



Az érkezés...

Enyhe bizonytalanságérzés fogott el érkezésemkor, mert a megbeszéltekkel ellentétben, nem várt senki a repülőtéren... Közel félórás várakozás után tűnt fel a várva várt tábla, miszerint valaki végre „EVA”-t keresi ... Jövendőbeli főnököm - Charlie - mentegetőzött egy darabig, aztán közel 1,5 órás buszozás, vonatozás, metrózás, gyaloglás után végre megérkeztünk a „fekete-negyedbe”, jövendőbeli szolgálati lakásomba.

Már korábban jelezték, hogy nem egyedül fogok itt lakni, hanem egy angol kollégával – és, hogy abszurd legyen a helyzet, őt Ádámnak hívják. A lakásba való érkezéstől kaptam a második sokkot... Amikor beléptünk Charlieval, csak ennyit mondott: „- Szerintem jobb ha a ma estét inkább nálam töltöd, amíg Adam kitakarít..” Adam hétfőre várt... és mivel szombaton érkeztem ráadásul éjszaka, teljesen váratlanul érte... éjfél-től fél négyig csak mosogatott szegény. Másnap szó szerint kialmoztam a lakást, és át is rendeztem, mert borzalom volt... szóval a hétvégem takarítással telt... Lakótársam egyébként olyan, mint egy jó férj, mindig készít nekem teát, rendbe tartja a lakást (most már), rendkívül udvarias és legjobb tulajdonsága, hogy szinte sosincs otthon. Kívánhatnék-e ennél többet !?!

A lakhelyem hangulata kicsit emlékeztet a régi gangos lakóházakhoz... a falak is ugyanúgy papírból vannak... igazi munkásnegyed... , muskátlival és paradicsompalántákkal az erkélyen. Lakásunknak nincs olyan pontja, ahol ne lehetne áthallani a szomszédjaim családi életének legkülönbözőbb fázisait – ebbe érts bele mindent, amit el tudsz képzelni, hajnalig dübörög a hipp-hop, a raggie, és számomra ismeretlen afrikai zenék – ha pedig valaki becsapja az ajtót a fél ház beleremeg...

Az első munkanapomon kollégáim egy kis meglepetéssel készültek, még érkezésem előtt

megtanultak magyarul köszönni és bemutatkozni... Ezzel a kedves gesztussal igyekeztek enyhíteni az első munkanap izalmait, majd a kötelező tiszteletkörök után bemutatták a szállójukat...

AZ ELSŐ HÉT...

❖ A Stamford utcai Átmeneti Szálló...



A szálló a Thames Reach – szabadon fogalmazva... a „londoni BMSZKI” – egyik speciális alegysége. Különlegessége abban rejlik, hogy ezen a szállón kizárólag súlyos szenvedélybetegek, és viselkedési problémákkal küzdők kapnak elhelyezést, hivatalosan 18 hónapig, de gyakorlatban a jogviszony hossza mindig

esetfüggő – ahogy nálunk is... Mindössze 18 hajléktalannak adnak szállást, éjjel-nappal 2 szociális munkás biztosít ügyeletet, és ami meglepő - biztonsági szolgálat nincs.

Ami legelőször feltűnt a szállón, hogy a falak mindenhol a legkülönbözőbb meleg színekben pompáznak – ami elég feltűnő különbség a mi hófehér szállóinkhoz képest. A szociális munkások úgy gondolják, hogy ezekkel a hangulatos színekkel barátságosabbá lehet varázsolni a helyiségeket, és kicsit elviselhetőbbé lehet tenni az elviselhetetlent. És milyen igazuk, nem is értem miért van otthon mindenhol létjogosultsága a steril fehérnek...



A szállóhoz tartozik még egy kicsi, de igen ízléses és gondozott kerthelyiség, 2 kutya, egy nagy konyha, külön házvezetőnővel, aki a lakók részére, minimális fizetség ellenében reggelit, és vacsorát készít...



A szálló ún. „wethostel”, ami azt jelenti, hogy a lakók behozhatnak alkoholt a szállóra és a szobájukban ill. az arra kijelölt közösségi

szobákban el is fogyaszthatják minden következmény nélkül.

Angliában a drogfogyasztás ugyanolyan illegális, mint Magyarországon, ennek ellenére igen elterjedt a használata. Kis érdekességként – a Sunday Telegraph újság szerint Londonban olyan sokan fogyasztanak rendszeresen kokaint, hogy az emberi szervezetből kiürült kábítószer jól kimutatható a Temze vizében. A London első számú folyójának vizéből kinyert "használt" kokain mennyisége a kormány hivatalos adataiban szereplőnél sokszorta több kábítószer-fogyasztóra enged következtetni. Olasz elemzők a két legnagyobb londoni szennyvíztisztítóból kiengedett, kezelt szennyvíz beömlő nyílásainak közelében vettek mintákat a Temzéből. A minták kokaintartalmából kiszámították, hogy a Temzén naponta 2 kilogramm, a fogyasztók szervezetéből kiürült kokain folyik le. A lebomlást is figyelembe véve, az adatokat a teljes lakosságra vetítve ebből a szakértők szerint az adódik, hogy Londonban naponta 37.638, egyenként 100 milligrammos adag kokain fogy, csaknem tizenhatszor annyi, amennyit a kormány által nemrég kiadott országos bűnkörkép említ. Bár az alkoholizmus is komoly probléma a brit nemzet körében, ennek ellenére a droghasználat az, ami leginkább leginkább megmutatkozik a hajléktalanok körében. A Stamford utcai szálló 18 lakója is inkább drogfüggőnek mondható, de hogy ne legyen olyan egyszerű az élet, ez a legváltozatosabb keresztfüggésekkel párosul. Az intravénás droghasználat mellett gyakran fogyasztanak alkoholt, ill. cigarettába csavarva gyakran szívnak ún. crack kokaint és marihuánát.

Korábbi ismereteim alapján úgy tudtam, hogy a kokain és intravénás kábítószeres piaca csak a jól keresők számára megfizethető, de a szociális munkások felvilágosítottak, hogy a környék elosztói felhígított változatokkal látják el fogyasztókat és már alig 5 fontért hozzá lehet jutni a napi heroin mennyiséghez. A szállón a drog használata hivatalosan illegális, de hogy az ajtók mögött mi történik a szobákban az mindenki magánügye... A szociális munkások tisztába vannak azzal, hogy ki mikor és mit fogyaszt. Minden lakószobában megtalálható a „sárga szemetesvödör”, ami kizárólag a használt tűk tárolására szolgál.

A szobákat hetente ellenőrzik, de nem azért, hogy a lakókkal összepakoltassák az esetleg szétdobált ruhaneműiket, hanem hogy, ellenőrizzék nincs-e fertőzés vagy esetleg tűzveszély.

Bevallom, első pillanatban igen mulatságosnak tűnt, ahogy a szociális munkások azon bosszankodtak,

hogyan az egyik vészkijárat elé valaki oda mert tolni egy nagy cserepes virágot. Eszembe jutott az éves tűzvédelmi oktatás otthon, amikor leginkább azon aggódtunk, nehogy álmunkban leessünk a székről... Később értettem meg, hogy itt ennek bizony komoly alapja van (persze...persze... máshol is ☺). Egyik lakójuk kedvenc mérgeként például a kempingezőknek szánt gázt használja. Egész nap egy kis palack lóg a szájából, napi 14-16 darabot szív el belőle, igazi csoda, hogy még nem robbant fel, és egyáltalán ilyen mennyiségű káros anyag bevitelénél életben marad. A szállón a lakók igen gyakran ittasak, vagy kábult állapotban vannak, szobájukban folyamatosan dohányoznak, igazából minden feltétel adott ahhoz, hogy bármikor megtörténjen a baleset. A szállót egy régi 4 emeletes lakóházból alakították át, lift nincs. A ház folyosóin és lépcsőin 2 ember csak úgy fér el egymás mellett, ha mindketten diszkréten a falra kenődnek... Szóval ma már megértem és osztom kollégáim folyamatos aggodalmát, és én is arrébb toloom azt az útban lévő virágcserepet...



❖ A segítségnyújtás...

A szociális munkások részére 2 „szentírást” adnak ki évente. Az egyik igen tekintélyes és vastag könyv – *London Homeless Directory* - tartalmazza mindazt a 473 hajléktalan szállást és részletes leírásukat, mely Londonban megtalálható. A másik nem kevésbé terjedelmes könyv – *London Advice & Support* - pedig azokat a szervezeteket foglalja egybe, melyek a különféle szociális szolgáltatásokat nyújthatnak az ügyfeleknek. Külön fejezetet szentelnek a mentális- az addiktológiai segítségnyújtásnak.



Mindkettő lényegre-törő, könnyen használható remekmű... A szolgáltatások összefoglalása terén a Menhely Alapítvány diszpécser füzetében már felfedezhetők ezek a törekvések – reméljük ez később majd kinövi magát valami hasonlóan igényes kivitelezésű adattárrá.

Londoni kollégáim nem igazán fektetnek energiát az első interjú felvételére, és nem is elvárás. Kizárólag a jellel foglalkoznak és a jövővel... némi visszautalással a múltra... de az általában elhanyagolható. Egyetlen dossziében sem láttam részletes interjút. Viszont igen szimpatikusnak találtam a *rizikó felmérési* rendszerük. Ez mindig a jelen helyzetre fókuszál. Felméri, hogy mik azok a tényezők, amelyek veszélyeztetik vagy az ügyfelet, a látogatóit ill. a személyzet. Viselkedésbeli, egészségügyi, mentális és környezeti kockázati tényezőket vizsgálnak, pld. hogy, drogos állapotban agresszív-e, nem biztonságos túhasználat miatt ki van-e téve fertőzésnek, biztosított-e a napi étkezése, ismert-e esetleg nála valamilyen elmebetegség. Mindezeket osztályozzák, méghozzá a beavatkozás sürgőssége szerint, majd pár mondattal leírják mit tettek a veszély elhárításának érdekében – természetesen ez is elektronikusan...

Nagyon komolyan odafigyelnek az ügyfelek étkezésének nyomonkövetésére. Igyekszenek rábeszélni lakóikat arra, hogy vegyék igénybe a szálló étkeztetését, és ha ezt megteszik, folyamatosan jegyzik ki- mikor mit és mennyit evett. Ez talán első látásra túlzásnak tűnhet, de a gyakorlatban egyáltalán nem az, sőt... A szenvedélybetegek hajlamosak arra, hogy és minden pénzüket az általuk kedvelt szerre költik. A vitaminhiány szinte állandósult állapotot, a minimális táplálkozás elhanyagolása, pedig akár a közvetlen életveszély állapotába sodorhatja őket.

„ Nem hiszek abban, hogy évtizedes függőségben élő hajléktalanokat képesek vagyunk egyik pillanatról a másikra leszoktatni. Amit itt megtehetünk, hogy elmondjuk a lakóknak miért nem jó az, amit csinálnak, felajánljuk a segítségünket. És ami a legfontosabb feladatunk...hogy felderítsük és minimalizáljuk azokat a kockázati tényezőket amikkel a szenvedélybeteg találkozhat „

Vincent.....

szociális munkás - Stamford Utcai Szálló



A lakók egyébként meglepő magabiztossággal használják az irodát és a személyzetet. Felülnek az asztalra, megkérlik a szociális munkást hogy,

csináljon már neki egy szendvicset a konyhában, de gyorsan, mert mindjárt menniük kell...☺

Nem igazán láttam eddig egyetlen olyan meggyötört arcot ami nálunk oly jellemző, folyamatos a lakók és szociális munkások közötti vicces csipkelődés, ugratás...

Ami számomra a legszimpatikusabb volt, hogy a segítő team folyamatos törekszik arra, hogy ne gubózzanak be a lakók. Minden kedden ún. *Snack Attack* délelőttöt tartanak, ami abból áll, hogy a szociális munkások megvendégelik a lakókat teával, kávéval, némi teasüteménnyel, kirakják a napi újságokat, és néhány órát csak annak szentelnek, hogy a lakókkal mindenféle hétköznapi dologról beszélgetnek. A segítők akkor is ott ülnek, ha aznap esetleg senki nem jön el! Nincs ódzkodás a „csoportozástól”, ez itt alapfeladat - folyamatos harc, hogy ügyfeleik ne zárkozzanak önmagukba, képesek legyenek kommunikálni... Ezek a programok a szociális munka alappillérei.

A Thames Reachnél temérdek program áll a hajléktalanok rendelkezésére a bingótól a kertészkedésen keresztül a kareokiig minden megtalálható és elérhető. Egyik igen nehezen kezelhető, antiszociális és agresszív lakójukról például megtudták, hogy heroinfüggése előtt szenvedélyes horgász volt, ezért most szervezik neki a vidéki kirándulást, hogy ezzel próbálják megnyitni. És úgy néz ki a terv sikeres, mert már a szervezés időszakában elkezdett kikukucskálni a csigaházából és konfliktus esetén is már képes volt odafigyelni a segítőkre.

Ezekre a csoportfoglalkozásokra a későbbi levelekben még vissza fogok térni...

❖ A dokumentáció...

Az alábbi mottót adhatnám ennek a fejezetnek:

„ Csak a lényegét ! Azt is röviden...! És inkább elektronikusan...!”

Angol szociális munkás kollégáim alighanem szívinfarktust kapnának rögtön, ha meglátnák a mi dokumentációs rendszerünket. Az övéké mellőzi a segítő kérdéseket, azt a szociális munkásra bízva, csak a lényegre kíváncsi...

Londoni kollégáim nem igazán fektetnek energiát az első interjú felvételére, és nem is elvárás. Kizárólag a jelennel és a jövővel foglalkoznak... némi visszautalással a múltra...de ez általában elhanyagolható. Egyetlen dossziéban sem találtam részletes „első” interjút. Amit viszont láttam és igen szimpatikusnak találtam a rizikó felmérési rendszerük.

Adattárakat a következőként kell elképzelni:

Minden számítógépen zajlik! A szociális munkásoknak saját belépési kódja van a Thames Reach lakónyilvántartásába. Ez tartalmazza intézményenként a lakók listáját és ezen belül, pedig azt a részt, amiben az esetkezelés lépéseit lehet rögzíteni. Ezekhez az információkhoz minden Thames Reach-i szociális munkás hozzájuthat, belepillanthat, de csak az esetkezelő tud javítani, törölni, hozzátenni ill. egyes részeket titkosítani. Sok előnye közül az egyik, hogy rendkívül átlátható, nyomomonkövethető, frissíthető és ami az én gyarló lelkemnek igen fontos...még dizájnos is...

Nincsenek aláírással bebiztosított aztán megszegett megállapodások, csak a megtett lépések megtörténtét rögzíti sikerétől vagy sikertelenségétől függetlenül.

Ezt néha kinyomtatják... lefűzik...nehogy szerverösszeomlás esetén probléma legyen...

A dokumentáció része még az ún. Day to Day lap is, ami igazából ugyanaz mint a BMSZKI-ban is használt – a szociális munkás gondolatainak szabad teret adó papír, ahol részletesen írhatunk a lakóval történt eseményekről.

Mivel a Stamford utcai szálló kevés lakóval dolgozik, minden ügyeletes napi rutin feladata, hogy minden nap írjon 1-2 sort mindenkiről, függetlenül attól, hogy ő e az adott ügyfél esetkezelője, vagy sem.

Személy szerint ezt remek dolognak tartom, bár a mi szállóinkon a lakók nagy létszáma miatt kivitelezhetetlen, mégis szöveget ütött a fejembe...

Ez az átfedéses megoldás lustaság ellen például remek módszer... nincs esély rá, hogy a segítő restsége miatt esetleg el legyen hanyagolva a lakó ügye, itt mindenki mindent lát ☺☺☺☺. Ugyanakkor keresztbegondozás sincs, mert csak az esetkezelő intézi az ügyfél ügyeit, a többiek csak az észrevételeiket rögzítik a dokumentációba.

Brit kollégáim ezen a szállón nem vezetnek olyan eseménynaplót mint amilyen nálunk van – hiszen a lakókkal kapcsolatos élményeiket rögtön rögzítik a *Day to Day* papírra ami egyébként az egyetlen kézírásos dokumentum a rendszerben.

Ellenben belép 3 újdonság is, ami nálunk teljesen ismeretlen... Az egyik ilyen napló kizárólag a szállón történ droggal kapcsolatos – *Drog Issues* - inzultusokkal foglalkozik.

Részletek a naplóból:

„T.W. herointúladagolása volt és a szobájában összeesett. Telefonáltunk a mentősöknek és azok percekben belül itt is voltak...”

„ Használt tűt találtunk a 2. emelet folyosóján ”

„Cannabis illatot árasztott a 3. emelet, feltételezhetően a 7-es szobából jön.”

A másik ilyen napló az ún. „Listen Book”, ebben a füzetben rögzítik a lakók javaslatait, amit eljuttatnak a vezetőségnek, vagy elmondanak a szociális munkásoknak. És itt van rögzítve, hogy a javaslatokra milyen választ ad a team.

Már jó pár szállón megfordultam Londonban és nem találtam olyan szállót, ahol ne lenne kirakva egy kis postaláda, ahová a lakók bedobhatják javaslataikat, kérelmeiket... lehet nálunk is be kéne már vezetni?

A harmadik naplóban – (*Equal opportunities and Diversity Book*) – rögzítik mindazokat az eseményeket, amik faji, nemi, vallási vagy identitásbeli konfliktusokhoz vezettek, és ide írják, ha a lakó szexuálisan zaklatja a személyzetet.

Elég sokat fordítottam ebből a füzetből, mert az egyik legszórakoztatóbb olvasmány volt az összes napló közül -, de amikor elkezdtem begépelni, rájöttem, egyik beírás sem épp nyomdafesték képes, egyszóval igen vulgáris... így inkább úgy döntöttem... majd szóban elmesélem ☺.

❖ Utószó

Amit most olvastál... az első benyomásaim a Stamford utcai szállóról, ezért előfordulhat, hogy a későbbiekben ezek az élmények egészen másként fognak lecsapódni... vagyis a változtatás jogát fenntartom ☺ !

A leírt fejezetek leginkább csak ízelítőnek felelnek meg, de mivel gondosan fénymásoltam és fordítottam. Ha bárki érdeklődését felkelti esetleg egy-egy rész, a kérdésére szívesen felelek részletesen is....

Remek programszervezőm segítségével tulajdonképpen nincs olyan hajléktalan ellátással foglalkozó hely, ahová ne nyernék bebocsátást, ezért ha valakit érdekel valamilyen intézmény vagy ellátástípus, írja meg és igyekszem bekérezkedni pár napra...

Folyt köv....

Üdvözlettel:

Hanuta Éva India - szociális munkás - Londonból...