



**A MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT
STRATÉGIÁJA**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat stratégiája
(belső dokumentum – készült munkatársaknak és önkénteseknek)

Tartalom

Bevezető	3
Alapvetések	4
A Máltai Lovagrend Magyarországon	4
A Magyar Máltai Szeretetszolgálat missziója	5
A Magyar Máltai Szeretetszolgálat víziója	5
A Magyar Máltai Szeretetszolgálat főtevékenységei	5
Az „Egy Málta” szemlélet	5
A Magyar Máltai Szeretetszolgálat stratégiájának elemei	6
Alapértékek	6
Hit és lelkiesség	7
Önkéntesség	8
Szervezeti működés	10
Új munkatárs érkezése a Máltai Szeretetszolgálathoz – „onboarding”	11
Vezetői közösségfejlesztés	12
Globális szolidaritás – nemzetközi segítségnyújtás	13
Kommunikáció – értékőrzés és hitelesség	14
Adományozás, vállalati és közösségi kapcsolatok	15
Hatékonyság és visszacsatolás – stratégiai mércék	16
Záró gondolatok – Egy Málta a jövőért	18

Bevezető

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat stratégiája a hitből fakadó szolgálat és a közösség egységére épül. Célja, hogy közös alapot és irányt adjon mindazok számára, akik a máltai közösség tagjai – munkatársak, önkéntesek, partnerek és támogatók.

Ez a dokumentum nem csupán egy szervezeti stratégia, hanem stratégiai alapvetés, egyfajta Máltai credo, amely a keresztény küldetésből, a hivatásból és a közösségben való gondolkodásból táplálkozik. Nem kíván minden szakmai és operatív területet részletezni, hanem olyan keretet ad, amelyre az egyes régiók, intézmények és szakterületek saját akcióterveiket építhetik.

A stratégia elkészítésének folyamata is a közösség erejére épült:

- Felállítottuk a Stratégiai Bizottságot, amely koordinálta a munkát.
- Meghatároztuk a stratégiai témákat, amelyek a szervezet jövőjét, a közösségfejlesztést, a hit és szakmaiság összekapcsolódását érintették.
- A témákhoz szakértői munkacsoportokat hívtunk, akik részletesen kidolgozták az anyagokat, és hozzájárultak a stratégia szakmai és gyakorlati megalapozottságához.
- A folyamat végén a záródokumentumokat az elnökség hagyta jóvá, biztosítva, hogy a stratégia a szervezet egységes állásfoglalását tükrözze.

Köszönet mindenkinek, aki részt vett a munkában: Ti építettétek a szervezetet, és az eddigi eredmények mindannyiunk közös érdemei. Az „Egy Málta” szemléletű stratégia így nem csupán **munkatársaknak és önkénteseknek** készített dokumentum, hanem a közös munka és elköteleződés gyümölcse.

A Máltai Szeretetszolgálat működését a „felülről vezérelt és alulról kezdeményezett” elv jellemzi: a Szuverén Máltai Lovagrend küldetéséből és értékrendjéből indul ki, ugyanakkor épít a helyi közösségek kreativitására, tapasztalatára és hitére. Ez a kettős építkezés biztosítja, hogy a stratégia egyszerre legyen egységes és élő, a mindennapi szolgálatban is megvalósítható.

A dokumentum célja, hogy kijelölje a közös irányt, megerősítse a hitből fakadó szolgálatot, és támogassa a szervezet egységes, mégis sokszínű fejlődését. A stratégia nem zár le folyamatokat, hanem elindítja azokat: a megvalósítás közös tanulás, párbeszéd és megújulás a máltai közösségen belül.

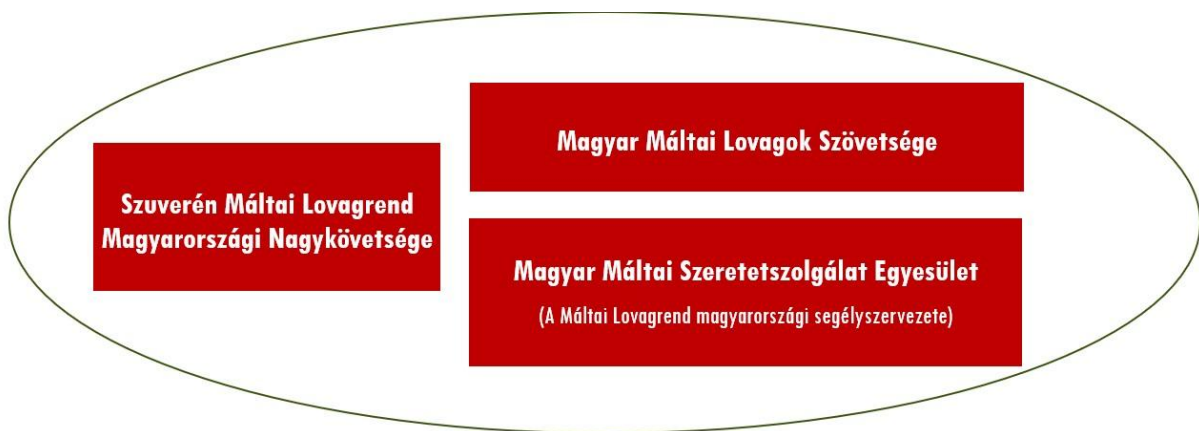
Alapvetések

A Máltai Lovagrend Magyarországon

A Máltai Lovagrend Magyarországon működő jogi egységei egy bizonyos viszonyrendszeren keresztül alkotja Magyarországon a legmagasabb szinten az „Egy Málta” szemléletet.

A Szuverén Máltai Lovagrend magyarországi Nagykövetsége felel a Rend és a Magyar Állam diplomáciai kapcsolat ápolásáért, illetve erősítéséért.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a Máltai Lovagrend magyarországi segélyszervezete, amelyet a Magyar Máltai Lovagok Szövetsége alapított, és ilyen minőségben támogat, illetve tevékenységeiért felel.



A Magyar Máltai Lovagok Szövetségből nézve büszkeséggel tölti el a rendtagokat, hogy a Máltai Szeretetszolgálat szerteágazó, nagy társadalmi hatású tevékenységei teszik Magyarországon a Máltai Lovagrendet széleskörben ismertté.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálatból nézve, büszkeséggel tölti el a dolgozókat és önkénteseket, hogy részei lehetnek a több mint 900 éves történelemmel rendelkező, szinte mindenhol a világon a legmagasabb szinteken elismert Szuverén Máltai Lovagrendnek.

Mindkét szervezet büszke arra, hogy a Máltai Lovagrend és a Magyar Állam 2010-ben államközi megállapodást kötött, amely egyházi intézményként ismeri el a Máltai Lovagrendet, amely szociális, egészségügyi és humanitárius tevékenységeket végez Magyarországon.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat missziója

A hit védelme és a rászorulóknak szolgálata.

A katolikus keresztény hit átfogó világszemlélet és vallás, amelynek elidegeníthetetlen része az Isten képére teremtett ember méltósága. E hit elméleti és vallási alapjaiból tehát tettek következnek.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat víziója

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat olyan keresztény közösség – dolgozók és önkéntesek egyaránt –, amelynek tagjai hitüket cselekvésben élik meg, egyben meghatározó műhely, amely szociális, egészségügyi és oktatási területeken jelenlétével, szakmai tudásával és innovatív megoldásokkal nehéz társadalmi kérdésekre keres válaszokat.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat főtevékenységei



A Magyar Máltai Szeretetszolgálat főtevékenységei – szociális, egészségügyi, oktatás, szegények felzárkózása (FETE) és gazdaság fejlesztés (Máltai Manufaktúra) – mind bekapcsolódási lehetőséget nyújtanak helyi önkéntes közösségeink kreativitására, tapasztalatára és hitére.

Az „Egy Málta” szemlélet

Szolidaritás – örülünk egymás sikeréért és segítjük egymást amikor egyikünk bajba kerül!

Jogi egységek szintjén – A Magyar Máltai Szeretetszolgálat missziója és víziója minden általa alapított szervezetére vonatkozik.

Területi szinten – Egy adott régióban koordinálni kell minden ott megjelenő főtevékenységet kettős célból: információcsere szinergiák kiaknázására és közösségfejlesztés máltai értékek és kultúra fejlesztésére. A missziókat és víziókat regionális szervezésben valósítjuk meg.

Támogatói funkciók szintjén – Támogatói funkcióinkat úgy kell szervezzük, hogy azok leghatékonyabban szolgálják a frontvonalban dolgozó munkatársainkat és önkénteseinket, akik a rászorulókat látják el.

Szakmai szinten – Nem az egységesítés a cél, hanem összhang a sokféleségben. Közös értékekre építve, mégis a helyi sajátosságokat figyelembe véve dolgozunk együtt a rászorulóknak.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat stratégiájának elemei

Alapértékek

1. Keresztény szeretet és irgalmasság

Hitünk nemcsak szavakban, hanem tetteinkben is megmutatkozik. Munkánkban az elfogadást, az együttérzést és az önzetlen törődést gyakoroljuk mindenki felé.

2. Önkéntesség

Az önkéntesség a szervezet létének, önazonosságának alapja.

3. Szolgálat és elhivatottság

Ott vagyunk jelen és ott segítünk, ahol a legnagyobb szükség van ránk, egyéni vagy társadalmi krízishelyzetekre, vészhelyzetekre gyorsan reagálva, szükség esetén hosszú távon vagy tartós támogatást nyújtva.

4. Szolidaritás és közösség

Szolidaritást vállalunk a rászorulókkal és értük közösségként dolgozunk együtt munkatársainkkal, önkénteseinkkel, partnereinkkel.

5. Szakmaiság

Munkánkat a jó gazda gondosságával végezzük, nem feladatokat szeretnénk elvégezni, hanem gyakorlatias, eredményre vezető megoldásokat keresünk. Nemcsak a pillanatnyi szükségletet szeretnénk csillapítani, hanem hosszú távra szóló válaszokat keresünk, amelyek a továbblépésüket támogatják

6. Az emberi méltóság megőrzése

Szolgálatunk során kötelességünk az emberi méltóság sérthetetlenségének hirdetése és megőrzése, a kiszolgáltatottak védelmezése.

7. Pártatlanság és függetlenség

Szolgálatunkat értékeink mentén végezzük, a rászorulókat világnézeti, politikai vagy társadalmi hovatartozásukra tekintet nélkül segítjük.

8. Hitelesség és megbízhatóság

Hitelességünket és megbízhatóságunkat kommunikációnkkal biztosítjuk.

9. Együttműködés és párbeszéd

Nyitottak vagyunk a közös gondolkodásra és együttműködésre – minden olyan szervezettel, hatósággal és személlyel, akik társaink a rászorulóknak szolgálatában.

Hit és lelkeség

A stratégia 3 pontban:

- **A Magyar Máltai Szeretetszolgálat katolikus szervezet.**
- **Szolgálatában során minden munkatárs keresztény értékeket valósít meg.**
- **A keresztény elkötelezettség nem jelent hitéleti elvárásokat a nem hívő dolgozókkal szemben.**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat szolgálata a katolikus keresztény hitből fakad, és ennek fényében valósul meg. A Szeretetszolgálat – mint a Szuverén Máltai Lovagrend magyarországi karitatív szervezete – része a katolikus egyháznak. A Rend és a Szeretetszolgálat közös küldetése: **a hit védelme és a rászorulóknak szolgálata.**

Célunk, hogy a keresztény hit ne csupán értékrendi alapot adjon, hanem a mindennapi működésben is láthatóvá váljon — példás magatartással, emberséggel, hivatástudattal. Az első Máltai Lovagok Krisztusért zárandoklókat segítettek, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat ma odaadó szolgálattal tanúskodik ugyanarról a szeretetről.

Nem rábeszélni kívánunk másokat a hitre, hanem **Isten szeretetét közvetíteni a szolgálatainkon keresztül.** Minden munkatárstól és önkéntestől elvárás a keresztény értékek iránti nyitottság, valamint az, hogy hivatásukat e szellemiségben végezzék. A vezetők felelőssége, hogy saját területükön képviseljék és támogassák a keresztény hit megélését, különösen az újonnan belépő munkatársak és önkéntesek beillesztése során.

A Szeretetszolgálat országos lelkivezetője a **Máltai Lovagrend káplánja**, aki a regionális lelki vezetők tevékenységét koordinálja, és összefogja a hitéleti programokat. Törekvésünk, hogy a regionális lelki vezetők felszentelt papok legyenek, akiknek munkáját elkötelezett dolgozók segítik. A hitélet megerősítése és a lelki megújulás támogatása minden régióban és intézményben kiemelt cél.

Kiemelten fontosnak tartjuk az egyházi ünnepek – karácsony, hamvazószerda, húsvét, pünkösd – megtartását és közösségi megélését, mert ezek a hit, a közösség és az összetartozás ünnepei. A keresztény ünnepi évkör ritmusához való igazodás a Szeretetszolgálat lelkületének természetes része.

Önkéntesség

A stratégia 4 pontban:

- **Önkéntesség erősítése: Az önkéntes tevékenység a szervezet identitásának és közösségi kultúrájának alapja.**
- **Munkatársak és önkéntesek példaértéke: A dolgozók aktív részvétele az önkéntességben erősíti a hitelességet és a közösségi kohéziót.**
- **Befogadó környezet biztosítása: Minden program és intézmény nyitott az önkéntes részvételre.**
- **Kiemelt fókusz a humanitárius és nemzetközi önkéntességen: A szervezet missziójának alapvető része a speciális és globális feladatokban való részvétel.**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat életében a kezdetektől fogva kiemelt szerepe van az önkéntes feladatvállalásnak. **Az önkéntesség a szervezet létének, önazonosságának egyik alapja.**

Az önkéntesség a Szeretetszolgálat missziójának szerves részeként tevékenységünk minden elemét áthatja, közösséget épít, társadalmi felelősségvállalásra nevel, innovációt és friss szemléletet hoz. Elkötelezettek vagyunk az önkéntesek fogadása mellett, ami értéket teremt az önkéntesek, az ellátottak és a szervezet szempontjából egyaránt.

Önkéntes csoportjaink

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat helyi csoportjai az önkéntesek rendszeres szolgálatára épülve működnek. Munkájukat a régióközpontok támogatják: biztosítják a működés szükséges feltételeit, kölcsönösen hírt adnak a régióban és a csoportban zajló eseményekről, illetve támogatják a csoportok közösségépítő és hitéleti tevékenységét, folyamatos megújulását, a csoportok fiatalítását.

Munkatársak önkéntes szerepvállalása

Ahol megvalósul, a munkatársak önkéntes szerepvállalása példamutató, erősíti a szervezeti kultúrát és hitelességet. Erősödik a közösség a munkatársak és önkéntesek között, a különböző szakterületek összekapcsolódnak. Az adminisztrációs vagy háttérterületen dolgozók testközelből megtapasztalhatják, hogy kikért és miért dolgoznak.

Intézményi és programokhoz kapcsolódó önkéntesség

A Szeretetszolgálat minden intézményében és programjában nyitott, befogadó és támogató környezetet kíván biztosítani az önkéntesek fogadásához, ahol az önkéntes értékesnek érzi magát. Önkéntes bekapcsolódási lehetőséget kínálunk felső tagozatos és Iskolai közösségi szolgálatos (IKSZ-es) diákoknak, fiataloknak, aktív családosoknak és nyugdíjasoknak, továbbá speciális érdeklődési körrel rendelkezőknek és hátrányos helyzetű embereknek. Fontosnak tartjuk a karitatív szemlélet, a társadalmi felelősségvállalás erősítését pedagógusok, iskolák és egyetemek, illetve CSR/ESG programok keretében nagyvállalatok megszólításával.

Speciális önkéntesség

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat megalapítása óta kiemelt figyelmet szentel a veszélyhelyzetbe kerültek megsegítésére, a katasztrófákhoz kapcsolódó humanitárius segítségnyújtásra. A vészhelyzetkezelési csoport állandó munkatársakból és általuk komplex képzésen felkészített

önkénteseiből áll. A Máltai Mentőszolgálat működtetését önkéntesek végzik. Nemzetközi programok keretében önkénteseket fogadunk külföldről, illetve önkénteseket küldünk külföldre.

Erőforrások biztosítása

Az önkéntes feladatok magas szintű ellátásához és az önkéntes programok sikeres működéséhez elengedhetetlenül szükséges dedikált (személyi- és anyagi-) erőforrások, valamint belső és külső (adományozói és pályázati források) támogatási, illetve elismerési rendszerek biztosítása. Önkéntes nyilvántartási rendszert és online platformot hoztunk létre, önkénteseinknek képzéseket szervezünk, ezen belül kiemelt figyelmet fordítunk a csoportvezetők képzésére, a hátrányos helyzetű és idős önkéntesek támogatására, illetve önkéntesi bázisunk fiatalítására.

Ezen feladatokat a Szeretetszolgálat régióközpontjai, a régióvezetők, regionális ügyvezetők, a regionális lelkipásztorok, valamint az intézményi és regionális önkéntes koordinátorok (RÖK) szervezik, akiket tevékenységükben az Országos Központ Önkéntesség munkacsoportja támogat; hangsúlyt fektetve a RÖK munkaközösséggel való szoros munkára, hogy az önkéntesség kiemelt szerepe tovább erősödjön és szakmailag fejlődjön a szervezetben.

Szervezeti működés

A stratégia 3 pontban:

- **Régiós működés a misszió és vízió mentén: A MMSz országos küldetését régiós vezetési struktúrán keresztül valósítja meg. A régiók önállóan, de egységes elvek szerint működnek, biztosítva a rászorulókat következő támogatását és a helyi igények gyors kielégítését.**
- **Az „Egy Málta” szellemisége a mindennapi működésben: Minden rászorulókat segítő tevékenység az „Egy Málta” elv mentén zajlik. A régiók rendszeresen egyeztetnek, információt cserélnek és közösen vesznek részt egymás programjaiban, erősítve az együttműködést és a közös felelősséget.**
- **Központi támogatás szolgáltatói szemlélettel: Az országos központ támogatói funkciói szolgáltatói megállapodások alapján támogatják az egyesületi és társszervezeti egységek munkáját. Céljuk a magas színvonalú, átlátható és hatékony támogatás biztosítása a közvetlen rászorulókat ellátást végző egységek számára.**

Regionális szervezeti felépítés és működés: A szervezeti, felelősségi és működési kereteket az aktuális **Alapszabály** és **SzMSz** rögzíti. A régióvezetők felelősek a tevékenységek koordinálásáért, az „Egy Málta” szemlélet érvényesítéséért és a rendszeres együttműködési alkalmak megszervezéséért.

Lelkiség	Önkéntesség	Szociális és Egészségügyi Intézmények	Modell (FETE) Programok	Manufaktúra	Egészségügyi munkacsoport	Iskola	Régiós koordinátorok
Reg. Lelkivezető	Régió vezető	Regionális ügyvezető			Boldog Gellért Kórház		KMR Régió vezető
Reg. Lelkivezető	Régió vezető	Regionális ügyvezető	MOD Ter. vezető			Iskola képviselő	ÉAR Régió vezető
Reg. Lelkivezető	Régió vezető	Regionális ügyvezető	MOD Ter. vezető			Iskola képviselő	ÉMR Régió vezető
Reg. Lelkivezető	Régió vezető	Regionális ügyvezető	MOD Ter. vezető			Iskola képviselő	DAR Régió vezető
Reg. Lelkivezető	Régió vezető	Regionális ügyvezető	MOD képviselő			Iskola képviselő	NYDR Régió vezető
Reg. Lelkivezető	Régió vezető	Regionális ügyvezető	MOD képviselő		Bicske és Pro-Rek Kft		KDR Régió vezető
Reg. Lelkivezető	Régió vezető	Regionális ügyvezető	MOD Ter. vezető			Iskola képviselő	DDR Régió vezető

A működés két fő tengely mentén zajlik. A **horizontális együttműködés** a régió belüli szakmai tevékenységek összehangolása. A **vertikális támogatás** az országos központ munkacsoportjainak szakmai iránymutatása.

Feladat- és felelősségi megosztás:

Regionális ügyvezetők: Felügyelik a régió szociális és egészségügyi intézményeit; szakmai támogatást az országos Módszertan munkacsoporttól kapnak.

Modellprogramok területi vezetői: Koordinálják a felzárkózási és közösségfejlesztő programokat; szakmai iránymutatást az országos Modellprogramok vezetőjétől kapnak.

Régióvezetők: Felelnek az önkéntes csoportok és a régió lelki életének működéséért. Munkájukat a régiós lelki vezetővel, az önkéntesség koordinátorával, valamint az országos lelki vezetővel és az országos önkéntesség munkacsoporttal együttműködve végzik.

Országos központ támogatói funkciói: Elsődlegesen az egyesületi rászorulókat ellátó egységeket segítik, később a társszervezeteket is. A támogatás **szolgáltatói megállapodások** alapján történik, meghatározott mennyiségi és minőségi követelményekkel, pénzügyi elszámolással.

Új munkatárs érkezése a Máltai Szeretetszolgálathoz – „onboarding”

A stratégia 3 pontban:

- **Az újonnan belépő munkatársaknak meg kell ismerkedniük a Magyar Máltai Szeretetszolgálat értékrendjével, küldetésével, a szolgálat ellátásához szükséges alapismeretekkel.**
- **Fontos, hogy dolgozók ne csupán munkahelyként tekintsenek a Szeretetszolgálatra, hanem a Máltai közösség részévé váljanak, és találják meg a hivatásukat.**
- **A belépés során átadott ismeretek nemcsak az egyén beilleszkedését, hanem a Szeretetszolgálat egységének megőrzését is segítik, hogy a máltai pajzs ugyanazt a szolgálatot jelenítse meg az ország minden területén.**

Az új munkatársak belépését támogató „onboarding” folyamat már a belépés előtti időszakban megkezdődik, és a próbaidő végéig tart. A munkatárs érkezése előtt az adott vezető feladata, hogy gondoskodjon az előkészületekben a megfelelő folyamatok elvégzéséről, eszközök előkészítéséről, hogy az új munkatárs benyomása az legyen, hogy várták és befogadják a közösségbe, amikor el kezd dolgozni a szervezetnél. A folyamat célja, hogy a dolgozó megismerje a szervezet küldetését és értékrendjét, szabályokat, elvárásokat és alapvető ismeretekkel rendelkezzen a Magyar Máltai Szeretetszolgálatról és a Szuverén Máltai Lovagrendről, és magabiztos tudással végezze saját feladatait, amihez minden szükséges információt és eszközt meg kell kapnia.

Fontos, hogy a dolgozó motiváltan érkezen a Szeretetszolgálathoz, munkahelyén biztonságban érezze magát. A folyamat része a vezetői támogatás és mentorálás.

A próbaidő végére minden dolgozónak ismernie kell a Máltai Szeretetszolgálat működését meghatározó értékeket a küldetésből fakadó szemléletmódot, valamint tisztában kell lennie a máltai jelképek viselésével járó felelősséggel, erkölcsi és magatartásbeli normákkal.

Az „onboarding” folyamat akkor sikeres, ha a dolgozók nemcsak a beilleszkedéshez kapnak segítséget, hanem eközben hosszú távra szóló elköteleződésüket is megalapozzák.

Vezetői közösségfejlesztés

A stratégia 3 pontban:

- **Az „Egy Málta” vízió megvalósításához nélkülözhetetlen a vezetők elkötelezettsége és az összetartó, bizalomra épülő vezetői közösség.**
- **A vezetők felelősséggel tartoznak munkatársaikért – szakmai és személyes értelemben egyaránt –, hogy ők is a máltai közösség részévé váljanak.**
- **A közösségfejlesztés erősíti a vezetői kohéziót, támogatja a munkatársak megtartását, és mélyíti a máltai identitást a szervezet minden szintjén.**

Az „Egy Málta” stratégiai célkitűzés megvalósításához kulcsfontosságú a vezetők elkötelezettsége és a köztük lévő bizalmon, együttműködésen alapuló közösség. A közösségfejlesztés a vezetői kohézió, a munkatársak megtartása és a máltai identitás megerősítése szempontjából egyaránt meghatározó.

A vezetői kör szerteágazó: az elnökségtől és ügyvezetéstől kezdve a régiós, intézményi, szakterületi és alapított szervezetek vezetői mind ide tartoznak. Az átláthatóság és a fejlődés érdekében elengedhetetlen az egységes nyilvántartási rendszer és a strukturált HR-modell kialakítása, amely magában foglalja a vezetői szinteket, kompetenciákat, juttatásokat és képzési lehetőségeket.

A vezetői támogatás három pillére:

- Szakmai megerősítés – belső hálózatokon, munkacsoportokon és szakmai közösségeken keresztül.
- Közösségi kohézió – országos vezetői találkozók, regionális események és máltai napok révén.
- Célzott vezetőfejlesztés – tréningek, coaching-ok, mentorprogramok, szupervíziók és e-learning alapú moduláris képzések formájában.

A vezetők közösségépítő szerepe stratégiai jelentőségű: felelősek munkatársaik jóllétéért, és példát mutatnak a máltai közösségért való szolgálatban.

A közösségfejlesztés ezért tudatos, támogatott vezetői feladat, amelyhez a HR, a képzés és a szervezetfejlesztés biztosítja a szakmai és infrastrukturális kereteket.

A vezetői identitás megerősítése és a közösségfejlesztési folyamatok tudatos alakítása együtt biztosítja, hogy a Magyar Máltai Szeretetszolgálat egységesen, összetartó közösségként valósítsa meg küldetését – minden szinten, minden szolgálati helyen.

Globális szolidaritás – nemzetközi segítségnyújtás

A stratégia 3 pontban:

- **A Magyar Máltai Szeretetszolgálat már a megalakulása után történelmet írt a keletnémet menekültek befogadásával, a menekültek ellátása, a határokon túli segítségnyújtás a kezdetekről elválaszthatatlan része tevékenységének.**
- **Nemzetközi feladatvállalásaiban a Szeretetszolgálat elsősorban a helyben segítség elve alapján támogatja a katasztrófák, vagy háború sújtotta területek lakosságát, és részt vállal az üldözött keresztényeket segítő programokban.**
- **A Szuverén Máltai Lovagrend és a Magyar Állam között létrejött megállapodás révén a Szeretetszolgálat is Magyarország kormányzati szerveinek együttműködő partnere a szociális, egészségügyi, humanitárius és nemzetközi fejlesztést érintő kérdésekben.**

A Szuverén Máltai Lovagrend története mintegy ezer év üldözéstörténete: a Szentföldről, Cipruson, Rodoszon és Máltán keresztül a szervezet végül Rómában talált végső otthonra. A rend így nemcsak a menekültek és zarándokok segítője volt, hanem maga is megtapasztalta a kiszolgáltatottságot – ez az élmény a máltai karizmájához tartozik. Hasonlóképpen a Magyar Máltai Szeretetszolgálat nemzetközi szerepvállalása is egyidős a szervezet létrejöttével. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 1989 februárjában alakult, első nemzetközi szerepvállalása a keletnémet menekültek augusztusi befogadása volt, amit a romániai forradalom és a délvidéki háború humanitárius feladatai követtek. A menekültek ellátásának ügye és általában a nemzetközi karakterű krízisek a „Máltaiság” alapkarakteréhez és alapvető működési területéhez kötődik, elválaszthatatlan a Magyar Máltai Szeretetszolgálattól.

Az Európai Unió, NATO és OECD tagság megkívánja a Globális Dél országainak megsegítését, ezen túl a Magyar Máltai Szeretetszolgálat a Szuverén Máltai Lovagrendhez és a Katolikus Egyházhoz is tartozik – amelyek a nemzetközi jog alanyai –, így mindezekből a jogi és erkölcsi adottságokból adódóan aktív segítője a földrajzi peremvidékeken élőknek. Bár munkánkat elsősorban Magyarországon, illetve a Kárpát-medence magyarlakta területein végezzük, a globális szolidaritásvállalással Afrikában és a Közel-Keleten, a kereszténység bölcsőjében is feladatokat látunk el. Nemzetközi tevékenységünkben fajtól, nemtől és vallási hovatartozástól függetlenül, lokális partneri hálózat bevonásával és erősítésével, a helyben segítség elve mentén támogatjuk a természeti és emberi katasztrófák, valamint a keresztényüldözés áldozatait. Programjainkat saját szakembereink irányításával, de helyi keresztény partnereink erejére támaszkodva valósítjuk meg.

A Szuverén Máltai Lovagrend 2010-ben magas szintű megállapodást kötött a magyar állammal, az ezt rögzítő 2010. évi CXL törvény első pontja a nemzetközi fejlesztési és humanitárius feladatvállalásunkat is megfogalmazza. Rögzíti, hogy a Szeretetszolgálat és Magyarország kormányzati szervezetei „együttműködnek szociális, egészségügyi, humanitárius és nemzetközi fejlesztési téren”.

Miközben a fentiek alapján önálló programokat hajtunk végre a Globális Délen, az MMSZ nemzetközi kapcsolatok szakterületének a feladata négy, egymással összefüggő irányban határozható meg: 1. támogató szolgálat az MMSZ irányába, amelynek keretében a nemzetközi kapcsolatok munkacsoport, egyebek mellett, segíti az MMSZ Országos Központjának és a regionális hálózatának esetleges nemzetközi kapcsolatainak kialakulását, új kapcsolatok létrehozását, a külföldi utak és partnerkapcsolatok megszervezését, valamint minden olyan nemzetközi folyamatot, amelyben ez lehetséges, 2. konkrét segélymunka, 3. kutatás és 4. képzés, disszemináció.

Kommunikáció – értékőrzés és hitelesség

A stratégia 3 pontban:

- **a küldetés gyakorlatának bemutatása**
- **keresztény értékek közvetítése mindenki által befogadható módon**
- **a jóhír védelme**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat kommunikációja a Máltai küldetés gyakorlatát jeleníti meg egyszerű, könnyen érthető és pontosan megfogalmazott üzeneteiben. A segítő tevékenységet keresztény értékeket közvetítve mutatja be, nyilvános közlései mindenkire szólhatnak, mondanivalóját változatos eszközökkel juttatja el a közönséghez.

A Szeretetszolgálat a rászoruló emberekért végzett szolgálatával, értékteremtő tevékenységével, gyakorlatias megközelítésével megalapozta jóhírét, és elnyerte a társadalom bizalmát. A kommunikáció sajátos küldetése a jó hír védelme és a bizalom megőrzése, a Máltai Szeretetszolgálatot megkülönböztető sajátosságok gyűjtése és továbbadása, illetve a tevékenységüket önállóan végző máltai szervezetek munkájának egységes és a stratégiához illeszkedő megjelentetése. A kommunikáció az év 365 napján zajló folyamat, elsősorban kezdeményező, saját tartalmakat megjelenítő, krízishelyzetekben pedig reagáló tevékenység, mely következetes, méltó és időszerű közlésekkel szolgál.

A kommunikáció alapvető feladata a Szeretetszolgálat rászorulóikért végzett tevékenységének ismertetése, a segítségnyújtásban megjelenő keresztény üzenetek továbbítása. Kiemelt feladat a társadalom érzékenyítése, a szolgálat iránt érdeklődők informálása, az ellátottak tájékoztatása. Stratégiai fontosságú kérdés a kommunikáció hitelességének megőrzése, alapérték a tárgyilagos és pontos tájékoztatás, valamint a mondandót megszemélyesítő történetmesélés, és az ehhez illeszkedő vizuális közlés fenntartása. Célközönség a hagyományos média nyilvánossága, a közösségi média elérhető csoportja, a Máltai Szeretetszolgálat alkalmazásában álló, az önkéntes segítőként közreműködő vagy a szervezetet támogató emberek köre, valamint a hivatását kereső fiatal generáció.

A maga környezetében a Magyar Máltai Szeretetszolgálat minden munkatársa és önkéntese formálja a szervezetről kialakult összképet, a kommunikáció ezért jelképes tükröt tart a szervezet elé, felerősíti és bemutatja a követendő példákat, szükség esetén változásokat kezdeményez.

Adományozás, vállalati és közösségi kapcsolatok

A stratégia 3 pontban:

- A Magyar Máltai Szeretetszolgálat küldetésének része a társadalom megszólítása és bevonása a segítő tevékenységbe.

- Az érzékenyítés, a karitatív programokba való bekapcsolódás lehetősége nem csupán az adományok gyűjtését szolgálja, hanem önmagában is fontos keresztény küldetés, melynek során magánszemélyek, szervezetek, vállalatok számára adunk lehetőséget, hogy jót cselekedjenek.

- A források átlátható és hatékony felhasználása a Szeretetszolgálat hitelességének alapja

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat feladata nyitottságot és érzékenységet ébreszteni a társadalmi problémák iránt, és csatlakozási lehetőséget kínálni a megoldásokat szolgáló programokhoz. Fontos cél, hogy eközben hosszú távú, bizalmon alapuló együttműködéseket építsünk ki együttműködő partnereinkkel.

A Szeretetszolgálat iránt évtizedek alatt kiépült bizalom megköveteli, hogy a pénzbeli, természetbeni és pályázati forrásokat átláthatóan, hatékonyan használjuk fel, támogassuk a segítségre szorulókat, a küldetésünkkel összeegyeztethető fejlesztéseket és programokat valósítsunk meg. A forrásigényeket előzetesen felmérjük, rendszerezzük, priorizáljuk, majd célzottan összekapcsoljuk a támogatókkal. Kiemelt feladatunk az adomanyoz.hu és a kerekítsdfel.hu platformok működtetése és fejlesztése, valamint a Direkt Mail program folytatása. Aktívan részt veszünk a Szeretetszolgálat országos gyűjtéseiben – ilyen 1%-os kampány, az „Adni Öröm!”, a „Nemluxustáska”, a „MosolyManók”, vagy a „MosolyTáska” programjaink –, miközben támogatjuk az intézményi és helyi gyűjtéseket is. Célunk az adománygyűjtési platformjaink korszerűsítése, a személyre szabott kapcsolattartás erősítése, az adományozási élmény növelése, valamint új, innovatív adományozási formák felkutatása és bevezetése.

A Szeretetszolgálat üzleti és szakmai együttműködéseket épít, támogatói kampányokat és rendezvényeket szervez (pl. jótékonyági koncertek, kiállítások), megjelenik szakmai és társadalmi fórumokon, konferenciákon. Aktívan részt vesz a vállalati társadalmi felelősségvállaláshoz kapcsolódó programok tervezésében. Közösségi terek kialakításával, szemléletformáló programjaival is társadalmi üzeneteket közvetít (pl. Adventi kert). Együttműködik több hazai egyetemmel marketingkommunikáció, menedzsment, kreatív területen, mentor- és gyakornoki programokat működtet, valamint tudásmegosztást végez belső és külső szereplők számára.

A vállalati fenntarthatósági (ESG) és társadalmi felelősségvállalási (CSR) trendek erősödésével a Szeretetszolgálat feladata, hogy aktívan keresse az együttműködési lehetőségeket, és erősítse jelenlétét ezekben a programokban.

Hatékonyág és visszacsatolás – stratégiai mércék

A stratégia 3 pontban:

- **A stratégia megvalósításáról készülő értékelés a Magyar Máltai Szeretetszolgálat mindennapos működését segítő rendszeres visszajelzés.**
- **A stratégiai mércék nemcsak az elvégzett munkában megjelenő teljesítményt és szakmai minőséget értékelik, hanem a közösségi jelenlétről, a személyességről, a gondoskodás minőségéről is információt adnak.**
- **A Szeretetszolgálat célja egy kereszténységét megélő, szakmailag megalapozott és innovatív működésének támogatása, erősítve a bizalmat, az együttműködést és a társadalmi elköteleződést.**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat stratégiai mércéi a keresztény szellemiségű, küldetésalapú működés értékelését segítik. Ezek nemcsak a teljesítményt, a minőségi munkát mérik, hanem a közösségi jelenléte, emberi kapcsolatok minőségének fontosságát is figyelembe veszik. A stratégiai mércék rendszere öt pillérrre épül. Célja egy, a kereszténységet hitelesen megélő, szakmailag megalapozott és innovatív közösség működésének támogatása.

1.Keresztény közösség

A közösségi élet minőségét nemcsak számokkal, hanem a keresztény értékekben gyökerező cselekvéseken keresztül is értékeljük. Célunk, hogy a hitélet és a közösségépítés minden találkozásunkban jelen legyen, akár programokban, akár személyes kísérésben. A dolgozói elégedettség vizsgálata kérdőíves és visszacsatolásra épülő rendszerben történik. A hiteles működés alapja a nyílt, bizalomra épülő kommunikáció.

2.Dolgozók és önkéntesek

Rendszeres visszajelzés, teljesítményértékelés és elismerés támogatja a kollégák fejlődését. Fontos mérőszámok az elégedettség, fluktuáció, képzési részvétel, utánpótlás, valamint a fiatalok mentorálása. A vezetők jelenléte egyszerre motiváló és toborzó erő. A szervezeti találkozók a közösséget erősítik és a keresztény értékrendet mélyítik el.

3.Jelenlét

A máltai jelenlét értéke abban áll, hogy kézzelfogható, emberközpontú módon van jelen ott, ahol a legnagyobb szükség van rá, amit számokkal és szubjektív tényezőkkel egyaránt mérünk. A jelenlét mutatói közé tartozik a segítségnyújtás hozzáférhetősége, láthatósága, a várólisták és kapacitások alakulása, a reagálási sebesség, valamint a szervezet ismertsége és nyitottsága. A minőséget az ellátás szakmai és emberi színvonala jelzi: elégedettség, panaszkezelés, visszajelzések beépítése, a kapcsolatok, a légkör és az emberségesség megélése.

4.Szakmai tudás

A szakmai munka eredményességét a folyamatos tanulás, fejlődés, az ellátottak állapotának javulása és a szakmai kompetencia igazolható jelenléte tükrözi. Az infrastruktúra használhatósága és a belső képzések színvonala szintén mércéül szolgál. A Szeretetszolgálat maga is szakmai műhely: módszertant fejleszt, publikál, és ezzel hatást gyakorol a szakpolitikai környezetre.

5. Innováció társadalmi kihívásokra

Az új módszerek és szolgáltatások körének bővítése, minőségének javítása és a változásokhoz való folyamatos alkalmazkodás mellett a szakmai partnerségek minősége, a hatékony kommunikáció és a nemzetközi tapasztalatok beépítése is értékelési szempont. A nyitottság az alternatív ellátási formákra a Máltai Szeretetszolgálat rugalmas és jövőbe tekintő működését támogatja.

Záró gondolatok – Egy Málta a jövőért

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat jövője a hit, a hivatás és a közösség egységén nyugszik, küldetésünk – a hit védelme és a rászorulóknak szolgálata – irányítónak vezet tevékenységünket. Az „Egy Málta” szemlélet a közös értékek és az elhivatottság által formált, egységes, mégis sokszínű közösséget jeleníti meg. A vezetők példamutatása és közösségépítő szerepe erősíti a munkatársak elkötelezettségét és a máltai identitást minden szinten, miközben a közösségfejlesztés támogatja a kohéziót és a munkatársak megtartását.

Külön köszönet illeti mindazokat, akik eddig aktívan hozzájárultak a Szeretetszolgálat építéséhez: Ti teszitek élővé a szervezetet, építitek közösségünket és teszitek lehetővé, hogy ma Egy Máltaként lépünk tovább.

A stratégia megvalósítása folyamatos, közös munkát igényel: a 2025–2026-os időszakban sorra kerülnek a felsővezetői találkozók, regionális workshopok, munkacsoport-találkozók, valamint újból megrendezésre kerül a 3-napos vezetői találkozó. Lesznek hitéleti események és záródoklatok. Ezek az alkalmak a találkozások mellett biztosítják az „Egy Málta” szemlélet közös értelmezését, az elvi alapok tisztázását, a cselekvési tervek és a megvalósítás koordinációjának kidolgozását minden szinten.

A megvalósítás közös felelősség: minden munkatárs, önkéntes és vezető hozzájárulása teszi élővé és hitelessé közösségünket. E stratégiai alapvetés irányít, biztosságot és inspirációt ad, hogy Egy Máltaként továbbra is hittel, szeretettel és szakmai igényességgel szolgáljuk a rászorulókat.

A jövő biztonsága felé közösen tudunk haladni, hogy egy ekkora nagy szervezet megfelelő folyamatokkal, struktúrával és pénzügyi fenntarthatósággal tudjon működni és szolgálni azokat, akikért vagyunk.

Budapest, 2025. december 01.



**MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT**