

Helyi szervezeti modell pilot tervének kidolgozása „Egészséges és Aktív Időskor”

OKT-FULL Kft.

2016. október 31.



ÚJBUDA

A GONDOSKODÓ VÁROS



TARTALOM

Tartalom	1
Bevezetés.....	3
I. A Helyi Támogató Csoport szerepének, felelősségének és feladatának részletes meghatározása	3
I.1 Előkészítő szakasz	4
I.2 Pilot szakasz.....	5
I.3 Fenntartási szakasz.....	5
II. A szervezeti modell keretében javasolt szolgáltatási portfólió.....	6
III. Eljárási protokoll kidolgozása	10
III.1 Önkéntesek toborzása.....	10
III.1.1 A potenciális célcsoport azonosítása.....	10
III.1.2 A célcsoportspecifikus üzenetek és kommunikációs csatornák kiválasztása.....	10
III.1.3 kampányok lefolytatása.....	11
III.2 Önkéntesek kiválasztása.....	11
III.2.1 Csoportos és egyéni önkéntesalkalmazók szervezése, az önkéntesjelöltek megismerése, motivációik tisztázása.....	11
III.2.2 Az önkéntes tevékenységekre kapcsolatos képességek, tapasztalatok, lehetőségek átbeszélése, célcsoport ismeretere vonatkozó tapasztalatok	12
III.2.3 Az önkéntessel kapcsolatos elvárások tisztázása, a szabadidő és az egyéni vállalások átbeszélése.....	12
III.3 Önkéntesek felkészítése	12
III.3.1 A kiválasztásnál felmért területek bemutatása: a Projekttel kapcsolatos információk és az önkéntesség szerepének definiálása.....	12
III.3.2 A célcsoporttal kapcsolatos ismeretek és a velük szemben elvárt attitűd	13
III.3.4 A szükséges és választott tevékenységek bemutatása, és lehatárolása más kapcsolódó tevékenységekről.....	13
III.3.5 A tevékenységek megtervezése, lépések átgondolása, a rászánt idő kérdése, kapcsolódó adminisztrációs kötelezettségek	13
III.4 Az önkéntesek felügyelete és mentorálása.....	14
III.4.1 A beosztások nyomkövetése	14

III.4.2 Csoportmegbeszélések, szupervízió.....	14
III.4.3 Visszajelzések beépítése	14
III.5 Az önkéntesek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő időskorúak elérése	15
III.5.1 A célcsoport meghatározása.....	15
III.5.2 A kommunikációs üzenet és csatornák kiválasztása	15
III.5.3 Egyéni tanácsadás, bevonás	15
III.6 Az eljárászakaszok részletes leírása a felelősök megjelölésével.....	16
IV. Az Újbudai Helyi Önkéntes Koordinációs és Módszertani Központ működésének vázlatos kidolgozása.....	17
V. Minőségbiztosítási szempontok	18
V.1 A szervezet működéséhez kötődő általános minőségbiztosítási szempontok.....	18
V.1 A pilot időszakhoz kötődő speciális minőségbiztosítási szempontok.....	19
Összegzés	21

BEVEZETÉS

A HU11-0002-A1-2013 azonosító számú, „Egészséges és Aktív Időskor” elnevezésű projekt az EGT és Norvég Finanszírozási Mechanizmusok 2009-2014 című program „HU11-A1-2013, *Capacity-building of local governments for enhancing quality of public services and for promoting local economic development*” megjelölésű pályázat keretében valósul meg. Jelen produktum célja, hogy az Újbudán megszervezendő, önkéntességen alapuló szervezeti modellhez meghatározza a közreműködők szerepeit, felelősségeit és feladatait; a szervezeti modell keretében időskorúaknak nyújtott szolgáltatásokat; kidolgozza a kapcsolódó eljárási protokollokat; valamint az igénybevevő időskorúak bevonásának gyakorlatát. Emellett sor kerül az Újbudai Helyi Önkéntes Koordinációs és Módszertani Központ működésének vázlatos kidolgozására, és a javasolt inósbiztosítási szempontok bemutatására is.

I. A HELYI TÁMOGATÓ CSOPORT SZEREPÉNEK, FELELŐSSÉGÉNEK ÉS FELADATÁNAK RÉSZLETES MEGHATÁROZÁSA

A Helyi Támogató Csoport (a továbbiakban HTCS) a projekt szempontjából releváns szakmai szervezetek delegáltjaiból áll, akik szaktudásukkal, tapasztalataikkal hivatottak segíteni a szervezeti modell kidolgozását, működtetését és fejlesztését. Ideális esetben a csoport interszektoralis megközelítéssel az összes jelentős helyi érdekeltet lefedi, és ennek megfelelően magában foglalja az önkormányzati, a szociális és az egészségügyi szféra mellett a legjelentősebb helyi idős és önkéntes közösségek képviselőit is.

Lévén, hogy az aktív időskor projekt három fő, egymástól jól elkülönülő szakaszra bomlik – előkészítő szakasz, pilot szakasz, fenntartási szakasz – ezek mentén, külön mutatjuk be a HTCS szerepeit, felelősségeit és kapcsolódó feladatait. Az eltérő szakaszokban a különböző körülményeknek, céloknak és végzett tevékenységi körnek megfelelően különböző feladatokat és problémákat kell megoldani, így a HTCS tagok szerepe is igen eltérő lehet az egyes időszakokra vonatkozóan, melyeket az alábbiakban mutatunk be.

1.1 Előkészítő szakasz

Az előkészítő szakaszban a HTCS feladata széleskörű, de leginkább az alapozó feladatok támogatásában, iránymutatásban, a tapasztalatok becsatornázásában áll. Ebben a fázisban a HTCS-nek és tagjainak a következő szerepekben kellett helytállniuk: információgazdaként; a szektorok közötti együttműködés koordinációs testületként; szakmai érdekképviselőként és minőségellenőrként; a pilot időszakába előzetesen bevont önkéntesek képzőiként és szakmai mentoraiként. Információgazdaként feladatuk

- egyrészt a kiindulópontok felfedése, az érdekeltek azonosítása és tájékoztatása, a konkrét problémák, körülmények meghatározása, információk, háttér adatok közlése és gyűjtése, egyszerűen tudásátadás, ismeretmegosztás;
- másrészt a szakterületükhöz kötődő vélemények, visszajelzések, igények, tapasztalatok becsatornázása; a készülő háttéranyagok, elemzések és szakmai tervek véleményezése, kiegészítése, a fejlesztésben mutatkozó hiányosságok és tévutak korrigálása, szakmai lektorálás.

Mindezzel szoros összefüggésben – mint a szektorok közötti tapasztalatcsere és csoportmunka platformja – a HTCS gondoskodik

- a lehető legsűrűbb információcsere megvalósulásáról, egyrészt az ellátást biztosító különféle intézmények, másrészt az önkormányzat és az idősellátás szempontjából releváns intézmények között;
- az együttgondolkodás lehetőségéről és a többi lehetséges érdekelt azonosításáról és bevonásáról; továbbá a fentiek érdekében megbeszélések, találkozók, fórumok, informális csatornák rendszeresítéséről és szervezéséről, vagyis a koordinációs feladatkörök betöltéséről.

Továbbá mint a pilot időszakába előzetesen bevont önkéntesek képzőiként és szakmai mentoraiként részt vesznek az operatív munkában is, vagyis

- az önkéntesek kiválasztásában;
- az önkéntesek felkészítésében, orientálásában, normák és alapelvek átadásában;
- illetve az önkéntesekkel és munkavégzésükkel kapcsolatos elvi megfontolások kidolgozásában.

Emellett proaktív és innovatív nézőpontot képviselve maguk tesznek javaslatot minden olyan egyéb tevékenység ellátására, ahol szaktudásuk és tapasztalatuk hasznosulhatna a fejlesztésben.

1.2 Pilot szakasz

A HTCS első feladata ebben a szakaszban leginkább a tagok számára adott autonómia kihasználásán alapulhat, vagyis a három város szakértői előzetes tapasztalataiknak köszönhetően maguk tudják meghatározni, hogy mivel járulhatnak hozzá leginkább a projekthez, milyen pontokon és milyen folyamatokba tudnak bekapcsolódni a kipróbálás során. A feladatokat tekintve mindazonáltal több opció is megfontolandó, melyek a következők:

- A projekttel kapcsolatos kérdésekben egyfajta élő tudásbázisként láthatnak el feladatokat: az információhiányos helyzetekben szakterületükhöz kötődően tudással, instrukciókkal láthatják el a közreműködőket; hozzájuk lehet szakmai kérdésekben fordulni akár a diszpécserközpont munkatársainak, akár az önkénteseknek, akár az ő koordinálásukat ellátó kollégáknak. Feladatuk lehet ezen keresztül a mindennapi tevékenységeket támogató tudásbázis folyamatos továbbfejlesztése, frissítése, a működés során szerzett tapasztalatok alapján történő folyamatos kiegészítése is.
- Innovatív, fejlesztő szereplőként a partnervárosi és a saját tapasztalatokat összefogó, tudáscserét biztosító testületként is eljárhat, részt vállalván a felmerülő ötletek kidolgozásában, az új irányok megfontolásában, a vélemények konstruktív ütköztetésében.
- Mindezekkel összefüggésben a rendszeres beszámolók és adatszolgáltatások áttekintése, értékelése, a folyamatok nyomon követése, monitoringja, a problémás területek azonosítása, és az ezek megoldásához kapcsolódó javaslatformálás és intézkedési terv kidolgozása is feladatuk lehet.
- Tekintve, hogy a HTCS tagok intézményeik dolgozóiként a visszajelzések „első vonalában” lesznek, így a marketingtevékenység értékelésében, a kommunikációs irányvonal kialakításában, vagy korrigálásában, a kommunikációs feladatok elvégzésében, a toborzó tevékenység támogatásában, a visszajelzések értékelésében és az elégedettségmérésben is tevőlegesen és hatékonyan részt vehetnek.
- A folyamatos szakmai minőségbiztosítás ellátása, szakmai standardok kidolgozása és betartatása is tevékenységük részét képezheti.

1.3 Fenntartási szakasz

A HTCS tagjai a projektzárást követően előre láthatólag fizetés nélkül, önkéntes szakértőként dolgozhatnak tovább, így szabadságfokuk biztosítása és terhelésük enyhítése fontos szempont

a hosszútávú működés érdekében. Fontos emiatt, hogy a megalapozó időszakban lebonyolított workshopon maguk határozhassák meg közösen, hogy milyen feladatok elvégzését szükséges ekkor is még ellátniuk, és mit és milyen időráfordítással tudnak reálisan vállalni a fenntartási időszakban. A megfelelő megalapozást követően ebben a szakaszban a felmerülő, és HTCS tagokat érintő problémák vélhetően már viszonylag kis befektetéssel is megoldhatók, mégis számottevő hasznot hozhatnak. A HTCS tagok lehetséges szerepei-feladatai a korábbi szakaszokban is releváns szakmai minőségbiztosításon, tudásátadáson, képzői, tájékoztatói, toborzói tevékenységeken kívül a következők lehetnek:

- Bizonyos rendszeres időközönként – pl. havonta, kéthavonta – a tapasztalatcserét és rendszeres fejlesztést támogató találkozókra való részvétel, illetve az informális csatornákon keresztül zajló rendszeres kapcsolattartás biztosítása.
- A felmerülő szakmai kihívások megoldásában és a folyamatosan változó környezethez való alkalmazkodásban részvétel (pl. a jogszabályi környezet változásához való adaptáció előkészítése, újonnan igényként felmerült szolgáltatások beépítésének szakmai előkészítése, a szervezeti modell folyamatos finomhangolása stb.).
- Az újonnan belépő és már meglévő önkéntesek képzésében és továbbképzésében való részvétel, számukra és az idősök számára előadások tartása.

II. A SZERVEZETI MODELL KERETÉBEN JAVASOLT SZOLGÁLTATÁSI PORTFÓLIÓ

A kerületi idősellátás helyi helyzetértékelésben történő bemutatásakor láttuk, hogy az elérhető szolgáltatások viszonylag széleskörűek – a szociális és egészségügyi szolgáltatások bőkezűbbek a törvényileg előírt minimumnál (pl. jelzőrendszeres segítségnyújtás), a 60+ program keretében számtalan időseket támogató rendezvény, program realizálódik, a meglévő kortárs önkéntes hálózat aktív, és piaci szolgáltatások is igénybe vehetők a kerületben. Ennélfogva a szó szoros értelmében hiánypótlásról alig-alig beszélhetünk; a szóba jöhető szolgáltatások ilyen-olyan formában ugyanis már léteznek, inkább azok megfelelő szervezéséről, kommunikációjáról, kapacitásbővítéséről, kiegészítéséről és minőségi fejlesztéséről érdemes beszélni. Ebből következően a célcsoport igényeihez való mennyiségi és minőségi szempontú igazításról, kiterjesztésről van szó.

Az önkéntesek általi szolgáltatásnyújtásnak ideálisan legalább informálisan kötődnie kell a meglévő szociális és egészségügyi ellátórendszerhez, ugyanakkor attól mind

tartalmában, mind időzítésében rugalmasabban, a szakellátási feladatokon túl felmerülő kiegészítő tevékenységekre, a prevencióra és az idősök aktivizálására kell összpontosítani. Az idősök igényei adottak, amiről több forrásnak köszönhetően is rendelkezünk információkkal: egyrészt az önkormányzat vagy az általa fenntartott intézmények kutatásai, közlései, jelzései; másrészt a projekt keretében megvalósult kvalitatív és kvantitatív mérések eredményei alapján, továbbá a célcsoporttagokkal folytatott informális beszélgetések révén.

Az önkormányzati szociális és egészségügyi ellátórendszer kapcsán a legtöbb negatív visszajelzés az étkeztetéshez kötődően érkezett. Az adatfelvételek során többen kifogásolták, hogy az ebéd minősége nem megfelelő, nem elég differenciált, viszont a piaci szolgáltatásokhoz közelítően drága. A főzési-előkészítési folyamatokban is akár részt vehetnek az önkéntesek, ahogy a logisztikában, vagyis az étel kiszállításának folyamatában is, avagy a mindennapi tevékenységük során hallott kapcsolódó vélemények és javaslatok becsatornázásban is.

Az étkeztetés problémáján túl az önkormányzati ellátáshoz kapcsolódva legfőképp az otthoni idősellátást biztosító szolgáltatók munkája támogatható önkéntes tevékenységgel. Problémás ugyanis az USZOSZ felmérése szerint az otthoni idősellátással kapcsolatos adminisztrációs kényszer, illetve a segítő személyének gyakori változása. Az önkéntesek az adminisztrációs feladatok elvégzésében minden további nélkül segíthetnek, ahogy a tájékoztatási problémák áthidalásában, valamint az egyenletes ellátáshoz is hozzájárulhatnak. Mint az ápoló segítői, korlátozott helyettesei, illetve akár hétfélig és munkaidőn kívüli, vagy hirtelen felmerült igények kiszolgálásában is közreműködhetnek. Az alapellátáshoz kapcsolódóan – megfelelő képzés biztosítását követően – több feladat önkéntesekkel való biztosítása is szóba jöhet, úgymint

- az idős megfigyelése (beszéd, hangulat, magatartás),
- a tünetek megfigyelése (hő-, és vérnyomásmérés),
- higiénés feladatok elvégzése,
- gyógyszeresedés felügyelése,
- öltöztetés,
- segédeszközök karbantartása,
- szóbeli kontrollálás, kapcsolattartás a családdal, az ellátó intézményekkel stb.
- tájékoztatás az igénybevehető lehetőségekről, programokról.

Az önkéntesek tehát szolgáltatás-kiegészítőként is funkcionálhatnak, és tehetik mindezt nemcsak a már meglévő ügyfélkör érdekében, hanem az ellátás kedvezményezettjei körén túl, a

még nem szakellátást igénylő esetekben is. A visszajelzések alapján a következő feladatok elvégzésére lenne igény:

- ház körüli munkák (téli tüzelő, takarítás, ablakmosás, karbantartás, kertgondozás)
- ápolás, gondozás (baleset esetén vagy egészségügyi beavatkozást követő ellátás, fürdetés, öltöztetés)
- bevásárlás, postára menés, gyógyszerkiváltás, orvoshoz kísérés, közlekedésben kísérés
- szociális igények kielégítése (társalgás, lelki segítségnyújtás, játék)
- technikai segítségnyújtás a számítógép, az okostelefon vagy egyéb műszaki eszközök használatában
- közösségi programok bővítése

A fentieket – nyilván a szolgáltatás jellegétől függően – leginkább alkalmanként 1–2 órában, nem túl gyakori rendszerességgel érdemes végezni, így egy önkéntes széles igénybevevői körhöz tud eljutni.

Ezen szolgáltatások mellett az idősklubok körül gravitáló közösségi programok, események, megmozdulások kapcsán is szóba jöhet az önkéntesek munkavégzése, egyrészt, mint a már meglévő közösségi szolgáltatások extra kapacitásokkal való támogatása, vagy az azokról szóló tájékoztatás, célcsoport kísérés formájában. Erre mutatkozna igény, ugyanis többen jelezték, hogy bizonyos népszerű programok kapacitáshiányokkal küzdenek (pl. torna), illetve ezek egy részét az arra rászoruló, közösségi rendezvényre eljutni képtelen időseknek otthoni szolgáltatásként is ki lehetne terjeszteni önkéntesek bevonása révén. Másrészt egészen új programok előkészítésében, fenntartásában, szervezésében is segédkezhetnek az önkéntesek: többen is jelezték a célcsoportból például, hogy igényelnék „háztartási” foglalkozások bevezetését, ahol az idősebbek akár saját korosztályuknak, akár fiatalabbaknak adnák át a „háziasszonysággal” – sütéssel, főzéssel, varrással, növénygondozással – járó munkák praktikáit, rutinját. Utóbbi rendezvénysorozat hozzájárulhatna egyúttal az idősek aktivizálásához, a hasznosságérzetük és a kölcsönös segítségnyújtás érzésének megalapozásához. Emellett konkrét igényként merült fel, hogy szakértők tarthatnának olyan ismeretterjesztő előadásokat, melyek az időseket érintő problémákról szólnak. Ezek megtartásába felkért előadókat, kerületi specialistákat és szakdolgozókat, illetve a HTCS tagjait is be lehetne vonni. Ezek mellett igény mutatkozik nyelvi és informatikai képzésekre, zenei körökre, társas klubokra, filmes társaságokra is. Ezekben mind szerepet kaphatnak az önkéntesek akár aktív szervezőként, lebonyolítóként,

akár pedig az idősök mozgósítását, motiválását és otthonukból való kimozdítását, helyszínrekísérését illetően.

Ezek mellett különösen fontos funkciót kaphatnak az önkéntesek az IT-támogatási feladatokban. Az infokommunikációs eszközök és az internet valamilyen szintű ismerete szükséges ahhoz, hogy az ezen eszközökben rejlő „aktivitás-potenciál” felszabadulhasson – általuk megszűnhet vagy jelentősen csökkenhet a kirekesztődés és elmagányosodás, előnyös lehetőségek nyílnak meg a szellemi és fizikai rehabilitáció terén, számos kényelmi szolgáltatás válik elérhetővé, csökken az információs kiszolgáltatottság, az elektronikus egészségügyi ellátás életminőség javító szolgáltatásairól vagy a 60+ Program eseményeinek könnyebb elérhetőségéről nem is beszélve. Az önkéntesek feladata tehát lehet az internethez való hozzáférés „propagálása”, az internetet használók körének szélesítése, bizalomerősítés, felvilágosítással a korosztály előítéleteinek árnyalása (jó történetek, kortársak példái), önbizalmuk növelése. További feladatuk lehet a digitális írástudás fejlesztése (TV-csatornák beállítása, szövegírás számítógépen, SMS-küldés, e-mail olvasása, nyomtatás, weblap megtalálása, képek, dokumentumok letöltése, Skype használata), az életminőségüket javító alkalmazások felkeresése és betanítása (pl. gyengénlátóknak szánt szoftverek esetén), de akár az eszközök hibaelhárítása, optimalizálása is (vírusirtás, felhasználói beállítások). Vagyis olyan feladatok, melyek egyébként családi hatáskörben terjednek, így inkább a fiatalok (közösségi szolgáltató diákok) hatásköre, de tudható, hogy 60+ program keretében is van lehetőség az okos telefon, illetve a számítógép kezelésének megtanulására – tehát az IT szolgáltatások csírái szintén adottak, azok kapacitásait, illetve otthoni környezetben való elérésüket lehet önkéntesek bevonásával előmozdítani.

Végül pedig az önkénteseknek a kommunikációs feladatokban való segédkezését tartjuk fontosnak megemlíteni – az információk sűrű áramoltatása minden csatornán ajánlatos. Helyet és feladatot kaphatnak a leendő ügyfélközpontban, vagy a jelzőrendszeres szolgáltatás munkájában, plusz kapacitást biztosíthatnak a Médiaműhely számára, közvetíthetnek az idősök és a szolgáltatók között, eljuttathatják az információkat az idősök által frekvenciált helyekre (gyógyszertárakba, orvosi rendelőkbe, piacra, közlekedési csomópontokba, könyvtárakba, bevásárló központokba), promóciós rendezvényeket, tájékoztató előadásokat szervezhetnek, részt vehetnek az önkéntesek toborzásához kapcsolódó feladatokban akár saját élményeik bemutatásával is.

III. ELJÁRÁSI PROTOKOLL KIDOLGOZÁSA

III.1 Önkéntesek toborzása

III.1.1 A potenciális célcsoport azonosítása

Az önkéntesek toborzásának első lépése az önkéntesek lehetséges körének meghatározása. A Projekt céljaihoz kötődően a szakmai feladatok ellátása nem igényel speciális végzettséget, illetőleg az előzetes szakmai tapasztalat sem elvárás.¹ A célcsoport specifikációját két dolog határozhatja meg a belépés első lépcsőjében:

- Az egyik a megfelelő egészségi állapot, amire az igénybevevő, időskorúak ilyenterű vulnerabilitása miatt kiemelt figyelmet kell fordítani.
- A másik az életkor, amit a szakmai megvalósítók javaslatára a pilot időszakban a 18. életév betöltéséhez kell kötni.

Az életkori szűkítés bizonyos oldalról érthető, hiszen 18 év alatt az önkéntesként ellátott feladatokért a szülőnek / gondviselőnek kellene vállalnia a felelősséget, ugyanakkor emiatt a jellemzően 18 év alatti, közösségi szolgálati feladatot ellátó középiskolások kiesnek az önkéntesek potenciális köréből. Az előkészítés szakaszában bemutatott vonatkozó jó gyakorlatok alapján a kapacitási potenciál kiterjesztésében, illetve a szemléletformálásban és a generációk közötti együttműködésben jelentős szerepet játszhat a diákok bevonása, emiatt a jövőben érdemes a feladatok differenciálása révén, vagy kísérőként való bevonás formájában e körre is kiterjeszteni az önkéntességet. Uóbbinak a jövőbeli önkéntes bázis megteremtésében, egyfajta előzetes betanításban is fontos szerep juthat. ezen felül fontos, hogy az igénybevevő célcsoport találkozzon az önkéntes oldalon saját kortársaival is, ezért a 60+ program gyakorlatához hasonlóan javasolt nyugdíjaskorú önkéntesek bevonása is.

III.1.2 A célcsoportspecifikus üzenetek és kommunikációs csatornák kiválasztása

Az önkéntesség népszerűsítését, a csatlakozásra való motiválást, a tevékenység egyéni és társadalmilag pozitív hatásainak bemutatását többféle tartalommal és csatornán keresztül érdemes közvetíteni, melyek a teljesség igénye nélkül a következők:

- Figyelemfelhívó üzenetek: Például rövid üzenettel ellátott képek, melyek alkalmasak arra, hogy megragadják a lehetséges célcsoport tekintetét, elgondolkoztassanak. Egy-

¹ Ugyanakkor javasolt az önkéntesek regisztrációjakor bekérni ezeket az információkat, hogy optimális feladat kiosztás valósulhasson meg.

egy jelmondat, jellemző tevékenységet kifejező hangulatábrázolás. Mindez megvalósítható Facebook kampányként, vagy a kerület forgalmas pontjain szórólapozási technikával. Mindemellett további tájékoztatás szükséges a célcsoport sikeres bevonása érdekében.

- Tájékoztató előadások: A lokálisan aktív szerveződések – egyesületek, klubok – tájékoztatásával érhetőek el leginkább a helyi környezetben társadalmilag aktívabb csoportok. Az önkéntesség előnyeit érdemes kerületi kedvezményekkel összekapcsolni.
- Sajtómegjelenés: Kerületi újságok és plakátok, helyi rádiók és TV megjelenés is emelheti a program ismertségét és a csatlakozási hajlandóságot.
- Honlap: Az önkéntességet és a programot bemutató honlap és azon belül jelentkezési / regisztrációs lehetőséget biztosító felület működtetése nagyban növelheti a sikeres toborzást.

III.1.3 kampányok lefolytatása

Az eredményes kampány lefolytatásához a szükséges csatornák meghatározása, az üzenetek kiválasztása után meg kell határozni az idő és pénzügyi keretet, valamint a szükséges és várható kimeneteket. A lebonyolításhoz szintén lehet önkéntesek segítségét bevonni, mely csökkentheti a ráfordítási költségeket.

III.2 Önkéntesek kiválasztása

III.2.1 Csoportos és egyéni önkéntesjelöltek szervezése, az önkéntesjelöltek megismerése, motivációik tisztázása

Sikeres kampány esetén várhatóan nagyszámú jelentkezővel néz szembe a megvalósító szervezet. Tapasztalatok szerint, ha ilyenkor nem gördülékeny a bevonás, illetve nem sikerül fenntartani az érdeklődést, az erősen kihat az önkéntesek munkavégzésére, involválására.

Első lépésként tájékoztatást szükséges nyújtani az önkénteseknek a programról. Fel kell mérni, hogy kinek mennyi előzetes tudása, tapasztalata van a programról, az ellátandó területről. Érdemes differenciálni az ismeretek fényében a tájékoztatók tartalmát és a jelentkezőket.

Fontos egyénileg is találkozni a jelöltekkel, megismerni az életutukat, tapasztalataikat. Nagyon fontos, hogy kiderüljön, milyen motivációval rendelkezik a jelölt, milyen irányba

tudja kiteljesíteni magát, ami egyúttal a program hasznára is válhat, és mi az, ami nem jelen programban valósítható meg.

III.2.2 Az önkéntes tevékenységekkel kapcsolatos képességek, tapasztalatok, lehetőségek átbeszélése, célcsoport ismeretére vonatkozó tapasztalatok

A jelölt beszámolója után az igénybevevők által megfogalmazott szolgáltatási területek (lásd helyzetértékelési dokumentumok) ismertetése történik meg. A feladat részletes átbeszélése lehetőséget nyújt a jelöltnek, hogy a saját tapasztalatait bemutathassa, a már ismert jó gyakorlatok becsatornázásra kerülhessenek, illetve fény derülhessen azokra a korábbi gyakorlatokra, amik nem egyeznek meg a jelen projekt szellemiségével, és nem meghonosítandóak jelen szolgáltatások közt.

III.2.3 Az önkéntessel kapcsolatos elvárások tisztázása, a szabadidő és az egyéni vállalások átbeszélése

Az önkéntesekkel szembeni elvárások evidensnek tűnhetnek, de kommunikálásuk a két fél közötti egyezés részeként elengedhetetlen. Az etikus viselkedés, a megbízhatóság, a vállalt feladatok ellátása fontos tulajdonságok a rendszer sikeres működéséhez. Mivel ez egy bizalmi rendszer, az önkéntes a márkakép része lesz a lakosság és az igénybevevők felé. Fontos tisztázni, hogy az önkéntesség elve alapján a jelöltnek magának kell felmérnie, milyen feladatokat, milyen időintervallumban tud ellátni. Ennek monitorozása segíti őt, a visszajelzések segítségével az önkéntes saját kapacitásainak határát könnyebben képes megszabni. Ha ezt sikeresen tudja a megvalósító alkalmazni, akkor a rendszerben közreműködő önkéntesek is örömmel látják majd el feladatukat, és a szervezet felé táplált bizalom is töretlen maradhat.

III.3 Önkéntesek felkészítése

III.3.1 A kiválasztásnál felmért területek bemutatása: a Projekttel kapcsolatos információk és az önkéntesség szerepének definiálása

A kiválasztás során láthatóvá vált, hogy a szolgáltatási listákban szereplő tevékenységekből melyekre alkalmasak jelentkező önkénteseink. A projektben megvalósuló tájékoztató–diszpécser funkciók ellátásához ismerni kell a teljes szolgáltatási palettát, így aki a tájékoztató funkciók ellátásában szerepet vállal, annak készségszinten ismernie kell az összes igénnyel kapcsolatos lehetséges megoldási folyamatot.

Könnyen megállapítható tehát, hogy a projektben diszpécseri tevékenységet ellátó szereplők kulcsfunkciót látnak majd el. Szükséges megvizsgálni a meglévő szolgáltatásokat – szociális, egészségügyi, közösségfejlesztő –, valamint a helyzetértékelésből kinyert lakossági igényeket, és a hiányterületekre az önkéntesek által megvalósítható tevékenységeket differenciáltan, a jelentkezők készségeinek, aspirációinak, időbeosztásának megfelelően beépíteni.

III.3.2 A célcsoporttal kapcsolatos ismeretek és a velük szemben elvárt attitűd

A jelentkezők miután megismerkedtek az önkéntes tevékenységek alapjaival, valamint a Projekt alapvető céljaival, feladataival és lépéseivel; fontos, hogy elsajátítsák az idősekkel kapcsolatos alapvető ismereteket is. Az idős korosztály jellemzőit, a velük szemben várhatóan sikeres kommunikáció alapjait, alkalmazási módjait is szükséges megismerniük. A Projekt célcsoportjának tekintetében nagyon fontos, hogy elfogadásukat, igényeik felismerését és átértékelését a megfelelő attitűddel, viselkedési formákkal is kifejezésre juttassuk, ezért az önkéntesek érzékenyítése kiemelten fontos terület. A csoport vulnérabilitásának megértése és átértékelése a már korábban említett bizalmi működési elv miatt itt is kiemelendő.

III.3.4 A szükséges és választott tevékenységek bemutatása, és lehatárolása más kapcsolódó tevékenységekről

A szociális és egészségügyi területen előforduló igények (pl. vérnyomásmérés, vércukormérés, egészségügyi intézménybe időpontkérés) esetén a feladatok pontos, részletes átbeszélése, kompetencia határok tisztázása szükséges. Nem maradhat el a semmiképpen sem az önkéntes kompetenciájába sorolható feladatok áttekintése, ezek szakellátási fontosságának kiemelésével. A lehetséges feladatok közül a jelöltek tapasztalatainak, hajlandóságainak egyeztetése sem kihagyható lépés. Szükség esetén a nem szakellátásba tartozó feladatok tekintetében képzést kell biztosítani (pl. vérnyomásmérő eszköz használata stb.), ami akár egyéni vagy kiscsoportos formában is megvalósulhat egy már tapasztaltabb, senior önkéntes levezetésével. Legfontosabb ennél a pontnál is, hogy az önkéntes ne érezze feladatát kényszernek, de tisztába legyen a feladat súlyával és a megfelelő támogatás fontosságával.

III.3.5 A tevékenységek megtervezése, lépések átgondolása, a rászánt idő kérdése, kapcsolódó adminisztrációs kötelezettségek

Közös feldolgozást igényel a jelöltekkel a vállalt feladatok egymásra épülésének áttekintése, a szükséges ráfordítandó idő egyeztetése. Itt mind a feladat pontos ismerete, mind az önkéntes

tapasztalata, reális énképe szükséges a megfelelő tervezéshez. Tisztában kell lenni mind a szervezetnek, mind az önkéntes tevékenységet vállaló egyénnek az adott tevékenységekre szárandó idővel, mely könnyíti az elvárások tisztázását, a tervezhetőséget.

Amennyiben a projekt során számítunk az önkéntesek visszajelzésére a felmerülő igények valamint a feladatellátás kapcsán, érdemes tisztázni előre az ellátott tevékenységekkel kapcsolatos adminisztrációs elvárásokat és azok időzítését, várható terheit, valamint tájékoztatni kell őket ezek értelméről, fontosságáról.

III.4 Az önkéntesek felügyelete és mentorálása

III.4.1 A beosztások nyomonkövetése

A sikeres megvalósítás fontos lépése az önkéntes tevékenységet ellátók támogatása, nyomonkövetése. Elsődlegesen a megfogalmazott igénybevevői kérések, valamint a sikeres megvalósításhoz szükséges, feladatokhoz hozzá rendelt szolgáltatásellátó – önkéntes – személyek összesítését szükséges ellátni. Az elsődlegesen kiosztott menetrendeket folyamatosan felül kell vizsgálni, egyeztetni, a keletkező tapasztalatokat begyűjteni. Az elsődlegesen megvalósításhoz kötött időtartamok a tapasztalattal párhuzamosan csökkenhetnek, de akár az egészségi állapot változásnak vagy egyéb előre nem látható oknak köszönhetően negatív irányba is változhatnak. Ezek függvényében érdemes az egyének leterheltségén és feladatvállalásain módosítani vagy ellátásukhoz kiemelt támogatást biztosítani.

III.4.2 Csoportmegbeszélések, szupervízió

A hosszútávon elégedett önkéntes munkavégzés egyik kulcsa lehet az önkéntesek motivációjának, lelkesedésének szinten tartása, emelése. Ennek egyik lehetősége, hogy csoportbeszélgetések keretében a megélt hasonló élethelyzeteket és tapasztalatokat társaikkal közösen dolgozhassák fel. A tapasztalatok megosztása, a problémamegoldás, valamint a helyzetelemzések, mind–mind a megértést segítik, az együtt gondolkodás mentén adnak lelki támogatást az önkénteseknek.

III.4.3 Visszajelzések beépítése

Az önkéntesek által megfogalmazott tipikus problémák és a korábban nem vagy más súlyban jelzett, felhasználói igények artikulálása fontos visszacsatolása a pilot programnak. A

modellprogram finomhangolása így az önkéntesek jelzései alapján folyamatosan, de legalább havonta szükséges lehet.

III.5 Az önkéntesek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő időskorúak elérése

III.5.1 A célcsoport meghatározása

Azok a XI. kerületben élő, 60 év feletti személyek, akiknek bizonyos fokú támogatási szükségletük van, s akiknek aktívvá válását szolgáltatások segítségével facilitálni lehet.

III.5.2 A kommunikációs üzenet és csatornák kiválasztása

A célcsoport leginkább a kerületi újságból, rádióból, televízióból értesül az őket érintő lehetőségekről, programokról, valamint az önkormányzat honlapjáról és szájhagyomány útján. Ezeken a csatornákon fontos a programról, valamint annak eseményeiről tájékoztatni az érintetteket. A bizalom elnyerését ennek során kiemelt területként kell kezelni, mert a helyzetértékelésből kiderült, sokan nem ismerik eléggé az önkéntesség intézményét, illetve fenntartásokkal viseltetnek az idegenekkel szemben, különösen a lakásba engedés vonatkozásában.

III.5.3 Egyéni tanácsadás, bevonás

Az aktívvá válás akadályaként sokszor jelentkezik az ismeretlen dolgokkal szembeni bizalmatlanság, így a szabadidős programokon való részvétellel kapcsolatban is a kötődés hiánya akadályozhatja a jelentkezést. További szociális és egyéb ellátási kérdésekben is a kiszolgáltatottságtól való félelem, a segítségnyújtási igény beismerése jelenthet gátat. Ezért fontos, hogy megnyerő, bizalmat elnyerő, a szolgáltatásokat meggyőzően bemutatni tudó önkéntes legyen az első, akivel a leendő célcsoporttag találkozik akár telefonon keresztül, akár személyesen.

A személyes találkozás, a rendszer emberközeli válása, valamint a pozitív személyiség általi bemutatás mind olyan támogató eszköz lehet, amittől valós felhasználó célcsoporttag válhat a jelöltből. Ez a tanácsadási pont nemcsak az első találkozáskor valósulhat meg, hanem rendszeres támogatás, havi nyomonkövetés és véleményformálási alkamok is segíthetik a célcsoport elköteleződését.

III.6 Az eljárászakaszok részletes leírása a felelősök megjelölésével

A fentebb ismertetett eljárászakaszokat az alábbi táblázatban ismertetett ütemezéssel és szereplőkkel javasolt megvalósítani (1. táblázat).

1. táblázat Az egyes eljárászakaszokhoz kapcsolódóan javasolt ütemezés és felelősi kör

Feladat	Időzítés	Felelős(ök)
Célcsoportok azonosítása	pilot előtt 90 nappal	projekt szakmai vezető projekt szakmai team
Célcsoportspecifikus üzenetek kiválasztása	pilot előtt 90 nappal	kommunikációs szakértő projekt szakmai team
Célcsoportspecifikus kommunikációs csatornák kiválasztása	pilot előtt 90 nappal	kommunikációs szakértő projekt szakmai team
Kampányok lefolytatása	pilot előtt 90-től 60. napig	kommunikációs szakértő
Csoportos és egyéni találkozók szervezése	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
Egyéni meghallgatások, önkéntes megismerése	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
Motivációk tisztázása	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
Képességek, tapasztalatok, lehetőségek áttekintése	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
Elvárások tisztázása	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
Szabadidő/vállalások tisztázása	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
Célcsoport ismeretére vonatkozó tapasztalatok	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
Kommunikáció, attitűdvizsgálat, átbeszélés	pilot előtt 60-tól 30. napig	projekt szakmai team
A kiválasztásnál felmért területek bemutatása:	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
Projekttel kapcsolatos információk	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
Önkéntességgel kapcsolatos alapinformációk	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
Önkéntesség haszna, attitűdkérdések	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
Célcsoporttal kapcsolatos ismeretek, velük szemben elvárt attitűd	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
Szükséges és választott tevékenységek bemutatása	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
A szükséges és választott tevékenységek bemutatása, és lehatárolása más kapcsolódó tevékenységekről	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
Tevékenységek megtervezése, lépéseinek áttekintése, a rászánt idő kérdése	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS
Adminisztrációs kötelezettségek	pilot indulása előtti 30 napban	projekt szakmai team, HTCS

Csoportmegbeszélések	pilot ideje alatt hetente	projekt szakmai team, HTCS
Beosztások nyomonkövetése	pilot ideje alatt hetente	projekt szakmai team, HTCS
Visszajelzések beépítése	pilot ideje alatt havonta	projekt szakmai team, HTCS
Szupervízió	igény szerint	projekt szakmai team, HTCS
Célcsoport meghatározása	projektet megelőző 90 nappal bezárólag	projekt szakmai team, HTCS
Kommunikációs üzenet és csatornák kiválasztása	projektet megelőző 90 nappal bezárólag	projekt szakmai team, HTCS
Kampányok lefolytatása	projekt indulását jelentő 90. naptól folyamatosan	projekt szakmai team, HTCS
Egyéni tanácsadás, bevonás	projekt indulását jelentő 90. naptól folyamatosan	projekt szakmai team, HTCS

IV. AZ ÚJBUDAI HELYI ÖNKÉNTES KOORDINÁCIÓS ÉS MÓDSZERTANI KÖZPONT MŰKÖDÉSÉNEK VÁZLATOS KIDOLGOZÁSA

Az Újbudai Helyi Koordinációs és Módszertani Központ működése többretű. A központ irányítását egy menedzser látja el, a feladatokat önkéntesek végzik.

A menedzser feladatai az alábbiak:

- A Helyi Támogató Csoport havi rendszerességű összehívása.
- A Helyi Támogató Csoport tájékoztatása az előrehaladásról, működésről.
- A szükséges beavatkozások (kampány, képzés, szabadidős tevékenységek, szolgáltatók programjainak összehangolása) bemutatása, javaslattétel a tevékenységekre.
- A célcsoport folyamatos felkutatása, tájékoztatása az önkéntesek és a kerületi szolgáltatók segítségével.
- Az önkénteshálózat fejlesztése a kerületi szolgáltatók és a Központ fenntartója, valamint civil partnerek segítségével.
- Képzések, továbbképzések megszervezése, megtartása.
- Felhasználói igények monitorozása.

- Kerületi szolgáltatók programjainak, segítségnyújtási potenciáljainak ismerete, nyomonkövetése, frissítése, ezekről való tájékoztatás.
- Önkéntesek beosztásának tervezése, frissítése a szolgáltatók segítségével.
- Az önkéntesek beosztásainak tervezése a központ által koordinált tevékenységek szakszerű ellátása érdekében.
- Visszajelzések gyűjtése az önkéntesek részéről, adminisztrációs támogatás.
- További partnerek felkutatása, tájékoztatók szervezése, együttműködések megkötése.

A központ működtetésével kapcsolatos feladatok:

- A központ által ellátott szolgáltatások meghatározása:
 - tájékoztató központ funkció,
 - diszpécser funkció,
 - tanácsadás funkció biztosítása,
 - szabadidős tevékenységek biztosítása (klubok, egészségügyi, szociális előadások)
 - stb.
- A központ működési rendjének meghatározása: szervezeti és működési szabályzat kidolgozása.
- Nyitvatartási idő megállapítása.
- Feladatokhoz kötött pozíciók kialakítása, felelősségi körök lehatárolása.

V. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI SZEMPONTOK

V.1 A szervezet működéséhez kötődő általános minősegbiztosítási szempontok

A Projekt működéséhez kötődő szervezetnek nagy gondot érdemes fordítania a minősegbiztosítás kérdésére, amely a bizalom elnyerésének, a hatékony működésnek és a folyamatos fejlesztési potenciál kiaknázásának alapja lehet. A szervezeti modell koncepcionális keretének kidolgozásához kapcsolódó produktumban részletesen kitértünk a lehetséges minősegbiztosítási, monitoring elemekre, melyek vázlatosan a következők:

- A szervezet működése valós igényeken, adatalapon kerül meghatározásra.
- Az igény- és szükségletmérések legalább évente megismétlésre kerülnek a változó környezethez és célcsoporthoz való folyamatos finomhangolás érdekében.

- A segítettek, az önkéntesek és a szervezettel kapcsolatban álló intézmények elégedettségének legalább évente, standard mérési eszközökkel történő monitorozása, a problémák és kockázatok azonosítása, és azok kezeléséhez intézkedési tervek kidolgozása és végrehajtása is a minőségbiztosítás részét képezi.
- Rendszeres standard formátumú beszámolási rendszer kialakítása az önkéntesekre, a koordinátorokra és a HTCS tagokra vonatkozóan. Az így begyűjtött információk rendszeres kiértékelése és az eredmények működésbe való visszacsatolása.
- A folyamatos visszajelzések fogadására képes rendszeres csatornák fenntartása, ahol bármelyik érintett elmondhatja panaszait, visszajelzéseit, javaslatait a szervezet munkájával kapcsolatban (pl. telefonos ügyfélszolgálat, e-mail és postai cím, heti egyszeri személyes fogadóóra stb.).
- A napi működés során vett, folyamatba épített ellenőrzés, szűrőpróba szerű célzott ellenőrzés, a célcsoport körében végzett elégedettségmérés, a panaszos ügyek dokumentálása és kezelése is mind-mind a minőségbiztosítás eszköztárának része lehet.

Fontos szempont ugyanakkor, hogy az önkéntesek ne éljék meg teherként a minőségbiztosítást, emiatt javasolt azt valamilyen motivációs eszközzel összekapcsolni pl. kitüntetések, nyilvános elismerés, akár eseti anyagi juttatás, döntések véleményezésébe való kiemelt bevonás a jól teljesítő tagok számára, szenior önkéntesnek való kinevezés lehetősége stb.

Továbbá, mivel a célcsoport részéről nyilván komoly bizalmat igényel az önkéntesek akár lakásba való beengedése, elengedhetetlen egy identifikációs rendszer kiépítése és fenntartása is. Ennek lehetséges elemei lehetnek az online nyilvánosan elérhető vagy telefonos ügyfélközponton keresztül lekérdezhető önkéntes adatbázis; illetve az egyedi, névre szóló fényképes önkéntes-kártya, amivel igazolhatják magukat az önkéntesek stb.

V.2 A pilot időszakhoz kötődő speciális minőségbiztosítási szempontok

A pilot folyamathoz kötődően megtörténik a Projekt keretében kidolgozott szervezeti modell és a Helyi Koordinációs és Módszertani Központ működésének külső szakmai monitorozása és értékelése. Az értékelés és a tapasztalatok visszacsatolásának egységessége érdekében a Megrendelő javaslatot tesz azokra a dimenziókra és adatkörökre, melyek gyűjtését ajánlja a Projektben résztvevő összes Partner számára. A pilot időszak kiugró adatszolgáltatói terheket ró a központok munkájában közreműködőkre, azonban az átmenetileg megnövekedett

adatigények fontos szerepet játszanak a tapasztalatok kiértékelésében és a szervezeti modell gyakorlati működésen alapuló fejlesztésében.

Az adatlap standard struktúrája, kategóriáinak kialakítása, valamint a végső adattartalom meghatározása a helyzetértékelések és a pilot terv elkészülte után, és a Partnerek visszajelzéseit követően kerül majd véglegesítésre.

A kitöltés elvárt gyakorisága:

Az adatlap kitöltésére és a konzorciumvezetőnek való megküldésére havonta, minden hónap 5. napjáig kerül sor, azonban a benne foglalt adatok köre és részletezettsége megkívánja, hogy a partnerek a teljes időszakban folyamatba ágyazott módon, a mindennapi tevékenységekhez kötődően rögzítsék a releváns információkat.

Javasolt dimenziók és adatkörök:

- I. Alapadatok
 - a. Vizsgált időszak kezdete
 - b. Vizsgált időszak vége
 - c. Kitöltés dátuma
 - d. Partnerszervezet neve
 - e. Kitöltő személy
 - f. Kitöltő személy elérhetőségei (tel., e-mail)
- II. Humánerőforrásra és kapacitásra vonatkozó adatok
 - a. Helyi Támogató Csoportra (HTCS) vonatkozó adatok
 - i. Létszám (nemenkénti bontásban)
 - ii. Rászánt munkaóra (nemenkénti bontásban)
 - iii. Végzett tevékenységek listája (standard kategóriákkal a helyzetértékelés alapján)
 - iv. Rászánt munkaóra (a végzett tevékenységek szerinti bontásban)
 - b. Központban dolgozó közreműködőkre vonatkozó adatok
 - i. Létszám (nemenkénti és beosztás szerinti bontásban)
 - ii. Rászánt munkaóra (nemenkénti és beosztás szerinti bontásban)
 - iii. Végzett tevékenységek listája (standard kategóriákkal a helyzetértékelés alapján)
 - iv. Rászánt munkaóra (a végzett tevékenységek szerinti bontásban)
 - c. Önkéntesekre vonatkozó adatok
 - i. Regisztrált önkéntesek létszáma összesen (nemi, életkori, iskolai végzettség szerinti bontásban)
 - ii. Aktív önkéntesek létszáma adott időszakban (nemi, életkori, iskolai végzettség szerinti bontásban)
 - iii. Segítségnyújtási alkalmak száma (nemi, életkori, iskolai végzettség szerinti bontásban)
 - iv. Rászánt munkaóra összesen (nemi, életkori, iskolai végzettség szerinti bontásban)
 - v. Végzett tevékenységek listája (standard kategóriákkal a helyzetértékelés alapján)
 - vi. Rászánt munkaóra (a végzett tevékenységek szerinti bontásban)
 - vii. Segítségnyújtási alkalom (a végzett tevékenységek szerinti bontásban)
 - viii. Önkéntesek száma (a végzett tevékenységek szerinti bontásban)

- ix. Rászánt munkaóra (időszak – pl. munkaidő, munkaidőn kívül hétköznap, hétvége/munkaszüneti nap – szerinti bontásban)
- III. Célcsoportra vonatkozó adatok
 - a. Segített időskorúak létszáma (nemi, életkori és területi/városrész szerinti bontásban)
 - b. Beérkezett igények mennyisége (tevékenység szerinti bontásban)
- IV. Hiányterületekre vonatkozó adatok
 - a. Kérések száma, melyet a Központ nem tud kiszolgálni
 - b. Kérések tartalma, melyet a Központ nem tud kiszolgálni
 - c. Kérések beérkezésének időzítése (pl. munkaidő, munkaidőn kívül hétköznap, hétvége/munkaszüneti nap), melyet a Központ nem tud kiszolgálni
 - d. A segítségnyújtás elmaradásának oka
- V. Kommunikációra vonatkozó adatok
 - a. Toborzásra, véleményformálásra vonatkozó adatok
 - i. A potenciális önkénteseket célzó kommunikációs megjelenések száma (tartalom és kommunikációs csatorna szerinti bontásban)
 - ii. A segítő idősöket célzó kommunikációs megjelenések száma (tartalom és kommunikációs csatorna szerinti bontásban)
 - iii. A tágabb közvéleményt célzó kommunikációs megjelenések száma (tartalom és kommunikációs csatorna szerinti bontásban)
 - b. Az ügyfélközpont működésére vonatkozó adatok
 - i. Beérkező telefonos megkeresések száma
 - ii. Beérkező személyes megkeresések száma
 - iii. Beérkező írásos megkeresések száma
 - iv. Az ügyfélközpont munkájában közreműködő dolgozók száma
 - c. Szakmai rendezvények száma, tartalma, célcsoportja
- VI. Eszköz- és forrásigények
 - a. Tartós használati tárgyak
 - i. Beszerzett eszközök listája
 - ii. Beszerzett eszközök összértéke
 - b. Fogyó eszközök
 - i. Felhasznált eszközök listája
 - ii. Felhasznált eszközök összértéke
 - c. Forrásigények
 - i. Teljes havi működési költség (működési költségkategóriák szerint vett bontásban)

ÖSSZEGZÉS

A HU11-0002-A1-2013 azonosító számú, „Egészséges és Aktív Időskor” elnevezésű projekt az EGT és Norvég Finanszírozási Mechanizmusok 2009-2014 című program „HU11-A1-2013, *Capacity-building of local governments for enhancing quality of public services and for promoting local economic development*” megjelölésű pályázat keretében valósul meg. Jelen produktumban az Újbudán megszervezendő, önkéntességen alapuló szervezeti modellben közreműködők szerepei, felelősségei és feladatai kerületek meghatározásra. Emellett

bemutatásra került a helyzetértékelésen alapulva a szervezeti modell keretében időskorúaknak nyújtott szolgáltatások javasolt köre; a kapcsolódó eljárási protokollok; valamint az igénybevevő időskorúak bevonásának tervezett gyakorlata. Emellett sor került az Újbudai Helyi Önkéntes Koordinációs és Módszertani Központ működésének vázlatos kidolgozására, és a javasolt inósebiztosítási szempontok bemutatására is.

A dokumentumban foglalt javaslatok a helyzetértékelés tanulságai alapján, valamint a Megrendelővel és a projekt többi partnerszervezetével folytatott konzultációs folyamat során alakultak ki. A széleskörű adaptáció lehetőségének biztosítását megelőzően a produktumban foglaltakat a pilot program működésének gyakorlati tapasztalatai alapján szükséges felülvizsgálni és szükség esetén módosítani.