

Komfort szolgáltatások a közösségi terekben

Készítette:

Kocsis Attila és Marozsán Csilla

az Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása (EFOP-1.4.1-15) projekt keretében

2021. november

Köszönet a Magyar Máltai Szeretetszolgálat EFOP-1.4.1-15 projekt keretében dolgozó munkatársaknak és a EFOP-1.4.2, EFOP-1.4.3, EFOP-1.5.1 projektek megvalósítóinak az adatok, gondolatok megosztásáért, melyek lehetővé tették a tanulmány létrejöttét.



Tartalom

Vezetői összefoglaló	4
Bevezető	7
A kutatás módszertana	8
A komfort szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárások a pályázati felhívásokban	9
A komfort szolgáltatások a közösségi terekben	11
A komfort szolgáltatások technikai feltételeinek biztosítása	11
Komfort szolgáltatások elérhetősége	14
További szolgáltatók a településeken	16
Komfort szolgáltatások igénybevétele	16
Az igénybevétel feltételei	20
Komfort szolgáltatások igénybevétele a COVID19 idején	21
A komfort szolgáltatások szükségessége	23
Az ügyfelek, a rászorulóknak az elérése	24
Személyes tényezők	25
Kommunikációs eszközök	26
Technikai feltételek	27
Önkormányzati hozzájárulás a komfort szolgáltatások működtetéséhez	28
Fejlesztési lehetőségek a megvalósítók szerint	29
Javaslatok a komfort szolgáltatások fejlesztésére	31
Mellékletek	34
1. melléklet Komfort szolgáltatáshoz kapcsolódó elvárások megjelenése a pályázati dokumentációkban	34
2. melléklet Komfort szolgáltatási szabályzatok	38
2.1. Zuhanyzási és mosási szabályzat Baktalórántháza	38
2.1. Zuhanyzási és mosási szabályzat Katádfa	39
3. melléklet A komfort szolgáltatásokat biztosító közösségi terek munkatársaival készült interjúk	40
3.1. melléklet Komfort szolgáltatások Baktalórántházán	40
3.2. melléklet Komfort szolgáltatások Hevesen	43
3.3. melléklet Komfort szolgáltatások Kisvaszaron	46
3.4. melléklet Komfort szolgáltatások Ófehértó - Ligettanyán	51
3.5. melléklet Komfort szolgáltatások Szikszón	54

Vezetői összefoglaló

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a kiemelt gyerekesély projekt keretében¹ kíséri, szakmailag támogatja az EFOP-1.4.2, EFOP-1.4.3², EFOP-1.5.1 projektek megvalósulását. 2021-ben a kísért projektekben a komfort szolgáltatások (fürdés és mosás) működését vizsgáltuk 139 település 145 közösségi térében.

A humán szolgáltatásokat fejlesztő pályázati felhívások (EFOP-1.4.2, EFOP-1.4.3, EFOP-1.5.1.) különböző módon jelenítik meg a komfort szolgáltatások bevezetésének igényét, az alapszolgáltatási előírástól a választható tevékenységen át az ajánlottig széles a palettája a szolgáltatás megjelenítésének. A komplex programokban a komfort szolgáltatások biztosítása nem kiemelt tevékenysége a közösségi tereknek.

Nagyok a különbségek településenként, és projekttypusonként is a szolgáltatások biztosításában, és a használat mértékében. Ahol nem elérhető a komfort szolgáltatás, és nem is tervezik a bevezetését, azok szinte mindegyike a gyerekesély programban működő közösségi tér, ahol a közösségi ház szolgáltatások egyszerűsített változatát üzemeltetik.

A fürdésre a közösségi terek 74%, a mosásra pedig 76%-a alkalmas technikailag. Fürdés 81, mosás 86 helyszínen volt elérhető a 2020 márciusa (a COVID-19 lezárások előtt). Ezek közül a fürdést működtető helyszínek csupán felében van heti rendszeres igénybevétel, míg rendszeres heti mosás-használatot a közösségi terek 83%-ában találtunk.

A komfort szolgáltatások elérhetetlenségének, vagy csekély ügyfelet vonzó működésének többféle oka azonosítható: nem épült ki a szolgáltatás infrastruktúrája, technikai akadályokba ütköztek a kialakításnál, nincsen érdemi reklámja, kommunikációja a szolgáltatásnak. Ahol a dolgozók nem ösztönzik az igénybevételt, és nem tudják feloldani az ügyfelek bizonytalanságát, szégyenérzetét, ott találunk leginkább üres tusolókat, mosógépeket.

A pandémia első évében jelentősen csökkent a komfort szolgáltatások igénybevétele. A fürdés lehetősége a legtöbb helyszínen megszűnt. A mosás jellemzően ott sikerült fenntartani fokozott óvintézkedések mellett, ahol az a korábbiakban bejáratott szolgáltatás volt, a járvány előtt is használta a lakosság.

A közösségi terek 70%-a szerint szükség van a fürdési, és 81%-a szerint a mosási szolgáltatás biztosítására a településükön. Mégis kiemelkedően alacsony azon közösségi tereknek a száma,

¹ EFOP 1.4.1-15 Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása

² Kivéve a Biztos Kezdet Gyerekházakat, e szolgáltatások szakmai módszertani támogatását a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság látja el.

ahol a rászorulóknak többségét elérik. A kutatás adatai megerősítik a mentorálási tapasztalatokat arról, hogy bár a komfort szolgáltatásoknak sok településen hiánypótló szerepe lenne, azok kihasználtsága nincs arányban a helyben mutatkozó szükségletekkel. Míg egyes helyeken ténylegesen nem elérhető a szolgáltatás, vagy a technikai feltételek hiánya miatt csak korlátozottan hozzáférhető, máshol a technikai feltételek biztosítása mellett a rászorulóknak kisebb része él azokkal.

Végül néhány javaslat arról, hogy milyen intézkedésekkel lehetne javítani a komfort szolgáltatások hozzáférhetőségét és növelni az igénybevétel szintjét a kísért projektekben:

- A szolgáltatással kapcsolatos minimum feltételek és plusz elvárások kerüljenek meghatározásra a pályázati felhívásokban.
- A szolgáltatási és beruházási pályázatok kapcsolódjanak össze, hogy a legrövidebb időn belül működőképesse váljanak a kiépített kapacitások.
- Ahol a korábbi pályázati szakaszban kiépült egy szolgáltatás, annak működtetése az új konstrukcióban legyen elvárás a teljes projektidőszak alatt.
- A fenntartási időszak alatt legyen elvárt a működtetés azokban a közösségi terekben, ahol a fürdési, mosási szolgáltatás használata beépült a település életébe, használja, számít rá a lakosság.
- A települési adottságokhoz, szükségletekhez differenciálni kell a szolgáltatás volumenét.
- A szolgáltatás tervezésekor gondolni kell arra is, hogy a technikai feltételek adottak legyenek, a szolgáltató helyiségek fűtöttek és megfelelő elektromos hálózattal rendelkezzenek.
- A komfort szolgáltatások eszközparkjának váljon kötelező részévé a mosógép mellett a szárítógép (nagy szegregátum esetén több is) és legyen mód a fogyasztóknak, a mosószer biztosítására.
- Minden közösségi térnek rendelkeznie kell nyilvánosan elérhető fürdési és mosási szabályzattal, mely rendelkezik a szolgáltatás működési rendjéről.
- A komfort szolgáltatások elérhetőségének széles körű kommunikációja szükséges ahhoz, hogy folyamatosan napirenden legyen a fürdés és mosás lehetősége, a közösségi térben térben dolgozók hívják fel a figyelmet a szolgáltatásra, ösztönözzék a használatát.

- Képzéssel, módszertani ajánlásokkal, jó gyakorlatok megismertetésével bővítendő a munkatársak, fenntartók és ügyfelek tudása, eszközkészlete, ezáltal javulhat a szolgáltatások elérése.

Bevezető

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a kiemelt gyerekesély projekt keretében³ kíséri, szakmailag támogatja az EFOP-1.4.2, EFOP-1.4.3⁴, EFOP-1.5.1 projektek megvalósulását. A projektek mentorálása során, a helyszíni látogatások alkalmával nyilvánvalóvá vált az, hogy a lehetőségekhez képest viszonylag kevés helyen használják, vagy üzemeltetik nagyszámú eléréssel a komfort szolgáltatásokat a közösségi terekben. A fürdés és a mosás elérése sokáig nem volt biztosított az elhúzódo felújítások miatt, de a későbbiekben sem törekedett a megvalósítók egy része a szolgáltatás felfuttatására, az ügyfelek aktív bevonására, megelégedtek a formális elérés biztosításával.

A komfort szolgáltatások csekély használata mellett azt tapasztaltuk, hogy a leghátrányosabb helyzetű járásokban, főként a szegény településeken és szegregátumokban szükség volna a fürdés és a mosás közösségi biztosítására. A lakosok helyzete – a szegénység, és az azzal együtt járó elégtelen lakáskörülmények, a fürdőszoba, vezetékes víz, az áram vagy a mosógép hiánya – indokoltá teszi a szolgáltatás intenzív működtetését. Az uniós támogatási források által kiépített kapacitások elvileg biztosítják a fürdési, mosási lehetőséget a közösségi terekben, a gyakorlatban azonban ezek kihasználtsága alacsonynak tűnt.

Ezen ellentmondásokkal terhelt személyes tapasztalatok indították el a gondolkodást a komfort szolgáltatásokról, ez ösztönözte, hogy felmérjük a Szeretetszolgálat által - a kiemelt projektben - szakmailag kísért, támogatott gyerekesély projektek közösségi tereiben a komfort szolgáltatások (fürdés, mosás) működését.

A témával kapcsolatos kezdeti kérdéseink a következők voltak:

- mi volt az eredeti célja a komfortszolgáltatások megjelenésének a kísért projektekben?
- mennyiben tudta ezt képviselni az uniós felhívás?
- mennyiben feleltek meg a célnak/ elvárásnak a pályázók? milyen arányban használják a kiépült kapacitásokat?
- mit tudnak azok a megvalósítók, akiknél nagyarányú az igénybevétel?
- másutt milyen akadályok gátolják a megvalósítást?
- vannak-e siker-receptek? vagy az elégtelen működést biztosan előidéző tényezők?

³ EFOP 1.4.1-15 Integrált gyermekprogramok szakmai támogatása

⁴ Kivéve a Biztos Kezdet Gyerekházakat, e szolgáltatások szakmai módszertani támogatását a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság látja el.

- létezik-e jobb megoldás a cél elérésére?
- milyen javaslatok rajzolódnak ki a cél elérésére, a támogatás hatékony felhasználására?
- milyen szakmai támogatással segíthetjük a megvalósítókat a komfort szolgáltatások működtetésében?

Írásunkban bemutatjuk a komfort szolgáltatásokkal kapcsolatos pályázati elvárásokat, a szolgáltatások működtetésének sajátosságait a közösségi terekben, a megvalósítók elképzeléseit a szolgáltatás szükségességéről és a megvalósítás külső és belső akadályait. Az eredmények felhasználásával tervezzük a jövőben a közösségi terek mentorálását, és azt reméljük, ezek alapján a jövőben pontosabban tervezhető a támogatási forma, adekvát felhívások készülhetnek, konkrét elvárások fogalmazhatók meg a megvalósítók felé.

A kutatás módszertana

A kutatás célterülete a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által 2021-ben az EFOP 1.4.1-es projekt keretében kísért (gyerekesély) projektek közösségi terei:

- EFOP-1.4.2 - 97 db,
- EFOP-1.4.3 - 38 db,
- EFOP-1.5.1 - 10 db.

A közösségi terek megnevezése az EFOP 143-as projektekben Jó kis hely, az EFOP 151-ben Jelenlét pont, az EFOP-1.4.2-es Integrált Térségi Gyerekesély Programokban pedig változatos megnevezésével találkozhatunk a közösségi tereknek pl. Községi ház, Községi Szolgáltató ház, Községi Szolgáltató Pont, Községi tér, Ifi pont, Ifjúsági Pont, Jelenlét Ház, Napközi). Főszabályként azokat a közösségi tereket vettük be a vizsgálati körbe, amelyeknél legalább heti 2-3 nap jelenlét, legalább 3-4 órás időtartamban biztosított.

A fentiekén túl az EFOP-1.4.3-ban és hazai finanszírozásban a Biztos Kezdet Gyerekházak üzemeltetnek komfort szolgáltatást, ahogyan a Komplex telep programok Csillagpontjaiban és a városi szegregátumokkal érintett TOP projektekben is elérhetőek fürdési és mosási lehetőségek. Ezen szolgáltatások felmérése nem tartozik jelen felmérés körébe, ahogy a Felzárkózó települések Jelenlét pontjainak vizsgálata sem.

Komfort szolgáltatásokat felmérő kutatásunk kizárólag a mosási és tisztálkodási szolgáltatásokat vizsgálja, nem tér ki a wc-k hiányára és közösségi térbeli használatára, vagy a

komfort szolgáltatások közé sorolt egyéb programelemekre (pl. főzés, varrás, vasalás, barkácsolási lehetőség).

A komfort szolgáltatások vizsgálata 2021 tavaszán, őszén zajlott. A 2020 márciusában indult COVID-19 járványhelyzet teljesen új működést hozott a közösségi terekben, emiatt a szolgáltatások működésére vonatkozó kérdések a járvány előtti időszakra fókuszáltak.

A kutatás során többféle módszertani eszközt alkalmaztunk.

Első körben fókuszcsoportos online interjú készült a közösségi tereket kísérő máltai munkatársakkal, akik 3 alkalommal, regionális bontásban osztották meg a tapasztalataikat a mosási, fürdési szolgáltatások használatáról, a működtetés akadályairól és lehetséges fejlesztési irányokról.

Ezt követően online kérdőíves adatfelvétel történt a megvalósítókkal (145 db), akik közösségi terenként számoltak be a komfort szolgáltatások elérhetőségéről, technikai paramétereiről, használati adatairól. Megosztották véleményüket a mosási, fürdési szolgáltatások helyi indokoltságáról, a hátrányos helyzetű, rászoruló lakosok eléréséről. Kitért a felmérés többek között a Covid időszak működésére a vizsgált szolgáltatások tekintetében, a fenntartói hozzájárulás kérésére, és a további hasonló szolgáltatásokra.

A felmérés adatai alapján összegyűjtöttük azokat a helyszíneket, melyekben nagyszámú, stabil eléréssel működnek a komfort szolgáltatások. Ezen közösségi terek közül 5 helyszínen személyesen készítettünk interjút a megvalósítókkal. Arra voltunk kíváncsiak, hogyan alakult a közösségi tér helyzete, milyen helyi problémára válaszolnak a mosással, fürdéssel. Pontosan hogyan működtetik, hogy fejlesztették a komfort szolgáltatásokat, milyen nehézségekkel néztek szembe az idők során és azokon hogyan kerekedtek felül.

A komfort szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárások a pályázati felhívásokban

A vizsgált közösségi terek létrejöttét különböző pályázati konstrukciók tették lehetővé. A felhívásokban a komfortszolgáltatásokra utaló, vagy annak biztosítását ajánló, előíró tartalmakat a 1. mellékletben idézzük részletesen.

A humán-, szolgáltatásfejlesztési forrásokat

- a járási szintű Integrált térségi gyermekprogramok EFOP-1.4.2-16 és a

- települési szintű Jó kis hely – Biztos Kezdet Gyerekházak és kistelepülési komplex gyermekprogramok támogatása⁵ EFOP-1.4.3-16 valamint a
- a járási fókuszú Végtelen lehetőség - Kísérleti program a leginkább elmaradott járások területi felzárkózása érdekében EFOP-1.5.1-17 konstrukció biztosította a nyerteseknek.

Gyerekesély programok infrastrukturális háttere című **EFOP-2.1.2-16-os** pályázat az első két konstrukció beruházásainak forrását teremtette meg egy újabb pályázat keretében.

Integrált térségi gyermekprogramok pályázati *Felhívásában* a komfortszolgáltatásoknak helyet adó közösségi terek működtetésének elvárását emeli ki. A *Módszertani útmutató* tér ki arra, hogy a házaknak alkalmasnak kell lenniük a szegénységéből fakadó szükségletek kielégítésére: pl. mosás, tisztálkodás, varrás, főzés. Később tételesen szerepel az is, hogy a közösségi terek *alapszolgáltatásai* közé tartoznak a komfortszolgáltatások (mosási és tisztálkodási lehetőség).

A **Jó kis hely - kistelepülési komplex gyermekprogramok támogatása** pályázati *Felhívás* nem nevesíti a komfort szolgáltatásokat, a *Módszertani útmutató* részletezi az elvárásokat. A Fiataloknak és szüleiknek szóló programok keretében tér ki arra, hogy a közösségi tereknek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a lakhatási körülményekből és az anyagi helyzetből fakadó hiányokat, problémákat enyhítsék, pl. mosási, tisztálkodási, varrási lehetőségeket biztosítsanak. Mivel nem minden programelemet kell biztosítani, 25 év alatti fiatalok programjai közül legalább 2-2, a szülőket érintő programok közül legalább 1 kötelező, így értelmezhető úgy is, hogy a komfort szolgáltatások bevezetése *opcionális*.

Végtelen lehetőség - Kísérleti program a leginkább elmaradott járások területi felzárkózása érdekében pályázat *Felhívásában* kötelezően a közösségi tér létrehozását és működtetését írja elő (2 db). A *Szakmai ajánlásban* jelzi, hogy a Jelenlét Pont keretében komplex eszközökkel, szolgáltatásokkal segítő a társadalmi felzárkózás, ennek keretében „célszerű” a mosási és tisztálkodási lehetőséget biztosítani.

A **Gyerekesély programok infrastrukturális háttere** pályázat szakmai melléklete a beruházásban érintett ingatlanok kapcsán emeli ki, az 142-es és 143-as pályázatra vonatkozóan egyaránt, hogy támogatható a fürdési és mosási lehetőség kialakítása a közösségi térben.

A Szeretetszolgálat által kísért projektek a gyermekeket sújtó nélkülözés újratermelődésének megakadályozására, és a gyermekek esélyeinek növelésére irányuló helyi projektek, nem

⁵ Itt csak a Jó kis hely konstrukciót vizsgáljuk, a Biztos Kezdet Gyerekházakra nem térünk ki.

célozzák közvetlenül a lakhatási szegénységet, de a komplex beavatkozások között számon tartják azt. A komfort szolgáltatások működtetésének igénye megjelenik a pályázati kiírásokban, és a támogató biztosítja a forrást a komfort szolgáltatások kiépítésére.

A pályázati felhívások különböző módon jelenítik meg a komfort szolgáltatások bevezetésének, biztosításának igényét. A komplex *Felhívások* szövegében nem szerepel a komfort szolgáltatások köre, csak a részletes szakmai előírások között. Az alapszolgáltatási előírástól a választható tevékenységen át az ajánlottig széles a palettája a szolgáltatás megjelenítésének. Egyetlen esetben sem kapcsolódik a komfort szolgáltatásokhoz számszerűsített szakmai elvárás, indikátor, mérőföldkő. Ha a beadott pályázati dokumentációban, a szakmai tervben, ütemtervben nem volt hangsúlyos a komfort szolgáltatások biztosításának kifejtése, úgy a pályázati beszámolóknak sem jelenik meg, és a helyszíni ellenőrzésen sem feltétlenül kap figyelmet a tevékenység.

A komfort szolgáltatások a közösségi terekben

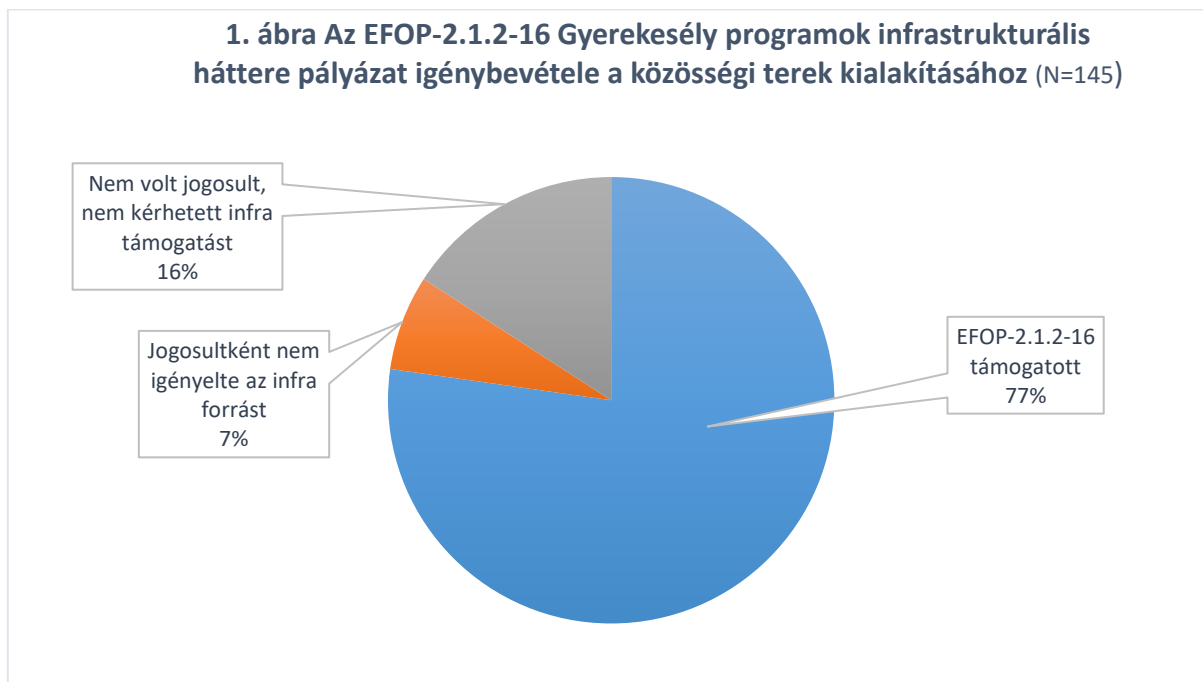
A komfort szolgáltatások elérhetőségéről, pontos működéséről a kérdőíves kutatásból kaptunk átfogó képet, ebben a fejezetben ezen adatokat összegezzük. Minden megkeresett közösségi tér (145 db) válaszolt a komfort szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdésekre. 97 db közösségi tér 30 járási gyerekesély projektből (ebből 65 db közösségi ház és 32 db közösségi tér), 38 db Jó kis hely 37 településről, 10 db Jelenlét pont a Végtelen lehetőség projekt 5 járásából.

A komfort szolgáltatások technikai feltételeinek biztosítása

A 145-ből 112 közösségi térben (77%) használták fel a „Gyerekesély programok infrastrukturális háttere” uniós forrást a helyiség felújításához, kialakításához, berendezéséhez. A projektben – ahogyan az uniós felhívásokból látható – támogatható, egyes esetekben elvárt feladat volt a fürdési, mosási lehetőség biztosítása, a fürdő és mosó helyiségek berendezése, felszerelése.

A Járási GYEP projektek meghatározhatták, hogy a komplex programjuk mely elemeire használják fel az infrastrukturális támogatást, emiatt előfordulhatott, hogy korábban felújított vagy más forrásból felszerelt közösségi térre nem költöttek az EFOP-212-es felhívás terhére. A végtelen lehetőség projektek megvalósítói és a Jó kis helyek közül azok, akik a VP-6-7.4.11-

16 pályázat nyerteseként közösségi teret hoztak létre nem voltak jogosultak az EFOP-212-es projektből forráslelítésre, ahogyan a Végtelen lehetőség projekt nyertesek sem.



A 145 közösségi térből 108-ban (74%) található a fürdési szolgáltatást lehetővé tevő eszköz. Mindösszesen⁶ 109 tusoló és 19 kád, valamint 58 hajszárító található (ebből 11 helyen 2 tusoló áll rendelkezésre).

37 helyszínen (26%) nem rendelkeznek eszközzel, se kád, se zuhanyzó nem található a közösségi térben. Legnagyobb arányban a GYEP közösségi terekre jellemző a fürdőszoba hiánya (15), őket követik a GYEP Közöségi házak (9), a Jó kis helyek (9) és a Jelenlét pontok (4). A 37 fürdési eszközök híján levő helyszín közül 24-en kaptak forrást az EFOP 212-es pályázatból, ugyanakkor 20-an e forrás nélkül is fel tudták szerelni az ingatlant a szükséges eszközökkel. A vizsgálat idején eszköztelen közösségi terek közül 9-en jelezték, hogy a jövőben szándékukban áll bevezetni a fürdési szolgáltatást.

A mosási szolgáltatásokhoz 111 (76%) közösségi térben biztosított valamilyen eszköz. Legjellemzőbb a háztartási mosógép beszerzése, egyes helyeken külön szárítóval. Ritkább a kombinált háztartási mosó és szárítógép rendelkezésre állása, és elenyésző számban találunk ipari gépeket a közösségi terekben. 178 db gép áll összesen a mosáshoz rendelkezésre, egyes

⁶ A vizsgálatban jelezhetők a közösségi terek, hogy 1 db, 2 db, vagy több db eszközzel rendelkeznek. Több darab esetén 3-al szoroztuk a kapott értéket.

helyeken több eszköz is elérhető (17 helyszínen 2 db háztartási mosógép található) 2021 nyarán, őszén.

Háztartási mosógép	111 db
Háztartási szárítógép	36 db
Háztartási mosógép szárítóval (egyben)	20 db
Ipari mosógép	8 db
Ipari szárítógép	2 db
Ipari mosógép szárítóval (egyben)	1 db

34 helyszínen (24%) nem érhető el semmilyen a mosást segítő gép, melyek közül 13-an a jövőben tervezik beszerezni a gépeket, és biztosítani a mosási szolgáltatást. A 34-ből 23 olyan helyszín van, ahol nyertek EFOP-2.1.2-es forrást.

Az adatok értelmezéséhez szükséges ismerni a projektek néhány jellemzőjét

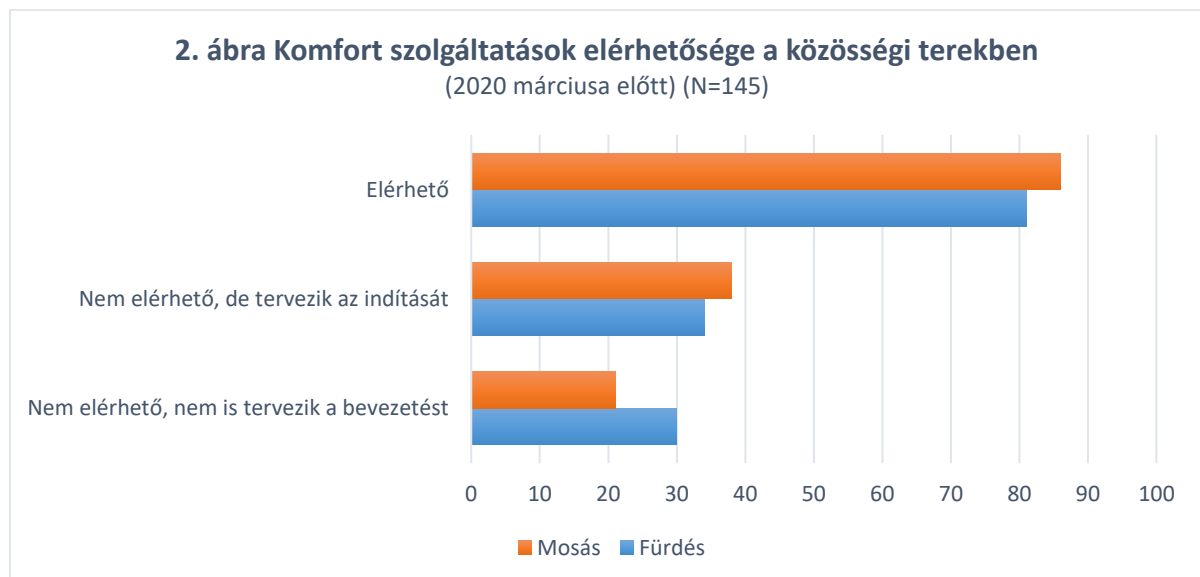
- a Gyerekesély projektek (GYEP), melyekben a Községi házak és Községi terek megvalósulnak, 2017-2018-ban indultak és 54-60 hónap állt a megvalósítók rendelkezésére,
- a GYEP községi terek döntően azokon a településeken jöttek létre, ahol nem tudtak megfelelni a kiírás támasztotta községi ház definíciónak, a helyszín, vagy a stáb mérete, végzettsége, a programelemre szánt forrás alapján,
- a Végtelen lehetőség projektek, melyek keretében a Jelenlét Pontok működnek, 2018-ban indultak el és 48 hónapig futnak,
- a Jó kis helyek első hulláma 2018-ban startolt (48 hónapos futamidővel), a második bírálati köréből a 2021 elején indultak el egyes községi terek, így nem volt még alkalmuk az infra forrást felhasználni,
- az EFOP-2.1.2-es projektből a nyertes járási gyerekesély projektek 70-100 millió, a Jó kis helyek 15-20 millió forintos támogatást kérhettek maximum,
- a járási GYEP projektek sajátossága, hogy több helyszínen terveztek fejlesztéseket, és míg néhányan csak a kötelező 1 községi teret alakították ki, több járás akár 4-7 községi tér elindítását, felújítását vállalta,
- az EFOP-1.4.2 és EFOP-4.3.1-as pályázók akkor adhatták be az infra pályázatukat, amikor elnyerték a szolgáltatásfejlesztési, humán forrást, emiatt a megvalósítás egyes lépései jelentős csúszásban voltak. Bár a felhívás elvárása az volt, hogy az alapműködéshez szükséges infrastruktúra álljon rendelkezésre a projektindulást követő 24 hónapon belül, a felújítások, beszerzések elhúzódtak. Ennek oka részben a pályázati

konstrukció sajátossága, ehhez hozzájárult, a felújítási költségek jelentős növekedése az évek során és a közbeszerzési sajátosságok.

Komfort szolgáltatások elérhetősége

A komfort szolgáltatások elérhetőségét alapvetően határozza meg az, hogy rendelkezésre állnak-e a szükséges eszközök a működtetéséhez. Ahogy láthattuk, a fürdésre 108, a mosásra 111 közösségi tér alkalmas technikailag. A felmérés válaszaiból az derül ki, hogy a technikai felszereltség döntően meghatározza, hogy biztosítja-e a közösségi tér a szolgáltatást. A közösségi terek negyede a projektmegvalósítás félidején túl tervezi majd bevezetni a komfort szolgáltatásokat, ezek közt olyan megvalósítók is, akiknél biztosítottak a szolgáltatás működtetésének feltételei.

Fürdés 81, mosás 86 helyszínen volt elérhető a megvalósítók válaszai alapján 2020 márciusa (a COVID-19 lezárások előtt), emellett 34 helyen tervezték a fürdés, 38 helyszínen a mosás szolgáltatás elindítását a jövőben. Ahol nem elérhető a komfort szolgáltatás, és nem is tervezik a bevezetését (fürdés 30, mosás 21), azok szinte mindegyike a gyerekesély programban működő közösségi tér, ahol a közösségi ház szolgáltatások egyszerűsített változatát üzemeltetik.



A szolgáltatások elérhetőségét összesítettük közösségi tér típusonként, majd a típusokon belüli arányokat határoztuk meg. A fürdési szolgáltatás a GYEP Községi házak 66%-ában volt elérhető, a Végtelen lehetőség Jelenlét pontjainak 60%-ában, a Jó kis helyek 58%-ában, a GYEP Községi terek 31%-ában.

1. tábla Fürdési szolgáltatás elérhetősége közösségi tér típusok szerint (2020 március előtt)

	Fürdés				Összesen
	GYEP KH	GYEP KT	JKH	JP VL	
Elérhető	43	10	22	6	81
Nem elérhető, de tervezik az indítását	15	4	14	1	34
Nem elérhető, nem is tervezik a bevezetést	7	18	2	3	30
Összes közösségi tér	65	32	38	10	

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely közösségi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

A szolgáltatás elindítását a legnagyobb arányban a Jó kis helyek (37%) és a GYEP Községi házak (23%) tervezték a továbbiakban. A GYEP községi terek több mint fele (56%), a Végtelen lehetőség Jelenlét pontjainak harmada (30%) nem tervezi a fürdés bevezetését, ez az arány a Községi házak esetén 11%, a Jó kis helyeknél 5%.

2. tábla Fürdési szolgáltatás elérhetősége közösségi tér típusok szerint arányosítva (2020 március előtt)

	Fürdés			
	GYEP KH	GYEP KT	JKH	JP VL
Elérhető	66%	31%	58%	60%
Nem elérhető, de tervezik az indítását	23%	13%	37%	10%
Nem elérhető, nem is tervezik a bevezetést	11%	56%	5%	30%

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely közösségi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

A mosási szolgáltatást legnagyobb számban a Községi terek működtetnek, de az elérhetőség arányában a Végtelen lehetőség Jelenlét pontjai a legerősebbek (90%). Őket messziről követve a Jó kis helyek előzték (66%) egy százalékkal a GYEP Községi házakat (65%). A GYEP Községi terek harmadában (31%) érhető el a mosás, és csaknem felük (47%) nem tervezi bevezetni azt. Ez az arány a Községi házaknál 8%, a Jelenlét pontoknál 10%, míg a Jó kis helyeknél nincs olyan megvalósító, aki ne tervezné bevezetni a mosást.

3. tábla Mosási szolgáltatás elérhetősége közösségi tér típusok szerint (2020 március előtt)

Mosás

	GYEP KH	GYEP KT	JKH	VL JP	Összesen
Elérhető	42	10	25	9	86
Nem elérhető, de tervezik az indítását	18	7	13	0	38
Nem elérhető, nem is tervezik a bevezetést	5	15	0	1	21
Összes közösségi tér	65	32	38	10	

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely közösségi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

4. tábla Mosási szolgáltatás elérhetősége közösségi tér típusok szerint arányosítva (2020 március előtt)

	Mosás			
	GYEP KH	GYEP KT	JKH	VL JP
Elérhető	65%	31%	66%	90%
Nem elérhető, de tervezik az indítását	28%	22%	34%	0
Nem elérhető, nem is tervezik a bevezetést	8%	47%	0	10%

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely közösségi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

További szolgáltatók a településeken

A 145 közösségi tér 139 településen található, ezek közül 4 helyszínen a járásközpontban van két GYEP közösségi tér, egy 1000 fő alatti településen van egyszerre GYEP közösségi tér és Jelenlét pont a Végtelen lehetőségből, egy kistelepülésen pedig 2 Jó kis hely működik.

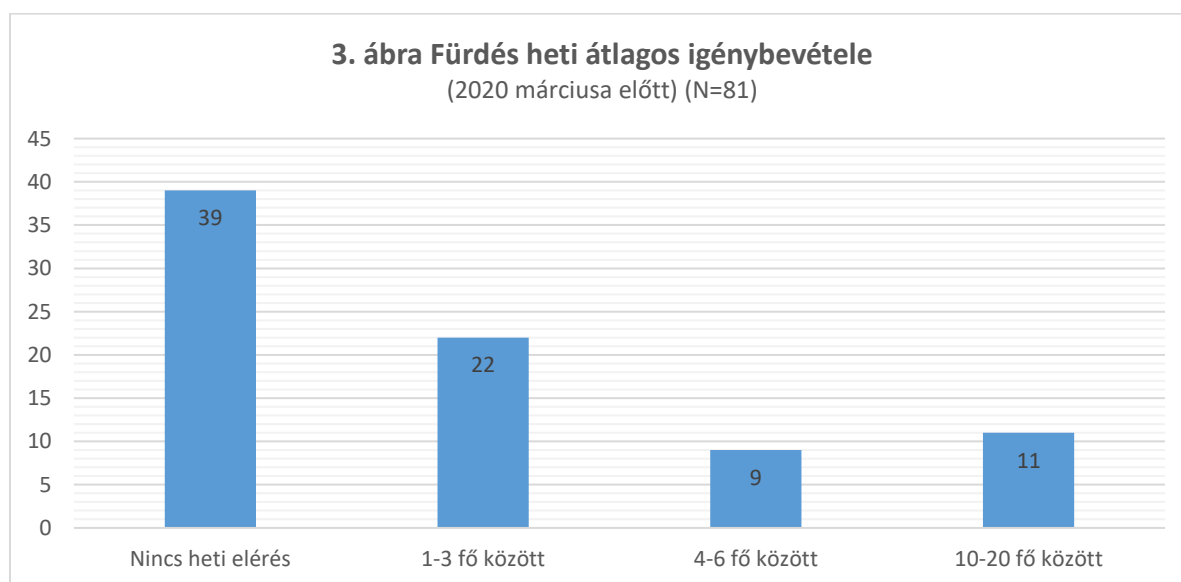
A 145 közösségi térből 104-en mondták azt, hogy nincsen más fürdési, mosási lehetőség a településükön. A közösségi terek 27%-ában (40) működik a vizsgált közösségi téren kívül máshol is komfort szolgáltatás a településen.

A mosást és/vagy fürdést biztosító szolgáltatások többek közt a Gyerekházak (16), Csillagpontok (4), esetleg másik GYEP-es közösségi ház vagy Jó kis hely (6), önkormányzat idős- vagy hajléktalan ellátása, vagy civil szervezetek egyéb közösségi terei biztosítják. Járásközpontokban akár 3 olyan szolgáltató is megjelenik, ahol különféle célcsoportok tisztálkodhatnak.

Komfort szolgáltatások igénybevétele

A következőkben azt vizsgáltuk, hogy az elérhető komfort szolgáltatásokat milyen mértékben veszik igénybe a közösségi tér látogatói.

Fürdés 81 közösségi térben volt elérhető, ezek 52%-ában van heti rendszeres igénybevétel 1-20 fő közti ügyfél kiszolgálásával. A szolgáltatók 48%-ánál nincsen heti használat, itt két fő típust találunk. Az egyikben soha nem használták még a szolgáltatást, másutt alkalmi használat előfordult, de rendszeres, heti elérés nincs. A közösségi terek 13%-ában (11) működik aktívan, a heti 10-20 fős eléréssel a fürdési szolgáltatás. A fürdési szolgáltatást biztosító közösségi terek közül többen érzékeltek valamiféle tendenciát az igénybevétel során. Szerintük a nyári időszakban, idénymunkák idején többen veszik igénybe a szolgáltatást. Nyáron azért is nagyobb a szolgáltatás kihasználtsága, mivel nem csak a célzottan a fürdésért bejövő családok, hanem a programokon résztvevő gyerekek is fürödtek. A téli időszakban kevesebben, szinte alig mennek be fürdeni.



A heti átlagos eléréseket megvizsgáltuk közösségi tér típusonként azokon a helyszíneken, ahol azt jelezték, hogy működtetik a szolgáltatást (81).

5. tábla Fürdési szolgáltatás heti átlagos idénybevétele közösségi tér típusok szerint (2020 március előtt)

	Fürdés				Összesen
	GYEP KH	GYEP KT	JKH	VL JP	
Nincs heti elérés	20	2	15	2	39
1-3 fő között	9	4	6	3	22

4-6 fő között	7	1	1	0	9
10-20 fő között	7	3	0	1	11
Fürdői szolgáltatást működtető közösségi terek összesen	43	10	22	6	

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely községi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

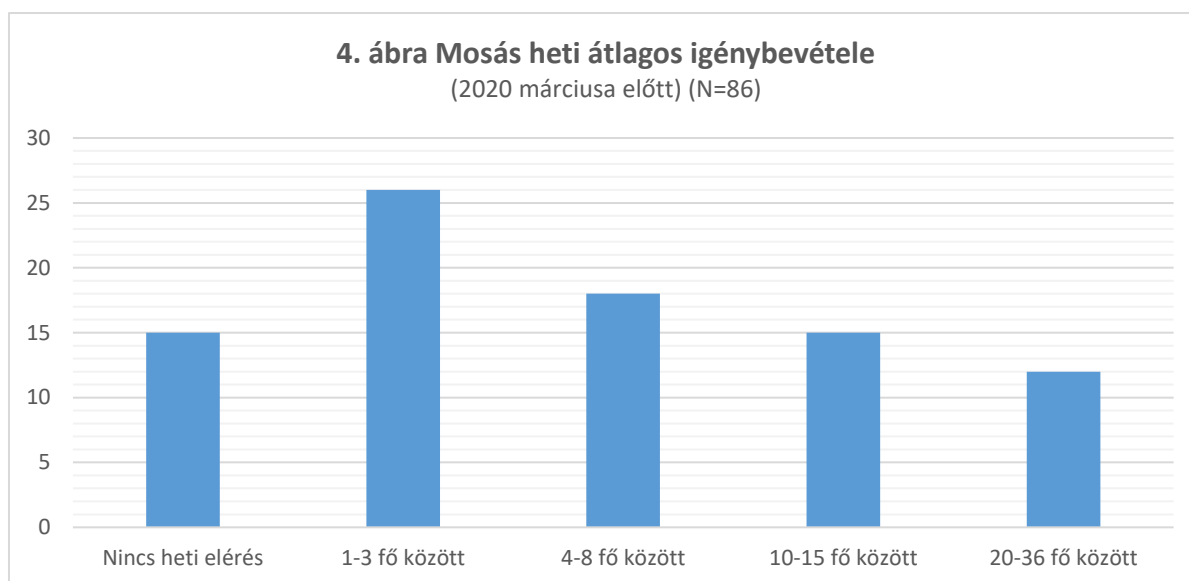
A legnagyobb arányú elérést a gyerekesély projektek közösségi házai, a végtelen Jelenlét pontok és a GYEP közösségi terek biztosították. A Jó kis helyek az 100 fő alatti, sőt gyakran 200 fő körüli lakosságszámú településeiken ez érthetően feltétlenül nem reális elvárás. Látványos viszont, hogy a közösségi terek 20-68%-a nem tud heti igénybevételt felmutatni.

6. tábla Fürdői szolgáltatás heti átlagos igénybevétele közösségi tér típusok szerint és %-os arányban (2020 március előtt)

	Fürdés			
	GYEP KH	GYEP KT	JKH	VL JP
Nincs heti elérés (és na.)	47%	20%	68%	30%
1-3 fő között	21%	40%	27%	50%
4-6 fő között	16%	10%	5%	0
10-20 fő között	16%	30%	0	20%

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely községi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

Mosás 86 helyszínen volt elérhető, melyek 17%-ában nem használták heti rendszerességgel a szolgáltatást, a közösségi terek negyedében 1-3 fő heti igénybevétele mellett fut a mosás. A mosógépeket összességében az eszközökkel bíró közösségi terek 83%-ában használják hetente 1-36 ügyfél kiszolgálására, ami összesen 615 fő heti elérését jelenti. A mosást használó ügyfelek az egész család ruháit hozzák tisztítani, általában több mosást is indítva, emiatt mind az elérték száma, mind a lefutott programok száma a heti egyéni elérés többszöröse lehet.



Az igénybevétel ingadozását a szolgáltatók fele nem érzékelte, mások azt jelezték, hogy a téli időszakban több család vette igénybe a mosási lehetőséget, főként a nagyobb ruhák mosása miatt pl.: pléd, ágyneműk, takarók stb. Nyári időszakban, idénymunkák is szolgáltatás igénybevételét növelik, akárcsak a közös sportolási alkalmak. A mosással több esetben sikerült reagálni váratlan helyzetekre, mint pl. tüzeset, idős lakos kórházba indulása.

A mosás 86 helyszíne közül 15-nél nincs igénybevétel, ennek 2/3-a Jó kis hely. Jelentős felhasználói kört a közösségi házak produkálnak, de itt vannak azok a helyszínek is, ahol jó egy évtizede kezdődött a fejlesztő munka.

7. tábla Mosási szolgáltatás heti átlagos idénybevétele közösségi tér típusok szerint (2020 március előtt)

	Mosás				Összesen
	GYEP KH	GYEP KT	JKH	VL JP	
Nincs heti eléérés	4	0	10	1	15
1-3 fő között	10	2	11	3	26
4-8 fő között	10	3	2	3	18
10-15 fő között	11	1	2	1	15
20-36 fő között	7	4	0	1	12
Mosási szolgáltatást működtető közösségi terek összesen	42	10	25	9	

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely közösségi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

A működőnek mondott szolgáltatások közül a legnagyobb arányban inaktívak a Jó kis hely mosodái, a kisszámú elérésben viszont jól szerepelnek. A nagyszámú ügyfélkört megmozgató szereplők meglepő módon a GYEP Községi terek.

8. tábla Fürdési szolgáltatás heti átlagos idénybevétele közösségi tér típusok szerint és %-os arányban (2020 március előtt)

	Mosás			
	GYEP KH	GYEP KT	JKH	VL JP
Nincs heti elérés	10%	0	40%	11%
1-3 fő között	24%	20%	44%	33%
4-8 fő között	24%	30%	8%	33%
10-15 fő között	26%	10%	8%	11%
20-36 fő között	17%	40%	0	11%

(GYEP KH = GYEP Községi ház / GYEP KT = GYEP Községi tér / JKH = Jó kis hely közösségi tér / VL JP = Végtelen lehetőség Jelenlét pont)

Az igénybevétel feltételei

A közösségi terekben a fürdés és mosás igénybevétele minden esetben ingyenes, önkéntes és anonim. A használat alapvető feltétele a fertőző betegséget mutató tünetek hiánya és a helyi szabályok betartása (pl. bejelentkezés, adatkezelési nyilatkozat aláírása, házirend betartása, járványügyi védekezések betartása). A komfort szolgáltatás szabályzatára két példa a 2. mellékletben található.

Ahol nagy számban használják a szolgáltatást, ott szükséges előzetesen időpontot foglalni a fürdéshez, mosáshoz, és be is tartani azt, a gördülékeny működés érdekében. Kisebb igénybevételű szolgáltatóhelyen azonnal használható a szolgáltatás. Legtöbb helyen elvárás az, hogy az ügyfelek magukkal hozzák a fürdéshez, mosáshoz szükséges eszközöket (pl. szappan, törülköző, mosószer). A rászorulóknak számukra ilyen esetben is szoktak fenntartani kisebb készletet, hogy igény esetén használhassák a szolgáltatásokat. Ezeket az eszközöket projektforrásból vagy az önkormányzat támogatásával szerzik be. Ritkán előfordul az is, hogy az eszközöket alapértelmezetten biztosítja a közösségi tér.

A fürdést és mosást a közösségi tér nyitvatartási idejében lehet igénybe venni, egyes helyeken reggeltől a kora délutáni időszakig, míg (iskolaidőben) a gyerekek meg nem érkeznek. Előfordul célzott igénybevételi sáv is, pl. a Baba-mama klub előtt-után elérhető szolgáltatás, vagy konkrét napok kijelölése. A gyermekek esetén, szülői jelenlét szükséges a fürdési szolgáltatás használatához.

A közösségi terek különböző kategóriákba sorolhatók aszerint, hogy milyen feltételeket szabnak a mosási és fürdési szolgáltatás igénybevételéhez:

- ALACSONYKÜSZÖBŰ: bárki igénybe veheti,

TERÜLETI ALAPÚ: adott településen, településrészen, élők használhatják,

RÉSZVÉTELI ALAPÚ: a közösségi tér látogatói, „regisztrált tagok” vehetik igénybe,

RÁSZORULTSÁGI ALAPÚ: gyerekes családok, „hátrányos helyzetűek”, „szegények”, „rászorulók”, „akiknél nincs víz, fürdő/mosógép” használhatják,

KOR ALAPJÁN: gyerekek és felnőttek változatos korosztályok szerint (pl. 7 és 65 év közöttiek, 0 és 25 év közöttiek és a családjuk, 18 és 25 év közöttiek) vehetik igénybe.

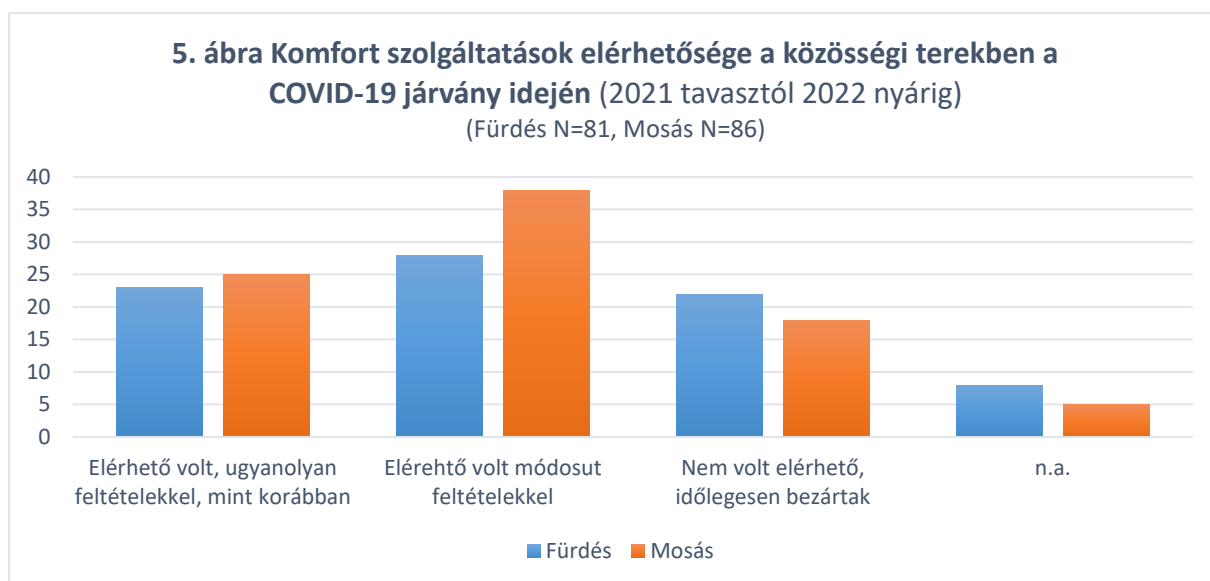
Ezen kategóriák kombinációi is előfordulhatnak, pl. a közösségi tér látogatói közül azok, akiknél nincs fürdési, mosási lehetőség, vagy a szegregátumban élő 0-25 év közti lakosok. A közösségi terek alkalmasak arra, hogy a településen élő családokat vis major helyzetben segítsék a komfort szolgáltatásokkal (pl. elromlott mosógép, leégett ház esetén).

A komfort szolgáltatások tényleges működését a legnagyobb elérést generáló közösségi terek vizsgálatával próbáltuk részleteiben megismerni. 5 kiválasztott helyszínen készítettünk interjút a megvalósítókkal, (3. melléklet) kitérve a közösségi tér létrejöttének, történetének kérdéseire, a mosás és fürdés szolgáltatás igénybevételének technikai feltételeire, a helyi sajátosságokra.

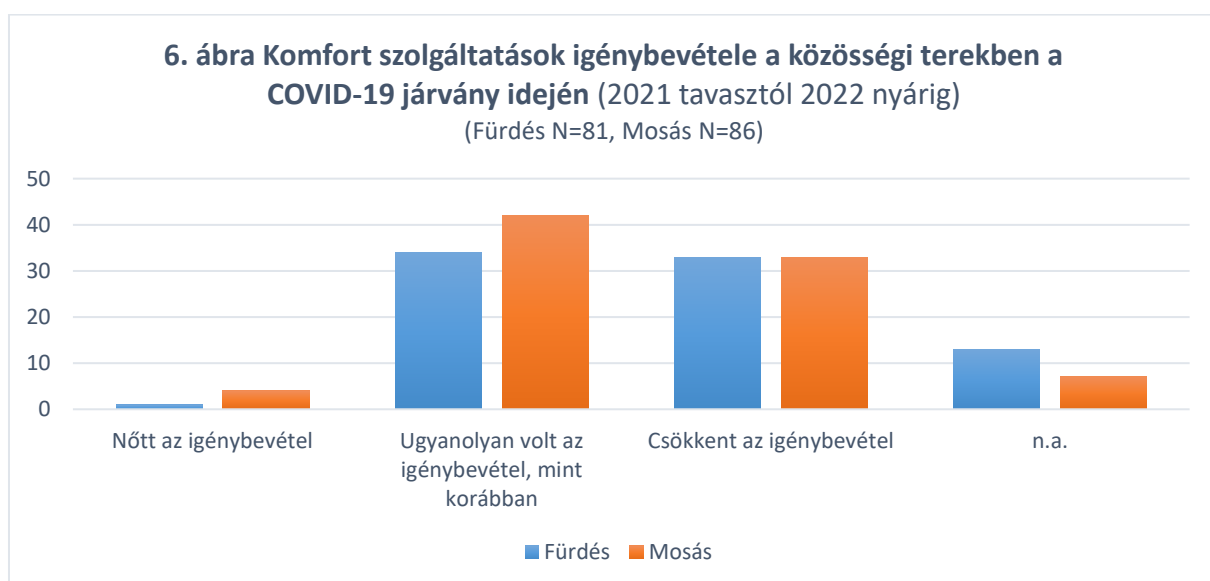
Komfort szolgáltatások igénybevétele a COVID19 idején

A továbbiakban arra voltunk kíváncsiak, hogyan alakult a komfort szolgáltatások elérhetősége és igénybevétele a COVID19 időszakában, 2020 márciustól bő egy éven keresztül.

A gyerekesély programok, közösségi házak, Jó kis helyek alapfeladatai közé tartozna békeidőben is az alacsonyküszöbű komfortszolgáltatások, és szociális segítségnyújtás biztosítása a helyi lakosság számára. 2020 márciusától a vírushelyzet sajátosságaink megfelelően alakították át a megvalósítók ezeket a szolgáltatásokat. Míg egyesek bezártak, mások máltai mintára „Segélypont”-ként működtek tovább. A biztonságos segítség követelményeinek betartása, megfelelő távolságtartás, és fertőtlenítés mellett főként részidőben, a látogatók egyidejű befogadásának korlátozásával tették elérhetővé az olyan alapszolgáltatásokat, mint az ügyintézésben való segítségnyújtás, mosási, fürdési lehetőség, étkezés biztosítása, gyerekfelügyelet.



Ahol biztosított volt a közösségi tér elérése a járvány ideje alatt is, azok közül néhány helyszínen a lakhatási szegénységben, szegregátumban élő családok számára nyújtottak a járvány alatt is a komfort szolgáltatásokat. A fürdés lehetősége a legtöbb helyszínen megszűnt. A mosás jellemzően ott működött, ahol az a korábbiakban bejáratott szolgáltatás volt, a járvány előtt is használta a lakosság. Ezért különösen fontos, hogy a járványhelyzet újabb hullámai előtt történjen meg az alapszolgáltatások körének bővítése azokon a helyeken, ahol ez eddig nem volt elérhető, vagy a helyiek nem használták azt. A járvány első és második hullámában több új közösségi tér felújítás lezárult, így remélhető a szolgáltatóhelyek körének bővítése.⁷



⁷ Marozsán Csilla: Gyerekesély programok járványhelyzetben - Az első hullám tapasztalatai, javaslatok a következő időszakra (Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2020)

A pandémia első évében jelentősen csökkent a komfort szolgáltatások igénybevétele. A csökkenő tendencia okai között van az, hogy a járványügyi korlátozások miatt összességében is megcsappant a közösségi terek forgalma, mert időlegesen bezártak házak, később egyszerre limitált számú ügyfél tartózkodhatott a közösségi térben. A pandémiás helyzet visszatartotta az ügyfeleket, akik féltek a betegségtől, bizonytalanok voltak, nehezen mozdultak ki otthonról, nem mertek közösségbe menni, közösségi szolgáltatásokat igénybe venni járvány idején.

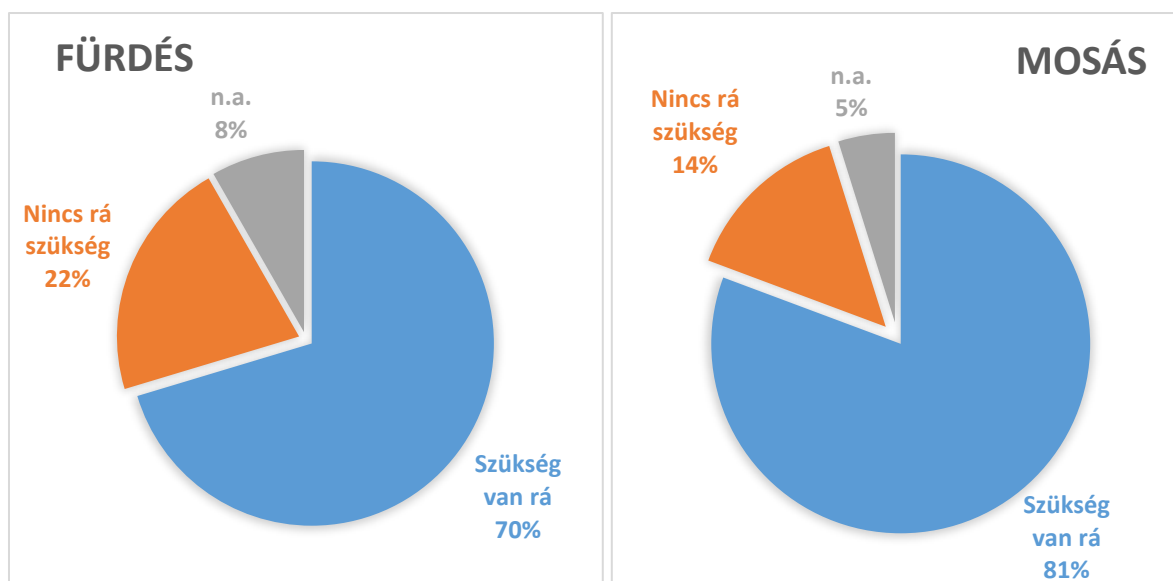
Ahol működött a komfort szolgáltatás járvány idején, ott is inkább a mosási szolgáltatást sikerült fenntartani fokozott óvintézkedések mellett. Ebben az időszakban az ügyfelek a mosásra váró ruhákat csak leadták a közösségi térben, nem maradtak ott, érte mentek később. A dolgozók gumikesztyűvel, maszkban rakták be és szedték ki a ruhákat, indították be a mosógépeket. Egyes helyeken korábban magasabb hőfokon mostak, vagy minden mosás után fertőtlenítő mosással igyekeztek megelőzni a fertőzést.

Ahol növekedett az igénybevétel, ott pl. az ellátórendszer hiányait pótolta a közösségi tér. Mivel a Családsegítő Központ nem végezhetett mosást a járvány ideje alatt, így a településen élő idős, főleg egyedülálló lakosok magasabb igénye jelent meg újonnan a közösségi térben.

A komfort szolgáltatások szükségessége

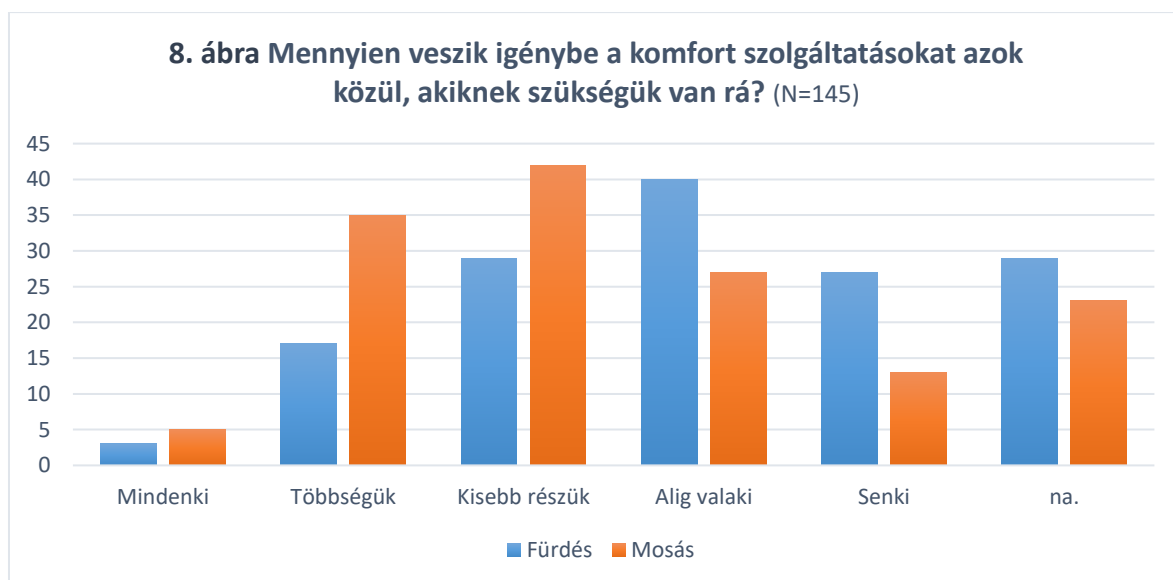
A közösségi terek 70%-a (102) szerint szükség van a fürdési, és 81%-a (117) szerint a mosási szolgáltatás biztosítására a településükön. Ez az érték magasabb, mint a szolgáltatást biztosítók (81 és 86) száma, de némileg alacsonyabb, mint azoké, akik jelenleg is működnek és a jövőben szeretnék bevezetni a szolgáltatást (115 és 124).

7. ábra Szükség van-e a komfort szolgáltatások biztosítására (a közösségi tér helyszínénél szolgáló településen? (N=145)



A következőkben azt szeretnénk volna megtudni, hogy - ha már szükségesnek tekintik a megvalósítók a fürdés és a mosás biztosítását, - milyen mértékben érik el az a rászorulókat, milyen tényezők segítik, gátolják a szegény, rászoruló ügyfelek bevonzását.

Az ügyfelek, a rászorulók elérése



A fürdés tekintetében a közösségi terek 2%-a mondta azt, hogy elér minden rászorulót, 11% a többségüket, 20% a kisebbségüket. Ennél jelentősebb csoportot alkotnak, akik alig valakit (27%) vagy senkit (18%) sem érnek el a fürdési szolgáltatással. A mosás esetén ennél jobb tendenciát találtunk. A közösségi terek 3%-a szerint minden rászorulót elérnek a mosási

szolgáltatással, 24% a rászorulóknak többségét, 28% pedig a kisebb részüket. 18% alig valakit, vagy senkit nem tudott megszólítani a mosási szolgáltatással.

A komfortszolgáltatások döntő többsége nem éri el (megfelelő mértékben) a szegény családokat, holott láthatóan érzékelik a közösségi tér dolgozói a helyi lakosok rászorultságát. A tendenciára válaszokat keresve kérdeztünk rá arra, hogy mi lehet az oka annak, hogy egyes helyeken nagy arányban elérik a rászorulókat, máshol pedig egyáltalán nem.

Személyes tényezők

A válaszadók elsőprő többsége az ügyfelek frusztrációját, és belső motivációit (illetve azok hiányát) jelölték meg a komfort szolgáltatás igénybevételét akadályozó tényezőként. Véleményük szerint a rászorulóknak szégyellik igénybe venni a szolgáltatást, szégyellik a szegénységüket, lakhatási körülményeiket, kiszolgáltatottságukat, röstellik az „intim” dolgukat kitergetni mások előtt. Sokan elrejtik a rászorultságukat, stigmatizálva érzik magukat, nem szeretnék, ha mások is tudnák, hogy nem tudják megoldani otthon a mosást, vagy félnek, hogy a többiek megszólják, lustának tarják őket. Előfordul, hogy a lakosok egymást beszélnek le a közösségi fürdő és mosó lehetőségéről. Egyes roma csoportokban szigorú szabályok, normák kötik a közösség tagjait (pl. fiatal lányok nem vetkőzhetnek le idegen helyen), melyek akadályozhatják a fürdés használatát a közösségi térben. A fürdésel kapcsolatban a legnehezebb leküzdeni a szégyenérzetet, a mosás bevezetése sokkal könnyebbnek bizonyul.

A közösségi ház munkatársak érzékelik, hogy kellemetlen az ügyfeleknek egy idegen helyen levetkőzni, és megfürödni, vagy a szennyes ruhájukat (alsónemű, zoknik) közszemlére tenni, ami egyébként láthatatlan. Nehezen nyílnak meg az emberek a komfort szolgáltatásokkal kapcsolatban, sokat kell ösztönözni őket, ezért a munkatársak igyekeznek megerősítést, lelki támogatást nyújtani az ügyfeleknek és biztosítani őket arról, hogy bizalmasan kezelik a hozzájuk és a komfort szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó információkat. Előfordul, hogy a szégyenérzet leküzdése érdekében a munkatársak is egy-egy alkalommal zuhanyoznak a közösségi térben, hogy lássák a lakosok, hogy ők is igénybe veszik a szolgáltatást pl. ha meleg van és jól esik egy zuhany.

Másik gyakori vélekedése a közösségi tér vezetőknek, hogy vannak, akik nagyon megszokták a körülményeiket, és nem nagyon próbálnak változtatni rajta, nehezen törnek ki, nyersebben fogalmazva igénytelenek a saját környezetükre, higiénijükre, ezért nincs igényük a komfort szolgáltatásokra.

Kommunikációs eszközök

Részben az elérés kérdéséhez kapcsolódva kíváncsiak voltunk arra is, hogyan értesülnek a rászorulóknak a fürdési és mosási lehetőségről, a megvalósítók milyen módon hozzák a helyiek tudomására, hogy a fürdési/mosási szolgáltatások vannak a közösségi térben.

A szakmai munkát tudatosan tervező közösségi terek a felkészülés részeként, megnyitás előtti időszakban járták a települést, szórólapokat osztottak, melyben fel volt sorolva mit nyújt a ház a lakosság számára, és el is mondták ezeket a beszélgetések alkalmával. Ezen szolgáltatóknál a folyamatos működés része a családlátogatás, beszélgetések, mely során tájékoztatják a lakosságot. A fürdési és mosási lehetőség kiajánlásával egyes közösségi tér munkatársak célzottan is megkeresik azokat a családokat, ahol tudják, hogy a lakhatási körülmények nem teszik lehetővé a fürdést, mosást (pl. nincs víz a házban, jön az őszi és kabát-mosáshoz nincs gép). Egyes helyszíneken a családsegítővel, védőnővel, gyerekházzal, önkormányzattal együttműködve tudják ösztönözni az igénybevételt. Ez a tudatos fellépés, egyirányba tartás viszonylag ritka, de nagyon hatásos eszköze a bevonásnak.

Az online kommunikáció viszonylag elterjedt a közösségi terek körében, főként zárt vagy nyitott Facebook csoportokban érik el az ügyfeleket, és messengerben tartják a kapcsolatot egyes családokkal vagy jelzik, ha lejár a mosás. Az interneten is elérhető a megvalósító honlapján néhány általános információ a projektekről, ami részletes szolgáltatási adatokat ez nem tartalmaz.

Az offline térben lakossági fórumon, plakáton és a helyi médiában - újság, televízió, közösségi média felületeken, bolt ablakában – hirdetik a közösségi tér szolgáltatásait, amikben megjelenhet a komfort szolgáltatás is, de ebben a körben nem hangsúlyos a komfort szolgáltatások köre.

Mivel a közösségi terek döntő többsége kisebb községben vagy jól meghatározható településrészhez kapcsolódik, ezért az egy általános nézőpont, hogy hirdetni nem kell a szolgáltatásokat, szájhagyomány útján terjed minden információ.

A komfort szolgáltatások szabályzatát írásban viszonylag kevés helyen állították elő, ami fontos lehet a szolgáltatóknak is a rendszer átgondolásához, és az ügyfeleknek is ahhoz, hogy tudják, milyen elvárásoknak kell megfelelni. A 2. mellékletben mutatunk példát az írásba foglalt szabályokra.

Technikai feltételek

Megjelentek elvéve a szolgáltatás (technikai) feltételeivel kapcsolatos indokok is az igénybevételt befolyásoló tényezők számbavételekor. Előfordul, hogy a fenntartó kéri azt, hogy a szolgáltatás rezszi szempontjából szabályozott, tervezhető legyen, ne szálljanak el a költségek.

Vannak olyan közösségi terek, amik nagyobb távolságra vannak a rászoruló családoktól, ami rossz időben, főleg téli időszakban akadály lehet (különösen, ha nincsen szárító és a nedves, nehéz ruhákat kell hazavinni). Találkoztunk olyan közösségi térrel, amit leginkább busszal lehet megközelíteni, a közlekedés pedig nem túl jó, viszonylag ritkán járnak a buszok. Amennyiben az ügyfeleknek nincs bérletük, vagy idejük kívánni a mosás végét, nehezebben indulnak el, főleg a téli időszakban. Éppen emiatt az egyik közösségi tér az egyik kieső tanyás részen készül kitelepített szolgáltatást indítani.

A használatot befolyásoló tényezők között találtuk azt, hogy a közösségi tér helyszínénél szolgáló ingatlan nincs kész teljesen (nincs kiépítve a fűtés, hideg az épület), vagy ideiglenes helyszínen működik, s azt is, hogy a településen más szolgáltató (Csillagpont, Gyerekház) is elérhető. Megjelent a válaszokban a járvány szolgáltatások igénybevételét csökkentő hatása.

A megvalósítóktól azt szerettük volna megtudni, hogy voltak-e bármikor olyan technikai nehézségek (eszközök, fogyóeszközök beszerzése, javítása, áram-, vízbekötés hiánya, fűtés kialakítása, rezszi fizetés stb.), amelyek miatt nem, vagy csak részlegesen voltak elérhetőek a komfort szolgáltatások a közösségi térben/közösségi házban.

Meglepően sok helyen probléma az, hogy a tervezéskor nem gondoltak az energia felhasználás növekedésére. Számos épület elektromos hálózata elavult, felújításra szorul, vagy az elektromos fűtés kiépítésekor nem számoltak a nagyfokú igénybevétellel. Emiatt az áramszolgáltatás több elektromos gép működésekor akadozik, így pl. a mosógép használatakor nem működhet más elektromos eszköz. Máshol nagyfogyasztóként elektromos kazán használata mellett tapasztalnak gyakori az áram ingadozást. Több fogyasztót nem bír el egyszerre a rendszer, ki kell tapasztalni hogyan használható minden szükséges berendezés ott, hol több szolgáltató is jelen van (közösségi tér és Gyerekház). Az egyik járásban minden közösségi térben amperbővítés történt, máshol a kitapasztalt kényszermegoldásokkal látják el a feladatokat. Több helyszínen a mosó és szárító gép bekötéssel voltak nehézségeik.

A projektek indulásakor az ideiglenes helyszínen általában nem volt lehetőség komfort szolgáltatások nyújtására, mert nem voltak a feltételeink adottak. Az ideiglenes helyszíneken éveket is eltöltenek a közösségi terek, mielőtt a végleges helyen szép felújított környezetben végezhetik el a tisztálkodási és mosási tevékenységeket az igénylők. Találkoztunk azonban olyan helyszínnel, ahol a tervezés és kivitelezés tekintetében is voltak akadályok. Van olyan végleges helyszín, ahol a fürdőszobában nincs kialakítva fűtés, ezért a fürdési lehetőség csak a nyári időszakban vehető igénybe. A másik végletben megvan fűtés, azonban zuhanyzó nem került kiépítésre, mosógépet nem vásároltak. Máshol mosógép ugyan került beszerzésre, de abban a helyiségben, ahol az elfér, ott a kivitelezés során nem alakították ki az elektromos és a víz bekötés lehetőségét. Ezeket utólag kellett megcsináltatni. Az eszközök (pl. a kazán, bojler, mosógép, szárító, lefolyó) meghibásodását a munkatársak vagy az önkormányzat kezelte, úgy, hogy arra gyakran nem volt betervezett forrás. A projektgazda hozzáállásától, a hiba súlyosságától függően egyes helyeken maximum 1-2 nap, másutt hónapok kellettek a javításra, így változó intervallumban nem volt elérhető a mosási szolgáltatás.

Részint technikai kérdés a fogyóeszközök rendelkezésre állásának folyamatos utánpótlása olyan helyszíneken, ahol ezt a program biztosítja, ennek akadozása is okozott gondot a megvalósításban.

Önkormányzati hozzájárulás a komfort szolgáltatások működtetéséhez

A közösségi terek 17%-a (25) számolt be arról, hogy náluk az önkormányzat által biztosított közmunkások lának el feladatot. A közmunkás alkalmazottak egy része közvetlenül a közösségi térhez kapcsolódik, a stáb részeként (1-2 fő), mások alkalmanként segédkeznek a szükséges feladatok ellátásában.

A közmunkások által ellátott feladatok a közösségi terekben jellemzően (a)z

- komfort szolgáltatások biztonságos és gördülékeny használatának segítése pl. nyilvántartás vezetése, mosószer adagolás, mosógép elindítása, fertőtlenítése, mosó- és mosdó helyiség tisztán tartása, szellőztetése, szolgáltatás népszerűsítése,
- szakmai programok támogatása pl. ügyfelek fogadása, játékok, kreatív foglalkozások előkészítése, segítség rendezvények, programok lebonyolításában, gyerekelügyelet biztosítása, étkezés előkészítése, biztosítása, jelenlétük aláírása,

- technikai feltételek biztosítása pl. egyéb beltéri és kültéri takarítási, fertőtlenítési feladatok pl. fűkaszálás, fűtés, karbantartás.

A válaszokban nem jelent meg, de az interjúkból tudjuk, hogy az önkormányzatok ezen felül hozzájárulnak, vagy maguk fedezik a közösségi tér rezsijét pl. az áram, a víz, a fűtés, adott esetben a szippantás költségeit.

Fejlesztési lehetőségek a megvalósítók szerint

A közösségi terek kisebb része nyilatkozott úgy, hogy jelenleg megfelelnek a fürdési és mosási szolgáltatások az igényeknek, többen a folyamatban levő fejújításokra, beszerzésekre várnak, mások a szolgáltatások fejlesztésének különféle lehetőségeit gondolták át.

A komfort szolgáltatások fejlesztését a megvalósítók döntően eszközfejlesztéssel, ingatlanfejlesztéssel gondolják megvalósítani a közösségi terekben:

- mosógépek korszerűsítése, új, ipari, félipari gépek beszerzése – az eszközök nagyfokú használatnak vannak kitéve, időszakos cseréjük indokolt,
- szárítógép beszerzése - ne vizesen cipeljék haza a nehéz ruhákat, plusz a téli időszakban nehezen megoldható otthon a szárítás,
- hajszárító beszerzése – mert hamar elromlanak, és a téli időszakban szükséges a fürdés után haját szárítani,
- több forrás a fogyóeszközökhöz – mosópor, öblítő, fertőtlenítőszeres folyamatos rendelkezésre állása növelheti az igénybevételt,
- fürdési lehetőség, tusoló kialakítása – ahol egyelőre nem megoldott (pl. faluházban),
- mosdó helyiség leválasztása a zuhanyzótól – ne feszélyezze a szolgáltatás igénybevételét,
- nagyobb mosási tér kialakítása – hogy megfelelően hozzáférjenek a gépekhez,
- fűtés korszerűsítés – a meleg víz folyamatos biztosítása miatt,
- áramfejlesztés - lehessen használni egyszerre mind a 3 mosógépet,

A fizikai feltételek biztosításán túl megjelent a válaszokban az igény plusz szolgáltatások bevezetésére mint pl. a fodrászat, kozmetika, manikűr, és a szemléletformáló tevékenységekre, melyek hozzájárulhatnak az igénybevétel növeléséhez. Az merült még fel, hogy rezsiköltség támogatása nagy segítséget jelentene, ezáltal is több rászoruló tudnának bevonni a szolgáltatásunkba.

A hosszú távú elérés garanciáját is várnák a megvalósítók, hogy ne szűnjön meg a szolgáltatás egy projekt zárásával. Megjelent az a szempont is, ami a közösségi szolgáltatások fejlesztése helyett a családok lakhatási körülményeinek javítását célozná, hogy az otthonukban tudjanak fürdeni, mosni.

Javaslatok a komort szolgáltatások fejlesztésére

A kutatás adatai megerősítik a mentorálási tapasztalatokat arról, hogy bár a komfort szolgáltatásoknak sok településen hiánypótló szerepe lenne, azok kihasználtsága nincs arányban a helyben mutatókozó szükségletekkel. Míg egyes helyeken ténylegesen nem elérhető a szolgáltatás, vagy a technikai feltételek hiánya miatt csak korlátozottan hozzáférhető, máshol a technikai feltételek biztosítása mellett a rászorulóknak kisebb része él azokkal. Az alábbi javaslatokban összegezzük, hogy véleményünk szerint milyen intézkedésekkel lehetne javítani a komfort szolgáltatások hozzáférhetőségét és növelni az igénybevétel szintjét a kísért projektekben.

A komfort szolgáltatások biztosításának világos elvárása, és a tényleges működést visszaigazoló számszerű igénybevételi elvárás kapcsolódjon azokhoz a pályázati konstrukciókhoz, amik a lakhatási körülményekből és az anyagi helyzetből fakadó hiányokat, problémákat szeretnék enyhíteni, és infrastrukturális forrásokat is rendelnek a fürdési és mosási szolgáltatások kialakításához. A szolgáltatással kapcsolatos minimum feltételek és plusz elvárások kerüljenek meghatározásra a felhívásokban.

A szolgáltatási és beruházási pályázatok kapcsolódjanak össze, hogy a legrövidebb időn belül működőképesse váljanak a kiépített kapacitások, ne csupán a projektek végén készüljön el a tervezett felújítás, váljon elérhetővé a fürdés és a mosás. Ide kapcsolódik az is, hogy ahol a korábbi pályázati szakaszban kiépült egy szolgáltatás, annak működtetése az új konstrukcióban legyen elvárás a teljes projektidőszak alatt. Átgondolandó a fenntartási időszak alatti működtetés elvárása is, különösen azokban a közösségi terekben, ahol a fürdési, mosási szolgáltatás használata beépült a település életébe, használja, számít rá a lakosság.

Lényeges szempont, hogy a települési adottságokhoz, szükségletekhez differenciálni kell a szolgáltatás volumenét. Egyes jobb helyzetű kistépülésen előfordulhat, hogy valóban alacsony a komfort szolgáltatások biztosításának szükséglete, ugyanakkor a több ezer fős szegregátumokban a jelenleginél nagyobb kapacitás is indokolt lehet. A közösségi terek helyszíne nagy mértékben meghatározza az ügyfelek körét és a szolgáltatások használatát. A szegregátumtól jelentős távolságra eső helyek kevésbé lesznek képesek bevonni a rászorulókat, ezért fontos, hogy a közösségi tereket a legszegényebb településrészek közelében hozzanak létre. A település központjában, óvoda, iskola mellett levő közösségi terek használata ez alól kivétel lehet.

A szolgáltatás tervezésekor gondolni kell arra is, hogy a technikai feltételek adottak legyenek, a szolgáltató helyiségek fűtöttek és megfelelő elektromos hálózattal rendelkezzenek. A komfort szolgáltatások eszközparkjának váljon kötelező részévé a mosógép mellett a szárítógép (nagy szegregátum esetén több is) és legyen mód a fogyóeszközök, a mosószer biztosítására. A fent sorolt problémák mellett a komfort szolgáltatások közösségi téren belüli elhelyezkedése is hatással lehet az igénybevételre. Ahol a fürdő és mosó helyiségek nagyon szem előtt vannak, mindenki láthatja a betérőket, ott nehéz diszkréten használni azokat, ezért szükséges a közösségi terek tervezésekor ezt a szempontot is figyelembe venni.

Az átlátható, világos szabályrendszer kialakítása és betartatása szintén növelné az igénybevételt. A kizárólag szájról szájra terjedő információk nem elégségesek a szolgáltatásfejlesztéshez, minden közösségi térnek rendelkeznie kell nyilvánosan elérhető fürdési és mosási szabályzattal, mely rendelkezik a szolgáltatás működési rendjéről.

A komfort szolgáltatások elérhetőségének széles körű kommunikációja szükséges ahhoz, hogy folyamatosan napirenden legyen a fürdés és mosás lehetősége. Családlátogatással, megfelelő szemlélettel, kommunikációval a tapasztalatok szerint elérhetőek, megszólíthatók a helyiek, ebben erősíteni szükséges a rendelkezésre álló kapacitás alatt teljesítő helyszíneken.

Azokban az esetekben működik jól a komfort szolgáltatás, ahol kilakul a bizalmi viszony a térben dolgozók és a potenciális igénybe vevők között (ennek erős korlátja a fluktuáció). Szükséges, hogy a térben dolgozók hívják fel a figyelmet a szolgáltatásra, ösztönözzék a használatát. Sok esetben a szemérmesség nem csak az ügyfelek sajátossága, a stábban is feszültséget okoz az intim szolgáltatás kiajánlása. A munkatársak nincsenek felkészítve a szolgáltatások működtetésére, népszerűsítésére, támogatásuk, érzékenyítésük ebben a témában indokolt. Képzéssel, módszertani ajánlásokkal, jó gyakorlatok megismertetésével bővíthet a munkatársak tudása, eszközkészlete, ezáltal javulhat a szolgáltatások elérése is.

A komfort szolgáltatásokkal kapcsolatos tudásátadás érintheti az alábbi témákat:

- mi a jelentősége a komfort szolgáltatásoknak egy-egy mélyszegénységben élő család életében?
- hogyan lehet felmérni, hogy egy-egy településen pontosan milyen szükségletekre kellene reagálni a szolgáltatásoknak?
- milyen módszerekkel lehet informálni a potenciális igénybe vevőket a szolgáltatásokról?

- milyen feltételeknek kell teljesülni ahhoz, hogy az igénybe vevők diszkréten, méltóságuk megőrzése mellett használhassák a szolgáltatásokat (helyiségek elkülönítése, helyi normák figyelembevétele, gépek kezelése, az igénybe vevők megfelelő fogadása)?
- hogyan kapcsolható össze a komfort szolgáltatások népszerűsítése egyéb programokkal, pl. sport programmal, hajvágással, életvezetést támogató programsorozattal?
- a közösségi komfort szolgáltatások biztosításán túl milyen egyéb lehetőségek vannak a lakhatási szegénység enyhítésére?

A közösségi terek fenntartói sem feltétlenül értik a komfort szolgáltatások biztosításának fontosságát, esetleg idegenkednek attól, vagy féltik a közösségi teret, emiatt nem várják el a működtetést a közösségi terek munkatársaitól. Szükséges a témában a polgármesterek, civil szervezeti vezetők tájékoztatása, érzékenyítése, akár jól működő komfort szolgáltatásokról szóló kisfilmek formájában, mely a működtetés részfeladatait is érthetővé, a folyamatot másolhatóvá, adaptálhatóvá teszi. A videós feldolgozás az ügyfelek megnyerésének is jó eszköze lehet.

Mellékletek

1. melléklet Komfort szolgáltatáshoz kapcsolódó elvárások megjelenése a pályázati dokumentációkban

Konstrukció	Felhívás	Módszertani útmutató / Szakmai ajánlás
Integrált térségi gyermekprogramok EFOP-1.4.2-16	„Közösségi, gyermek-és ifjúsági programok folyamatos működtetése szegregátumban vagy szegregált településen, meglévő vagy új közösségi térben, ahol a szülők számára kötelezően kell biztosítani háztartási – gazdálkodási, pénzkezelési ismeretekkel kapcsolatos foglalkozásokat (elsősorban elődprojektben létrehozott közösségi házakban és terekben)” (12. old.)	„A házaknak alkalmasnak kell lenniük arra is, hogy a lakhatási körülményekből és a családok szűkös anyagi lehetőségeiből adódó problémákat enyhítsék. Lehetőséget kell biztosítaniuk az ellátási terület infrastrukturális ellátottságából és az ott élők szegénységéből fakadó szükségletek kielégítésére: mosás, tisztálkodás, varrás, főzés, stb. A programoknak, tevékenységeknek és a nyitva tartásnak a helyi igényekhez való rugalmas alakításával (nem hivatali munkaidő a munkatársaknak), valamint az alacsony küszöbűség az integráló szándékot és hatást hivatott biztosítani.” (17. old) „Alapszolgáltatások - Állandó segítő jelenlét (információs és mentális tudásátadás) - Információs „pult” (szolgáltatásokról, ellátásokról, intézményi elérhetőségekről, álláslehetőségekről, közhasznú információkról), - Internet használat, - Komfortszolgáltatások (Mosási lehetőség, Tisztálkodási lehetőség), - Főzési lehetőség, - Játékhasználat, játék lehetőség gyerekeknek korcsoportonként, az egyes életkoroknak megfelelő játékkal, - Szülők számára háztartási – gazdálkodási, pénzkezelési ismeretekkel kapcsolatos foglalkozások, - Tematikus csoportok indítása, - Közösségi rendezvények szervezése és megvalósítása” (19. old.)
Jó kis hely – Biztos Kezdet Gyerekházak és kistérségi komplex gyermekprogramok támogatása (Csak	nincs konkrét elvárás	„5. Fiatalok szüleinek szóló programok ... c) A családok egészséges életmódra nevelése, gazdálkodási, háztartástani ismeretek nyújtása, mosás, tisztálkodási lehetőség biztosítása, A közösségi tereknek alkalmasnak kell lenniük arra is, hogy a lakhatási körülményekből és az anyagi helyzetből fakadó hiányokat, problémákat enyhítsék, pl. mosási, tisztálkodási, varrási lehetőségeket biztosítsanak. „ (5. old.)

Jó kis hely konstrukció) EFOP-1.4.3-16		„A 3 év alatti gyerekek, valamint az óvodás és tanköteles korú gyerekek és 25 év alatti fiatalok programjai közül legalább 2-2- kötelező, a szülőket érintő programok közül legalább 1 kötelező.” (6. old) „Ideiglenes helyszín A Jó kis hely közösségi térben a szolgáltatások működését legkésőbb a projekt indítását követő 6 hónapon belül biztosítani kell, akár ideiglenes helyszínen is. Ideiglenes helyszínnek számít minden olyan helyszín, ami alkalmas 0-25 éves és gyermekek és fiatalok, valamint szülők fogadására, biztosítja az alapvető feltételeket (Legalább egy foglalkoztató szoba, mosdó, külön bejárat) és nem igényel nagyobb beruházást, abban az időszakban, amíg a végleges helyszínen el nem indul a szolgáltatás.” (6. old.) „Az EFOP-2.1.2-16 felhíváshoz kapcsolódó elvárások 1. A fejlesztéssel érintett ingatlan Emellett a szolgáltatás működéséhez szükséges teakonyha, fürdőszoba, fürdési és mosási lehetőséggel, játszó-és/vagy sportudvar, kert (konyha-és/vagy virágoskert).... Az alapvető működéshez szükséges infrastruktúra kialakítását legkésőbb a projekt indítását követő 24 hónapon belül biztosítani kell.” (7. old.) Bútor és eszközlista: Fürdő, WC: legalább egy felnőtt WC és legalább egy gyermek WC vagy a felnőtt WC használatát lehetővé tevő fellépő és szűkítő / mosdó / gyerekfürdetésre alkalmas gyerekád, vagy zuhanyzó / pedálos szemetes / tükör / pelenkázó szekrény / nagy teljesítményű (7 kg) automata mosógép. Opcionális: szárítógép, egyéb tárolók (9. old.)
Végtelen lehetőség - Kísérleti program a leginkább elmaradott járások területi felzárkózása érdekében EFOP-1.5.1-17	„3.1.1.1. Kötelezően megvalósítandó önállóan támogatható tevékenységek: ... „Jelenlét pont” néven szolgáltató és közösségi tér létrehozása, működtetése. „ (13. old.) Számszerűsíthető mutatók: 2 db jelenlét pont (18-19. old.)	„ A pályázat keretében „Jelenlét pont” néven szolgáltató és közösségi tereket kell létrehozni és működtetni. Ezek célja, hogy komplex eszközökkel, szolgáltatásokkal segítsék a súlyos társadalmi hátrányokkal küzdő települések felzárkózását: korábban nem vagy csak nehezen elérhető szabadidős, szociális, mentálhigiénés, prevenciós, fejlesztő, szülőket támogató stb. szolgáltatásokat tegyenek elérhetővé, emellett szükség esetén igyekezzenek pótolni a nem megfelelő színvonalú és/vagy elegendő kapacitással nem rendelkező szolgáltatások működéséből adódó hiányosságokat.” (1. old.) „A következő tevékenységtípusokat célszerű megvalósítani:... - mosási, tisztálkodási lehetőség biztosítása,, (1-2. old.)

Gyerekesély programok infrastrukturális háttere EFOP-2.1.2-16	3.1.1. Önállóan támogatható tevékenységek „Jó kis hely” létrehozásához szükséges infrastruktúra kialakítása, 1000 fő alatti lélekszámú települések esetén: 7. Mosási, tisztálkodási, főzési lehetőség biztosítása.	„Az EFOP-2.1.2-16 felhívás keretében tervezhető infrastrukturális fejlesztések lehetőségei az EFOP-1.4.2-16 felhívás tevékenységei mentén... Közösségi, gyermek- és ifjúsági programok működtetése szegregátumban vagy szegregált településen, meglévő vagy új közösségi térben, ahol a szülők számára kötelezően kell biztosítani háztartási- gazdálkodási, pénzkezelési ismeretekkel kapcsolatos foglalkozásokat. ... - Konyha, fürdési és mosási lehetőséget biztosító helyiség kialakítása és hozzá eszközök beszerzése.” (1-2. old.) Javaslat az EFOP-1.4.2-16 és az EFOP-2.1.2-16 konstrukciók között a tervezhető infrastruktúrafejlesztések lehatárolására: Eszközbeszerzésnél mosás-fürdés eszközei: Közösségi, gyermek és ifjúsági programok működtetése / Iskolai szünetekben és hétvégi szabadidős és fejlesztő programok esetén (5-6. old) Az EFOP-1.4.3-16 felhíváshoz kapcsolódó elvárások „Kötelező tevékenységek... 5. Fiatalok szüleinek szóló programok ... c) A családok egészséges életmódra nevelése, gazdálkodási, háztartástani ismeretek nyújtása, mosás, tisztálkodási lehetőség biztosítása, A közösségi tereknek alkalmasnak kell lenniük arra is, hogy a lakhatási körülményekből és az anyagi helyzetből fakadó hiányokat, problémákat enyhítsék, pl. mosási, tisztálkodási, varrási lehetőségeket biztosítsanak.... A 3 év alatti gyerekek, valamint az óvoda és tanköteles korú gyerekek és 25 év alatti fiatalok programjai közül legalább 2-2- kötelező, a szülőket érintő programok közül legalább 1 kötelező.” (2., 5. old.) 1. A fejlesztéssel érintett ingatlan Emellett a szolgáltatás működéséhez szükséges teakonyha, fürdőszoba, fürdési és mosási lehetőséggel, játszó-és/vagy sportudvar, kert (konyha-és/vagy virágoskert).... Az alapvető működéshez szükséges infrastruktúra kialakítását legkésőbb a projekt indítását követő 24 hónapon belül biztosítani kell.” (7. old.) Bútor és eszközlista: Fürdő, WC: legalább egy felnőtt WC és legalább egy gyermek WC vagy a felnőtt WC használatát lehetővé tevő fellépő és szűkítő / mosdó / gyerekfürdetésre alkalmas gyerekkád,
--	--	--

		vagy zuhanyzó / pedálos szemetes / tükör / pelenkázó szekrény / nagy teljesítményű (7 kg) automata mosógép. Opcionális: szárítógép, egyéb tárolók (9. old.)
--	--	---

2. melléklet Komfort szolgáltatási szabályzatok

2.1. Zuhanyzási és mosási szabályzat Baktalórántháza

Zuhanyzási szabályzat

- A zuhanyzási szolgáltatást előre egyeztetett időpontban lehet igénybe venni! Az igényt a ház vezetőjének kell jelezni!
- A zuhanyzáshoz használt eszközöket az igénybevevő köteles rendeltetésnek megfelelően használni!
- A zuhanyzás befejeztével az igénybevevő köteles maga után összepakolni és tisztán hagyni a fürdőszobát!
- A zuhanyzási lehetőséget egyszerre 1 fő veheti igénybe, maximum 30 percig!
- A zuhanyzási szolgáltatásról a ház vezetője forgalmi naplót, jelenléti ívet vezet!

Mosási szabályzat

1. A Községi házba rendszeresen járó ramocsaházai gyermekes családok vehetik igénybe!
2. A mosási igényt időben be kell jelenteni a ház vezetőjének, aki az igényektől függően előjegyzésbe veszi!
3. A mosógépet és egyéb technikai eszközök a ház vezetője és az általa megbízott személy kezelheti, működtetheti!
4. Az igénybevevő köteles a mosandó ruhák zsebeit mosás előtt kiüríteni, ezzel megelőzve a mosógépek meghibásodását!
5. A mosási szolgáltatásról a házvezető forgalmi naplót, jelenléti ívet vezet!

2.1. Zuhanyzási és mosási szabályzat Katádfa

Jó kis hely Katádfán komplex gyermekprogram
EFOP-1.4.3-16-2017-00143
Katádfa Község Önkormányzata
Közösségi ház, Katádfa, Zrínyi utca 28.



A KÖZÖSSÉGI HÁZBAN ÉS A JÓ KIS HELYEN ELÉRHETŐ MOSÁSI ÉS FÜRDÉSI LEHETŐSÉG SZABÁLYAI

Tisztelt Látogatónk!

Örömmel köszöntjük Önt a Katádfa Község Önkormányzata által működtetett és nemrég nagyon szépen felújított Közösségi Házban!

Ez a Közösségi Ház ad otthont egyebek között a Jó kis hely komplex gyermekprogramnak is. A most befejeződött felújítás során Közösségi Házunk mosási és fürdési lehetőséggel is gazdagodott. Mostantól hideg-melegvizes zuhanyzós fürdőszoba és mosó-szárítógép is rendelkezésére áll a falu lakosságának. Aki szeretné, ezeket a szolgáltatásokat ingyenesen igénybe veheti az alábbi szabályok szerint. Mindannyiunk biztonsága és kellemes itt-tartózkodása érdekében kérjük szépen az alábbi szabályok betartását!

- Mosásra vagy fürdésre előzetesen be lehet jelentkezni a Közösségi Ház vezetőjénél, aki egyben a Jó kis hely munkatársa is. Elérhető a Ház nyitvatartási idejében személyesen, telefonon vagy emailen: kozosseghaz.katadfa@gmail.com
- A bejelentkezést követően igény szerint, a lehető legrugalmasabban biztosítjuk a mosási és/vagy a fürdési szolgáltatás igénybevételét.
- A mosáshoz és/vagy zuhanyzáshoz szükséges mosóport, öblítőt, szappant stb. lehetőleg mindenki saját maga hozza, de szükség esetén - előre egyeztetve - azokat a Jó kis hely vagy az Önkormányzat is biztosíthatja.
- A Közösségi Ház nyitvatartási rendjét és a Közösségi Házban érvényes szabályokat a Házirend ismerteti, amelyek az itt leírt szolgáltatásokra is vonatkoznak.

Kedves Látogatónk együttműködését nagyon köszönjük!

Katádfán, 2019. november hónap 1. napján

Szabó Miklósné polgármester és a Jó kis hely
csapata



SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

3. melléklet A komfort szolgáltatásokat biztosító közösségi terek munkatársaival készült interjúk⁸

3.1. melléklet Komfort szolgáltatások Baktalórántházán

A közösségi tér helyzetének alakulása

Baktalórántházán a város két szegregátumának egyikben található a közösségi ház, amit 2019-ben nyitottak meg a Gyerekesély program keretében. Az intézményt egy korábbi lakóházban alakították ki, ahol a szükséges felújítások után minden technikai feltétel és eszköz rendelkezésre állt a komfort szolgáltatások beindításához.

Mivel a telepen sok házban nincs vezetékes víz, néhol áram sem, vagy csak előre fizetős mérővel, aminek használata mellett a családok nem tudnak rendszeresen mosni, van igény a komfort szolgáltatásokra.

A szolgáltatás működése

A közösségi házban egy automata és egy tárcsás mosógép plusz egy centrifuga áll rendelkezésre, ha valaki mosni szeretne. Kezdetben a régebbi gépet nem akarták használni a lakosok, mert a másik kényelmesebb, de mikor utóbbi elromlott, kipróbálták a tárcsás mosógépet, és van, aki át is szokott arra, mert bizonyos ruhákat tisztábbra mos. Ma már mindkettőt rendszeresen használják a családok.

Mosni előzetes időpontfoglalást követően lehet. Némi időbe telt, mire ez a rendszer zökkenőmentesen működni kezdett, de ma már azt is jelzik az emberek, ha a lefoglalt időpontra nem tudnak eljönni. A komfort szolgáltatásokat helyi rászorulóknak vehetik igénybe – de az pl. nem kizáró ok, valaki otthon is tud mosógéppel mosni –, és elvárás, hogy maguk után mossanak fel, tegyenek rendet, ha végeztek a mosással és/vagy fürdéssel.

A mosási alkalmak száma nincsen korlátozva, a szabad időpontok függvényében akárhányszor igénybe vehetik a helyiek. Ezzel élnek is, így általában napi öt-hat mosás is lemegy a közösségi házban. A mosnivalót a lakosok teszik be a mosógépekbe, de az automata mosógépet a dolgozók kezelik. Van olyan idős ember, aki helyett az előbbit is megcsinálják. Az egész folyamat lebonyolítását az önkormányzat által biztosított közmunkás segíti.

⁸ A komfort szolgáltatásban nagy elérettel működő közösségi tér megvalósítókkal készült félig strukturált interjúk tartalmi leiratai.

A mosás megvárható helyben, de el is lehet menni addig, amíg lejár a program. Mivel a telepen nagyobb családok élnek, előfordul, hogy valaki behozza a szennyest és a mosás után valamelyik másik családtag viszi el a kimosott ruhákat. Főleg nők járnak mosni, de férfiak is igénybe veszik a szolgáltatást.

A mosáshoz mosóport, öblítőt, a tisztálkodáshoz tusfürdőt biztosítanak, illetve van hajszárító is, de törölközőt hozniuk kell magukkal a helyieknek.

Egyéb

A szolgáltatások beindítását segítette, hogy a közösségi ház vezetője korábban óvodai és iskolai mentorként dolgozott Baktalórántházán és Nyíráján egy másik pályázatban, így sokan ismerik őt, és már az intézmény megnyitása előtt érdeklődtek nála a közösségi házról. Az utcai beszélgetések alkalmával el tudta mondani, hogy milyen programok, szolgáltatások lesznek elérhetőek. Emellett a polgármester is tájékoztatta a lakosságot több fórumon az újonnan nyíló intézményről.

A megnyitást követően családlátogatások alkalmával mindenkinek elmondták, hogy mi a közösségi ház célja, milyen szolgáltatásokat lehet igénybe venni. Ezen alkalmakon kitértek a komfort szolgáltatások ismertetésére is. Bár kezdetben a lakosok idegenkedtek ezektől a szolgáltatásoktól, mivel féltek tőle, hogy mit fognak szólni a szomszédok vagy a házban dolgozók, ha igénybe veszik őket, de beszélgetések során sikerült meggyőzni egy-egy embert, hogy hozzák be a szennyest és próbálják ki a mosógépet. Ezt követően fokozatosan mások is elkezdtek hordani a ruhákat, és egymás közötti beszélgetések révén terjedt a komfort szolgáltatások híre.

Kezdetben a helyiek azt hitték, hogy csak felnőttek fürödhetnek a közösségi házban, de miután ez a félreértés tisztázódott, csecsemőt is vittek fürdetni pl. a védőnői tanácsadás előtt, a gyerekek pedig főképp a nyári programok után kezdték el használni a fürdőszobát.

A komfort szolgáltatások működtetése során arra is tekintettel kellett lenni, hogy egyes családok konfliktusban álltak egymással, ezért ilyen esetekben úgy adtak mosási időpontokat, hogy a házban ne találkozzanak egymással, és mindkét család tudjon mosni. További problémát jelentett az is, hogy volt olyan, a telepen egyébként is domináns család, amelyik szerette volna kisajátítani ezt a szolgáltatást. Beszélgetések során azonban sikerült megértetni, hogy senkit nem zárnak ki a használatból, mindenki megkapja a lehetőséget a mosásra, aki élni szeretne vele.

Mivel a koronavírus járvány első hulláma alatt csak ügyeleti rendben működött a közösségi ház, nem lehetett igénybe venni a komfort szolgáltatásokat. Az újranyitás után egyidőben egy ember mehetett mosni vagy fürdeni, majd fokozatosan a családtagok is bent lehettek egyszerre. Ez a rendkívüli helyzet törést okozott a komfort szolgáltatások használatában, mivel voltak olyanok, akik féltek attól, hogy más, be nem oltott lakosoktól elkapják a koronavírust, így újra meg kellett nyerni az emberek bizalmát.

A járványhelyzettől függetlenül is van szezonálisan ingadozás a komfort szolgáltatások igénybevételében. Nyáron nagyon sokan mennek mosni és fürdeni is, mivel sokan napszámba járnak ebben az időszakban, míg télen kevésbé mozdulnak ki a helyiek, így kevesebben fürdenek. Jellemző még, hogy orvosi vizsgálat előtt veszik igénybe a tisztálkodási lehetőséget.

A komfort szolgáltatásokat főleg a közelben lakók használják, de a távolabbi szegregátumból is jött már egy-egy személy. Ez ugyanakkor nem jellemző, mivel a másik telep nagyon messze van a közösségi háztól. Emellett a városban működő szociális központ vezetője is küldött már több rászorulót a közösségi házba, hogy ott tisztálkodhassanak orvosi vizsgálat előtt. Azóta ők is rendszeres látogatókká váltak.

A közösségi ház szervezett már szépség napot is, melynek keretében beszélgettek a személyes higiénéről, és így hívták fel a figyelmet a komfort szolgáltatásokra.

A településen Biztos Kezdet Gyerekház is működik, ahol szintén van lehetőség mosni és fürdeni.

3.2. melléklet Komfort szolgáltatások Hevesen

A közösségi tér helyzetének alakulása

Heves Városban a TÁMOP-os gyerekesély projekt keretében 2011-2015-ig működött Községi ház nagy látogatottsággal. A szolgáltatás a 3-4000 fős Krakkó nevű szegregátumban, a Dankó utcában található, ami a telep egyik „főutcája”.

A program végeztével egy civil szervezet indított itt komplex telep programot. Ennek keretében a GYEP-es közösségi házat az újabb projektben átvették, és Csillagpontként működtették tovább (a korábbiakhoz hasonló szolgáltatásokkal), továbbá az iskola mellett építettek Csillagházat. Levették ezzel a fenntartás terhét az önkormányzatról. A ház soha nem állt le, a telepen a segítő jelenlét valamilyen formában mindvégig jelen volt, így a Gyerekesély program újabb indulásakor 2018-ban nem kellett különösebben reklámozni a szolgáltatást. Amint kinyitott a közösségi ház, automatikusan jöttek az ügyfelek.

A GYEP-es közösségi ház 2021 nyarán átköltözött a szomszédos ingatlanba, míg az eredeti helyszín felújítási munkálatai zajlanak. Az ideiglenes helyszín sok szempontból nem ideális, az internethasználat és a főzés nem megoldható, a helyiségek kicsik, és a fűtés sem működik, ezért remélik, hogy ősszel visszaköltözhetnek az eredeti helyszínre. (A visszaköltözés nem valósult meg ősszel, de a fűtést megoldották az ideiglenes helyszínen (szerk.))

A szolgáltatás működése

Két mosógéppel, 20-25 perces programokkal folyamatosan megy a mosás. Nincs hosszas várólista, de előjegyzés van a mosási szolgáltatásban. Kezdetben az ügyfelek papíron megkapták az előjegyzett mosási időpontot a „Mosási értesítő”-ben, hogy könnyebb legyen emlékezni a megbeszélétekre, és megelőzzék a konfliktusokat. Mára beért a rendszer, ezt az eszközt nem használják. A komfort szolgáltatást is reklámozó szórólap tartalmazza azt a szabályt is, hogy 15 perces késés után már nem indítható el a mosás, ez esetben új időpontot kell kérni. Hangsúlyozzák a szabályok betartásában a következetességet, a határozott fellépés szükségességét.

A mosásra váró ruhákat az ügyfelek hozzák zsákban, és maguk rakják a mosógépbe. A közösségi ház munkatársak indítják el a mosási programot. A mosás végeztével is az ügyfelek

veszik ki a ruhát, a kollegák nem nyúlnak hozzá. Abban ez esteben teszik ki a gyerekfürdőkádba a tiszta ruhát a munkatársak, ha kaptak erre engedélyt a tulajdonostól, aki elfelejtett visszajönni érte (a piacról, a főzésből stb.). Ha van olyan késő ügyfél, aki nem engedi meg, hogy hozzányúljanak a ruhájához, akkor gond van, áll a rendszer, míg oda nem ér érte a gazdája.

A korábbi projektszakaszokban adtak mosókapszulát a mosáshoz, így elvárassá vált, de mivel ezt nem tudták folyamatosan biztosítani, átálltak arra a rendszerre, amiben az ügyfelek maguk kell, hogy hozzák a mosószert, öblítőt.

Iskolaidőben 10-18-ig voltak nyitva (jelenleg 8-18-ig), 14 órától fogadják a gyerekeket, eddig lehet mosni, onnan a fiatal korosztályé a terep, a figyelem. Korábban a szárítógépes programmal 2 óráig tartott egy mosás, így egy nap csak 4 mosás futott le, nem volt elég a kapacitás, ezért váltottak a csaknem fél órás programra. Ezzel a megoldással naponta 8 mosás is lefuthat, viszont a tiszta ruhák nedvesen kerülnek az ügyfelekhez. Ez is lehet az oka annak, hogy egy stabil ügyfélkör mos, akik közel, gyakorlatilag a közösségi ház utcájában laknak, a környező utcákból nem jönnek mosatni. A hatalmas szegregátum 4 részből áll, a teleprészek lakossága közt konfliktusokkal, emiatt jelentős számú rászorulót nem ér el a program.

Az igénybe vevők stabilitása miatt az indikátor számot nem tudják növelni, a mosások száma növekszik azáltal, hogy ugyanaz a család több (4-6) adagot is mos egy nap. A ruhákat főleg nők, anyukák hozzák, ritkábban férfiak. Van fix déli mosásra beállt család is, ott apuka is segít.

A mosáshoz képest kevesebben használják a fürdési lehetőséget, inkább a szomszédok, és olyan közel lakók, akiknek fontos a fürdés, a tisztálkodás a munka miatt. Erre a szolgáltatásra is fel kell iratkozni és hozni a szappant, törülközőt.

Míg az eredeti közösségi házban átfolyós rendszerű volt a vízszolgáltatás, az ideiglenes helyszínen nehezebb a fürdési szolgáltatás zökkenőmentességét garantálni. A kis kapacitású bojlerből kevesebb melegvíz nyerhető ki, délután már nem tudják használni a tusolót. További probléma, hogy az ideiglenes helyszínen a mosógépek egy helyiségben vannak a zuhanyzóval, és a fűtés sem megoldott (ez nyáron nem gond, de ősszel már problémát okozhat).

A COVID helyzet elején 2-3 hétig zárva volt a közösségi tér, aztán az iskola kérésére kinyitottak, hogy legalább ők elérjék a telepi gyerekeket. Innentől csökkentett üzemmódban 6 órát tartottak nyitva kezdetben 5, majd 10 fős limitált gyereklétszámmal és a mosási szolgáltatás biztosításával.

Egyéb

A délelőtti időszakban (akár még lefut a mosás) a felnőttek, szülők a szociális ügyintézéshez vehetik igénybe. Az ügyintézés, különösen a hivatalos levelek értelmezése terén gyakran kérnek támogatást az ügyfelek. Nagy probléma a telepi lakosok körében az iskolai lemorzsolódás, az analfabetizmus és a droghasználat, munkanélküliség. A lakásokban nincs víz, a közkútról hordják a vizet, amikor elérhető (felgyújtott, kukacos, lezárt, kiszertelt kutak eseteiben nem). Sok háztartásban tárcsás mosógéppel mosnak, vagy közvetlenül a kúton mosnak hajat és ruhát. Többen stigmatizálónak tartják, ha a közösségi házba járnak mosni, fürdeni, szégyellik, hisz nincsenek rászorulva. Az asszonyokat általában nem engedik dolgozni a férfiak, nekik elsődleges feladatuk a gyerekek, a háztartás ellátása, így a mosás az aktuális adottságok, hiányosságok mellett.

Nagyobb igénybevétel akkor lenne elképzelhető, ha visszakerülnének a felújított közösségi térbe és több gép állna rendelkezésre, szárítani is tudnák a ruhákat, esetleg tudnának adni mosószert. További fejlesztési lehetőség rejlene abban, hogy ha a telep további részén is megjelenhetne a komfort szolgáltatás.

A közösségi tér helyzetének alakulása

A sásdi gyerekesély programot 2009-ben tervezték, ekkor írták meg a pályázatot melyben eredetileg a szomszéd településre szánták a közösségi házat. A 260 lakosú Kisvaszaron - 3 hónapos felkészülést követően - 2011. januárjában indult el a Közöségi ház szolgáltatás. Az ideiglenes helyszín a hivatalban volt, a roma kisebbségi önkormányzat irodájában, ahol nem volt lehetőség a komfort szolgáltatások biztosítására, de a szolgáltatás bevezetésének előkészítése megtörténhetett. Ekkor felkeresték a gyereket, fiatalokat és felnőtteket több körben érdeklődve arról, milyen igényeik lennének. A válaszokat összegezve tervezték meg a szolgáltatási palettát.

A felmérést követően világossá váltak a mosási és fürdési szolgáltatás szükségességét alátámasztó élethelyzetek. Kiderült, hogy nem minden otthon teszi lehetővé, vagy egyszerűvé a tisztálkodást, a ruhák tisztítását és vannak olyan objektív körülmények, melyekben segítség a komfort szolgáltatások elérhetővé tétele. Ha van is víz, mosógép nincsen, vagy csak keverőtárcsás. Ha van is áram, feltöltőkártyás rendszerű, amin jól látszik, hogy az elavult gépek milyen nagy fogyasztást generálnak, újra pedig nem elég a családi bevétel. Mivel nincs csatornahálózat kiépítve a településen, így a szippantás időről időre felmerülő költségével is számolniuk kell a családoknak. A tervezési időszak végén biztosíthatták a lakosokat arról, hogy a végleges helyen lesz lehetőség mosásra, levihetik a ruhákat, tudnak mosni, tusolni, tisztálkodni.

1,5 évvel később 2012 májusában költözhetek be a végleges helyszínre az újonnan épített 120 m²-es önálló ingatlanba. A közösségi tér végleges helyszínén maximumon volt mosás igénybevétele a projekt 2014 júliusi zárásáig (hasonlóan a jelenlegi rendszerhez, amit a későbbiekben részletezünk).

A fenntartási időszakban minimálisan működött a ház, a mosást és időnkénti nyári gyerekprogramokat biztosítottak. Az önkormányzat által alkalmazott közmunkás garantálta a mosási szolgáltatás elérhetőségét, a település fedezte a szükséges rezsi költséget a csaknem 3 éves finanszírozási lyukban.

A 2017 októberi újabb projektkezdéskor újra kellett építeni a működést, és az elveszett bizalmat. Az oktatási rendszer változásai is hatással voltak a szolgáltatásra, hiszen míg a korábbi időszakban 2 körül már hazaértek a gyerekek, az egész napos iskola bevezetése óta félőtkor érkeznek a településre leghamarabb a tanköteles korú gyerekek. Előfordul az is, hogy csak 6 után végeznek, ekkor azonban nem minden esetben van ereje a gyerekeknek bemenni a közösségi térbe. Emiatt 2 hetente szombaton nyitva vannak kompenzációként és a délelőtti, kora délutáni időszámban a felnőttek vehetik igénybe a szolgáltatásaikat.

A szolgáltatás működése

A mosási és fürdési szolgáltatást a település lakosai előzetes lejelentkezés után vehetik igénybe. Előzetesen a helyszínen jelezhető a foglalás óránkénti beosztással, aláírással. A szolgáltatás bevezetésekor többször előfordult, hogy az igénylők megfélekeztek az időpontról, nem jöttek a megbeszélt időben. Ilyenkor, ha már más is mosott, újabb előjegyzést kellett tenni. Mára beállt a rendszer, a komfort szolgáltatásokat igénybe vevők figyelnek a beosztás tartására.

A mosógépet használók a ruhákat elhozzák, majd maguk rakják a mosógépbe. Elmondják a közösségi tér munkatársnak, milyen ruha van a gépben (külön mosásba kerül az utcai ruha és az alsónemű). Az ott dolgozó stábtárgok állítják be a mosógép programját. A mosás lejárta megvárható (1 óra) helyben, de legtöbb esetben hazamennek az ügyfelek és visszajönnek a ruhákért.

Alap értelmezésben a lakosok maguk gondoskodnak mosóporról és öblítőről. A közösségi térben viszont mindig van ezekből a fogyóeszközökből, mert előfordulhat, hogy valaki időlegesen nem engedheti meg magának, hogy vegyen. Akinek nincs pénze, az előre jelzi, hogy hozná a ruhát, de segítségre van szüksége, ez esetben adnak mosóport, öblítőt.

A mosógépet minden nap végén üres hypós mosással átfertőtlenítik (1 db hypó üres programmal). Ha látható extra szennyeződés érkezett a ruhákkal, ami indokolja az eljárást, akkor gyakrabban is megtörténik a fertőtlenítés. A mosógép szűrőjét és tálcáját minden hétvégén kiveszik, és egész hétvégén áztatják fertőtlenítő vízben.

Covid idején is működött a mosás. Ekkor a lakosok az ajtón adták be a ruhákat, amiket a dolgozók (gumikesztyűvel) raktak a mosógépbe és jelezték mikor lehet a tiszta ruháért jönni. Járványhelyzetben minden adag mosás után volt egy fertőtlenítő mosás. Ekkor tisztasági és hideg élelmiszersomagot is adtak a rászorulóknak.

Hetente 6-7 háztartás jön mosni, változó, hogy ki hozza be a ruhákat, az lehet bármelyik családtag. Ugyanúgy járnak családosok, mint egyedülállók. Egy mosásra, az általában 2 adagnyit hoznak, így kb. 12-14 mosás megy le a szolgáltatásban, plusz a fertőtlenítő mosások. Ősztől tavaszig háromszor annyian mennek mosni, mert ezek a nehezebb időszakok a családok számára. Nyáron könnyebb kimosni, kiteríteni a ruhákat, mint a hideg időben.

A szolgáltatások kombinálásának jó példája az az ügyfelük, aki az erdőre jár dolgozni, 17 órakor berakja a ruhát a mosógépbe, lezuhanyzik, gépezik, és egy óra múlva tisztán, nyugodtan megy haza.

Az igényfelmérési időszakon túl a mindennapokban is gyakran járnak családlátogatásra, ahol újra-és újra elmondják a mosási, fürdési lehetőséget (is). Akik problémás fizikai környezetben élnek, azokhoz célzottan elmennek szeptemberben, felajánlják a télikabát-mosást. Ezzel elérik, hogy októberben, a rossz idő beköszöntével a gyerek friss kabátban tudjon iskolába menni.

Erős napi, heti szintű jó kapcsolat a védőnővel, családsegítővel, iskolákkal. Mindenkiel együttműködésben vannak, akikkel a gyerek kapcsolatban vannak. Ez az összezáras, együttműködés is hozzájárul a szolgáltatások nagyarányú igénybevételéhez. Ennek ellenére jelenleg is van olyan, akinek úgy gondolják, szüksége lenne a szolgáltatásokra, de nem használja azokat. A szégyenérzet megjelenik emellett is, hogy a közösségi ház munkatársai diszkréten kezelik a mosás és fürdő használatot, nem osztják meg 3. személlyel az információkat.

Négyen dolgoznak a közösségi térben. Két 8 órás és egy 6 órás munkatárs, valamint teljes állásban a családsegítő munkatárs, aki náluk tart fogadóórát. A komfort szolgáltatásokkal kapcsolatos feladatokat (jelentkezés, adminisztráció, gépbeállítás, felügyelet, átadás, fertőtlenítés, takarítás stb.) ők végzik. Nem kértek ezekhez közmunkás segítséget az önkormányzattól, de ha kérnének, bizonyára kapnának, mert támogató a település vezetése.

Az önkormányzat örült annak, hogy Kisvaszarra került a gyerekesély programból a közösségi ház. A mai napig, nem tudtak olyat kényi, ami nem teljesül, beleraknak mindent, amit tudnak. A rossz helyzetű kistépülés fizeti a rezsit (áram, víz, negyed évente 10 köbméteres a tartály szippantása stb.).

A tisztálkodáshoz 1 zuhanyzóhelyiség van a közösségi térben 2 zuhanyzóval (egy üzemel, 1 most javítás alatt, zuhanyrózsa cserére vár), emellett elérhető hajszárító.

A mosókonyhában a mosáshoz 2012-ben vásárolt 2 db félprofi mosó-szárító gép van üzembe helyezve, melyek 1 és egy negyed órás programmal futnak (egy mosógépük a biztonság kedvéért tartalékban van). Itt található az adományruha tároló is, ebből tudnak válogatni (és mosni) maguknak a lakosok. Ezt azok is áttűrják néha, akik nem mosnak. Adomány ruhákat minden hónapban kapnak, a megmaradt darabokat időnként cserélgetik más telephelyek készleteivel. Leginkább a téli időszak beköszöntével van nagy igény ezekre a holmikra, a pulóverek, kabátok, melegebb cipők a legkelendőbbek.

A szolgáltatás indulásakor megkeresték az illetékes NÉBIH kirendeltséget, segítséget kértek (és kaptak) a szabályos működtetés kereteinek kialakításához.

Egyéb

A településen komplex telep program futott, jelenleg fenntartási időszakban vannak. A pályázatíróval, menedzsmenttel szerződést bontott a polgármester és maga oldotta meg a projekt feladatait. Részben az elhúzódó konfliktus miatt csak a projekt végére készült el a szegregátum közepén a Csillagpont, ahol van új zuhanyfülke, mosógép. Ezt egy közmunkás működteti, jelenleg nincs ott szakember.

Tapasztalataik szerint, ha valahol jól akarják működtetni a komfort szolgáltatásokat, akkor ott családlátogatással kell indítani. Nem elég kiplakátolni az információt, fontos, hogy legyen kihez kötni, legyen lehetőség kérdésre, közös értelmezésre. A másik lényeges módszertani elem a közös programok köre, ahol meg lehet mutatni, mik azok az eszközök, amik rendelkezésre állnak, elérhetőek a közösség tagjai számára. Ekkor elhangozhatnak a szolgáltatás főbb paraméterei, melyeket többször is újra át kell venni, míg bevésoódik:

- kik, milyen feltételekkel behetik igénybe a szolgáltatást,
- milyen eszközökkel rendelkezik a közösségi tér,
- milyen higiéniai feltételeket biztosítanak,
- a diszkréció alapvetése,
- elvárások az ügyfelektől.

Ezek az információ-átadások ne nagy fórumok legyenek, hanem személyes beszélgetések. Lényegesnek tartják azt is, hogy legyen erős szakmaközi kapcsolat a helyi szakemberekkel, ugyanazt mondják, javasolják a családoknak a közösségi ház dolgozói, mint a családsegítő vagy a védőnő.

A közösségi tér helyzetének alakulása

Az Ófehértóhoz tartozó Ligettanya néhány utcából álló külterületi, a településtől teljesen elkülönülő településrész, ahol szinte csak cigány családok élnek. Posta, orvos, bolt 5 kilométernyi távolságban érhető csak el. A területen körülbelül 3-4 házban van vezetékes víz, a többi lakos az utcákban található közkutakat használja. A korábbi Gyerekesély program keretében 2012-ben hozták létre a közösségi házat, ami 2014-ig pályázati forrásból működött, majd a projekt lezárulását követően a települési önkormányzat fenntartásába került. Ez az időszak négy évig tartott, ezalatt a közösségi ház mostani vezetője közmunka keretében dolgozott az intézményben. Bár kirándulások és más költségigényesebb programok nem voltak, zajlottak szervezett foglalkozások és a 2012-től működő komfortszolgáltatások is elérhetőek voltak.

A szolgáltatás működése

A közösségi ház egy korábbi iskolaépületben működik, ahol a 2012-es nyitásra már kialakították a mosókonyhát és a fürdőt, melyeket azóta is lényegében ugyanabban a formában használnak, sőt a mosógépek is ebből az időszakból származnak még. Utóbbiakkal eddig nem volt semmilyen gond, de ha a házban bármiféle műszaki probléma van, az önkormányzat felé leadott jelzést követően még aznap kiszállnak, hogy elvégezzék a javítást.

A mosást a kezdetektől fogva előzetes időpontfoglalással lehet igénybe venni. Ennek a rendszernek a kialakítása nem volt zökkenőmentes, mert az elején voltak olyanok, akik csak úgy beállítottak mosni. Fokozatosan azért elfogadták az időpontfoglalást, amittől csak kivételes esetekben lehet eltérni, pl. ha valaki orvoshoz viszi a gyereket, és előtte mosna, hogy tiszta ruhát adjon rá.

A mosási alkalmak száma nincsen korlátozva, egy-egy személy akár minden nap moshat, ha van szabad időpont. Amennyiben egy időpontra többen jelentkeznek, akkor azt részesítik előnyben, aki gyerekruhát szeretne mosni. A mosnivalót a felnőttek hozzák, férfiak és nők is mennek a közösségi házba ezzel a céllal. Kezdetben gyerekek is vihették, de idővel ezt a gyakorlatot megszüntették, mert előfordult, hogy a nedves és így nagyobb súlyú ruhát a gyerek nem tudta hazavinni.

A közösségi házban háztartási mosógépek vannak, amiket a dolgozók kezelnek, de a lakosok teszik be a ruhákat, és a mosás után ki is kell takarítaniuk a mosógépet, illetve adott napon az utolsónak mosó személynek fel is kell mosnia a helyiségben. Ennek a rendnek a kialakítása kezdetben gondot okozott, mert az emberek csak letették a ruhát, arra várva, hogy más kimossa azokat, de idővel sikerült elfogadtatni a szabályokat. A komfort szolgáltatásokhoz szükséges eszközöket - mosóport, öblítőt, tusfürdőt és törölközőt - helyben biztosítanak, utóbbit a korábban kapott ruhaadományokból válogatták ki, és tették félre erre a célra.

A mosás megvárható helyben, mialatt lehet beszélgetni, de vannak könyvek is, amikkel elfoglalhatják magukat, illetve vissza is lehet menni a kimosott ruhákért a mosási program végére.

A komfort szolgáltatások kiegészítő elemeként úgynevezett szépség napot is szoktak szervezni havi 3-4 alkalommal, melynek keretében a résztvevő gyerekek mind megfürdenek, átöltöznek az otthonról hozott tiszta váltóruhába, és a közösségi ház egyik munkatársa befonja a hajukat.

Egyéb

Mivel Ligettanyán sok házban nincsen sem vezetékes víz, sem áram, vagy csak előre fizetős mérő, amiről hamar lefogy a kredit a mosógép használata esetén, illetve sokan mosógéppel sem rendelkeznek, a közösségi házban elérhető komfort szolgáltatásokat a kezdetektől fogva igénybe veszik az ott élők. Az elmúlt közel tíz évben egy alkalommal volt visszaesés a használatban, amikor 2018-ban nem helyi, nem cigány származású vezetője lett a közösségi háznak. Mikor ő volt a házban, a lakosok nem vették igénybe a komfort szolgáltatásokat, sőt, az egyébként rendszeresen ott ebédelő gyerekek sem mentek oda enni. Egyébként a mai napig is jellemző, hogy a helyiek nem mennek be a közösségi házba, ha számukra ismeretlen autót látnak parkolni a ház mellett.

A családokat kezdetben személyes példaadással lehetett megszólítani, hogy bátorítsák a komfort szolgáltatások igénybevételét. A közösség ház vezetőjének anyósa, aki Ligettanyán él, több alkalommal mosott, ő maga pedig, akit szintén ismernek a helyiek, mert 18 évig lakott itt, haját mosott az intézményben, hogy lássák a családok, nincs ebben semmi szégyellnivaló. A közösségi ház dolgozói családlátogatások alkalmával is elmondták, hogy milyen előnyei vannak ezeknek a szolgáltatásoknak, és biztatták a családokat, hogy használják azokat. Mindezek hatására a gyerekek és a felnőttek is elkezdtek használni a fürdőt, és a mosás

lehetőségével is éltek. Körülbelül 4-5 hónap kellett ahhoz, hogy kialakuljon a szolgáltatások rendszeres használata.

Jelenleg az ott élő 4 nem cigány családot leszámítva, akiknél van vezetékes víz, minden háztartás rendszeresen igénybe veszi a mosási lehetőséget. Ami a fürdést illeti, iskolai szünetben főleg a gyerekek járnak fürdeni, mikor ők iskolában, óvodában vannak, akkor pedig inkább a felnőttek. Utóbbiak közül kevesebben járnak, aminek részben az is az oka, hogy a melegvizet egy 120 literes bojler szolgáltatja, így amikor az kifogy, órákat kell várni, hogy legyen melegvíz.

A közösségi tér helyzetének alakulása

2018 óta működött a szikszói Közösségi ház ideiglenes helyszínen az Inkubátor házban. Itt volt iroda és foglalkoztatáshoz hely, de (megtűrt) vendégként nem tudták magukénak érezni a helyet, így nem is tudtak igazi közösségi hellyé válni. Az Inkubátor házban volt mosógép, de nem használták.

A közösségi ház a végleges helyszínen 2020 februárjában nyitott meg egy korábban kocsmaként működő ingatlanban. A belvárosban vannak, mellettük a városi óvoda, ahova két felől jönnek a telepről a gyerekekkel. Az ingatlan állapota miatt szinte újjá kellett építeni, ezért a pályázati forráson túl az önkormányzatnak is hozzá kellett járulni a felújítási költségekhez plusz a nem tervezett berendezéshez.

A projekt 2022 márciusban zár, így végleges helyszínen a szolgáltatás a jelenlegi formában csak kb. 1 évig működik (valószínűleg 3 hónap hosszabbítás lesz). A fenntartási kötelezettség teljesítése az önkormányzat kezében van.

Az „Amerika mosoda” működése

Az új helyen, új szolgáltatóként kellett bevonoznia a közösségi térnek a látogatókat, és ez meglepően hamar sikerült is. A belvárosi ingatlan hatalmas utcai ablakain kiszűrődő zenére a gyerekek ösztönösen érkeztek és hívták a barátait. Jöttek gyerekek a szomszédból, és hívták az osztálytársakat is.

A gyerekek ugyan könnyebben érkeztek, de az ő bizalmukat is ki kellett érdemelni. 2021 nyarán már 20-30 fős stabil látogatói kör alakult ki, és most jutottak el oda, hogy fenntartás, szorongás nélkül képesek elfogadni az uzsonnát, hogy elmegy egy kenyérből a szendvics délután. A szülők bevonása nehezebb, őket invitálják, ha meglátják az ablakban, jöjjenek be, nézzenek körül, hol tölti az időt a gyerek, vagy nagy közös rendezvényt szerveznek. Ekkor a plakátok mellett a gyerekek meggyőzésére építenek. Ez kellett ahhoz, hogy a szülők is megjelenjenek a közösségi térben.

A mosás beindulása is a gyerekek révén kezdődött. Látták a zárt ajtókat, kérdezték mi micsoda. Ez jó alkalom volt arra, hogy elmondják, hogy a közösségi tér olyan, mint otthon, mindent lehet, játszani fürdeni, mosni. Át is keretezték a történetet: nem ciki a közösségi térben mosni, sőt menő, vagányság, „Amerika mosoda” mint a filmekben. A komfort szolgáltatásokhoz kapcsolódó szégyenérzet az átkeretezés ellenére is élő probléma. Egy nap az uzsonnázás közben szoba került a mosás. Az egyik uzsonnázó kislány családja is használja a szolgáltatást, akinek látszott a megkönnyebbülése, mikor nem mondták ezt el mások előtt. Emiatt pl. a komfort szolgáltatások külön jelenlétin vannak vezetve.

A mosás éles bevetése akkor történt meg először, amikor az egyik gyerek táskájába kiömlött a kakaó és míg játszott kimosták. A gyerek elmondta otthon a történetet. Az ő egyik rokona volt az első igénybe-vevő és miután megtört a jég, a többiek már könnyedén jönnek mosatni.

Mosni főleg anyukák, nagymamák jönnek, akik hozzák az egész család szennyesét. A szolgáltatás 10-13 óráig várólista, bejelentkezés nélkül vehető igénybe. Ezután az az idő a gyerekeké, másnap vehető át a mosott ruha. Nincsen tülekedés, de mindig pörög a gép. Átlagosan 3-5 család ruháit mossák a közösségi térben. Az ügyfelek rakják be a ruhát a mosógépbe, a közösségi ház dolgozói szedik ki és jeleznek a facebookon/messengeren, hogy lehet jönni érte. Gyakori az is, hogy anya berakja a ruhát, és a gyerek viszi haza a játék után.

Egy mosó és egy szárító gép üzemel átlag 1 órás üzemidővel, szárítással 1,5 órával. Ezt ki is használják, mert így nem kell a vizesen nehéz ruhákat cipelni, nem kell a hely a teregetésre. A mosószert az ügyfelek maguk hozzák. Kezdetben látták, hogy a közösségi térnek is van mosószere, szívesen használták azt, míg meg nem szólták a gyenge minősége miatt. Ekkor a közösségi térben „elfogyott” az eszköz, visszatértek az eredeti tervhez, és mindenki maga felel a mosóporáért, öblítőjéért.

A gépek napi szinten át vannak mosva, takarítva ecettel, vízzel hígítható eszköz-fertőtlenítő szerrel, amivel a nap végén a székeket is takarítják amikor már nincsenek ott a gyerekek.

A szolgáltatás elfogadtatásában sokat segített roma származású munkatársuk, akivel másként beszélnek, és ő is másként, magabiztosabban, bátrabban kommunikál a betérőkkel. Családlátogatás eddig nem volt, ezért nincs pontos képük arról, hogy milyen lehetőségeik vannak a családoknak a mosásra, fürdésre. Tervezték a bevonáskor, de nem jutottak oda. Először elvitte a Covid, aztán pedig maguktól kezdtek özönlenni a gyerekek.

Ügyeleti rendben Covid alatt egész nap jöhettek a családok mosatni. Elkérték a ruhát és a közösségi ház munkatársak mosták ki, előtérben volt az átadás, kézfertőtlenítés, maszk használatával.

1 tusoló van a fürdőszobában, sampon, törölköző, szappan, tisztasági betét, tampon is be van tárazva, de a fürdés igénybevétele ritka. Vannak gyerekek, akiknél jó lenne, ha fürdenének a közösségi térben, de ez egyelőre még nem megy. Játékos edukáció folyik azáltal, hogy a közösségi tér kabalaállata Sün Sanyi is elmegy fürdeni a nagy melegben ha megizzad, bemutatja, hogy mossa magát a csap alatt. Megmossa a kezét a hónalját, a fontosabb részeket, ezután kirakják a napra száradni.

A helyi szolgáltatók tisztában vannak a közösségi ház (komfort) szolgáltatásaival, a háziorvosok, asszisztensek tájékozottak, meghívták őket, oltásregisztrációban kértek segítséget, egyik védőnő gyerekesély bizottságba van, a szociális szolgáltatás vezetője a gyerekesély program egyik koordinátora.

Egyéb

Mosógép van a közeli Inkubátor házban és a Gyerekházban, de nincsen információjuk arról, hogy ezeket mennyire használja a lakosság.