csak állami	Plurális
alacsonykülönbű szolgáltatások	55	48	78	0	59	22
átmeneti otthonok	79	71	87	26	64	46
bölcsődei ellátás	38	38	72	40	63	61
családsegítés, családgondozás	54	51	76	12	41	16
fogyatékosok ellátása, gondozása	85	82	77	33	83	54
fogyatékosok otthona	80	67	77	37	70	59
gyermek és fiatalok állami gondozása	69	62	69	18	42	43
gyermek, fiatalok pártfogói segítése, felügyelete	76	56	64	25	38	29
gyermekjóléti szolgáltatás	31	65	67	4	45	42
gyermekvédelem	36	58	67	-9	41	41
hajléktalanok ellátása	78	79	80	31	73	34
idősek házi, otthoni gondozása	83	69	83	34	68	53
idősek klubja	67	72	73	45	67	33
idősek otthona, gondozóháza	77	80	89	45	91	52
ifjúsági információs szolgáltatások	77	87	93	42	76	55
iskolán belüli szociális munka	59	67	62	9	38	30
közmunka szervezése	62	56	59	70	68	76
megváltozott munkaképességűek segítése	75	71	88	65	85	76
munkához juttatás segítése	65	73	90	63	86	86
munkanélküliek ellátása	38	35	66	43	52	60
pénzbeli ellátási formák, segélyezés	4	29	31	17	42	33
prevenációs és felvilágosító munka	88	85	90	53	84	44
pszichiátriai betegek ellátása, gondozása	77	59	65	52	73	59
rehabilitáció	89	71	84	71	81	80
szenvedélybetegek ellátása, gondozása	86	63	93	62	81	55
szociális étkeztetés	65	61	63	29	60	62
tájékoztatás	69	82	78	45	73	64
természetben nyújtott szociális ellátások	63	60	81	50	66	64
utcai szociális munka	90	75	89	38	45	27
védőnői munka	20	57	58	10	53	46

a p<0.05 szignifikáns eltéréseket vastaggal emeltük ki

¹⁴ Állami és civil: elsősorban úgy vélik államnak alapszolgáltatások kell csak nyújtani, kiegészítve speciális civil ellátási formákkal. Csak állami: állami szolgáltatásokat preferálják, Plurális: állami, civil és piaci szerepvállalást egyaránt támogatják.

Piaci és a civil szervezetek bevonásának vélt hatása a szociális szolgáltatásokra a válaszoló intézmény fenntartója szerint (mérleg-index)

	CIVIL szektor bevonásának vélt hatása (mérleg-index)			PIACI szektor bevonásának vélt hatása (mérleg-index)		
	NGO	Önkorm. intézmény	Állami Intézmény	NGO	Önkorm. intézmény	Állami Intézmény
alacsonykülönbű szolgáltatások	56	53	69	12	35	33
átmeneti otthonok	76	74	83	38	49	15
bölcsődei ellátás	65	40	61	53	48	33
családsegítés, családgondozás	85	50	62	14	28	36
fogyatékosok ellátása, gondozása	87	80	73	49	59	53
fogyatékosok otthona	83	72	74	51	59	47
gyermekek és fiatalok állami gondozása	73	69	56	56	31	20
gyermekek, fiatalok pártfogói segítése, felügyelete	74	61	75	48	31	40
gyermekjóléti szolgáltatás	75	43	63	35	34	22
gyermekvédelem	78	35	65	33	23	44
hajléktalanok ellátása	85	82	77	53	48	62
idősek házi, otthoni gondozása	90	71	92	56	48	54
idősek klubja	82	62	84	39	51	60
idősek otthona, gondozóháza	89	73	86	54	69	57
ifjúsági információs szolgáltatások	85	83	89	49	64	69
iskolán belüli szociális munka	67	55	76	48	15	30
közmunka szervezése	64	56	60	63	77	57
megváltozott munkaképességűek segítése	81	76	80	64	84	82
munkához juttatás segítése	74	76	83	66	88	73
munkanélküliek ellátása	57	44	58	50	58	57
pénzbeli ellátási formák, segélyezés	54	9	47	53	26	40
prevenációs és felvilágosító munka	91	84	91	53	65	57
pszichiátriai betegek ellátása, gondozása	52	76	56	68	57	36
rehabilitáció	84	78	80	74	77	67
szenvedélybetegek ellátása, gondozása	88	79	86	66	67	50
szociális étkeztetés	67	55	91	44	47	59
tájékoztatás	84	71	82	54	63	56
természetben nyújtott szociális ellátások	75	63	87	63	57	60
utcai szociális munka	87	84	86	42	42	36
védőnői munka	68	14	73	41	34	30

a p<0.05 szignifikáns eltéréseket vastaggal emeltük ki

A piaci szervezetek belépését a konkrét szociális területekre jóval többen zárnák ki a válaszadók közül mint a civil szervezetek belépését, s a többieknél is erős a bizonytalanság a várt eredményesség tekintetében. Különösen az állami intézményeknek vannak fenntartásiak ezzel kapcsolatban. Összességében úgy vélik a megkérdezettek, hogy a munkához juttatás segítségével, a megváltozott munkaképességűek segítségével, a rehabilitációban és a közmunka szervezésén javítana valamint leginkább a piaci szolgáltatók megjelenése a szociális szférán belül. Ugyanakkor a piaci szereplők megjelenése nem javítana a gyermekek és fiatalok állami gondozásán, a gyermekek, fiatalok pártfogói segítségén, a védőnői munkán, a pénzbeli ellátási formákon, a gyermekjóléti szolgáltatásokon, a gyermekvédelem helyzetén, az iskolán belüli szociális munkán, az alacsonyküszöbű szolgáltatások és a családsegítés, családgondozás helyzetén sem.

A piaci és civil szolgáltatók megjelenésének hatásáról alkotott véleményeket két független változó határozza meg leginkább. Az egyik a válaszoló szervezet fenntartója, a másik pedig a válaszoló intézményvezető attitűdje a szociális szolgáltatások szervezésével kapcsolatban.

A szociális szolgáltatások szervezésével kapcsolatos szektoriális attitűdök mérésére és vizsgálatára egy 12 kijelentésből álló itemsor segítségével került sor, arra kérve az intézmények vezetőit, hogy nyilatkozzanak, melyikkel milyen mértékben értenek egyet.

A civil szféra szociális szerepvállalásával kapcsolatban a legnagyobb egyetértés abban volt, hogy a civil szervezeteknek azokat a szociális szolgáltatásokat kellene nyújtani, ami kimarad a tömeges állami vagy önkormányzati ellátásokból, s azzal is inkább egyetértenek, (különösen maguk a civilek) hogy a civil szervezetek vannak a legközelebb a szociális problémák forrásához. Azzal azonban határozottan nem értenek egyet a vizsgált intézmények vezetői, hogy a civil szervezeteken nem lehet számon kérni, ha egy elvállalt szolgáltatást nem megfelelően látnak el.

A piaci szervezetek szociális szolgálataival kapcsolatban megoszlanak a vélemények, abban még egyetértés van, hogy a piaci szervezetek az erőforrásokkal hatékonyan tudnak gazdálkodni, ám azt már többen vitatják (elsősorban az állami intézmények), hogy a piaci szervezetek szociális érzékenységére nem lehet építeni vagy, hogy a piaci szervezetek bármikor csődbe mehetnek, ezért felelőtlenség közösségi szolgáltatásokat rájuk bízni.

Az önkormányzattal kapcsolatban nagy az egyetértés, hogy a szociális szolgáltatásokért elsősorban az önkormányzatok a felelősek, az is elterjedt vélemény, hogy a szolgáltatások jogszerűségét csak az állami és önkormányzati szervezetek felügyelete tudja

biztosítani.

Szektor szerinti besorolás mentén megoszlanak a vélemények arról, hogy az állami és önkormányzati szervezetek elég rugalmasak-e az új problémák és kihívások kezelésében illetve hogy az államnak és az önkormányzatoknak csak a sokak által igényelt alapszolgáltatásokra kell-e koncentrálnia a szociális területen vagy pedig reflektálnia kell speciális rétegek szociális igényeire is.

Szociális szolgáltatás szervezéssel kapcsolatos attitűdök

	ÁTLAG	NGO	Önkor. Intézm.	Állami Intézm.
A civil szervezetek vannak a legközelebb a szociális problémák forrásához.	59	72	50	57
A civil szervezeteknek azokat a szociális szolgáltatásokat kellene nyújtani, ami kimarad a tömeges állami/önkormányzati ellátásokból.	67	68	67	66
A civil szervezeten nem lehet számon kérni, ha egy elvállalt szolgáltatást nem megfelelően látnak el.	38	34	40	35
A civilek munkáját elsősorban az elesettek és hátrányos helyzetűek számára nyújtott szolgáltatásokban lehet használni.	58	61	59	48
A piaci szervezetek az erőforrásokkal hatékonyan tudnak gazdálkodni.	70	65	72	74
Szociális területen működő cégeknek az átlag feletti igényű, fizetőképes kereslettel rendelkező szociális szolgáltatásokat kellene nyújtani.	56	60	54	57
A piaci szervezetek bármikor csődbe mehetnek, ezért felelőtlenség közösségi szolgáltatásokat rájuk bízni.	56	57	58	45
A piaci szervezetek szociális érzékenységére nem lehet építeni.	58	58	60	52
A szociális szolgáltatásokért elsősorban az önkormányzatok a felelősek.	72	70	72	79
A szolgáltatások jogszerűségét csak az állami és önkormányzati szervezetek felügyelete tudja biztosítani.	68	64	69	74
Az állami és önkormányzati szervezetek nem elég rugalmasak az új problémák és kihívások kezelésében.	62	71	56	63
Az államnak és az önkormányzatoknak csak a sokak által igényelt alapszolgáltatásokra kellene koncentrálnia a szociális területen.	47	53	44	45

a kijelentésekkel való egyetértés mértéke százfokú skálán

A kapott válaszok alapján klaszter-elemzéssel három markáns attitűdöt tudunk megragadni a szociális szolgáltatások szervezésével kapcsolatban. A közép-dunántúli szociális intézmények és szervezetek vezetőinek 38 százaléka azok közé tartozik, akik úgy vélik az államnak elsősorban az alapszolgáltatásokra kell helyeznie a hangsúlyt és a civil szervezeteknek ezeket kell kiegészíteni speciális szükségletű csoportoknak (elsősorban az elesettek és hátrányos helyzetűek számára) nyújtott célzott szolgáltatásokkal.

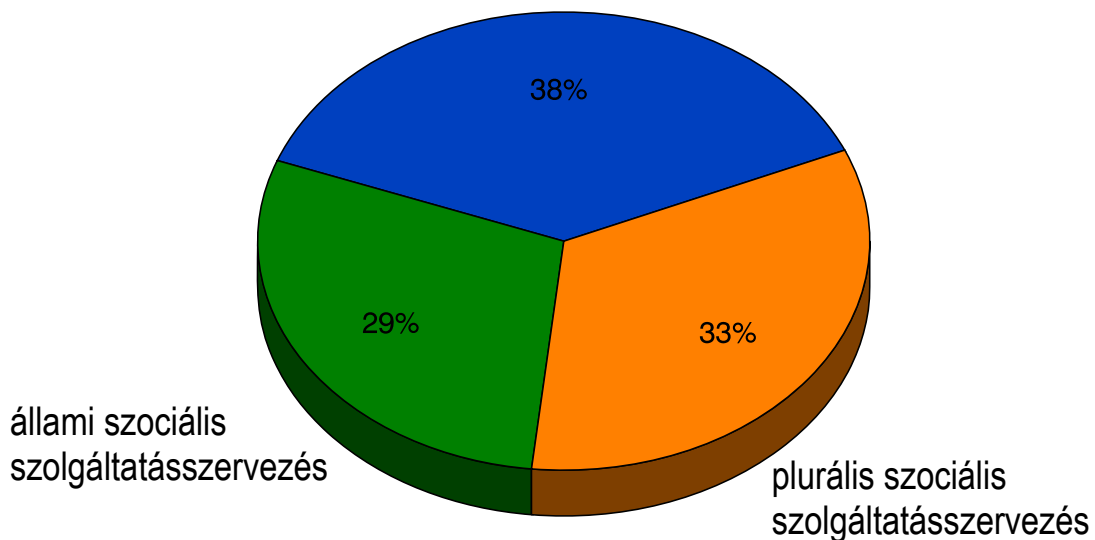
	1. klaszter	2. klaszter	3. klaszter
	állami alapszolg. és spec. civil szolg.	állami szociális szolg. pref.	plurális szociális szolg. pref.
A civil szervezetek vannak a legközelebb a szociális problémák forrásához.	63	43	67
A civil szervezeteknek azokat a szociális szolgáltatásokat kellene nyújtani, ami kimarad a tömeges állami/önkormányzati ellátásokból.	76	61	61
A civil szervezeten nem lehet számon kérni, ha egy elvállalt szolgáltatást nem megfelelően látnak el.	48	53	13
A civilek munkáját elsősorban az elesettek és hátrányos helyzetűek számára nyújtott szolgáltatásokban lehet használni.	67	60	37
A piaci szervezetek az erőforrásokkal hatékonyan tudnak gazdálkodni.	69	74	75
Szociális területen működő cégeknek az átlag feletti igényű, fizetőképes kereslettel rendelkező szociális szolgáltatásokat kellene nyújtani.	57	60	49
A piaci szervezetek bármikor csődbe mehetnek, ezért felelőtlenség közösségi szolgáltatásokat rájuk bízni.	81	44	29
A piaci szervezetek szociális érzékenységére nem lehet építeni.	86	43	36
A szociális szolgáltatásokért elsősorban az önkormányzatok a felelősek.	82	73	67
A szolgáltatások jogszerűségét csak az állami és önkormányzati szervezetek felügyelete tudja biztosítani.	83	73	49
Az állami és önkormányzati szervezetek nem elég rugalmasak az új problémák és kihívások kezelésében.	64	50	75
Az államnak és az önkormányzatoknak csak a sokak által igényelt alapszolgáltatásokra kellene koncentrálnia a szociális területen.	62	29	47
	38 %	29 %	33 %

a kijelentésekkel való egyetértés mértéke százfokú skálán

A másik klaszter elsősorban az állami szociális szolgáltatásszervezést preferálja, sem a civil, sem a piaci szervezetek megjelenését nem nagyon támogatják. Ők alkotják a minta 29 százalékát. A harmadik klaszterbe azok az válaszadók kerültek, akik inkább a plurális szociális szolgáltatásszervezést preferálják, melyben a piaci, a nonprofit és az állami/önkormányzati intézményeknek egyaránt komoly szerephez juthatnak.

A szociális szolgáltatásszervezéssel kapcsolatos attitűdök (klaszterek)

állami alapszolgáltatások kiegészítve
speciális civil szolgáltatásokkal



A plurális szociális szolgáltatást preferálók nagyobb arányban találhatók a kistérségi és különösen a régiós szervezetek, intézmények vezetői körében, továbbá a 90-es évek közepe óta működő újabban létrejött szervezeteknél. Felülreprezentáltak az NGO-k és az állami intézmények vezetői körében is valamint a nagyvárosokban. Az állami szolgáltatásszervezést jobban preferálják a helyi szervezetek, az önkormányzati és állami intézmények, a kisvárosi szervezetek és a 1995 előtt alapított szolgáltatók vezetői. Az állami alapszolgáltatások melletti speciális civil szolgáltatások támogatottsága a helyi (községi) és megyei szervezetek, elsősorban önkormányzati intézmények körében átlag feletti.

A háttérváltozók hatása a szociális szolgáltatósszervezéssel kapcsolatos attitűdökre

		N	állami alapszolg. és spec. civil szolg.	állami szociális szolg. pref.	plurális szociális szolg. pref.		CV
Hatókör	Helyi	144	45	35	21	100	,262**
	Kistérségi	31	32	23	45	100	
	Megyei	33	37	26	37	100	
	Régiós	24	17	11	72	100	
Alapítás	1990 előtt	72	37	41	22	100	,218*
	1990-94	39	35	42	23	100	
	1995-99	70	38	19	44	100	
	2000 óta	27	25	20	55	100	
Szektor	NGO	79	40	16	44	100	,205*
	Önkormányzat	128	41	37	22	100	
	Állami	30	18	35	47	100	
Település- nagyság	Nagyváros	50	35	24	41	100	,111
	Kisváros	67	31	38	31	100	
	Község	120	44	27	30	100	
Megye	Fejér	110	35	31	34	100	,122
	KEM	46	28	38	34	100	
	Veszprém	81	49	21	30	100	
	ÁTLAG	237	38	29	33	100	

százalékos megoszlás

*p<.05 **p<.001

Az interjúk és esettanulmányok tapasztalatai szerint a szektorok közötti és ágazatközi együttműködések a legtöbb esetben helyi szükségletek alapján alakulnak ki, amelyek felismerésében a meglévő szociális jellegű önkormányzati/állami intézmények mellett rugalmasság szempontjából legjobban a civil szervezetek tudnak reagálni, hiszen ők vannak – főleg a nagyobb településeken – közvetlen, napi kapcsolatban a lakossággal, családokkal és a speciálisan érintett célcsoportokkal.

Új, innovatív szolgáltatási formák és kezdeményezések ösztönzésénél, beindításánál gyakran egy vagy több civil szervezetet találunk, akik az állami szociális ellátórendszer intézményeinek kereteibe bele nem férő, vagy azok hatókörén kívül eső feladatokat és szolgáltatásokat vállaltak fel. Esettanulmányaink között ilyen feladatot vállalt fel pl. a tatabányai Utcai Szociális Segítők Egyesülete, akik elsődleges célként utcai szociális munkát, ifjúsági szociális munkát, utcagyerekprogramot és prostituáltakat segítő munkát végeznek több mint tíz éve. Ők külön szükségletfelmérések nélkül, közvetlen napi tapasztalataik alapján alakították ki szolgáltatási területüket, tervezték meg programjaik tartalmi részét.

Ebből a szervezetből alakult meg személyes konfliktusok és szakmai nézeteltérések miatt két évvel ezelőtt a Bázis Gyermek és Ifjúsági Egyesület, amelynek alaptevékenysége hasonló az „anyaszervezetéhez”. Tevékenységük szociális része a lakótelepeken csellengő, kallódó fiatalokra terjed ki, céljuk a gyerekek összegyűjtése, számukra tartalmas programok szervezése. Tevékenységi területük több városra is kiterjed partnerszervezeteik kapcsán: Tatabánya, Oroszlány, Komárom, Észak-Komárom, Érsekújvár területén vannak csoportjaik.

A civil szervezetek innovatív szerepvállalásának és egyben a szociális ellátási rendszer pluralizálódásának egyik első nagy területe a fogyatékos emberek foglalkoztatása, fejlesztése, ellátása. Az interjúalanyok között három olyan szervezet is volt, akik ilyen jellegű szolgáltatást végeznek. Az Alba Regia Civitan Klub, az Esőemberekért Egyesület és az Életet Segítő Alapítvány értelmi sérült gyermekek szüleinek és a velük foglalkozó szakemberek közös kezdeményezésére alakult, hiányzó szolgáltatásokat pótolva. Ezek között elsődleges cél volt a sérült fiatalok lakhatásának, képzésének, fejlesztésének és foglalkoztatásának megoldása¹⁵. Ezen civil szervezetek a foglalkoztatás mellett nagy hangsúlyt helyeznek a sérült emberek személyiségfejlesztésére, ennek érdekében például az Alba Regia Civitan Klub tevékenységi körébe tartozik a gyógyúszás és -lovaglás szervezése de pl. Tatán is szorosan a program része a különböző fejlesztő képzések biztosítása (zeneterápia, úszás, lovaglás, gyógytorna, értelmi fejlesztés).

Az interjúk alapján legtöbb esetben a partneri együttműködések kezdeményezése az újonnan megalakuló civil szervezetek részéről történik, azonban előfordult olyan eset is, amikor a helyi önkormányzat vette fel a kapcsolatot egy régóta működő civil szervezettel új szolgáltatás létrehozása érdekében¹⁶. Például a fiatalok első lakáshoz jutását segítő tanácsadó iroda felállítását a székesfehérvári önkormányzat, azon belül is a polgármester kezdeményezte 2001-ben. Az önkormányzat a program elejétől az előkészítéstől partnerként vonta be a Székesfehérvári Nagycsaládosok Egyesületét (SZÉNA). Az érintett civil szervezetnek ezen túl szoros szakmai kapcsolata van a Nagycsaládosok Országos Egyesületével (a SZÉNA országos ernyőszervezete), mely régebb óta működtet egy hasonló tanácsadó szolgálatot, emellett az országos lakáspolitikával kapcsolatos törvény előkészítésbe is bevonták, így a helyi civil szervezet az országos kapcsolatán keresztül első kézből tud naprakész

¹⁵ így például Tatán autista gyermekek számára lakóotthon, Székesfehérváron középsúlyos értelmi fogyatékosok részére nappali foglalkoztató létesült, Veszprémben pedig az elmúlt évben indult egy foglalkoztatási projekt megalapozása.

¹⁶ Ez történt Székesfehérváron az Első Lakáshoz Jutók Irodája felállítása kapcsán. A tanácsadó szolgálat célja, hogy a székesfehérvári fiatalok számára naprakész, minden lehetőségre kiterjedő (banki hitellehetőségek, lakás-előtakarékosság, városi Otthonteremtő Program, önkormányzati bérlakás stb.) információkat nyújtson a lakáshoz

információkkal szolgálni a székesfehérvári program számára. A programba partnerként vonták be helyi bankfiókok és lakáskasszák képviselőit, bár velük a megállapodás nincs formalizálva, de mivel üzleti érdekük fűződik a program sikeréhez, ezért információk anyaggal és tanácsadó biztosításával segítik a munkát. Az önkormányzat és a SZÉNA közötti együttműködés kereteit a szolgáltatásra formális megállapodás rögzíti, a megállapodást mindig csak egy évre kötik és elvileg évente felülvizsgálják.

A partneri viszonyok nemcsak új szervezetek és szolgáltatások létrehozása kapcsán alakultak ki a régióban, hanem már meglévő, régóta működő intézmények között is létrejöttek új formákba öntve az addigi kapcsolatokat. Erre a kutatásunkban jó példa volt a Veszprém megyében működő Szociális Innovációs Társulás, amely a megye szociális ellátásában dolgozó intézményvezetők klubjából nőtt ki magát. A havi rendszerességű találkozók felváltva zajlottak egymás intézményeiben ahol információcsere valamint esetmegbeszélés és „mentális támogatás” volt a fő funkció. A rendszeres találkozások során derült fény arra, hogy olyan igények és problémák vannak a szociális ellátórendszerben, amelyek megoldásához saját intézményeik keretei nem elegendőek. A résztvevők felismerése az volt, hogy a problémák javítására, innovatív szakmai fejlesztésre új szervezeti formát kell létrehozni. A feladatokat ágazati átfedéssel ugyan de a megszokott keretektől való kilépéssel akarták megoldani, ezért hozták létre a Szociális Innovációs Társulatot (SZIT). A klubból nem mindenki lett tagja a SZIT-nek, csak azok akiket az innovációs szemlélet motivált, összesen mintegy húsz szociális szakember, akik közül tíz-tizenkettő dolgozik aktívan az egyes projekteken és három-négy személy tekinthető a végrehajtás motorjának. Az alapítók nagy része személyes kapcsolatban, barátságban áll egymással. Mindez meghatározta a SZIT tagságát is, mely ennek megfelelően kontraszelektált. Jelenleg öt városi családsegítő szolgálat (Veszprém, Zirc, Herend, Balatonfüzfő, Ajka) vezetője, mellettük négy szociális területen dolgozó, de nem vezető személy, és megyei, valamint térségi hivatalok irányítói is tagjai az szervezetnek¹⁷.

Az újonnan megalakuló intézmények között említhető meg a közelmúltban átadott székesfehérvári Esélyek Háza, amely egy országos hálózat tagjaként, az Esélyegyenlőségi Kormányhivatal által lett felállítva. Ebben az esetben az együttműködés indukálása tipikusan felülről, a minisztérium felől érkezett. A Kormányhivatal a tevékenységek kb. felét „megrendeli” és finanszírozza, de vannak saját szolgáltatásai is az intézménynek: pl. nyári

jutás lehetőségeiről

¹⁷ A szociális szektorból csak az időügyi ágazat nem képviselteti magát a tagságban.

táborozáshoz nyújtanak táborozási tanácsadást, a Nemzeti Civil Alapprogram pályázataihoz nyújtanak segítséget, pályázati tanácsadást tartunk, vagy mozgássérültek számára tartanak mozgássérült klubot. Okirat szerinti tevékenysége továbbá települési, megyei szinten szakmai konferenciák, adományozó és jótékonyági akciók szervezésére és adományok továbbítására is kiterjed. Speciális módszertani szakmai központként kívánnak működni az esélyegyenlőség területén, magánszemélyek vagy civil szervezetek bármilyen kezdeményezését támogatják, felkarolják ezeket a programokat, ellátják javaslatokkal, és lehetőségeikhez képest terveznek forrásokat is szerezni hozzá. A fenntartása megyei és városi önkormányzati feladat de szerepéből fakadóan sajátos híd szerepet kell betölteni az szektorok és az ágazatok között. Értékelhető működési tapasztalatuk még nincs, sajátos kísérleti intézmény.

5. SZEKTOROK KÖZÖTTI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A helyi kielégítetlen szükségletek és az ezek kapcsán felmerülő szociális problémák teljes mértékű kielégítése és megoldása csakis többszereplős, partneri együttműködésekre épített stratégia és operatív munka alapján lehetséges. Ehhez szükséges a problémák megoldásában érintett szervezetek, intézmények és szakemberek részéről való nyitottság, szakmai tudás és kompetenciahatárok megléte és a tervezhető, kiszámítható és megfelelő finanszírozás. Az együttműködések tartalmi elemeit és a programok sikerességét nagyban befolyásolják ezek a tényezők.

A kvalitatív kutatási eredményeinkből általános jellemzőként megállapítható, hogy a jól működő partneri együttműködések legfőbb biztosítékai a személyes kapcsolatok, ismeretségek. A partnerség kialakulásánál nagyobb befolyásoló tényezőnek tűnik a szervezeteknél dolgozó munkatársak, mint az adott szervezet általános szakmai munkája. Mind a kapcsolatfelvételnél, mind pedig ezek fenntartásához szükséges a kapcsolattartók rugalmassága, motiváltsága, elhivatottsága és szakmai tudása. Ahogy egyik interjúalanyunk a megfogalmazta:

„az iskola együttműködések kialakító munkatársai sajátos módon próbálnak mindenkivel egy rendszeres személyes kapcsolatot fenntartani, s ebbe ágyazzák bele a szakmai munkát és együttműködést is.”

Hogy ez minként működik a ágazatközi relációban azt jól példázza Kolping Katolikus Szakmunkásképző és Speciális Szakiskola esete, ahol az iskola a gyermekvédelmi tevékenységéhez valóban igénybe veszi a szociális társintézmények segítségét¹⁸. Létrehoztak egy segítő szakemberekből álló csoportot az intézményen belül, melynek tagjai: iskolapszichológus, ifjúságvédelmi felelősök, szociálpedagógusok, fejlesztőpedagógusok, gyógytestnevelő, gyógypedagógusok, iskolaorvos, védőnő. A segítő szakemberek saját kompetencia szakterületükön ugyan kapcsolatot tartanak a megfelelő külső társintézményekkel, de a fenti rendszer attól lesz igazán működőképes, hogy a külső szakembereket az iskola rendszeresen vendégül látja informális, személyes beszélgetéseket is lehetővé tevő rendezvényein. Így a merev formális kapcsolatok lazulnak és hatékonyabbá vált a szakmai munkavégzés.

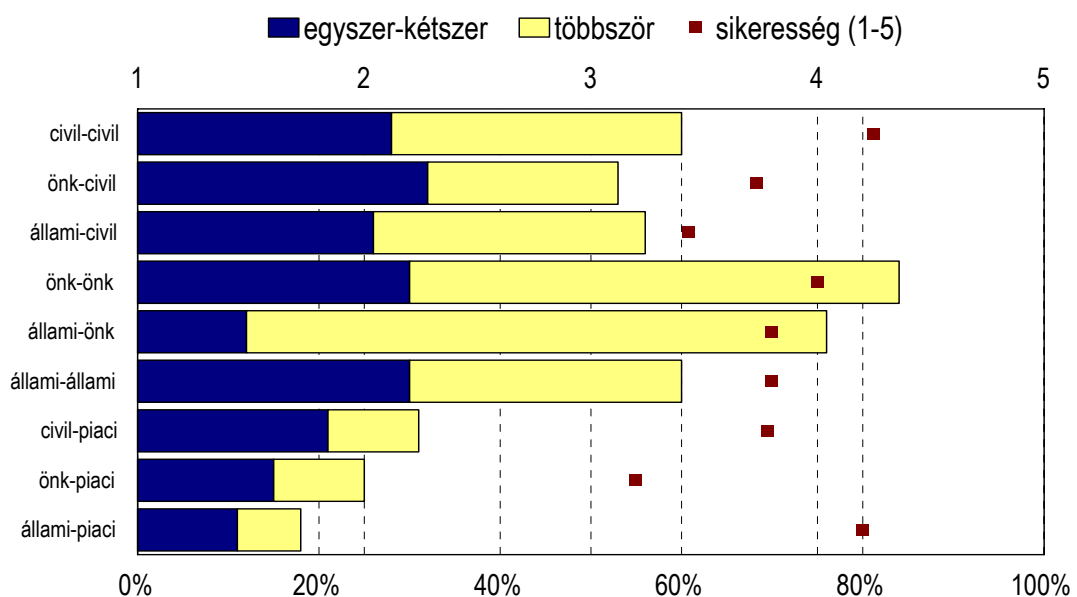
Az általánosabb együttműködések vizsgálva valamilyen eseti szociális probléma

¹⁸ Az intézmény vezetőjének kifejezett célja az, hogy minden szakember egy-egy szakterület tapasztalati tudását hozzáátve az ifjúságvédelem komplex módon hasson a tanulóira iskolájában.

megoldásában a vizsgált intézmények 56 százaléka működött együtt civil szervezettel, 80 százaléka önkormányzati intézménnyel, 52 százaléka állami intézménnyel és 26 százaléka piaci szervezettel. Ezen együttműködések sikerességét általában közepesnek vagy jónak minősítették a szervezetek. Legrendszeresebb együttműködése a válaszadóknak az önkormányzati intézményekkel van, ugyanakkor a legsikeresebbnek a civil szervezeti együttműködések minősítették.

Rendszeres (tartós) együttműködés piaci szervezettel a szociális szolgáltatások szervezésében az intézmények 14 százalékánál fordul elő, állami és civil szervezettel 26 százalékuknak van/volt tartós együttműködése, s önkormányzati intézménnyel 52 százalékuknak. A legsikeresebbnek a tartós együttműködések esetében is a civilekkel való kapcsolatot minősítették, de ehhez nagyon közeli értéket kapott az önkormányzati együttműködés vélt sikeressége is.

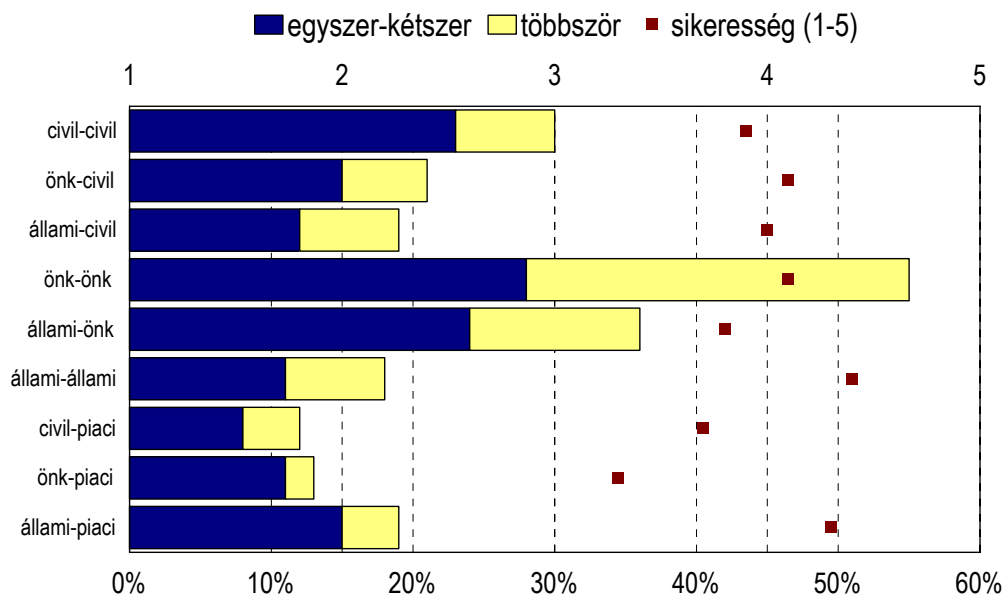
Eseti együttműködések előfordulási aránya és vélt sikeressége szociális szolgáltatások szervezésében



Mindez önmagában még nem ad elégséges információt a szektorok közötti együttműködésről, de a válaszoló szervezetek szektora szerint elemezve az eseti és rendszeres együttműködések előfordulási arányát, már pontosabb képet rajzolhatunk. A legnagyobb arányban az önkormányzati intézmények között, vagy állami és önkormányzati intézmények között találtunk eseti és tartós együttműködést a mintában. Ennél ritkább a civil-civil és az

állami-állami együttműködés. Az interszektoriális együttműködések tekintetében a legritkábbak a piaci szektorral való kapcsolatok, mely eseti jelleggel még a civil-piaci, tartós jelleggel az állami-piaci relációban fordul elő leginkább. Az együttműködések sikerességét nézve az önkormányzati-piaci együttműködések kapták a legalacsonyabb pontszámot.

Tartós együttműködések előfordulási aránya és vélt sikeressége szociális szolgáltatások szervezésében

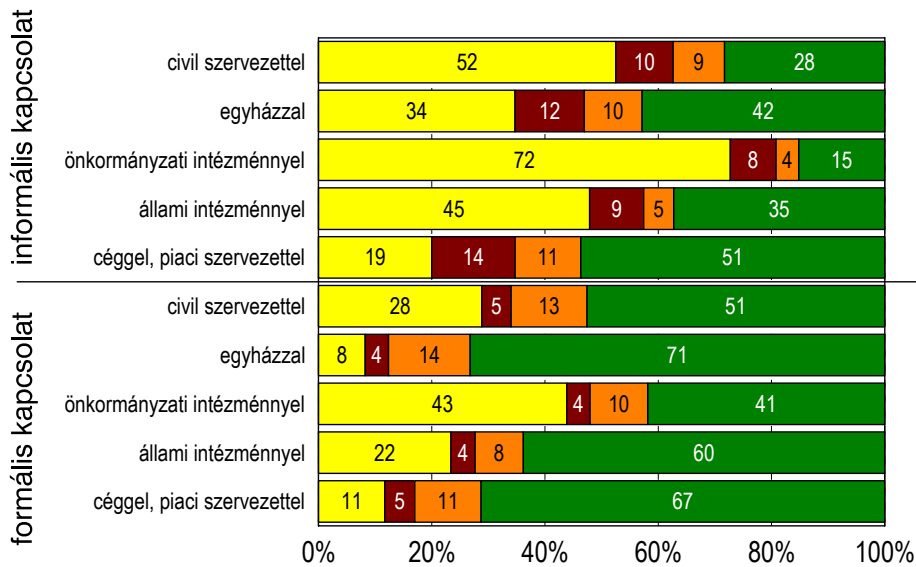


Az ágazaton belüli együttműködések megvalósulhatnak formális és informális úton is. Jelenleg is élő önkormányzati informális kapcsolattal a régió szociális szolgáltatóinak háromnegyede rendelkezik, állami intézménnyel 45 százaléknak, civil szervezettel 52 százaléknak, egyházzal egyharmaduknak van valamilyen kapcsolata. Azok aránya, akiknek volt, de most nincs ágazaton belüli kapcsolata egytized. Céggel, piaci szervezettel az intézmények 62 százaléknak nincs még informális kapcsolata sem, s többségük nem is tervezi. Hasonlóan magas arányban utasítják el az egyházi szervezetekkel való informális kapcsolatot.

Formális, szerződésben vagy megállapodásban rögzített kapcsolattal alacsonyabb arányban rendelkeznek a szervezetek, önkormányzati intézménnyel 43, civil szervezettel 28, állami intézménnyel 22 százalékuknak van formalizált kapcsolata. Az ellenkező póluson a szervezetek fele a jövőben sem tervez formális együttműködést civil szervezettel, 60-67 százalékuk az állami és piaci szervezetekkel való formális kapcsolattól is elzárkóznak.

Ágazaton belüli együttműködések előfordulása

Van élő kapcsolat Volt, de most nincs Nincs, de tervezik Nincs, és nem is tervezik



	Élő informális kapcsolattal rendelkező...			Élő, írásban rögzített kapcsolattal rendelkező...		
	NGO	Önkor. Intézm.	Állami Intézm.	NGO	Önkor. Intézm.	Állami Intézm.
civil szervezettel	50	49	71	31	21	46
egyházzal	34	34	41	12	6	8
önkormányzati intézménnyel	63	78	70	42	48	20
állami intézménnyel	38	46	60	21	24	15
céggel, piaci szervezettel	16	16	42	14	8	20

százalékos válaszok

	Régebben informális kapcsolattal rendelkezett, de most nem rendelkező...			Régebben írásban rögzített kapcsolattal rendelkezett, de most nem rendelkező...		
	NGO	Önkor. Intézm.	Állami Intézm.	NGO	Önkor. Intézm.	Állami Intézm.
civil szervezettel	10	12	1	11	2	1
egyházzal	10	13	15	3	2	12
önkormányzati intézménnyel	8	7	11	4	2	12
állami intézménnyel	3	13	4	5	2	8
céggel, piaci szervezettel	12	15	11	10	3	1

százalékos válaszok

Az együttműködések formalizáltságát tekintve az esettanulmányok és interjúk során kiderült, hogy a jó – és adott esetben évek óta futó - programok esetén se nem garancia, se nem kitétel a formális együttműködési megállapodás, a régióban előfordulhat olyan is, hogy ez inkább akadályozta a program sikeres megvalósítását.

„Vannak közös projektek, amik mögött a szakmai hitelesség áll és már-már barátságok is. Nincs szükség az aláírásokra.”

Ez a vélekedés elsősorban a civil szervezetek körében tapasztalható, hogy számukra lényegesebb a program szakmai megvalósítása, mint az együttműködési megállapodások formálissá tétele, írásban való rögzítése. Tapasztalatuk szerint a formális keretek közé szorított együttműködésekben nem minden szociális szervezet tud hatékonyan működni, a formalizáltság problémát jelenthet a munkában, tapasztalataik szerint könnyen kiüríti a kapcsolatokat. Ennél fontosabbnak érzik, hogy standardokat dolgoznak ki, amit kölcsönösen betartanak, e szerint végezzék a munkát mindenhol. Ez megkönnyíti pl. közös projektek esetén a pályázati elszámolásokat, beszámolók elkészítését. Ez természetesen a projekt formalizálódását jelenti, de a kapcsolat továbbra is elsősorban „szakmai adott szón” alapul (természetesen a pályázatok benyújtásához szükséges aláírt együttműködési nyilatkozat, de ez mindig csak projektre szól). A partnerekkel való kapcsolat formalizáltságát tehát inkább szakmai alapokra helyezik, mint szervezetire (standardok kidolgozása), s a formalizálás legtöbb esetben a munka irányába, nem pedig szervezeti irányba történik.

A kvalitatív mérések során több olyan esettel is találkoztunk, amikor szinte kizárólag a szervezet egy-egy meghatározó személyén és az ő kapcsolatain múlik a szervezet teljes kapcsolati hálója, ahogy ezt pl. az Esőemberekért Egyesület elnökénél láhattuk: Az egyesület elnöke részt vett a szociális szolgáltatástervezési koncepció elkészítésében, városiban és megyeiben egyaránt, ez utóbbi fogyatékos ügyvel foglalkozó részét készítette, illetve a városi szociális bizottság külsős tagjaként dolgozik. A felkéréseket részben mint egyesület elnöke kapja, véleménye szerint ez a munka látványos, kézzel fogható, talán ez az oka, de nem elhanyagolható körülmény, hogy az ÉFOÉSZ megyei elnöke is egyben, amit több, mint 10 éve lát el, így más fogyatékos intézmények működésére, a megyei fogyatékos ügyre van rálátása. A megyei önkormányzat módszertani osztályával állnak szorosabb szakmai kapcsolatban, amiben azonban megint mint elnökként kulcsszereplő, most lett megyei ellátottjogi képviselő. Belső struktúráját tekintve szintén az elnök a központi szereplő: projektötletek, pályázatírás, projektmenedzselés.... A képzési programok összeállításában

szakmai partnere a lakóotthoni házvezető, de az ötlettől a megvalósításig gyakorlatilag egy kézben van minden.

Az inkább emberi kapcsolatokra épülő együttműködések legnagyobb veszélyére hívta fel a figyelmet a Dunamenti Regionális Népfőiskola munkatársa intézményi példán keresztül, aki szerint ezek hátránya, hogy a személyes viszonyban fellépő ellentétek akadályozhatják a szakmai együttműködések.

A partnerségi kapcsolatok értelemszerűen az adott szervezet tevékenységi körébe tartozó feladatokra és az általuk érintett célcsoportokra terjednek ki. Foglalkoztatási projekt esetén a szervezet szorosan együttműködik a munkaügyi szolgálat intézményeivel, a helyi önkormányzat érintett irodáival és bizottságaival, a területen dolgozó egyéb civil szervezetekkel és piaci szereplőkkel. A tapasztalatok alapján az újonnan alakuló szervezetek is megtalálják azokat a potenciális partnerszervezeteket, amelyek szükségesek, illetve segítséget tudnak adni a helyi szociális projektjeik lebonyolításához.

Több együttműködési forma konkrét, a célcsoport számára személyes segítségnyújtás érdekében jött létre, ilyen partneri viszonyok alakultak ki a fogyatékos embereket támogató szervezeteknél, a különböző karitatív csoportoknál, az ifjúsági szervezeteknél, idősek otthona, családsegítő és oktatási intézményeknél.

Léteznek a régióban szervezeti támogatás érdekében létrejövő korporációk, amikor is a szférában dolgozó társintézményeket és szervezeteket próbálják segíteni (pl. Forrásközpont, Szociális Innovációs Társulás, Szociális Módszertani Központok, Esélyek Háza, Civil Ház).

Az együttműködések földrajzi kiterjedése a tevékenységek jellegétől függ, a legtöbb csupán helyi igényekre próbál fókuszálni, azonban mindegyik helyi programnak tágabb vonzáskörzete alakul ki a működés során (jellemzően kistérségi ritkábban megyei). Több megyei együttműködési forma (Esélyek Háza, Alba Regia Civitan Klub, United Way Alapítvány, Szociális Innovációs Társulás) és regionális szintű partneri viszony (Érted, Veled Egyesület (Közép-dunántúli Regionális Forrásközpont, Máltai Szeretetszolgálat Regionális Központ, Drogambulancia) is található a közép-dunántúli régióban, sőt régió kívüli együttműködések is léteznek a vizsgált területen (Kolping Katolikus Szakmunkásképző és Speciális Szakiskola, Bázis Gyermekek és Ifjúsági Egyesület).

A survey alapján érdekes megnézni, hogyan néz ki a szektorok közötti kapcsolatokkal való elégedettség az egyes szektorok képviselőinek szemszögéből. Az állami és önkormányzati intézmények az állami és önkormányzati intézményekkel való kapcsolattal jellemzően elégedettek (71-76 pont százfokú skálán), ugyanakkor ezen intézmények a civil szervezetekkel való kapcsolatukat csak 62-64 pontra minősítették. A másik oldalról a civilek

is hasonlóan vélekednek az önkormányzati kapcsolataikról (vagy e tekintetben a helyzetismeret reálisnak tűnik), ugyanakkor a civilek az állami intézményekkel való kapcsolatukat negatívabban látják, mint ahogy az állami intézmények látják ugyanezt.

Elégedettség a szektorok közötti kapcsolattal

	állami intézményekkel való kapcsolattal	önkormányzati int. kapcsolattal	civil szervezeti kapcsolatokkal
állami intézmények elégedettsége	71	73	62
önkormányzati int. elégedettsége	72	76	64
civil szervezetek elégedettsége	55	62	63

pontszám százfokú skálán

6. SZEKTORSPECIFIKUS EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Szektortól függetlenül nem találtunk olyan szervezetet, amelynek ne lenne valamilyen szintű együttműködése a helyi vagy megyei önkormányzatokkal a szociális szolgáltatások tervezésében. Az önkormányzatok felismerték, hogy saját hatáskörben és szervezeti struktúrában képtelenek szociális feladataikat maradéktalanul teljesíteni, ezért, ahol volt rá lehetőségük bevontak civil szereplőket is a szociális szolgáltatások körébe, sok esetben e szervezeteket természetbeni vagy anyagi eszközökkel is támogatják (korlátozottan).

A munkájuk megkezdésekor több egyesület részére az önkormányzat telket vagy épületet bocsátott rendelkezésükre (Esőemberekért Egyesület, Alba Regia Civitan Klub, Drogambulancia, Máltai Szeretetszolgálat), másokat pedig pénzzel támogatott. A több éve és komoly szolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel a városi önkormányzatok ellátási szerződést kötnek egy adott részterületre, illetve feladatra, így az elvégzett feladatért cserébe a szervezetek éves szinten az ellátási szerződésben foglalt összeget kapnak az önkormányzattól. Ezen szerződések és a együttműködésének kialakítása szervezetenként változik, van ahol a korrekt partneri viszony alapján történik, van ahol hosszú évek munkájába telik, ahogy az egyik civil szervezet vezetője fogalmazta meg a partnerség létrejöttének folyamatát:

„Bementem, és jártattam a számat. Hol csöndben, hol halkán, hol üvöltve, hol sírva...
20 év munkája.”

Az ellátási szerződések megkötését a civil szervezetek a kiszámítható pénzügyi tervezés érdekében szorgalmazzák, de ezzel párhuzamosan sok esetben lojalitást kell vállalniuk a helyi hatalom iránt, ami mind belső szervezeti életük (rugalmasságuk), mind pedig hosszú távú céljaik megvalósításának rovására megy. Ezzel az aktussal gyakran elköteleződnek politikai irányzatoknak és felvállalnak olyan másodlagos feladatokat, amelyek nem ritkán saját célkitűzéseiket fenyegetik. Megfigyelhető, hogy azok a civil szervezetek, amelyek nagyobb összegű ellátási szerződést kötnek az önkormányzattal, mentalitásukban és szemléletükben is az önkormányzati intézményekhez kezdenek hasonlónak válni.

Részben ezzel is összefüggésben áll, hogy az ellátási szerződések meghatározott időközönkénti felülvizsgálatai gyakran tartalmi szempontból felszínesek és esetlegesek. A túlzottan „bizalmi” szervezetek szerződéseit nem kellő súllyal vizsgálják felül, és egyfajta automatizmussal meghosszabbítják. Az is igaz azonban, hogy a szociális ellátási szerződések teljesítésére és hatásértékelésére vonatkozóan az önkormányzatoknál nem áll rendelkezésre megfelelő módszertani kompetencia.

Az önkormányzatokkal való együttműködések legnagyobb hasznát – mint általában a többi együttműködés során is – az információáramlásban, a feladatmegosztásban, a pénzügyi támogatásban, a konzorciális kapcsolatok kialakításában a pályázatok alkalmával, és egyes programok biztos megvalósulásában látják a szervezetek képviselői.

Ugyanakkor az önkormányzatok nem minden esetben nyitottak az együttműködési szerződések iránt, hiszen forráshiány miatt nem mindig mernek felvállalni ilyen irányú kötelezettségeket, illetve jellemző, hogy a kívülről jövő kezdeményezés iránt bizalmatlanok. Ez a egy szinttel lentebb, már az önkormányzati intézményeknél is gondot jelent. Az önkormányzati intézményekkel való együttműködések negatív tapasztalatait, hátrányait jól megvilágítják az egyik igazgató mondatai:

„Az óriási hátrány a bürokrácia. Ez az egész szemlélet. Minden újtól elzárkózás, egyfajta szkepticizmust... Ők egyfajta fékező erőként hatnak ránk is, illetve szeretnék, ha minden új dolog bebukna, és igazából az ilyen se nem civil, se nem hivatal, nem nyerne létjogosultságot, mert mindenképpen úgy gondolkodik egy hivatal, hogy rá veszélyt jelent, ami nem hivatalos, az esetleg olyan tapasztalatot, olyan élményt nyújtana, hogy ezt majd így kéne megoldani a jövőben is...tehát az ő munkahelyét, az ő karrierjét nem biztosítja. Itt egész más jellegű munka folyik, ami önmagában nagyobb sikerélményt okoz az embereknek, hiszen egyenlő bánásmódot kapnak, amit a hivatalokban nem kapnak meg, és előbb-utóbb ez mindenképpen egyfajta ütközést fog jelenteni a hivattal, és azt gondolom, hogy ami segítséget kapunk is tőlük, az nem őszinte segítség, hanem egyfajta kötelező dolog, már most is látom, hogy nem örülnek neki, nem szeretik, veszélyeztetve látják a munkájukat, és fenyegetettséget éreznek velünk kapcsolatba.”

Egyfajta sajátosságként merült fel a Szociális Innovációs Társuláznál (SZIT) az önkormányzati és civil szféra közti átjárhatóság. A szervezet előnyét az adja, hogy tagjai többszörös identitása révén összefonódnak benne a civil és az önkormányzati intézményi szektor lehetőségei. Résztevéő olyanok, akik intézményvezetői tapasztalataikat, rutinjaikat és a realitást ismerve egy új, az innovációt elősegítő formában már „civilként” dolgoznak együtt. A megszerzett kapcsolati tőkét jól használva hatékonyan, nem nagy energia befektetéssel teremtették meg saját „piacukat”, miközben a bennük rejlő motivációiknak, szakmai elképzeléseiknek teret adtak. Ugyanakkor a szervezeti fejlődés elért egy olyan pontot, amikor már a szervezet intézményesülni kezd. Mindezt a SZIT-en kívüli partnerekkel való együttműködések révén hozták létre, amelyekhez a közös keretet az EU-tól elnyerhető támogatások konzorciumi háttérének szükségessége adja meg.

A civil szervezetek aktív szereplői és részesei a szociális szolgáltatások rendszerének, szakmai területtől és földrajzi elhelyezkedéstől függetlenül. Ahogy már korábban is elemeztük, új szolgáltatási formák létrehozásánál gyakran a civil szervezetek vállalják fel a

kezdeményező szerepet, ők a folyamatok indító és mozgató szereplői.

Bár a kvantitív adatok tanúsága szerint még nagy a lemaradás, de a civil szféra szereplői között egyre inkább megjelennek a megfelelő szakmai színvonalat képviselő, felsőfokú végzettséggel és speciális szakismeretekkel rendelkező szakemberek, akik megfelelő tudással és kompetenciával képesek magas színvonalú programokat végrehajtani. A kvalitatív kutatási tapasztalatok szerint a szféra ilyen emberekkel való „feltöltése” lassú folyamat. A szociális ágazat egyéb képviselőinél (más szektorok) ez még nem tudatosult kellően, és jellemzően inkább a hitetlenkedés jellemző rájuk a civil szektor szakemberei iránt, nyilván nem is alaptalanul.

A civil szervezetek egymással állandó jelleggel keresik a kapcsolatot, sokszor egymásrautaltságuk miatt is. A kvalitatív eredmények is megerősítették, hogy rugalmasságuk miatt gyorsan tudnak reagálni a feladatokból adódó kihívásokra, kreatívak és innovatívak tudnak lenni, de tartós szociális szolgáltatások tervezése helyett tervezhető módon inkább makro és mikor projekteket tudnak szervezni.

Az önkormányzati intézmények civil szervezetekkel való kapcsolatai nagyon sok esetben ad hoc jellegű megkeresések alapján alakulnak ki, vagy helyi rendezvények kapcsán találkoznak. Az együttműködések kezdetben – hasonlóan a más civil szervezetekkel való kapcsolatokhoz – szóban kötődnek, egy-egy programra terjednek ki. Közös pályázatok alkalmával válnak formálissá, ilyenkor is azonban az adott projektekre irányulnak. A megkérdézt családsegítő kapcsolatot alakítottak ki helyi szervezetekkel, s a velük való kapcsolat elsősorban az azonos célcsoport kapcsán erősödik meg. Civil-civil együttműködések leggyakrabban személyes kapcsolatok révén alakulnak ki.

„Általában ezek emberi kapcsolatokból jönnek létre. Hogy én ismerem őt, együtt jártunk egyetemre, együtt szoktunk konferenciákra járni vagy együtt megyünk megbeszélésre, és akkor összeismerkedünk. Nincsenek így rendszerezve ezek a kapcsolatok...” – ahogy az egyik szervezet vezetője megfogalmazta.

A formalizált kapcsolatok általában egy-egy program állami szintű támogatójának „kérésére” alakulnak ki:

„A formalizáltabb kapcsolatok a civil szolgáltató központokkal minisztériumi kérésre jöttek létre. Ez volt a kérése, hogy a civil szolgáltató központ működjön együtt velünk, és erre kössön megállapodást.”

Érdekes jelenségként említhető meg, hogy a szervezeti támogatást nyújtó újonnan megalakuló intézményeknél gyakran a civil szférában található „versenyhelyzet” következtében jelentkeznek azok más szervezetekből kivált és új szervezetet alapító

közösségek, akik infrastruktúra és szakmai ismeretek híján segítségre szorulnak, ahogy az alábbiakban egy intézményvezetőtől megtudtuk:

„Olyanok jöttek hozzánk, akik ilyen civilekből leváltak, különváltak, és megalakultak újra civilként, saját erőből, pályázati pénzből, és jönnek, és azt mondják, hogy ők ugyan nem kaptak állami pénzt, de bejöhetnének-e kicsit beszélgetni, leülni. Tehát ilyen másodvonalú, másodgenerációs civilek alakulnak ki azokból a szolgáltatókból, akik korábban szintén így indultak... Úgy tűnik, hogy ők fognak velünk együttműködni, hiszen látom, hogy a másik, ezek a hagyományosabb, vagy gyökeret vert civil szolgáltatók pöffeszkednek abban a pozícióban, hogy van egy 5 évre szóló eltartási szerződésük 5 millió Ft-ra, nincsenek pályázati kényszerben, megvan a működési költségük, meg van a 2-3 emberükre a bér, és tulajdonképpen innentől kezdve, meg lehet figyelni egyfajta elbutulási folyamatot, hogy 1-2 évig pályáztatnak, utána már azt se, utána csak mint egy éhes fióka, azonnal reklamál, ha az önkormányzat meg akarja faragni a dolgát, vagyishogy felmerül az, hogy nem hosszabbítják meg vele ezt a szerződést.”

A civil szervezetekkel való együttműködések során komoly gondként merül fel a megfelelő szakemberek hiánya, a szektorban dolgozó kis létszámú jó szakember gárda túlterhelt és elfoglalt. Nagyon sok jó célkitűzéssel rendelkező szervezet tele van lelkes tagokkal, azonban felkészületlenségük miatt átfogó és tartós szociális programokat nem lehet alapozni rájuk.

A szociális szolgáltatások területén igen kis számban képviseltetik magukat a piaci szereplők, valamilyen gazdasági formában működő szolgáltató vállalkozások, ami természetesen valamilyen szinten a keresleti-kínálati tényezőkkel és az ágazati specifikumokkal is magyarázhatók.

A piaci szervezetek aktívan elsősorban a foglalkoztatási projektben vesznek részt, mint pénzügyi támogatók és mint gyakorlati szakképző helyek. Megváltozott munkaképességű emberek és hátrányos helyzetű fiatalok foglalkoztatásában részt vállalnak (Népfőiskola, Drogambulancia, fogyatékos szervezetek esetén), azonban ahogy a munkaügyi központ képviselője elmondta:

„gyakran nem tartanak be dolgokat, amikben megállapodnak, amikor megkapják a bértámogatást... pl. nem fizetnek útiköltséget, és ez elég kínos. Mert egyrészt örülünk, hogy vannak, másrésztől rá kell őket kényszeríteni az együttműködésre illetve annak betartására.”

Ezen programok szervezői általában három érvtípust használnak a munkáltatók irányába. Egyrészt próbálják kiemelni azokat a tulajdonságokat, amelyekben a sérült emberek átlagos társaik fölé nőnek, emellett felhívják a figyelmet azokra az anyagi előnyökre, amelyeket a cég elérhet csökkent munkaképességű személyek alkalmazásával. Ebben van

pozitív (18 hónapig támogatás munkabérre) és retorzió jellegű intézkedés is¹⁹. Harmadrészt felhívják a figyelmet arra, hogy a speciális bánásmódot igénylőknek ők a munkahelyen is segítenek az első, kritikus időszakban.

A kvalitatív kutatási elem során vizsgált állami, önkormányzati és civil szféra képviselői közül a legtöbbször nincsen semmilyen kapcsolata piaci szociális szolgáltatóval, és nem is hallott róla, hogy környezetében létezne ilyen. A piaci szereplők fogalmának hallatán leginkább az adományozói szerepkörökre asszociálnak, a cégek mint egyes programok, rendezvények szponzorai jelennek meg a fejükben. Ehhez kapcsolódik, hogy többen megfogalmazták, a vezetők elfoglaltsága miatt nehezen elérhetőek a vállalkozások, sok időbe és pénzbe kerül, míg bejut egy-egy kompetens emberhez a szervezet képviselője és ha be is jut, problémaként vetődik fel, hogy nincsen közös fogalomrendszer:

„Ami a piaci cégeket illeti, ott meg az a gond, hogy nagyon más nyelvet beszélnek a mi megszokott önkormányzati és civil nyelvünkhöz képest, mert ott ugye egész más a kiindulás...az ő szolgáltatásának lényegi elme az, hogy nyereséges legyen, azt nézi hogy éri meg, és esetleg néha a minőség rovására is megy mindez...”

Nem hagyományos szociális szolgáltatás, de a régió belül pl. Fejér megyében különböző akciókkal próbálják ösztönözni a cégeket, vállalkozásokat a szociális szféra támogatására, minden évben kiosztják a néhány szervezet által alapított díjat a „Legyen az adomány újra hagyomány” akció keretében.

Ehhez kapcsolódik szorosan a média szerepe, a velük való viszony gyakran meghatározza a piaci szereplőkkel való kapcsolattartást is. Több olyan eset is előfordult, hogy szervezeteket a nagy médianyilvánosságuk köszönhetően kerestek meg cégek, ajánlották fel anyagi vagy egyéb segítségüket, sőt partnerségüket. Ahogy az egyik interjúalany kifejtette:

„Ha híres ember van a programon, a szolgáltatás indításánál, akkor ott van a média, ha ott van a média, akkor ott vannak a támogatók. Ezt próbáljuk érvényesíteni. Ha egy szervezet jól működik és teszi a dolgát, az nem hír. Mindent meg kell fejteni valami ritkasággal, szenzációval.”

Emellett több szervezet saját kommunikációs hálót is felépített, amibe a weboldal szerkesztéstől a hírlevélén át egészen a forrásszerzésig terjednek a lehetőségek ám ezek használata még rutintalan és csak az állami, önkormányzati intézményekhez képet progresszív. Több intézmény- és szervezetvezető az interjúk tanúsága szerint is elképzelhetőnek tartja a piaci szervezetek jövőbeni aktív bevonását a szociális

¹⁹ Amennyiben 20-nál több főt foglalkoztat a vállalat, munkatársainak legalább 5%-ának korlátozott munkaképességűnek kell lennie, ellenkező esetben 117 500 forintot kell fizetnie évente minden e kategóriába

szolgáltatásokba, azonban ezek az elképzelések erősen a mecénási szerepkörre korlátozódnak.

A szakemberek közül többen a szociális szektort nem tartják olyan területnek, amelyben szerintük az üzleti szereplőnek anyagilag megérné részt venni. Általában a házi segítségnyújtás, otthonápolás, idősek ellátása, étkeztetés és az alternatív foglalkoztatás területén tudják elképzelni az interjúalanyok hosszú távon a piaci szervezetek bekapcsolódását, amelynek véleményük szerint feltétele lenne valamilyen központi jellegű adópolitikai támogatás. Ez megegyezik a kvantitatív kutatási eredmények tapasztalatával.

Az interjúkban megszólaltatott szakemberek a civil szervezetekkel való együttműködés legfontosabb terepének a házi segítségnyújtási szolgáltatást látják, azért is fontos ez lenne a szakértők szerint, mert ezzel a különböző bentlakásos intézményekben jelenlévő férőhelyhiányt és az ebből eredő problémák enyhítését is orvosolni lehetne. Több helyen megfogalmazódott, hogy erre a szolgáltatási formára az idős embereken kívül egyre inkább más szociális helyzetben lévő embereknek is szükségük lenne (pl: kórházból hazatérők, egyedülállók...), hiszen a korábban meglévő és működő szomszédsági kapcsolatok felbomlottak, és ezzel megszűntek szociális jellegű funkcióik. Ezen a ponton léphet be hatékonyan a nonprofit szektor.

7. ÁGAZATI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A szektorok közötti együttműködések jelenléte, a szektorok közötti átjárhatóság mellett az ágazatközi együttműködések rendszerére a szociális problémák megoldásakor inkább a merevség és a szigorúan lehatárolt feladatmegosztások jellemzőek.

A szociális szférában dolgozó szakemberek nehezen és általában hosszabb gondolkodás után tudtak csak példát mondani saját környezetükben lévő hasonló együttműködésekre. A szakértők szerint az ágazatközi együttműködések sikerének akadályozó tényezői a rivalizálás, a szemléletbeli hozzáállás, a saját szervezeti határokon belül való tevékenység, a kommunikáció és a szakmai találkozók hiánya.

Sikeres ágazatközi együttműködést láttunk egy fogyatékos embereket segítő szervezetnél.

„Az egészségügy, oktatásügy meg a civil szervezet Fehérváron, nagyon jól működött együtt, amikor az egész gyógyúszást bevittük a Társadalombiztosítás elé. Mert csináltuk ezt már mi autodidakta módon, ilyen-olyan módon... Tehát ahhoz, hogy elfogadja az egészségügyi szakmai kollégium, a gyermek-egészségügyi szakmai kollégium, ahhoz kellett fanatikus orvosok, akik bíztak abban a munkában, amit mi lenn csináltunk. Évek kellett hozzá. Tehát kökeményen kellett bizonyítanunk... Nekünk, aztán nekik... És végül elfogadta.”

Egy veszprémi szervezetnél talált másik példa szintén tipikus az ágazatközi együttműködések hatékony szervezésében. A szervezetnél több szociális munkás is dolgozik, akiknek korábbi csoporttársaik más-más szervezetnél és intézménynél dolgoznak, s így egyfajta „networkot” alkotnak a városban. Rendszeres, szinte napi kapcsolatban vannak egymással, és a közös ismeretségek és szakmai tapasztalatok alapján sokkal könnyebb a közös programok, projektek szervezése és megvalósítása. A képzésnek köszönhetően több ágazatra van rálátásuk és így biztosítékai lehetnek az ágazatközi együttműködéseknek.

A célzott szakértői interjúk tapasztalati szerint elhelyezkedéstől függetlenül hiányosságok találhatók a szociális ellátórendszer több pontján, kistélepüléseken és több városban is komoly hiányosságok mutathatóak ki. Gyakran a szociális törvényben előírt alapellátás feltételeinek sem tudnak megfelelni a kisebb települések. Az interjúk tapasztalata szerint az emberi erőforrás tekintetében még ha meg is van az adott munkakörre alkalmas személy – elsősorban a fiatal pályakezdők körében - formális végzettsége, az még nem garancia arra, hogy személyiségében, rátermettségében valóban alkalmas a feladat megfelelő szintű ellátására. Nagyobb problémaként vetődik fel, hogy a települési önkormányzatok a

hozzájuk telepített feladatok maradéktalan teljesítésére nem tudják előteremteni a szükséges anyagi forrásokat, s így a szolgáltatások megfelelő szintű biztosítása is kérdésessé válhat.

Az eddig felkeresett szakértők egyhangú megállapítása volt, hogy a szociális szolgáltatások területén is a jövőben a partnerség és különösen a kistérségi együttműködés valamint az ágazatközi együttműködés irányába kellene elmozdulniuk, ugyanis sem ágazatonként, sem területileg nem képesek önállóan az intézmények, illetve szervezetek megfelelő szakmai színvonalú és teljeskörű szociális szolgáltatást nyújtani, szociális programokat végrehajtani. Ehhez azonban hiányozik a módszertan a kezükből és követendő példákat is csak korlátozottan ismerhetnek meg. Abban egyetértenek, hogy mindenképpen összefogásra és együttműködésre van szükség a többszintű, speciális ellátásokat is magába foglaló szolgáltatási rendszer kiépítésére és működtetésére.

Az ágazatközi kérdésekben a szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos egészségügyi területek közül térségtől függetlenül komoly hiányosság mutatkozik a településszintű prevencióban. Számos helyen megszűntek az előző évtizedekben működő helyi szűrővizsgálatok (tüdőszűrő, nőgyógyászati), a kistelepüléseken élőknek gyakran messzire kell utazniuk ezen szolgáltatások elérése érdekében, de sajnos ennek negatív hatásai is érzékelhetőek, azaz elérhetőség hiányában nem is jutnak hozzá ezen szolgáltatásokhoz a hátrányos helyzetű településeken élők.

Hátrányos helyzetű térségekben előfordul, hogy a települési önkormányzat részére törvényben előírt alapellátás körébe tartozó háziorvosi és védőnői szolgálat biztosításában is zavarok keletkeznek, a helyi szükségleteket teljes mértékben kielégíteni tudó speciális szakorvosi ellátás biztosítása pedig szinte lehetetlen. A vállalkozó szférával kapcsolatos együttműködési pont lehet egyfajta mozgó szakorvosi ellátás indítására, amelybe beletartozna a pszichiáter-addiktológustól a belgyógyász szakorvosig bármely szakterület képviselője, illetve a szociális jellegű házi segítségnyújtás kiegészítőjeként sok esetben nagy segítség lenne az otthoni szakápolás biztosítása, hiszen a hátrányos szociális helyzet mellé gyakran párosul a rossz egészségi állapot is.

A régió ideális szociális ellátórendszerének kialakításához az interjúalanyok szerint szemléletváltozás kell illetve hangsúlyeltolódás a rehabilitáció, reintegráció és a prevenció irányába. Többen kiemelték a jól kiépített információs infrastruktúra, az adatkezelés fontosságát valamint az együttműködő, partneri viszonyt a szociális ágazat különböző területei között.

Természetesen az interjúkban előjöttek a szociális ágazat általános országos problémái is (alulfinanszírozottság, állandóan változó jogszabályok, gyenge a szociális szféra

érdekérvényesítő képessége, túlzott a bürokrácia, információhiány, kevésbé ügyfélorientált az ellátórendszer), de látják a civil szféra tanulási, fejlődési szándékát. Az alternatív szolgáltatások bevezetése, a civil szféra és az önkéntesek erőteljesebb bevonása a szociális ellátások szervezésébe egyelőre inkább csak lehetőség a régióban.

8. AJÁNLÁSOK

Az ágazatközi együttműködések közötti átjárhatóságot potenciálisan a szociális munkások biztosíthatják, ám jelenleg az egészségügyi, oktatási és gyakran még a szociális intézményekben dolgozó szociális munkások sem alkotják integráns, magas szinten szervesült részét az intézményi kultúrának. Célszerűnek látszik a szociális munkások ilyen jellegű szerepvállalásának erősítése és ezzel párhuzamosan intézményi pozícióik erősítése.

A példátlanul szigorú adatvédelmi szabályok rendkívüli módon megnehezítik a szektorok közötti együttműködést a hatékony helyi szociális szolgáltatások szervezésében, sőt bizonyos problémák (pl. családon belüli erőszak) el sem jutnak a megfelelő szociális partnerhez. A hatékonyabb együttműködés érdekében át kellene gondolni, hogy a civil szervezetek és a társhatóságok hogyan juthatnak pontos információkhoz egy-egy rászoruló család vagy személy elérhetőségéről, illetve milyen feltételek mellett lehetne könnyíteni a szociális jelzőrendszer működését is nehezítő adatvédelmi szabályokat (pl. adatbázisok összekapcsolása, személyes adatok átadása stb.).

A magyarországi adókönyezet nem igazán kedvez az ún. „grant making” tevékenységet folytató civil szervezeteknek. Ennek bizonyítéka, hogy számos ilyen alapítvány ment csődbe vagy kezdett inkább saját projektek megvalósításába az utóbbi években, aminek a helyi szociális szolgáltatásokra is kihatása van, mert a forráshiányos szolgáltatásokat ezen alapítványok hatékonyan tudnák kiegészíteni. Fontos lenne olyan országos és helyi adókönyezetet kialakítani, amely a jelenleginél sokkal jobban motiválja a magán és üzleti adományozókat a szociális „grant making” szervezetek támogatására.

A pályázatokban megkövetelt partnerség megvalósulási formáit érdemben nem ellenőrzi sem a pályázató főhatóság sem a közreműködő szervezet. A támogatásból megvalósuló programok esetében (ahol feltétel az együttműködés) szigorúbb, az együttműködés konkrét tartalmi elemire fókuszáló ellenőrzési rendszer jelentősen hozzájárulhat a partnerségi kultúra formálódásához.

Az önkormányzatok és civil szervezetek között megkötött ellátási szerződéseket a szerződések lejárta után „automatikusan” meghosszabbítják az önkormányzatok, anélkül,

hogy érdemi felülvizsgálat lenne. A jövőre vonatkozóan ajánlatos lenne, hogy az ellátások hatékonyságának ellenőrzése érdekében a minisztérium dolgozzon ki egy szakmai, jogi és tartalmi dimenziókat egyaránt tartalmazó módszertani segédletet.

Információs, tájékoztatási és képzési programokon keresztül elő kell segíteni, hogy a humán területen dolgozó regionális szakemberek el tudják helyezni saját magukat és intézményüket egy interdiszciplináris és ágazatközi kontextusban.

A régió szociális intézményeinek nagyon gyenge a kommunikációs felkészültségük, nincs erre vonatkozó kidolgozott stratégiájuk. A hatékony intézményközi működés és a szociális szolgáltatások szervezésének magasabb szintje érdekében módszertani anyagokkal és célzott kiegészítő források biztosításával elő kell segíteni a szociális szolgáltató intézmények kommunikációs munkáját.

Az állami és önkormányzati szociális ellátások lakossági kapcsolatait, rugalmasságát és ágazatközi kapcsolatait egyaránt elősegítheti az önkéntes munkatársak bevonása a szektorba. Ennek jelenleg teljesen hiányzik a kidolgozott szabályozó rendszere (feladatkörök, kompetenciák, költségtérítések stb.).

Az intézmények közötti együttműködések értékelésének nincs hagyománya a szociális szolgáltatásokat szervező intézmények és szervezetek körében. Módszertani anyagok, értékelő eljárások kidolgozásával vagy más ágazatból történő adaptálásával az együttműködések értékelésének kultúrája fejleszthető a szociális ágazaton belül is.