

Hajléktalanellátás Dublinban
Tanulmányút
2011. május 14 – 2011. július 19

A részbeszámolók összesítése

Tartalom

1	Érdekképviselés, Fejlesztés, Nyilvánosság és Kutatás (Advocacy, Development, Communication & Research) a Focus Ireland-nál	4
1.1	A Focus Ireland szervezeti struktúrája röviden, a részleg helye a rendszerben	4
1.2	Érdekképviselés.....	5
1.3	Kutatás.....	5
1.4	Kampánytevékenység, lobbizás.....	8
1.5	Nyilvánosság, kommunikáció	8
1.6	Adományszervezés.....	9
1.7	A jelenlegi aktuális események, folyamatok a munkacsoportban	9
1.8	Benyomások szubjektív tapasztalatok.....	10
2	Intézménylátogatások	11
2.1	A Focus Ireland oktatási és munkavállalásra felkészítő programjai	13
2.2	A PETE Program – Felkészítés Képzési Programokra És Munkavállalásra	14
2.3	A LEAP Program – Tanulás, Foglalkoztatás, Előrelépés	16
2.4	Lakhatás megtartását és a beilleszkedést segítő program	19
2.5	Észak Dublin, Utógondozó Szolgáltatás - Chead Cheim	20
2.6	A Caretakers Program tanulságai.....	21
2.6.1	Történet.....	21
2.6.2	Külső környezet.....	22
2.6.3	Célcsoport.....	22
2.6.4	Szemlélet.....	22
2.6.5	Tárgyi Környezet.....	23
2.6.6	Működés.....	24
2.6.7	Szakmai elvek	26
2.6.8	Finanszírozás, pénzügyi kérdések	28
2.6.9	Tanulságok.....	28
2.7	A nappali szolgáltatások – Coffee Shop és Extended Day Services	30
3	A fogadó ország rövid bemutatása.....	33
3.1	Írországról röviden.....	33
3.2	Egészségügyi és szociális rendszer.....	34
3.3	Hajléktalanság Írországra.....	34
3.4	Hajléktalanság Dublinban	36

3.5	A fogadó szervezet bemutatása – verzió 1: Homeless Agency.....	36
3.6	A fogadó szervezet bemutatása – verzió 2: Focus Ireland.....	36
3.7	Fő ütemezés	37
3.8	kérdések, a tanulmányút fókusz.....	37
4	A jelzalog alapú lakáshitelek Írországb.....	38
4.1	Áttekintés	38
4.2	Európai helyzetkép	38
4.3	Hátralékba került jelzalogalapú lakáshitelek, kormányzati intézkedések Írországb 39	
4.4	Előrejelzések, tendenciák.....	42
4.5	A Focus Ireland kutatási terve.....	43
5	irodalom	45

1 ÉRDEKKÉPVISELET, FEJLESZTÉS, NYILVÁNOSSÁG ÉS KUTATÁS (ADVOCACY, DEVELOPMENT, COMMUNICATION & RESEARCH) A FOCUS IRELAND¹-NÁL

A szervezeten belül elkülönült munkacsoport foglalkozik az érdekképviseléssel, a fejlesztéssel, a nyilvánossággal és a kutatással. Az összesen 12 dolgozó összehangolt munkáját külön (al)igazgató vezeti. A szervezet filozófiájában a terület egyenrangú szerepet tölt be a szolgáltatásnyújtással, vagy a lakásprogramokkal.

1.1 A FOCUS IRELAND SZERVEZETI STRUKTÚRÁJA RÖVIDEN², A RÉSZLEG HELYE A RENDSZERBEN

A szervezetet háromtagú felügyelő csoport és kilenctagú menedzsment tanács irányítja, egy főigazgató vezeti.

A főigazgató irányítása alá tartozik:

- adományszervezés (14 dolgozó),
- a személyzeti osztály (5 fő),
- a pénzügyi osztály (9 fő),
- a szolgáltatások irányítása (4 fő)
- az érdekképviselés, fejlesztés, nyilvánosság és kutatás (12 fő)

Ezek a csoportok a központi irodában dolgoznak (High street), és munkájukat három recepciós, és két takarító segíti.

A szervezet által működtetett szolgáltatások hat területi alcsoportban működnek, öt vidéki városban és Dublinban:

- Dél-Kelet Írország,
- Közép-, és Dél-Nyugat Írország,
- Dublin városközpont,
- Fingal (Dublin északi elővárosai),
- Dél-Dublin,
- Dun Laoghaire-Rathdown, Közép-Kelet, és a Nyugati régiók

Jellegét tekintve három csoportba sorolhatóak ezek a szolgáltatások:

1. Hajléktalanná válás megelőzést célzó szolgáltatások
 - utógondozó programok fiatalok számára,

¹ Rövidítve „FI”

² A szolgáltatásokról, programokról most nem írok részletesen, a téma egy egész fejezetet érdemel.

A Focus Ireland 2009-es éves beszámolójában definiált céljai a következők:

- Széleskörű, hatékony és magas minőségű szolgáltatásokon keresztül reagáljon az otthonnal nem rendelkező emberek és a hajléktalanná válás veszélyében élők szükségleteire
- Krízisjellegű, átmeneti és hosszútávú szálláslehetőséget biztosítson az otthonnal nem rendelkező emberek számára
- Harcoljon és lobbizzon az otthonnal nem rendelkező emberek jogainak érvényesüléséért és a hajléktalanná válás megelőzéséért

Focus Ireland's objectives are to:

- respond to the needs of people out-of-home and those at risk of becoming homeless, through arrange of appropriate high quality services
- provide emergency, transitional and long-term accommodation for people out-of-home
- campaign and lobb for the rights of people out-of-home and the prevention of homelessness.

- ifjúsági krízisprogram,
 - börtön-program (kapcsolatépítő, prevenciós munka a szabadulás előtt álló elítéltekkel)
 - tanácsadó és információs szolgálat
 - szenvedélybeteg program (rehabilitáció folytatásaként)
2. Hajléktalan emberek számára szervezett szolgáltatások
- nappali szolgáltatás (Coffe Shop),
 - képzési, nevelési programok
 - fiatalok számára krízisszállás, utcai munka, „délutáni” melegedő (meghosszabbított nappali szolgáltatás), droghasználó fiatalok szállásnyújtó és esetkezelő programja
 - gyermekvédelmi programok
 - utcai munka,
 - átmeneti szállás,
- Lakásprogramok³: Átmeneti lakhatást biztosító (lakásban), bérleti jogviszony megtartását, közösségbe való beilleszkedést segítő, tartós lakhatást biztosító (lakásban), és szociális bérlakást teremtő programok

A szervezet közel 300⁴ alkalmazottat foglalkoztat, és további 30-40 önkéntes segíti rendszeresen a munkáját.

1.2 ÉRDEKKÉPVISELET

Az „érdekképviselő” szó itteni tartalma lényegesen tágabb a hazai fogalomnál. Az a gondolat jelenik meg benne, hogy a csoport érdekeinek széleskörű képviselete egyenesen vezet a csoport helyzetének javulásához, így az érdekképviselő magában foglalja a lobbitevékenységet, a kommunikációt, és a szakpolitikai javaslatok kidolgozását is, mindezek alapját pedig a kutatások által feltárt alátámasztott tények képezik, mely utóbbi kettő egyben a fejlesztési célok kitűzéséhez is alapot szolgáltat. Vagyis valójában az érdekképviselő nem képez különálló tevékenységet a szervezet munkájában, hanem az összes többi terület munkájának metszetét jelenti.

1.3 KUTATÁS

³ Lásd a keretben

⁴ 2009-ben 279 alkalmazott, ebből 189 fő teljes munkaidőben, 47 fő részmunkaidőben foglalkoztatott, további 34 fő munkatapasztalatot szerző volt tartós munkanélküli, és közösségi önkéntes, 9 gyakornok

A „Housing Program” kifejezés Írországban mindig tágabb jelentésű a hazai „lakhatási programoknál”. Általában lakhatás biztosítását jelenti lakásban, önálló házban, vagy lakóegységben különféle intenzitású szociális munkával kombinálva, különféle időszakokra (rövid-, közép-, hosszútávú programok) szociális alapon meghatározott bérleti díj ellnében.

Részét képezi azonban a lakásbérlet megtartásának támogatását (gyakorlati tanácsokat nyújtó szociális munkával) és a közösségbe, környezetbe való beilleszkedés segítését, olyan lakás esetében is, ami nincs a FI tulajdonában (magánbérlet, vagy önkormányzati bérlakás).

A hazai támogatott lakhatási programból ismert lakbérkiegészítéshez hasonlót a területi szociális iroda ítélt meg „rent supplement” néven.

A FI rendszerében a fejlesztési részleg egyik kiemelt feladata az új bérlakások felkutatása, megvásárlása, építtetése, az ingatlanállomány fejlesztése.

A továbbiakban a „housing program” kifejezés megfelelője a „lakásprogram”.

A Focus Ireland folyamatosan végez belső és külső kutatásokat egyes célterületekkel kapcsolatban, hogy adatokkal, tényekkel tudja bizonyítani egyes intézkedések szükségességét, illetve programjai hatékonyságát, hasznosságát. A kutatások egy kis részét végzi csupán belső szakember, többnyire pályázatot írnak ki, melyre (általában meghívásos alapon) jelentkezhetnek a kutatásokkal foglalkozó profi cégek, társulások, akik közül kiválasztásra kerül a kutatást végző csoport. A FI megrendelőként szempontokat és kutatási módszereket határoz meg, folyamatos konzultációkon keresztül követi a felmérés folyamatát. A kész anyagokat általában közzéteszik, miután formailag is hozzáigazították a szervezet egységes arculatához.

A belső (programértékelő) kutatásra példa a LEAP⁵ program értékelése, melyre hat meghívott kutató-szervezettől érkezett pályázat a napokban. A program 2010 augusztusában indult Dublin 11. kerületében azzal a céllal, hogy a résztvevők szakmai képzésük mellett (szociális/idős gondozói alapismeretek, raktárosi alapismeretek, élelmiszeripari alapismeretek) szert tegyenek a munkavállaláshoz szükséges életvezetési ismeretekre, képességekre, pótolják az alapvető írási, számolási, olvasási, informatikai ismereteiket, és munkatapasztalatot szerezzenek. A végső cél természetesen a beilleszkedésük segítése. A program 2011 júliusában zárul, az értékelő kutatás eredménye ősz végén várható. A programtervezés során 45 fő bevonását tervezték, a program teljes költségvetése 254.000€, ennek 3%-át, vagyis 8.000€-t szánnak az értékelő kutatásra, és ezen felül elkülönített forrás van a grafikai-, és publikációt előkészítő munkákra. A program kis költségvetésűnek számít: 5.600€ körüli egy résztvevőre eső költsége az 1.000€ körüli havi minimumjövedelemhez viszonyítva nem magas.

Az általánosabb témákat felmérő kutatásra példa egy 2009-es publikáció a migráns csoportok lakhatási helyzetéről⁶, melyet közösen rendelt meg a FI és az Írországi Bevándorlási Tanács⁷. A kismintás kutatás a szakirodalom, a releváns népszámlálási, és helyi hatósági adatok feldolgozásán túl nemzetiségenként 10 mélyinterjút tartalmazott (összesen 40). A település

Otthonteremtés Írországbán; Kínai, Indiai, Litván, És Nigériai Migránsok Lakhatási Tapasztalatai Blanchardstownban

Bár a gazdasági válság hatására sok külföldi visszatért a korábbi hazájába, mások már otthonuknak tekintik Írországot. Mivel olyan ágazatokban dolgoznak, melyeket erősen érintett a válság, különösen fontos a támogatásuk, hogy elkerülhető legyen a szegregációjuk. A kutatás bizonyította, hogy a migránsok lakhatási körülményei jelentősen eltérnek az átlagnépesség jellemzőitől.

Alapvetően rossz minőségű, rossz állapotú, túlszűfolt, nem biztonságos bérleményekben élnek, és gyakran költöznek. Minél hosszabb ideje él valaki az országban, annál jobbak a lakhatási feltételei, annál inkább érzi otthon magát az országban. A lakhatási jellemzők és a beilleszkedtség mértéke népcsoportonként is igen eltérő lehet.

Az integrációban alapvető szerepe van a lakhatási körülményeknek, mindamelllett fontosak még a nyelvi ismeretek, a helyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés, a helyi közösségek életében való részvétel, és az elfogadó kisközösség.

⁵ Tanulás, Foglalkoztatás, Fejlődés – Learning, Employment and Progression

⁶ Otthonteremtés Írországbán; Kínai, Indiai, Litván, És Nigériai Migránsok Lakhatási Tapasztalatai Blanchardstownban – Making A Home In Ireland; Experiences Of Chinese, Indian, Lithuanian & Nigerian Migrants In Blanchardstown

⁷ Immigrant Council of Ireland – bevándorlókkal foglalkozó független civil szervezet

kiválasztásában szerepet játszott, hogy lakossága körében 22% a migránsok aránya (2006), míg az országos átlag 10%.

Jelenleg a kutatás kiterjesztésének előkészítése zajlik: mind a kutatási területet, mind a vizsgált nemzetiségi csoportok számát kiterjesztik, hogy nagyobb mintából tudjanak általános következtetéseket levonni.

A belső kutatás másik jelentős önálló területe az éves jelentések elkészítése. Kétféle jelentés készül rendszeresen egy általános, a szervezet teljes tevékenységét felölelő tanulmány⁸, és egy statisztikai adatokat tartalmazó összefoglaló⁹.

Az éves jelentés publikálása legalább olyan fontos, mint maga a jelentés elkészítése. A múlt évben a nyilvános sajtótájékoztatóra száznál több ember volt kíváncsi. Nem csak a sajtó képviselői, hanem a szakmabeliek és a tágabb szociális szféra képviselői is részt vettek az eseményen. Az ilyen rendezvényeken általában kiemelnek egy-két fontos, és aktuális problémát (gyakran olyat, ami valamilyen aktuálpolitikai aspektussal bír), és azt kommunikálják hangsúlyosan. Jelenleg a 2010-es jelentés publikálásának előkészítése zajlik.

Az éves statisztikai jelentés adatainak alapja a szervezet ügyfélnyilvántartó programja. A program nagyon részletes információkat tartalmaz egy-egy ügyfél helyzetéről, a vele kapcsolatos fontos tudnivalókról, a szolgáltatásokról, melyeket igénybevett. A rendszer 2005. óta működik, és nem mentes a különféle technikai és elméleti problémáktól. Elméletben minden egyes alkalommal, mikor egy ügyfél megjelenik valamelyik szolgáltatásnál regisztrálásra kerül. A problémát egyrészt az okozza, hogy a munkatársak csak a legalapvetőbb adatokat rögzítik egy ügyfélről (2007-ben 6.594 fő volt a rendszerben, de csak 1.847 esetben került rögzítésre a családi állapot), vagy egy ügyfelet többször is rögzítenek. Másrészt rendkívül bonyolult összefoglaló adatokat kinyerni a rendszerből. Az elmúlt két év statisztikai jelentéseinek hiánya is ezekre a problémákra vezethető vissza. Jelenleg a rendszer éppen átalakítás alatt van, zajlik a 2010-es adatok tisztítása, hogy megkezdődhessen az elemzés. Az elmúlt évben jelentős változtatásokat hajtottak végre a rendszerben, így jelentősen csökkentek az adatbázishibák, ám éppen ezzel egyidőben a Homeless Agency is kifejlesztett egy nyilvántartó programot, amit nagy valószínűséggel a következő évben a FI is átvesz.

⁸ Focus Ireland Annual Report – Éves beszámoló

a legfrisebb a 2009-es adatokat tartalmazza

⁹ Focus Ireland Annual Statistics Report – Éves Statisztikai Jelentés a legfrisebb 2007 márciusában készült

A 2007-es év adataiból néhány:

A Focus Ireland szolgáltatásait összesen 6.594 fő vette igénybe, ebből 3.351 fő volt új ügyfél (a FI rendszerében).

A klienseik 72%-a férfi, 41 %-a a 26-40 éves korosztályból került ki (25% idősebb, 17,6% 18-25 év közötti, és 5,7% 18 év alatti, 10,6 % ismeretlen korú).

Az ügyfeleik 16% nem ír állampolgár (n=5.295), nagyjából a fele az EU-ból érkezett, 3% az Egyesült Királyságból és 2% Afrikából.

A szállástípus 88%-ban ismert; 30% a szálláson (hostel) alvók aránya, nagyjából egyformán 11% körül mozgott az utcán alvók, a családnál, vagy barátoknál lakók, és a magánszálláson (private rented accommodation) alvók aránya; 8,4% vett részt valamilyen lakhatási programban. Csak 5.6% az önkormányzati bérleményben (lakásban) élők aránya, és éjjeli menedéket mindössze 58 esetben regisztráltak (ennek oka lehet, hogy ilyen szállásból csupán egy kislétszámút üzemeltet a szervezet).

A kutatási tevékenység részeként törekednek arra, hogy különféle nemzeti, nemzetközi kutatócsoportokban és konferenciákon képviseljék a hajléktalanok érdekeit, segítség a pontosabb, megfelelőbb adatgyűjtési módszerek kialakítását (többek közt részt vettek a 2011-es népszámlálást előkészítő bizottságban is).

Ezen túl kapcsolatot tartanak különféle helyi, nemzetközi, civil, és állami szervezetekkel, hálózatokkal, csoportokkal, melyek tevékenysége kapcsolódik a tágan értelmezett hajléktalanság kérdéséhez (pl.: FEANTSA).

1.4 KAMPÁNYTEVÉKENYSÉG, LOBBI

A 2009-es évben (az éves beszámoló szerint) a szervezet kiemelt kampánytémája volt például az utógondozáshoz (állami nevelést követően) való törvényes jog megteremtése, előzetes véleményt készítettek (egy kiadvány formájában) az éves költségvetésről, melyben költséghatékonysági szempontokat emeltek ki a lakásprogramokkal kapcsolatban, sikeresen érték el, hogy a helyi nemzeti vagyonkezelő – NAMA¹⁰ – tanácsába bekerüljön olyan tag, aki ismeri szociális lakásprogramokat, sikeresen érték el, hogy az álláskeresési támogatás csökkentése a 21 évnél fiatalabbak esetében ne vonatkozzon a korábban állami gondoskodásban élőkre.

Szakpolitikai összefoglalók készültek a magán bérlakás szektor szabályozásáról, és a lakbér kiegészítő juttatás¹¹ reformjáról. Elkészült egy stratégia a lak(hat)áshoz való hozzáférésről¹² melynek célja volt segíteni a szolgáltatásfejlesztési csapat munkáját, és a szolgáltatásban dolgozókat a Dublin déli részén megvalósuló pilot program során.

1.5 NYILVÁNOSSÁG, KOMMUNIKÁCIÓ

A FI tevékenységének szerves részét és kiemelt területét képezi a kommunikáció, a folyamatos kapcsolat a sajtóval, a médiával. A kommunikáció szerepe sokrétű: felhívja a figyelmet a hajléktalansághoz kapcsolódó sokszínű problémahálóra és folyamatosan napirenden tartja a kérdést országos szinten. A kommunikáció folyamatos erősítése a médiában stratégiai fontosságú a forrásteremtésben (adományszervezésben), az érdekképviselésben, és a kampány (lobbi) tevékenységben is.

A szervezet igyekszik ösztönözni és képessé tenni az ügyfeleit a médiában való megjelenésre, a leghitelesebb információforrásnak a személyes történeteiket tekintik. A kampányaikban a hagyományos médiumokon (TV, rádió, újságok) túl kiemelt szerepet játszanak az internetes felületek, különösen a közösségi média (egy félállású alkalmazott foglalkozik folyamatosan a facebook és twitter oldal naprakészen tartásával, míg a weboldal jelenleg zajló átalakítását egész munkacsoport végzi).

Folyamatosan dolgoznak azon, hogy a FI „híres barátainak” (celebrity friends) körét bővítsék. A hírességek segítségét rendszeresen igénybe veszik a kampányaikhoz kapcsolódó fotózásokon, rendezvényeken, médiakampányokban. A sajtóiroda gyűjti a médiamegjelenéseket, és kezeli a sajtómegkereséseket, szervezi az interjúkat az országos és helyi sajtó számára.

¹⁰ National Asset Management Agency

¹¹ Rent supplement

¹² Access to housing strategy in 2009

A nyilvánosságot célzó tevékenység részeként folyamatosan igyekeznek részt vállalni a téma iskolai nevelésben történő megjelenítésében. Ennek érdekében teljes oktatási anyagokat dolgoztak ki a hajléktalanságról, a hajléktalanná válás folyamatáról és a kivezető utakról, elérhető szolgáltatásokról általános iskolások és középiskolások számára. (Az oktatási csomag egy munkafüzetből, oktatói segédletből, és multimédia mellékletből áll, az anyag tanórákra, feladatokra bontva tartalmazza az információkat; kidolgozásában profi oktatási szakemberek vettek részt.)

Folyamatosan részt vesznek a rendőrképzésben egy speciális tananyaggal, oktatják a leendő ingatlanszakértőket, ügynököket, és az egészségügyi dolgozókat, valamint folyamatosan szolgáltatnak információkat az őket megkereső civilek, diákok, kutatók számára.

Jelenleg három nyári, nyár végi adományszervező rendezvény médiamagjelenésével foglalkozik a csoport.

1.6 ADOMÁNSZERVEZÉS

Adományszervező akciókkal, rendezvényekkel, valamint az üzleti-, és magántámogatásokkal 2009-ben 5.34 millió eurót gyűjtött a szervezet. Ez az összeg a szervezet bevételeinek közel 30%-át jelentette ebben az évben. Az ország adományozási tradíciói természetesen nem hasonlíthatóak össze a magyar szokásokkal, de a támogatók megszerzésének és megtartásának módszerei figyelemreméltóak.

A szervezetnek összesen 17.000 támogatója volt az év során, ennek csaknem fele rendszeres támogató. A szervezet rendszeresen szervez adományozó rendezvényeket, ahol a rendezvényen résztvevők a részvételi díjjal, illetve azon felül adott adományokkal támogatják a FI tevékenységét. A rendezvények szervezésében, lebonyolításában, a hozzájuk kapcsolódó médiakampányban jelentős az önkéntesek szerepe, az ő munkájuk nem fordítható pénzbeli adománnyá (2009-ben több mint 300 fő). Ezzel a tevékenységgel 800.000€ támogatáshoz jutott a szervezet ebben az évben. Ezek a rendezvények többnyire valamilyen sportteljesítményhez kapcsolódnak (hegymászás, golf, maratoni futás, stb.) és jelentős médiakampány övezi őket. A jelenleg szervezés alatt álló két esemény részvételi díja közelítőleg egy fél minimáljövedelem összegének felel meg. A vállalati adományozók szintén jelentős szerepet játszanak a forrásteremtésben. Néhány cég kifejezetten egy-egy programot támogat, míg mások általában a szervezet tevékenységét. A pénzbeli adományokon túl a nagyvállalatok önkéntes munkával is segítik a szervezet munkáját, ami általában valamiféle kétértelmű csapatban végezhető munkát jelent, mint a kertészkedés, vagy a szobák kifestése. Mindezekon felül a nagyobb célcsoportok termékeik adományozásával is jelentősen hozzájárulnak a szervezet működéséhez. Az országban szintén gyakorlat, hogy a nagyobb cégek jótékonyági rendezvényeket szerveznek, melyek bevételét egy-két szervezet számára ajánlják fel.

A médiakampányok során felhasznált médiafelületek (hirdetési felületek, reklámidő) nagy része szintén ingyenesen áll a szervezet rendelkezésére. (Az adományozó szervezetek és cégek listája hat kéthasábos oldalt tesz ki a jelentésben)

1.7 A JELENLEGI AKTUÁLIS ESEMÉNYEK, FOLYAMATOK A MUNKACSOORTBAN¹³

¹³ Melyekbe belelátok, és/vagy résztveszek bennük

- A migrációs kutatás második fázisában a kérdezőbiztosok képzése folyik, a kérdőívek fordítás alatt állnak
- A LEAP program értékelő, elemző kutatásának előkészítéseként a beérkezett pályázatok bírálata zajlik
- Az éves statisztikai jelentés előkészítéseként az adatbázis tisztításához folyik az adatgyűjtés (az ügyfényilvántartóban szereplő adatok összehasonlítása zajlik a programvezetők által szolgáltatott alapadatokkal)
- Az éves beszámoló előkészítéseként a meghívandó vendégek címlistájának frissítéséhez gyűlnek az adatok
- Az adományszervező tevékenység részeként három rendezvény előkészítése zajlik, a hozzájuk kapcsolódó médiakampány (rádióreklám, fotózás stb.) van folyamatban
- A rendszeres hírlevél legújabb számához gyűlnek a hírek, cikkek, események.

1.8 *BENYOMÁSOK SZUBJEKTÍV TAPASZTALATOK*

Az elmúlt két hétben Dublin utcáit járva még nem láttam konkrétan utcán alvó embert. A turisták által gyakran látogatott környékeken előfordul néhány kéregető, de jellemzően nem zaklatóak, csendben ücsörögnek a járdára tett poharuk mellett. Ahogy Budapesten is meg lehet különböztetni a „csak” koldulókat a hajléktalanoktól, úgy itt is. „Igazi” hajléktalan kéregetőt még nem igazán láttam. Találkoztam néhány emberrel, akiket hajléktalannak gondoltam, de ők mindig éppen mozgásban voltak, valahonnan-valahova tartottak. A hajléktalanság itt sokkal inkább beszédtéma, sokkal intenzívebben érdeklődik iránta a közvélemény, mint otthon és sokkal kevésbé érezhető a hazai idegenkedés a jelenségtől.

A FI hazai mércével mérve igen nagy szervezet, kiterjedt tevékenységi körrel. Filozófiájuk szerint ott hoznak létre szolgáltatást, ahol más szervezet azt nem működteti. Ha figyelembe vesszük, hogy a – hagyományosan nem pontosnak tekintett – helyi hatóságok adatai szerint 2008-ban 3.031 hajléktalant tartottak nyilván Dublinban, akkor a FI 6.600 fős országos ügyfélforgalma igen magasnak mondható. A két adat ugyan nem összevethető (az előbbi egy időpillanatban regisztrált adat, míg az utóbbi egy év alatti ügyfélforgalom), mindenesetre azt jelzi, hogy a szervezetnek hatalmas szerepe van az ország ellátórendszerében. A másik igen figyelemreméltó adat a szervezet tevékenységével kapcsolatban, hogy egy év alatt (2007) az ügyfelek fele új belépő a rendszerbe (6.594/3.351fő), ami azt is jelent(het)i, hogy ennyi ember kevesebb, mint egy éve hajléktalan. A megelőző évhez képest közelítőleg 1.300 fővel bővült az ügyfélszámuk. Óvatosan feltételezhető, hogy a további 2.000 új ügyfél olyanok „helyére” került, akik valamilyen formában távoztak az ellátásból. Szintén nem összehasonlítható adat a Counted In 2008 felmérésből, miszerint az ügyfelek 46,7%-ának (822 fő) volt 2005-2008 között először hajléktalan élménye.

És a végére még néhány figyelemreméltó költségvetési adat. Az „Érdekképviselőként” fordított „Advocacy” csoport szolgáltatásként értelmezve a teljes költségvetés 5%-át, míg helyszíneként értelmezve (High street) 2%-át tette ki (a különbség valószínűleg abból adódik, hogy a vidéken megvalósuló kampányok költségeit az adott városhoz sorolták az utóbbi esetben). Eközben ugyanebben az évben forrásteremtési oldalon a teljes költségvetés 29%-át adta az adományozás,

ami az „Advocacy” team közös munkájának eredménye. Meglehetősen költséghatékony tevékenységnek tűnik a számok tükrében.

2 INTÉZMÉNYLÁTOGATÁSOK

A Focus Ireland teljes intézményrendszere olyan kiterjedt, hogy minden program meglátogatására nem volt mód a tanulmányút során, és nem is volt célom, hogy az összes telephelyet felkeressem. A látott szolgáltatásokat igyekeztem úgy összeválogatni, hogy a közterületen élők ellátásához, a számukra nyitott továbblépési utakhoz kapcsolódjanak.

Általánosságban elmondható, hogy a magyarországi rendszerhez viszonyítva a legnagyobb eltérés programokon belüli szakmai szabadság. Miközben az intézmények minden általános szabályt maximálisan tiszteletben tartanak (mint az épületen belüli dohányzás tilalma, vagy a tűzvédelmi előírások), a munkájuk szakmai tartalmában jóval kevesebb külső szabály köti őket, mint a hazai szolgáltatókat. A szervezeteken kívüli szabályozók, és megállapodások általában leginkább irányelveket, és módszereket rögzítenek, de nem határoznak meg előírt szakmai létszámot, végzettséget, egy ügyfélre jutó négyzetmétereket stb.

Ráadásul a programok a gazdasági válság okozta nehézségek ellenére sem látszanak anyagi problémákkal küzdeni. Bár időről időre szóba kerül, hogy mire, milyen plusz források bevonása lenne szükséges, az intézmények épületei és berendezései kiváló állapotban vannak, és sehol sem probléma a nyomtatópatron, vagy az irodaszer.

Abban, hogy a szűkülő források ellenére sikerül megtartani a szolgáltatások finanszírozásának korábbi színvonalát, nagy szerepet játszik adományszervezés rendszere, és az általuk generált pénzforrás.

A rendszer rugalmassága lehetővé teszi a folyamatos adaptálódást is. A programok működése, szabályai rendszeresen alkalmazkodnak a változó igényekhez; illetve megnyílnak új szolgáltatások az új igényeknek megfelelően.

A hazainál jóval tágabb hajléktalan-fogalom használata ellenére jóval nehezebb „hivatalosan” hajléktalanná válni ebben a rendszerben. A külföldi állampolgárok eleve elesnek majdnem minden szolgáltatástól és juttatástól, másrésről az önálló életvitelre képes állampolgárokat is kívül tartják a rendszeren a jövedelempótló juttatások és a lakhatási támogatás segítségével. Így maga a hajléktalan-ellátás jóval tisztább profillal, jobban célozva a valódi problémát tud működni.

Az alábbiakban a következő szolgáltatásokról lehet részletesebben olvasni:

1. A FOCUS IRELAND OKTATÁSI ÉS MUNKAVÁLLALÁSRA FELKÉSZÍTŐ PROGRAMJAI
2. A PETE PROGRAM – FELKÉSZÍTÉS KÉPZÉSI PROGRAMOKRA ÉS MUNKAVÁLLALÁSRA
3. A LEAP PROGRAM – TANULÁS, FOGLALKOZTATÁS, ELŐRELÉPÉS
4. LAKHATÁS MEGTARTÁSÁT ÉS A BEILLESZKEDÉST SEGÍTŐ PROGRAM
5. ÉSZAK DUBLIN, UTÓGONDOZÓ SZOLGÁLTATÁS - CHEAD CHEIM
6. A CARETAKERS PROGRAM

7. A NAPPALI SZOLGÁLTATÁSOK – COFFEE SHOP ÉS EXTENDED DAY SERVICES

2.1 A FOCUS IRELAND OKTATÁSI ÉS MUNKAVÁLLALÁSRA FELKÉSZÍTŐ PROGRAMJAI

A Focus Ireland 2002-2008 között működtette a *Spokes* programot, melynek célja volt a hajléktalanság veszélyében élő, a hajléktalan, illetve a hajléktalanságot megtapasztalt emberek munkaerőpiaci helyzetének javítása. A cél elérése érdekében főként oktatási tevékenységet végeztek olyan alternatív módszerekkel, melyek megfelelnek a célcsoport igényeinek. A programba azokat vonták be, akik valamilyen oknál fogva nem tudtak bekapcsolódni a hagyományos munkaerőpiaci szolgáltatások, és képzési formák rendszerébe. Életmódjuk, korábbi rossz tapasztalataik, lakhatási problémáik miatt olyan komplex szükségleteik voltak, melyekhez nem tudtak a formális rendszerek alkalmazkodni.

A szolgáltatás biztonságos légköre, informális és rugalmas módszerei segítettek elköteleződni az ügyfeleknek a szolgáltatás mellett. Külön erőssége a programnak, hogy a hivatalos képzettséghez szükséges tárgyak oktatása mellett nagy hangsúlyt kaptak a különféle személyiségfejlődést és a mindennapi képességek fejlesztését szolgáló elemek is. A program során a „Holisztikus Egyéni Képzési Terv”¹⁴ készítésének módszerét alkalmazták, ami segített feltérképezni a szükséges egyénre szabott lépéseket és reális, megvalósítható célokat kitűzni. A folyamatos sikeres működésben fontos elem volt a program rugalmassága a képzésből kilépő ügyfelek (akár lakhatási-, egészségi okból, vagy büntetőügy miatt lépett ki valaki a programból) ismételt bevonásában.

A kínált szolgáltatások alkalmazkodtak az ügyfelek elköteleződés iránti igényszintjéhez. Folyamatosan működött egy nyitott alacsony küszöbű szolgáltatás¹⁵ számítógéphez való hozzáféréssel, ahol lehetőség volt információt kapni az oktatási, képzési, munkába állási lehetőségekről. A rendszeres ügyfelek egyéni esetkezelői segítséget kaptak a saját képzési tervük kialakításában, és megvalósításában. Biztosítottak személyre szabott írási és számolási készségfejlesztést, akkreditált kiscsoportos képzési kurzusokat (gyermekgondozás, egészségmegőrzés, munkára felkészítés, informatika, kertészet, érdekérvényesítés, művészetek és kézművesség, médiaismeretek, vizuális kommunikáció, matematika, dráma, illetve fényképészet témakörökben), és a csoportok mellett egyéni felzárkóztatást az adott tárgyakból. A program fontos részét képezték olyan képzések és foglalkozások, melyek célja a mindennapi élethez szükséges képességek, és a közösségi élet fejlesztése. Mindezek mellett személyes karrier-tanácsadás zajlott, és segítették az ügyfeleket más képzési programokba, munkaerőpiaci szolgáltatásokba való bekapcsolódásban.

A programban résztvevők száma folyamatosan emelkedett, és 2008-ban meghaladta a 350 főt. A regisztrált kapcsolatfelvételek kétharmada „nem tervezett”, azaz nem megbeszélte időpontra érkezett az ügyfél, csak betért igénybe venni az információk szolgáltatást, míg az egyharmada tervezett találkozót, vagy képzési alkalom volt 2008-ban.

A programról 2009-ben átfogó elemzés készült, amiben kiemelik az eredményességét, ugyanakkor a változás szükségességét is. A program által nyújtott szolgáltatások finanszírozására más forrást kellett keresni, és szükséges volt jobban fókuszálni a programokat. Jelenleg két utódprogram működik két különböző szűkebb célcsoporttal.

¹⁴ Holistic Individual Education Plan

¹⁵ Drop-in típusú

A PETE nevű program 2009-ben indult és a célcsoportját elsősorban a közterületen vagy krízisszálláson élő hajléktalan emberek képezik; céljuk felkészíteni a résztvevőket a képzésben, vagy foglalkoztatásra való felkészítésben való részvételre.

A LEAP program célcsoportja esetében a tartós munkanélküliség az elsődleges kritérium, a résztvevők többsége nincs kapcsolatban más FI által nyújtott szolgáltatással; céljuk hogy a program végére a résztvevők szakmát szerezzenek, és rövid munkatapasztalat megszerzésre is lehetőséget kapjanak.

2.2 A PETE¹⁶ PROGRAM – FELKÉSZÍTÉS KÉPZÉSI PROGRAMOKRA ÉS MUNKAVÁLLALÁSRA

A program helyszíne a szervezet központjától három perc sétára található. A bejárat körül semmilyen felirat nem jelzi az épület funkcióját. Az épület belsejében nyugalom és csend fogadja a belépőt, a falakat az ügyfelek által készített képek díszítik. Van két csoportszoba, egy kis konyha, egy iroda, és egy portás szoba. A szokásos biztonsági kamerás megfigyelőrendszer itt is működik.

A programot olyan utcán, vagy krízisszálláson élő hajléktalanok számára indították, akik szeretnének képzésben, vagy foglalkoztatásban részt venni a későbbiekben, de még nem állnak rá készen. Általában olyanokkal dolgoznak, akik hosszú ideje kiestek az oktatás és a munka világából, alacsony az iskolai végzettségük, esetleg félbehagyták a tanulmányaikat az alapfokú oktatás befejezése előtt, vagy nyelvi és számolási nehézségekkel küzdenek.

Hivatalosan két kritériumot alkalmaznak a felvétel során: a jelentkező idősebb, mint 18 éves és krízisszálláson él. A programba csak ajánlások útján lehet bekerülni, nem lehet az utcáról besétálni. A célcsoport elérése érdekében a programban dolgozó szociális munkások rendszeresen kijárnak különböző krízisszállásokra és bemutatják a programot, illetve kihelyezett foglalkozásokat tartanak. Azt mondják, hogy a hirdetőtáblákra kirakott plakát nem éri el a célját, mert elveszik a rengeteg többi hirdetés között.

A programba jelentkező ügyféllel részletes felmérés készül a felvételnél, aminek alapján egyéni szolgáltatási terv készül, ebben rövidtávú és közép-hosszútávú terveket fogalmaz meg a szociális munkás és a jelentkező közösen a következő felépítésben:

Szolgáltatási terület	Elvárt eredmény	Cselekvési terv	Felelős	Időbeosztás	Eredmény és dátum

A közép és hosszú távú célok változatosak lehetnek a munkába állástól az önkéntes munkában való részvételen át a képzésbe kerülésig. A rövidtávú célok között általában a program bizonyos moduljaiban való részvétel szerepel, ezzel párhuzamosan általában dolgoznak a lakhatási helyzet stabilizálásán is, és a releváns szolgáltatásokkal való kapcsolatfelvételen. **A mögöttes filozófia azonban minden esetben az, hogy áthidalják a célcsoport képességei és a hagyományos oktatási-képzési és foglalkoztatási programok elvárásai közötti különbséget.**

¹⁶ Preparation for Education Training & Employment

A programban 12 hetes modulok vannak, párhuzamosan általában három-négy darab fut. A legnépszerűbbek a kreatív foglalkozás, a szakács csoport, és az informatika. A modulok délelőtti és délutáni blokkokban futnak változó napokon. Egy 12 hetes modul elvégzését vizsga követi, aminek sikeres teljesítése esetén FETAC 3. szintű¹⁷ képesítést kap az ügyfél az adott tárgyból.

A képzettség megszerzésével egyenértékűen fontosnak tartják azon képességek fejlesztését, melyek a képzésben és munkavállalásban elengedhetetlenek. Ilyen például, hogy csoportban kell dolgozni, kérdésekre válaszolni, együttműködni a csoporttársakkal, vizsgázni – elviselni a számonkéréssel járó stresszt és a kikérdezési helyzetet –, időre kell megérkezni, időben kell távozni stb. Ezeknek a képességeknek a fejlesztése minden modulban folyamatosan zajlik a konkrét tárgy oktatása mellett (önértékelés, önbizalom, önértékelvényesítés, indulatkezelés, kommunikáció stb.).

Annak érdekében, hogy minden résztvevő személyes figyelmet kaphasson, a csoportok létszáma 8 fő körül mozog. Ha valaki nem tud megjelenni egy adott foglalkozáson, azt jeleznie kell a program felé (ezt általában meg is teszik), de ha nem jelentkezik egy ügyfél több alkalommal, akkor a szociális munkások utánatelefonálnak. Az hogy hány foglalkozáson (modulon) vesz részt valaki egyéni megállapodás kérdése: vannak, akik csak egy foglalkozást látogatnak rendszeresen, míg mások több modulba is bekapcsolódnak. A megállapodások személyre szabottak, és hasonlóan az Egyéni Szolgáltatási Tervhez, ezeket is rendszeresen felülvizsgálják.

A program nem látogatható ittasan, vagy kábítószer befolyása alatt, tilos az illegális szerek behozatala, vagy árusítása az intézményben, tilos a verbális vagy fizikai agresszió, és elfogadóan kell hozzáállni a résztvevőkhöz és a személyzethez (etnikai hovatartozás, szexuális beállítottság, vagy vallási nézeteik tekintetében). Ezen szabályok megszegéséért írásbeli figyelmeztetés, súlyos esetben a programból való hosszabb-rövidebb kizárás jár. A programvezető szerint az incidensek száma nem jelentős, a résztvevők igen rövid idő alatt alkalmazkodnak ezekhez a világos és átlátható szabályokhoz. Ezt nagyban segíti, hogy a foglalkozásokon is folyamatosan zajlik a társadalmi viselkedési normák közvetítése, és a praktikus ismeretek átadása. Például a szakács-csoportban a bevásárlás, a megfelelő minőségű és árú alapanyagok kiválasztása és a pénzbeosztás, vagy a csoportvezetővel, illetve az eladóval való

¹⁷ Further Education And Training Awards Council – Továbbképzési és Oktatási vizsga Bizottság; a FETAC 3. szint megfelel a normál oktatási rendszerben 14-15 éves korban megszerzett képesítésnek.

A FETAC rendszer

A FETAC 1-2. szintekhez a normál oktatási rendszerben nem kapcsolódik vizsga, vagy külön végzettség. A megfelelő tudást az általános iskolában szerzik meg a tanulók.

Az általános (primary) szintű iskolából 11-12 évesen lépnek a közép (secondary) szintű iskolába a tanulók. Három év képzés után (14-15 évesen) szerzik meg az alapképzettséget (Junior Certificate), majd további 2-3 év tanulás után (16-18 évesen) szerzik meg a záróvégzettséget (Leaving Certificate), ami a középiskola befejezését jelenti, és jogosít a felsőoktatás megkezdésére.

A középiskola után emelt szintű végzettség (Advanced Certificate) és magasszintű végzettség (Higher Certificate) szerezhető, melyek birtokában általában a munkaerőpiacra lépnek ki a diákok, és melyek már egy bizonyos speciális szakterülethez kapcsolódnak.

Az alapszintű bachelor diploma (Ordinary Bachelor Degree) megszerzése lehetséges a záróvégzettséget követően hároméves képzés után, vagy az emelt-, és magasszintű képzettségeket további évekkal kiegészítve. Ez a szint felel meg a FETAC 7. szintnek.

A BA feletti szinteken jellemző az átjárás a képzési formák és a megszerzendő képesítések fajtái között. Megkülönböztetnek FETAC 8. szinten Honours Bachelor Degree, Higher Diploma végzettséget; FETAC 9. szinten Masters Degree, Post-graduate Diploma; és FETAC 10. szinten Doctoral Degree, Higher Doctorate végzettségeket.

helyes viselkedés, kommunikáció éppúgy fontos téma, mint egy adott étel receptje.

A program teljes felépítése a személyre szóló figyelmen alapszik, ami lehetővé teszi, hogy ennek a sok problémával küzdő célcsoportnak megfelelő szolgáltatásokat nyújtsanak. A program sikere is ebben rejlik: közelítőleg egy év alatt 53 fő szerzett képesítést a programban. Jó arányban helyezik el az ügyfeleiket különféle hagyományos típusú képzésekben (a FI más programja, vagy hivatalos iskolák, oktatási intézmények által működtetett képzések), és munkavállalást segítő programokban (amiket a munkaügyi szervezet működtet). Alapvetően az a cél, hogy az integráció feltételei mihamarabb megteremtődjenek, de arra is lehetőség van, hogy több egymást követő 12 hetes ciklusban vegyen részt valaki; sőt az is megtörténhet, hogy egy modul nem 12 hét, hanem 24 hét alatt végez el valaki, ha az időbeosztása, vagy élethelyzete nem teszi lehetővé gyakoribb megjelenést. Egyes résztvevőknek a program ideje alatt önkéntes munkalehetőséget keresnek, ahol rövid munkatapasztalathoz juthatnak.

A programban 2-3 szociális munkás dolgozik folyamatosan, egy programvezető irányítja a munkájukat (ő nem vesz részt a mindennapi működtetésben) egy portás segíti a működést. A képzések egy részét külső oktatók tartják, ilyenkor az egyik szociális munkás is jelen van a foglalkozásokon. A program hétköznap napközben működik, az egyes napokon különféle (foglalkozásokhoz igazodó) nyitvatartási idővel, és rendszeresen külső helyszíneken is tartanak csoportokat.

2.3 A LEAP¹⁸ PROGRAM – TANULÁS, FOGLALKOZTATÁS, ELŐRELEPÉS

A program 2010 augusztusában indult Dublin 11. kerületében azzal a céllal, hogy a résztvevők szakmai képzésük mellett (szociális/idos gondozói alapismeretek, raktárosi alapismeretek, élelmiszeripari alapismeretek) szert tegyenek a munkavállaláshoz szükséges életvezetési ismeretekre, képességekre, pótolják az alapvető írási, számolási, olvasási, informatikai ismereteiket, és munkatapasztalatot szerezzenek. A végső cél természetesen a beilleszkedésük segítése.

A program megvalósítására pályázatot nyújtottak be a Munkaerőpiac Élénkítését Szolgáló Alaphoz¹⁹. A kiírás keretében tartós munkanélküliek munkába állítását célzó programok megvalósítását támogatták. A támogatás elnyerése után nagyon rövid idő állt rendelkezésre a szolgáltatás beindítására, illetve nagyon rövid volt maga a programidőszak is a programban dolgozók megítélése szerint. Jelenleg a program-értékelő kutatás első fázisa zajlik, miközben még nem zárult le a program összes eleme.

A program helyszíne Ballymun városrész Dublin északi részének külső felében található. A városrész korábban családi környék volt, majd nagy önkormányzati



¹⁸Learning, Employment and Progression

¹⁹ Labour Market Activation Found

háztömböket építettek itt, ahova zömmel sokproblémás családok költöztek ki a városközpontból. Mivel helyben nem volt megfelelő szolgáltatási háló a számukra, a környék hamar elkezdett leromlani. Az elmúlt néhány évben jelentős erőfeszítéseket tettek a rehabilitálására, de még mindig rossz hírű helynek számít. A program számára a Helyi Foglalkoztatási Központ²⁰ épületében bérelnek termet, itt tartották a képzéseket. Sajnálatos módon a program dolgozói számára itt nem volt megfelelő helység, így az irodáik innen 10 percnyi autóútra egy másik épületben találhatók.

Az épület maga panel-jellegű, de tiszta és rendben tartott. A belső teret utólag kialakított irodahelyiségek tagolják, melyekben zömmel munkaügyi tanácsadók dolgoznak. A program munkatársai szerint igen hasznos volt, hogy folyamatosan informális kapcsolatban álltak velük a program ideje alatt; a friss információk gyorsan elértek hozzájuk a munkaügyi programokkal kapcsolatban. Az oktatásra szolgáló teremben 15-20 teljesen felszerelt számítógép állomás sorakozik a falak mentén, tábla és projektor a terem egyik végében, középen egyszemélyes asztalok székekkel a tanulóknak.

A munkatársak irodájának távolsága azonban komoly fennakadásokat, idővesztéseket okozott a program során, ezen mindenképpen változtatni szeretnének, ha folytatódik a program (még nem tisztázott a folytatáshoz szükséges pénz forrása).

A programban a jelentkezőkkel nem készült részletes felmérés, csak a tartós munkanélküliség volt a részvétel feltétele. A résztvevők zömmel a környékből kerültek ki, de különféle ajánlásokon keresztül (a FI más programjai, más hajléktalanellátó szervezetek, pártfogó szolgálat stb.) a város más részeiről is érkeztek tanulók. A többség (annak ellenére, hogy ez nem volt kritérium) a hajléktalanság közvetlen veszélyzónájában élt a program kezdetén. A képzések egy teljes „iskolai” évig, azaz kilenc hónapig tartottak, hetente összesen 12 óra elfoglaltságot jelentve a tanulók számára. A szakmához kapcsolódó tárgyak mellett folyamatosan tartottak csoportokat a mindennapi képességek, az önismeret, önbizalom, érdekérvényesítés fejlesztésének érdekében, valamint különféle ismeretterjesztő foglalkozásokat (drog, alkohol, egészséges életmód, szociális juttatások stb. témákban); valamint szerveztek néhány szabadidős programot is.

A programban 3 szociális munkás, egy csoportvezető (részt vesz a napi munkában) és egy programvezető (nem vesz részt a napi történésekben) dolgozik. A feladatuk leginkább a koordináció volt: a szakmai képzést hivatásos oktatók végezték, akkor kérték a szociális munkások segítségét, ha valamelyik csoport kezelhetetlenné vált számukra. Az életvezetési képességekhez kapcsolódó foglalkozásokat a szociális szakemberek vezették. Egyéni esetkezelő munka nem folyt a program során, de folyamatosan irányították az résztvevőket a megfelelő szolgáltatások felé. A program záró szakaszában gyakorlati helyet kerestek a résztvevőknek, illetve a munkába állásban segítik őket.

A program 2011 júliusában zárul, az értékelő kutatás eredménye az év végén várható. A dolgozók szerint a program nagy elkötelezettséget kívánt meg a résztvevőktől, és az időbeosztás sem volt ideális. Mivel egyetlen oktatásra alkalmas helyiségben kellett megoldani a három csoport képzését, így tömbösítették az órákat (az egyik csoport hétfő-szerda-péntek fél napot, a

²⁰ Local Employment Centre

másik csoport kedd teljes napot, és csütörtök fél napot töltött a programban). Sok tanuló szerint könnyebb lett volna megszervezni a részvételt, ha több napon, de naponta kevesebb időre kellett volna megjelenniük a képzésen. A szakmai tárgyakon kívüli foglalkozások szempontjából nagyon hosszú idő volt a kilenc hónap: nehezen töltötték fel tartalommal. Ráadásul a résztvevők is inkább a gyakorlatorientált foglalkozásokat tartották fontosnak, nem mindig érezték például a konfliktuskezelésről szóló foglalkozás értékét. A program eredményeit még nem tudják felmérni, mert a számszerűsíthető indikátorok keveset árulnak el a valódi értékeiről. A programot végül 39 fő kezdte meg, és 28-an fejezték be. Ugyanakkor a programban kilépők közül sokan elvégezték annak bizonyos elemeit és úgy ítélték meg, hogy az adott tudással már el tudnak helyezkedni, ezért léptek ki. Mások betegség, vagy családi okok miatt nem tudtak részt venni a képzésen, de ha újra indulna, akkor ismételten bekapcsolódnának.

A programtervezés során 45 fő bevonását célozták meg, a program teljes költségvetése 254.000€, ennek 3%-át, vagyis 8.000€-t szánnak az értékelő kutatásra, és ezen felül elkülönített forrás van a grafikai-, és publikációt előkészítő munkákra. A program kis költségvetésűnek számít: 5.600€ körüli egy résztvevőre eső költsége az 1.000€ körüli havi minimumjövedelemhez viszonyítva nem magas.

2.4 LAKHATÁS MEGTARTÁSÁT ÉS A BEILLESZKEDÉST SEGÍTŐ PROGRAM²¹

Ez a szolgáltatás az ír rendszerben egyszerre megelőző és utógondozó célú munka: a célcsoportját képezik a hajléktalanság veszélyzónájában élő családok és a lakásprogramokból kiköltözők egyaránt. A szolgáltatás nem tartalmaz anyagi juttatást, csak személyre szabott, helybe (lakásba) vitt szociális munkát. A munka célja, hogy – bármilyen jogviszonnyal rendelkezik is az adott egyén, vagy család – a lakhatását, azt megtartsa, esetleg biztonságosabbra változtassa, de semmiképp ne kerüljön a hajléktalanok számára nyújtott szolgáltatások látókörébe; emellett illeszkedjen be a helyi kisközösségbe, szomszédságba. Vagyis röviden érezze magát otthon az otthonában.

A szolgáltatást nyújtó szociális munkások egyszerre átlagban 10 ügyféllel dolgoznak, akik különféle intenzitású és különféle mennyiségű segítséget igényelnek. Az esetkezelésbe általában már a költözést megelőzően bevonódnak, ismerkednek, kapcsolatot építenek, és a beköltözést követően teljesen átveszik a segítségnyújtást.

A munkájuknak egyaránt része a praktikus segítségnyújtása (mint amilyen az új lakás berendezése, vagy a költözés bonyolítása, esetleg a bevásárlás), a klasszikus esetkezelő segítség (mint a juttatás-ügyintézés), és a lelki támogatás. Ez utóbbi alig-alig elkülöníthető a terápiás munkától: az a céljuk, hogy a lakásvesztést, vagy annak veszélyhelyzetét előidéző tényezőket feltérképezzék, és a kiváltó okokat kezelve megelőzzék az ismételt megjelenésüket.

Ez a szolgáltatás is a személyre szabott megközelítésen alapszik. Éppen a program személyre szabottsága miatt nehéz konkrét tevékenységi köröket meghatározni. A segítő folyamat mindenben igyekszik az ügyfél igényeihez igazodni. Ez a szolgáltatás mindig helybe megy az ügyfél otthonába, mert csak akkor láthatják át teljes egészében a helyzetet. Család esetében az is előfordul, hogy a családtagok számára egyenként biztosítanak szociális munkást, hogy külön-külön képviselhessék az érdekeiket. Kiemelt feladatuk még a főbéllyel lakás-szolgáltatókkal való kapcsolattartás, konfliktuskezelés. Nincs elvárt óraszám az esetmunkában: sem heti, sem havi bontásban, sem összességében nem szorítják keretek közé az időtartamot, mindig attól függ a találkozások gyakorisága, és a látogatások időtartama, hogy az ügyfél mire tart igényt.

A szolgáltatás iránti igény igen magas, folyamatosan várólistán van legalább ugyanannyi ember, mint aki részt vesz a programban. Jelenleg Dublin déli területein egy 5 szociális munkásból álló team dolgozik ebben a szolgáltatásban, ami azt jelenti, hogy egyidejűleg közelítőleg 50 háztartással dolgoznak; a 2010-es év folyamán 100 körüli háztartás fordult meg a rendszerben. A szolgáltatásnak nincs ugyan időkorláta, de törekednek rá, hogy a rendszer átjárható maradjon, így amint lehetséges, átadják az ügyfeleket a helyi segítő rendszereknek.

Könnyen átlátható, hogy ez egy relatíve olcsó szolgáltatás, ami kevés járulékos költség mellett működik. Az iroda fenntartásán túl az esetkezelők bére, és útiköltsége merül fel kiadásként. A szállásnyújtó szolgáltatás forrásigényének töredékéért segítik az ügyfeleket az integrált lakhatás megtartásában.

²¹ Tenancy Support and Settlement Service

2.5 ÉSZAK DUBLIN, UTÓGONDOZÓ SZOLGÁLTATÁS - CHEAD CHEIM

Az intézmény Dublin északi részén (ez hagyományosan a szegényebbnek tartott terület), a városközponttól 20 percnyi autóútra található. A szolgáltatásnak helyet adó épület ajtaján szerény felirat jelzi a ház nevét, ez magánháznakál sem szokatlan: sok háznak van neve. Az épület régi, de rendben tartott, pont mint a szomszédai.

A szolgáltatás célja, hogy az állami gondoskodásból kikerülő fiatalokat felkészítse az önálló életre. A fiatalok egyaránt érkehetnek közvetlenül az állami gondoskodásból, vagy némi önálló szárnypróbálgatás után más szolgáltatások ajánlásával.

Az intézmény mellett működik egy utcai szolgálat, amit ebben az esetben praktikusabb elérő szolgálatnak hívni (outreach), mert a feladata a fiatalok elérése, és a tartózkodási helyükön kapcsolattartás, egyéni munka velük. Gyakran az utcán találkoznak az ügyfelekkel, de egy részük számára ez csupán a napközbeni tartózkodási helyet jelenti. Sokan élnek squatokban, magánbérletekben, vagy vendégként barátoknál, ismerősöknél. Ez a szolgálat sok ügyfelet irányít (refer) az intézménybe. Szintén sok ügyfél érkezik a Caretakers szolgáltatásból közvetlenül, vagy közvetve miután stabilizálta az állapotát.

A szolgáltatás legfőbb célja, hogy a hospitalizációs tüneteket, szokásokat leépítse, megtanítsa az önálló élethez szükséges praktikus és elméleti ismereteket és a továbblépésben segítse az itt lakókat. A ház szabályai, személyzete, és elrendezése is ehhez a célhoz alkalmazkodik.

Minden fiatal önálló lakrészben lakik. Ezek 18-25 nm alapterületű apartmanok, komplett konyha és nappali résszel, egy kis hálókülvél, és fürdőszobával. A beköltözköskor felszerelik őket minden szükséges használati eszközzel (az ágyneműtől kezdve, az evőeszközökön át, a takarítószerrekig), hogy minél inkább önálló lakás érzetét keltsék. Régebben a kiköltözköskor aztán ezeket a használati tárgyakat (a bútort természetesen nem) magukkal vihatték a lakók, hogy az új lakásukban ismerős tárgyak vegyék körbe őket, de jelenleg erre nincs forrása a szervezetnek. Az épületben 9-10 lakrész lakható egyszerre (a kiköltözkösk mindig egy kisebb felújítás követi). Az apartmanokon kívül kevés a közös használatú tér: ezzel is szeretnénk elérni, hogy ne hasonlítsanak az állami gondoskodásra. Egy közös tárgyaló van, ahol a nagy ünnepekkor, illetve a lakógyűlések alkalmával szoktak összegyűlni. Illetve vannak még irodák, ahol az egyéni beszélgetések zajlanak. Az ügyeletesi szoba közvetlenül a bejárat mellett található, innen követik a lakók mozgását.

A szabályok szerint a fiatalok nagyon hamar teljes önállóságot kapnak. A beköltözkösk követően egy ideig még meghatározott időpontokban kell visszaérkezniük az intézménybe, illetve csak meghatározott alkalmakkor tölthetik házon kívül az éjszakát. Ha beilleszkedtek az intézmény életébe (rendszerint egy-két hónap után) teljesen szabadon rendelkezhetnek az idejükkel, kulcsot kapnak a főbejáratához. Az egyetlen kikötés az, hogy mindig jelezni kell az intézmény felé, ha nem töltik benn az éjszakát (indok: hogy tudják nem érte őket baj). A bejárat mellett van egy tábla, amin jelezhetik, hogy a házban vannak-e, illetve van-e látogatójuk (indok: hogy tűz, illetve baleset esetén tudják, hányan vannak az épületben, kit kell keresni). Látogatót a kezdeti időszak lejártát követően fogadhatnak azzal a megkötéssel, hogy az első alkalommal be kell őt mutatni a személyzetnek (indok: hogy tudják ki van a házban).

Átlagosan egy-két év tartózkodási idő után lépnek tovább a fiatalok a lakáspiacra, általában valamilyen biztonságos támogatott bérleti formába. A velük való munka tovább folytatódik a kiköltözés után is, de már a beilleszkedést segítő program keretei között.

Extrém példaként az állami gondoskodás működésének visszáságára elmondták egy lány történetét, aki hároméves kora óta élt az állami gondoskodás keretei között. 18 évesen utógondozó otthonba került (ami nem különbözik sokban a gyermekotthontól), ahol megismerkedett egy szintén állami gondozott fiúval és teherbe esett. A baba megszületése előtt összeveszetett a párjával, de a csecsemővel nem maradhatott az otthonban, így támogatott lakásbérletet kerestek a számára. Életében az első estét három éves kora óta akkor töltötte egyedül, mikor a kórházból megérkezett a kezében a három napos csecsemővel az új lakásába.

A programban egy szociális munkás átlag 3 fiatallal dolgozik folyamatosan, de jelentős szerepe van a team közös munkájának is. A folyamatos ügyeletet is szociális munkások adják, de éjszaka 11-től reggel 7-ig pihenőidejük van, így nincs felügyelet.

A szolgáltatás költséges, kiscsoportos formája a programban dolgozók szerint elengedhetetlen a sikeres működéshez. Nyilvánvalóan magas kiadásokkal jár az épület fenntartása és a személyzet magas száma is, de a dublini rendszerben az állami gondoskodásból kikerülő fiatalokat adják a hajléktalanság újratermelődésének jelentős részét. Ezért a szolgáltatást elengedhetetlennek tartják a megelőzésben

2.6 A CARETAKERS PROGRAM TANULSÁGAI

2.6.1 Történet

A *Caretakers* program működtetése különleges a Focus Ireland rendszerén belül, mert a programot közösen hozták létre a St. Vincent de Paul szervezettel, így munkájukat külön kuratórium felügyeli, melynek tagjait a két szervezet delegálja. A Society of St. Vincent de Paul felel az épület állapotáért, míg a Focus Ireland biztosítja a szakmai működést (megfelelően annak, hogy az alapításkor az előbbi szervezet a területét és az épületének egy részét adta át a feladat megvalósításához).

A *Caretakers* elnevezés eredete önmagában beszédes: a leginkább „Gondviselőkként” fordítható név onnan ered, hogy az épület korábban a szomszédos (Society of St. Vincent de Paul által üzemeltetett) krízisszálló munkatársainak lakóhelye volt, az itt lakókat hívták *caretaker*-nek.



1. kép: A Caretakers épülete

2.6.2 Külső környezet

A külső környezetét tekintve az épület belesimul a szomszédságba, sem tábla, sem más megkülönböztető jelzés nincs az épületen. Az egyetlen feltűnést keltő jelenség a biztonsági kapu, amit kaputelefon, kamera, és számkódos zár véd. Míg a szomszédos épületben működő



2. kép: a szomszédos krízisszálló

krízisszálló homlokzata hatalmas felirattal hirdeti a működtetőjét, addig maga a *Caretakers* akár iroda is lehetne. Az épület a belvárosban helyezkedik el, egy saroknyira a turista-látványosságnak számító Christ Church katedrálisról, és három perc sétára a Tempel Bar nevű városrésztől, ahol napszaktól, naptól függetlenül mindig rengeteg turista tölti az idejét és költi a pénzét.

2.6.3 Célcsoport

A program azzal a céllal jött létre, hogy a többi krízisszállásról (koruk, drogfogyasztásuk, vagy mindkettő miatt) kiszoruló fiatalok számára biztosítson átmeneti jellegű ellátást. Hivatalosan 16-21 éves korosztály számára nyitott az intézmény, de fő célcsoportjuknak a 18-21 éves korosztályt tekintik. A drogfogyasztás különféle súlyosságú állapotai gyakoriak az ügyfelek körében, de dolgoznak olyanokkal is, akik csak alkalmanként, vagy egyáltalán nem fogyasztanak tudatmódosító szereket. Összesen kilenc egyágyas szobában tudnak férőhelyet biztosítani vegyesen (igény szerint változó arányban) lányok és fiúk számára.

2.6.4 Szemlélet

Szemléletében a program minden szabálya, minden szakmai irányelve és fizikai környezet is azt a célt szolgálja, hogy a lehető legmegfelelőbb ellátást biztosítsa ennek a



3. kép: Az emeleti folyosó, tűzzáró ajtók

célcsoportnak. A teljes intézményt áthatja a szakmai tudatosság magas szintje, aminek minden működési kérdés alárendelődik.

Néhány évvel ezelőtt a hajléktalanellátó rendszer átalakítása kapcsán szemléletváltás történt az szolgáltatásban, ami azóta átszövi a szervezet munkáját, meghatározza az ügyfelek és a dolgozók viszonyát, a szociális munka fókuszát, és a rendszer teljes működését is. Az egyéni szükségletek és lehetőségek részletes felmérésén alapuló, személyre szabott cselekvési tervek tartalmazó, a hajléktalan létből való tartós, és biztonságos kilépésre fókuszáló, folyamatosan (kötelezően) nyomon követett, felülvizsgált és az aktuális helyzethez igazított segítő folyamatok alapozzák meg az ellátás (számunkra) új szervezését. A *Caretakers* minden szintjén ennek a szemléletnek megfelelően működik, ehhez igazítja a szabályokat, a személyi és tárgyi feltételeket és szakmai munkáját, működési elveit is.

A munka másik meghatározója a szakmai tudatosság: tisztában vannak vele, hogy rendkívül magas kockázatú, a segítségnyújtás magas szintjét igénylő, célcsoporttal dolgoznak, és minden szempontból alkalmazkodnak ehhez.

2.6.5 Tárgyi Környezet

A tárgyi feltételek szintjén ez a szemlélet azt jelenti, hogy a teljes épület tűzbiztos kialakítású, minden ajtó, ablak, berendezési tárgy, függöny tűzálló, minden helység tűzjelzővel ellátott. A szobák ajtajai belülről zárhatóak, de a személyzet ki tudja nyitni őket kívülről is; ezen felül az ajtók mindkét irányba nyílóak (kifele és befele is), így előzik meg azt, hogy valaki akár belülről, akár kívülről eltorlaszolja azokat. Az intézmény teljes területe – a szobák és a mosdók kivételével – biztonsági kamerákkal ellátott, melyek folyamatosan rögzítik is a felvételeket. Általában nem figyelik folyamatosan a kamerák képeit, de gond esetén visszakeresik a felvételeket. Az ügyfelek elől elzárt területek számozás ajtóval védettek, ezeket a zárat használják is.

A földszinten található a közösségi helyiség kényelmes kanapékkal, televízióval, ebédlőasztallal. Itt található még egy kis büféasztal kávéval, teával, gyümölcsökkel. A közösségi térből nyílik a konyha, ahol napközben a vacsora készül, este csak a személyzet felügyeletével léphet ide be ügyfél (magyarázat a balesetveszély), innen osztják ki a vacsorát és a reggelit. A közösségi helyiségnek közvetlen kijárata van a pici belső udvarra, ahol a kijelölt dohányzó hely található



4. kép: A „legnépszerűbb” szoba

(magyarázat az épületen belüli dohányzás törvényi tilalma). Szintén innen nyílik az iroda, ahol a dolgozók végzik az adminisztrációt, ide ügyfél szintén csak felügyelettel léphet be (magyarázat a

személyes iratok, és információk védelme). A bejárati folyosóról nyílik a csomagmegőrző, a mosókonyha, és egy pihenő szoba. Ez utóbbi arra szolgál, hogy ha valaki csöndre vágyik, nehéz napja volt itt lepihenhet, megnyugodhat. Ottjártamkor voltak itt felhalmozott konzervek, eszközök, ebből arra lehet következtetni, hogy jelenleg nem használják gyakran.

Az emeleten találhatóak a szobák (9db) és a nemenkénti mosdó-zuhanyzó. A szobákban ágy (ágyneművel), éjjeli szekrény és kuka található, méretük 5nm körül lehet.

2.6.6 Működés

A házirend, és a működési szabályok szintjén ez a szemlélet azt jelenti, hogy kevés, átlátható szabályt hoznak, amiben a felelősség az ügyfélre helyeződik: szabályszegés esetén tudatában kell lennie, hogy megszegte a szabályt, ezzel vállalta a lebukás kockázatát, így a szankciót is.

A ház működési rendje azon alapszik, hogy ide gyakran kaotikus állapotú drogfogyasztó fiatalok járnak, ennek többféle következménye van a működésben. Az egyik annak folyamatos szem előtt tartása, hogy tényleg bármi megtörténhet (a súlyos verekedéstől kezdve a túladagolásig, rosszgulléig). A másik annak a folyamatos szem előtt tartása, hogy életmódjuk következtében ezek a fiatalok rengeteg ártalomnak és veszélynek teszik ki magukat, így a számukra biztosított szolgáltatásnak biztonságot nyugalmat, elfogadó és gondoskodó (ártalomcsökkentő) környezetet kell biztosítania. Ez a védelem addig biztosítható, míg a fiatal az intézményben tartózkodik, így lehetőleg az a cél, hogy a minél több időt töltsenek itt, és nem az utcán, ezért a kitiltást és a szolgáltatás megtagadását (a „nem beengedést”) igyekeznek minimalizálni. Az egyetlen ok, ami miatt valakitől megtagadják a beengedését az, ha agresszív viselkedést mutat a kapuban. Ez nem gyakori jelenség, de előfordul. Ha valaki láthatóan súlyosan kábult állapotban érkezik, akkor behívják és folyamatosan figyelik az állapotát, hogy orvost hívhassanak, ha szükséges.



5. kép: a pihenő szoba

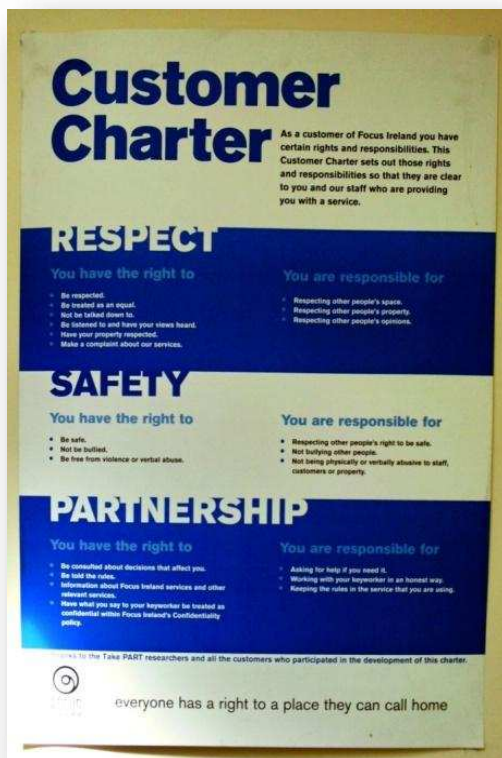
A szabályok szerint tilos a verbális és a fizikai erőszak más ügyfelekkel és a személyzettel szemben; tilos kábítószerrel az intézmény területére behozni illetve ott elfogyasztani; tilos az épületen belül dohányozni; tilos lopni; illetve tilos az ellenkező neműek szobájában tartózkodni (ez utóbbi okozza a legkevesebb konfliktust, mert az ajtók nehezek, és hangosan nyílnak-záródnak). Ezeknek a szabályoknak a

megsértéséért a szabályszegés súlyosságától függő időtartamú kitiltás jár: a kisebb súlyú vétségért egy éjszakányi, súlyos konfliktus esetén hosszabb időtartamú. A drogfogyasztási és a

dohányzási tilalom egyszerű adaptációja a törvényeknek – természetesen nem szegnek törvényt az ügyfelek kedvéért –, ahogy a fizikai és verbális erőszak tilalma is. A kevés írott szabály ellensúlyozására az ügyeltesek igen intenzíven vesznek részt az intézmény közösségi életében, igyekeznek irányítani, felügyelni a csoportfolyamatokat.

Beengedés délután 6-tól van, minden érkezővel külön beszélnek az ügyeltesek, hogy felmérjék milyen az aktuális állapotuk, milyen segítségre lehet szükségük az éjszaka folyamán, milyen napjuk volt. Az érkezőket meleg vacsora, gyümölcsök, tea, kávé várják; ez részét képezi az ártalomcsökkentésnek, mert tisztában vannak vele, hogy ezek a fiatalok napközben nem fordítanak figyelmet arra, hogy egyenek, magukkal törődjenek. A szobákba este 8-tól lehet felmenni, „villanyoltás” éjjél és egy között van.

A két időpont között az ügyfelek szabadon mozoghatnak mind az intézményben, mind onnan ki és be. Az intézmény korlátlan elhagyásának lehetősége szintén azt szolgálja, hogy a drogfogyasztási tilalom miatt ne válasszák a közterületen alvást, ahol számtalan veszélynek lehetnek kitéve, hanem „dolguk végeztével” („*finished their business*”) visszatérjenek a védett környezetbe.



7. kép: Elfogadás, Biztonság, Partnerség



6. kép: számszáras, tűzzáró ajtó

Az éjszaka folyamán állapotfüggően, de minimum óránként benyit az ügyeltes minden szobába és ellenőrzi az ügyfelek állapotát. Miután belépéskor nincs motozás, holmi átkutatás, és az este folyamán bármikor kimehetnek az ügyfelek, az ügyeltesek sosem tudhatják pontosan, hogy mit és mennyit fogyasztottak, ezért elengedhetetlen a folyamatos állapotkövetés. Éjszaka az ügyeltesek kimossák és megszáritják a ruháját annak, aki ezt kéri, mert néha ez az egyetlen holmijuk, így a nappali intézményekben nincs rá módjuk (nincs mit felvenni addig, míg a mosógép mos), szintén ezért hálóruhát is biztosítanak igény szerint.

Az intézmény biztosít csomagmegőrzést is, a szekrényekben benn lehet hagyni a holmit

addig, míg az ügyfél rendszeres kapcsolatban áll az intézménnyel.

Reggel nyolc és kilenc között van az ébresztés, 9:30-kor el kell hagyniuk az épületet. Reggelit, kávét, teát szintén kapnak.

2.6.7 Szakmai elvek

A szervezet szakmai munkájában minden téren érzékelhető a személyre szabott egyéni megoldások fontossága. A bekerülés általában ajánlásokon keresztül történik (nappali intézmények, drogrehabilitációs, és ártalomcsökkentő központok, utcai szolgálatok), de lehetőség van besétálni az utcáról is. Már a felvételeknél figyelembe veszik a jelentkező és a benntartózkodók érdekeit egyaránt. Attól függően is válogatnak a jelentkezők között, hogy a már bennlakó társaság milyen. Például ha sok olyan lakó van, akik kaotikusan, és súlyosan kábítószerfüggők, akkor nem vesznek fel olyat, akinek ez súlyosbíthatná az állapotát, aki alkalmi fogyasztónak számít.

Nagyon óvatosak a 18 évesnél fiatalabbak esetében. Őket csak nagyon részletes felmérés után, és a gyermekvédelemmel való szoros együttműködés mellett fogadják. Arra is figyelnek, hogy a már bennlakók között ne legyen olyan, aki veszélyt jelenthet rájuk.

Amellett, hogy szempont az állandó, biztonságos környezet biztosítása, arra is hangsúlyt helyeznek, hogy ez a hely nem lehet végleges megoldás senki számára. Ennek érzékeltetése az érdekében háromnaponta, vagy hetente újraosztják az ágyakat/szobákat. Ezzel azt is biztosítják, hogy az újonnan érkezők egyenlő esélyekkel induljanak a jobbnak tartott szobák megszerzéséért.

A szolgáltatás teljes felépítése az egyén és a csoport érdekeinek, szükségleteinek finom egyensúlyára épít. Azért nincs szükség részletes házirendre és szigorú szabályokra, mert a teljes rendszer folyamatosan mozog egy működési skálán belül, mindig igazodva az éppen az intézményben lakó egyes ügyfelek, és az intézmény közösségének igényeihez. A legtöbb részletes szabályokat és kategorikus működési elveket firtató kérdésekre azt a választ kaptam, hogy hiszen mindenkivel részletes felmérés készül, így ezekre a szabályokra nincs szükség. Ilyen kérdés volt például, hogy szükséges-e valamilyen irat, igazolás a beköltözéskor (pl. tüdőszűrő, vagy HIV teszt, személyi igazolvány, TAJ-kártya). A válasz az volt, hogy a részletes felmérés során szóba kerülnek ezek a kérdések, és ha szükséges az adott ügyfél esetében, akkor elirányítják a megfelelő szolgáltatáshoz. Például ha felmerül az intravénás droghasználat, és korábban nem volt kivizsgáláson az ügyfél, akkor tanácsolják neki, hogy vegyen részt a szükséges szűrővizsgálatokon.

Holisztikus Szükségletfelmérés és Szolgáltatási Terv, valamint a Szolgáltatás-, és Esetmenedzser rendszer fogalmai:

**Service User: A Szolgáltatás
Használója** – aki kapcsolatba
kerül a szolgáltatásokkal

Assessment Tool:

Felmérési Eszköz – a kérdőív,
amit a felmérés során
használnak, a
hajléktalanellátás esetében a
Homeless Agency által
kifejlesztett Holisztikus
Szükségletfelmérés

**Support Plan: Szolgáltatási
Terv** – a szolgáltatások
igénybevevője és a szolgáltató
által közösen elfogadott lépések
(cselekvések) sorozata,
tartalmazza a közös célokat
és az elérésükhöz szükséges
eszközöket. A felmérés során
gyűjtött információkon
alapszik, meghatározza a célok
elérésének időrendjét és
világosan tisztázza a felelősségi
területeket. Esetenként utalnak
rá **Care Plan-Gondozási Terv**
néven is.

**Case Management: Eset
Menedzsment** – intenzív
együttműködés a szolgáltatás
használójával, akinek sokrétű
szükségletei vannak, vagy
intenzív segítséget igényel. Célja
biztosítani a különféle
szolgáltatások hatékony
koordinációját, hogy
megfeleljenek a különféle
szükségleteknek. Felelőssége,
hogy felkutassa és koordinálja a
különféle szolgáltatásokat,
megoldást találjon minden
szükségletre.

Az egyéni esetkezelésben hasonlóan nincsenek igazán kötelező elemek. Az ügyfél és a szociális munkás folyamatos együttműködése során alakul ki az esetvitel iránya folyamatos alkuk eredményeként; melyeket időről-időre közösen felülvizsgálnak és újradefiniálnak. A rendszer azon alapszik, hogy folyamatosan az ügyfél rendelkezésére áll a segítség, mindig azon a szinten és olyan intenzitással, amit ő igényel. Például egy kaotikusnak nevezett állapotú drogfogyasztó esetében elfogadható az, hogy csak két-háromnaponta jelenik meg az intézményben a vacsora kedvéért, miközben folyamatosan tudatják vele, hogy ennél több segítséget is tudnának biztosítani, ha ő szeretne változtatni a helyzetén és az életmódján. Van példa rá, hogy egy év telik el, míg az elfogadó, támogató környezet és a stabil szálláslehetőség következtében annyira elköteleződik az ügyfél, hogy nyitottá válik a továbblépésre. Ugyanakkor az is előfordul, hogy a felmérés eredményeként más szálláslehetőség bizonyul megfelelőnek az ügyfél számára, így néhány éjszakai tartózkodás után továbbírányítják oda.

Az intézmény kiterjedt kapcsolatrendszerrel rendelkezik nem csak a szervezeten belül, hanem azon kívül is. Kapcsolatban áll a város azon szolgáltatóival, akik a fiatal drogfogyasztó célcsoport szempontjából relevánsak lehetnek. A hajléktalan-ellátó rendszeren belül ez jelenti a nappali intézményeket, az utcai szolgálatot, a fiatalok délutáni szolgáltatását (Extension – a nappali intézmény délutáni meghosszabbított nyitvatartása kifejezetten a fiatal korosztály számára), és a továbblépés irányait jelentő átmeneti és tartós lakás programokat. A külső kapcsolatok közül a legjelentősebb a HSE²², különösen a 18 év alatti ügyfelek esetében, és meghatározó a Trinity Court Drug Treatment Center, mely főként heroinfüggő fiatalok számára nyújt kezelést. Ezen kívül kapcsolatot tartanak metadon programokkal, drogrehabilitációs intézményekkel, kórházakkal, és a büntetés-végrehajtás intézményeivel is.

Az elmúlt év folyamán a kilenc férőhelyen közelítőleg 30 fő fordult meg, ezzel a nagyon széles skálán mozgó egyéni tartózkodási idők átlaga a 4 hónapot közelíti. Ennél a rendkívül nehezen kezelhető célcsoportnál ez nagyon hosszú időnek számít.

A kilépési utak tekintetében változatos képet mutat az intézmény. Az ügyfelek egy része visszatér a családjához, szüleikhez a szolgáltatás segítségével, mások magánbérletben, vagy átmeneti lakásprogramban találnak továbblépést. Ugyanakkor az ügyfelek jelentős része a felnőtt hajléktalanok ellátási formáiba, börtönbe,

Holistic: Holisztikus – eljárás, mely minden tényezőt áttekint, ami a szolgáltatás használójának jól-létét befolyásolja

Key Worker: Ügy Menedzser – a szolgáltatás használójával történő együttműködés a szolgáltatási tervben szereplő célok elérése érdekében, amennyiben az „Ügy Menedzser” szolgáltatáshoz kapcsolódna (leginkább egy bizonyos ügyintézéshez kapcsolódik)

Case Manager: Eset Menedzser – a vezető Ügy Menedzser, aki koordinálja a szolgáltatási tervben szereplő szolgáltatókat, ővé a felelősség a felmérés és a szolgáltatási terv elkészítésében. A szolgáltatási terv felülvizsgálata is a feladatai közé tartozik, és általában a szolgáltatás igénybevevőjével a legtöbbet találkozik. (leginkább a teljes esetfolyamathoz kapcsolódik)

Lead Agency: Vezető Intézmény – az az intézmény, ami megfelel a következők egyikének: 1. A legtöbb kapcsolat az ügyféllel; 2. Törvényi kötelezettsége van az ügyféllel kapcsolatban; 3. A legjobb pozícióban van, hogy a szolgáltatási tervben szereplő fő célok elérését segítse

Care Manager: Szolgáltatás Menedzser – ez a szerep az esetmenedzsment hatékonyságának segítése érdekében a strukturális kérdésekre és döntéshozatalra fókuszál, különösen a korlátok, vagy akadályok tekintetében, melyekkel az esetmenedzser találkozhat. (Leginkább a szolgáltatások 27 közötti kapcsolatokhoz, és a rendszer átjárhatóságához kapcsolódik.)

²² Health Service Executive, Children and Family Service – Egészségügyi Végrehajtó Szerv, Gyermekek és Család Szolgálat

vagy egészségügyi intézménybe kerül. (Az adatok nem frissek, de 2008-ban 27 ügyfélből 5 fő családjához, 3 fő magánbérletbe, 2 fő átmeneti lakásprogramba lépett tovább; míg 7 fő felnőtt ellátásba, 5 fő börtönbe került.)

2.6.8 Finanszírozás, pénzügyi kérdések

A szolgáltatás célcsoportja igen magas kockázatú, és számos komplex szükséglettel rendelkezik, ezért a számukra nyújtott speciális szolgáltatás, igen forrásigényes. Az ágyszám emelése olyan mértékben növelné a szolgáltatás rizikóját, hogy vállalhatatlan lenne a biztonságos működtetés.

A kilenc férőhelyre (ami éves átlagban 60-80%-os kihasználtsággal működik – a statisztikában a fenntartott, de aktuális éjszaka kitöltés, vagy meg nem jelenés miatt el nem foglalt ágy üresnek számít) egy projektvezető, két projektvezető asszisztens, hét projektdolgozó (ügyeletes) és egy szakács, egy takarító jut. Ez a team kiegészül még külső „key worker” csapattal, akik az egyes ügyfeleknek segítenek a külső ügyintézésben. Esténként egyszerre három segítő van jelen, reggel kettő. A szakács és a takarító a délelőtti órákban készíti elő az intézményt az esti nyitásra.

Finanszírozását nagyrészt a HSE²³ biztosítja, ami kis részben kiegészül adományból származó forrásokkal is.

2.6.9 Tanulságok

A szolgáltatás jó példa arra, milyen elvek mentén lehet biztonságos és elfogadó környezetet teremteni, a sokféle és összetett problémákkal küzdő magas kockázatú célcsoport számára. A program adaptálható lenne nem csak fiatal droghasználók esetében, hanem más hasonló célcsoport számára is. A hosszú ideje, tartósan közterületen élő, alkoholbeteg hajléktalan emberek hasonlóan magas kockázatú, összetett és sokféle szükséglettel rendelkező célcsoportnak számítanak; hasonlóan a pszichiátriai betegségben szenvedő, vagy fogyatékossgal élő hajléktalanok számára is megfelelő lehetne egy hasonló szolgáltatás.

Ezzel együtt a szolgáltatásnak nem csak a fenntartása igen forrásigényes (leginkább szakemberigényes), de a létrehozása is jelentős befektetéssel jár. A tűzbiztos kialakítású épület, a megfigyelőrendszer, a biztonsági rendszer, és az egyágyas szobák ebben az esetben elengedhetetlennek látszanak.

Az is igaz, hogy ez a szolgáltatás nem emelhető ki a Dublini ellátórendszerből. Az itteni átalakítások hatására ma olyan

Line Manager: Folyamat menedzser – ez a szerep az esetmenedzser felügyeletét jelenti, és válaszol a folyamattal, illetve az eredményekkel kapcsolatos kérdésekre

Implementation Advisor: Megvalósítási Szakértő – a pilot projekt ideje alatt az a vezető menedzser, aki felelős a protokollok alkalmazásának áttekintésért az általa vezetett intézményben, és/vagy kidolgozza az akadályok és problémák leküzdésének módját

Pilot Steering Group: Program Irányító Csoport Az intézményvezetők csoportja, akik áttekintik a pilot előrehaladását.

Child Protection Officer: Gyermekvédelmi Hivatalnok (felelős) – a Gyermek az első irányelv megköveteli, hogy minden szolgáltató foglalkoztasson képzett CPO-t. feladata, hogy tisztában legyen a bejelentési kötelezettség eseteivel, informálja a kollégáit a törvényi kötelezettségeikről. Minden szolgáltatónak ki kell dolgoznia a gyermekvédelmi irányelveit.

Gaps and Bloks Form: Hiányosságok és Korlátok Kérdőív – az a mechanizmus, ami során az esetmenedzserek és a Folyamat menedzser ek értesítik az egyeztető fórumot a rendszer hiányosságairól, melyek meggátolják az ügyfelek előrejutását. A hajléktalanellátók számára ez a Homeless Agency felé benyújtott negyedéves szolgáltatási és tevékenységi jelentés.

²³ Health Service Executive, Children and Family Service – Egészségügyi Végrehajtó Szerv, Gyermekek és Család Szolgálat

együttműködés alakult ki a főbb ellátók között, ami lehetővé teszi, hogy az ügyfelek szabadon mozogjanak a rendszerben mindig az aktuális állapotuknak megfelelő szolgáltatás irányába. Vagyis ez az intézmény nem „dugul be”, mert ahol sikerül az ügyféllel megteremteni az együttműködés alapjait, ott közös munkával magasabb szintű, önállóbb lakhatás felé mozog az ügyfél.

Szintén nem választható el az intézmény sikeres működése a Holisztikus Szükségletfelmérés és Szolgáltatási Terv²⁴, valamint a Szolgáltatás-, és Esetmenedzser²⁵ rendszer fogalmaitól. Az elméletet 2007. óta fejlesztik kezdetben pilot programként, később már a több szervezet közreműködésével tesztelve. Kidolgozása, bevezetése és elterjesztése szerepel a Dublin városi, és az országos hajléktalansághoz kapcsolódó stratégiában, és a kormány támogatását is élvezi. Jelenleg a második változatát használják, készült belőle 300 oldalas kézikönyv, részletes protokollok, és akkreditált képzés a szociális szakemberek számára.

²⁴ Holistic Needs Assessment and Support Plan (HNA)

²⁵ Care and Case Management

2.7 A NAPPALI SZOLGÁLTATÁSOK – COFFEE SHOP ÉS EXTENDED DAY SERVICES

A Tempel Bar városrész Dublin egyik legfelkapottabb turista látványossága. A szűk kis utcákban hagyományos pubok sorakoznak tradicionális ételeket, ír népzene és széles sörválasztékot kínálva az ide látogatóknak. A városrész nem túl nagy területen helyezkedik el, de koncentráltan találhatók meg itt mindazok a boltok, kulturális és szórakoztató helyszínek, amik idevonzzák a turisták tömegeit. Ahogy Budapesten, itt is mindenféle mutatványosok, utcazenészek, kéregetők és gyűjtögetők követik a gazdag(nak gondolt) külföldiek útvonalát. A Coffee Shop egy mellékutcában található két drága étteremmel szemben a városrész közepén.

A többi szolgáltatással ellentétben itt zászló, logó és mindenféle feliratok jelzik a szolgáltatást. A Focus Ireland az utca két oldalán két épületben működtet szolgáltatásokat. Az utca egyik oldalán található épületben egyéni esetkezelő szociális munkások irodái találhatók, ide előzetes időpont egyeztetés után lehet bejutni. Az utca másik oldalán található épület földszintje a Coffee Shop, itt működik a Délutáni Szolgáltatás, és az Információs és Tanácsadó Szolgálat. Az első emeleten beszélgetésre, és tárgyalásra alkalmas helyiségek, és egy mozi-szoba található, míg a második szinten van az utcai munka irodája.



A Coffee Shop a sok hasonlóság ellenére nem azonos a hazai nappali melegedővel. Elsődleges szolgáltatása az étkeztetés (erre utal az elnevezés is). Naponta közelítőleg 130 fő fordul meg ebben az ellátási formában. A helyiség egyidejűleg 25 fő befogadására alkalmas ezért egyre gyakoribb, hogy sorbanállással lehet csak bejutni. A belépésnél mindenkinek felveszik az alapadatait és megkérdezik, hogy milyen céllal érkezett. Napközben alapvetően kétféle szolgáltatást lehet igénybe venni: lehet ebédelni és információt kérni. Az étkezésért fizetni kell 1.60 €-t (ez nagyjából egy kg kenyér, vagy egy doboz olcsó sör ára a boltokban) alkalmanként. Ha valakinek nincs pénze, vagy úgy ítélik, hogy krízishelyzetben van, akkor ingyen is biztosítják számára az ételmiszert, illetve mérlegelés nélkül van két étkezési hitelkeret, amit bárki, bármikor igénybe vehet. Az Információs És Tanácsadó Szolgálat elsősorban lakhatással kapcsolatos információkat nyújt, tájékoztat a különféle jogokról, és jogosultságokról, segít a hivatalos ügyek intézésében. Ha komolyabb összetett gondozási folyamatra van szüksége valakinek, akkor átirányítják a szemközti esetkezelő csoporthoz, segítenek időpontot kérni a számára.

Alapvetően a program célcsoportja jóval szélesebb, mint a hazai nappali melegedőké, a szolgáltatások köre pedig sokkal szűkebb. Nem csak a hajléktalanok jelennek meg náluk, hanem a más szegény csoportok is, akik megélhetési gondokkal küzdenek, illetve a lakásvesztés veszélyében vannak. Mostanában egyre gyakoribbak a lakáshitelekkel, tartozásokkal kapcsolatos kérdések. Az információs asztalnál két munkatárs dolgozik folyamatosan. A feladatuk leginkább irányító jellegű: adott kérdéssel kapcsolatban útbaigazítják az ügyfeleket. Például juttatás-ügyintézés esetén elmondják, hogy melyik hivatalba kell menni, ott milyen iratokra lesz szükség, milyen formanyomtatványt kell kitölteni, mennyi időt vesz igénybe az



ügyintézés, mi a nyitvatartási idő, de nem kísérik el az ügyfelet az adott hivatalba és nem mennek bele az életútja történéseibe. Az információs szolgálat folyamatosan működik, akkor is igénybe lehet venni, ha az intézmény átmenetileg zárva tart.

A Coffee Shop 11:30-15:00-ig tart nyitva, ezután van egy óra szünet, mikor rendet raknak és a személyzet megbeszéli a nap történéseit, felkészül a délutáni időszakra.

Az Extended Day Sevices a nappali szolgáltatás délutáni kiterjesztése. Még nem régóta működik, így jelenleg is folyamatosan alakítják a működési elveit. Abból az elképzelésből indultak ki, hogy a nappali szolgáltatások zárása utáni időszakot nem fedte le semmilyen intézmény. Jelenleg Dublinban két ilyen szolgáltatás működik, a Homeless Agency finanszírozásában

megosztva nyerték el a működtetés jogát.

A szolgáltatás beindítása után meglepetéssel szembesültek azzal, hogy jóval több ember keresi fel őket ebben az időszakban, mint amire a tervezés során számítottak. Arra sem voltak felkészülve, hogy teljesen más ügyfélkörrel lesz dolguk ebben az időszakban, mint napközben. Azt mondják, hogy aki délután veszi igénybe a szolgáltatást, annak nincs éjszakai szállása, hiszen ha lenne, akkor már ott tartózkodna. Ezért egy sokkal nehezebb, többféle problémával rendelkező klienskörrel szembesülnek ebben az időszakban, mint a napközbeni órákban.

A szolgáltatások alapvetően megegyeznek a napközben nyújtottal, kiegészülve egy ingyenes telefonálási lehetőséggel, és ebben az időszakban ingyenes az étkezés. Ezt általában arra használják az ügyfelek, hogy a krízisvonalat hívják rajta és találkozási pontot egyeztessenek a Nightbus szolgáltatással. Általában naponta csaknem 150 fő fordul meg ebben az ellátási formában. Délután 16:00-20:30-ig tartanak nyitva hétköznapiokon. A jelentős ügyfélszám egyre nagyobb megterhelést jelent mind a dolgozók, mind a környezet számára. Egyre több a konfliktus az utcán, a szomszédságban, mivel ebben az időszakban is csupán 25 ember tartózkodhat benn egyszerre az intézményben, kinn a sorban állók egyre kevésbé kontrollálhatóak. Jelenleg azon vannak, hogy felvegyenek valakit akinek csak az lesz a dolga, hogy az utcát felügyelje. A Tanácsadó és Információs Szolgálat délután is folyamatosan működik, ám ekkor szinte kizárólag szállással kapcsolatos kérdésekkel keresik meg őket.





A délutáni időszak sajátja a mozi-szoba: 20 feliratkozó számára az emeleten biztosítanak filmnézési lehetőséget, ezzel valamelyest tehermentesítve a földszintet. Mivel a Nightbus esetenként csak este 10-11 körül veszi fel az utasait, így a legtöbb idelátogató csak az időt szeretné eltölteni valahogy addig.

A szolgáltatás kapcsán valós kérdésként merül fel, hogy vajon a hivatalos statisztika adatai helyesek-e az utcán élők számát illetően²⁶, ha naponta 150 fő jelenik meg ebben a szolgáltatási formában, akiknek nyilvánvalóan csak egy része jut szálláshoz a Nightbus szolgáltatás²⁷ segítségével.

Az is nyilvánvaló az elhangzottakból, hogy komoly szervezési gondokkal küzdenek, sem a helyiség mérete, sem a személyzet nem megfelelő ekkora számú ügyfél ellátásához. Ennek következménye a konfliktusok emelkedő száma zömmel az intézmény területén kívül. A tervek szerint el kell költöztetni a szolgáltatást másik épületbe. Addig is gyakran besegítenek az utcai szolgálat munkatársai (irodájuk az emeleten van). A szolgáltatás szakemberei nincsenek elegendően ahhoz, hogy négy szemközti beszélgetéseket folytassanak. Ha valaki olyan krízishelyzetben érkezik az intézménybe, hogy szüksége van egyéni beszélgetésre, akkor leírnak egy utcai szociális munkást hozzá, aki felkíséri az egyik tárgyalóba.

Ellentétben a korábban látott szolgáltatásokkal itt nincs sem idő sem tér a személyes figyelemre, a holisztikus felmérésekre, vagy az egyéni esetmunkára. A szolgáltatás úgy működik, mint egy nagy pályaudvar: különféle irányokba indítja el az ügyfeleit, ahol hozzáférnek a különböző segítséghez.



²⁶ A 2008-as „Counted In” szerint 110 fő, azóta csökkenő számot mutat, az utcai szolgálat szerint 60-70 fő között mozog.

²⁷ A rendszer legutóbbi átalakítása során azt a szemléletet szerették volna erősíteni, hogy a drágának tartott krízisszállókból lakásba juttassák az ügyfeleket olcsóbbnak tartott lakásprogramokon keresztül. Az eredmény pedig az lett, hogy több krízisszállót bezártak (a legrosszabbnak tartott helyeket) a múlt év során, de azóta sem nyíltak meg a lakásprogramok. Így most kifejezetten hiány van a krízisférőhelyekből, ezért egyes szállókon matracokat kellett használatba állítani. A téli kiegészítő férőhelyek bezárása után nem jut szállás mindenki számára, akinek szüksége lenne rá.

3 A FOGADÓ ORSZÁG RÖVID BEMUTATÁSA

3.1 ÍRORSZÁGRÓL RÖVIDEN²⁸

Írország területe (70,282 km²) valamivel kisebb, mint Magyarország, lakossága kevesebb, mint fele hazánkénak (4.2 millió fő). Ha Magyarországot „vízfejűnek” szokás nevezni, akkor Írországra ez hatványozottan igaz: a lakosság 60%-a a nagyvárosokban él, elsősorban Dublinban, és Cork, Galway, Limerick, Waterford városokban. A lakosság 10%-a bevándorló, nagy részük az EU 12 új tagállamából (a 2004-ben csatlakozott országok) érkezett, illetve jelentős a „visszatelepülő” írek aránya a 90-es évek közepétől. A 2006-os népszámlálás adatai szerint az ír visszatelepülők után a legnagyobb betelepülő csoport Lengyelországból érkezett, alacsonyabb számban érkeztek az Egyesült Királyságból, és Litvániából.

Az Ír sziget területén két állam található, Írország és az Egyesült Királyság részét képező Észak Írország. Írország területe négy régióból (dél, kelet, nyugat, észak-nyugat), és 26 tartományból áll. (Észak Írországban, észak-keleti régióban 6 tartomány található.)

Írország 1922-ben lett önálló állam. 1955 óta az Egyesült Nemzetek tagja, 1973 óta az Európai Unió, 1999 óta az euró-övezet része.

Az ír gazdaság nagyfokú fejlődésen esett át 1993-2007 közötti időszakban. Nem csak az EU-n belül, de a világon is az egyik legdinamikusabban fejlődő gazdaságot hozták létre. A gazdaság nyitottsága miatt 2008-ban a gazdasági válság érzékeltetni kezdte a hatását, melynek következményeként napjainkban kényszerül komoly megszorító intézkedésekre.²⁹

Írország gazdasága mélyreható átalakulások után jelenleg a szolgáltatászektor túlsúlyán alapul (a GDP 64%-a), jelentős még az ipar szerepe (33%), és elenyésző a mezőgazdasági termelésé (3%).³⁰

A foglalkoztatottság a 90-es évek eleje óta folyamatosan nőtt (1.2 millió főről 2007-ben 2.1 millióra), míg a munkanélküliség 2007-ben 4.5%-al elérte a legalacsonyabb értékét. A gazdasági válság hatására ez az érték 2009-ben 12%-ra nőtt, és 2010-ben további emelkedés látszik (2010 júniusában 13.6%)³¹. A foglalkoztatottság a 14 szektorból 10 esetben csökkent, legjelentősebb veszteség az építőiparban tapasztalható (19.4%-os csökkenés egy év alatt). 2010 első negyedében a munkanélküliség 2.8 %-al volt magasabb az EU-27 átlagánál.

Name of State

The Irish Constitution provides that the name of the State is Éire or in the English language, Ireland. The Republic of Ireland Act of 1948 provides for the description of the State as the Republic of Ireland but this provision has not changed the use of 'Ireland' as the name of the State in the English language.

Island of Ireland

The geographical island of Ireland contains two separate legal jurisdictions comprising the sovereign independent state of Ireland comprising 26 counties located to the south, east, west and north-west of the island, while Northern Ireland comprises the remaining six counties to the north-east of the island, under the jurisdiction of the United Kingdom

Language

Article 8 of the Irish Constitution makes the following affirmation: The Irish language as the national language is the first official language.

Flag

The national flag is a tricolour of green, white and orange. The flag is rectangular in shape, the width being twice the depth. The three colours are of equal size with the green next to the staff.

Emblem

The harp has been regarded as the official symbol or coat of arms of Ireland since medieval times. The heraldic harp is used by the Government, its agencies and its representatives at home and abroad. It is engraved on the seal matrix of the Office of the President as well as on the obverse of all coinage. It features on the Irish euro coins.

Anthem

The text of Amhrán na bhFiann (Soldiers Song), consisting of three stanzas and a chorus, was written by Peadar Kearney who also composed the music together with Patrick Heaney. The chorus was formally adopted as the National Anthem in 1926. A section of the National Anthem (consisting of the first four bars followed by the last five) is also the Presidential Salute.

The National Day

Saint Patrick's Day, (17 March) is the National Day. Tradition holds that it was the use of the shamrock (a green trefoil) by Saint Patrick when preaching in Ireland, which led to its adoption as an Irish symbol.

²⁸ <http://www.dfa.ie/uploads/documents/Publications/Ireland%20in%20Brief%202008/ireland%20in%20brief%202008i.pdf>

²⁹ http://hvg.hu/gazdasag/20101128_mentocsomag_irorszagnak, <http://hvg.hu/hvgfriss/2010.47>

³⁰ http://www.esri.ie/irish_economy/

³¹ http://www.cso.ie/releasespublications/documents/labour_market/current/qnhs.pdf

3.2 EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SZOCIÁLIS RENDSZER

Az ország a GNP 8%-át költi „egészségügyi” ellátásra, melybe beletartozik a kórházak, közösségi egészségügyi szolgáltatások, a közösségi jóléti szolgáltatások, a közösségi védelmi szolgálatok, a pszichiátriai szolgáltatások és a fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások finanszírozása is. A területet központilag az Egészség és Gyermek Minisztérium (Department of Health and Children) irányítja, és az Egészségügyi Végrehajtó Szerv (Health Service Executive) felelősségébe tartozik. A HSE három független területet fed le: Egészségügy és Személyes Szociális Szolgáltatások, Támogató Szolgáltatások, Reform & Fejlesztés. A finanszírozás a központi adókon keresztül történik, sok önkéntes szervezet is támogatásban részesül a területen.

Jelentős még az önkormányzatok szerepe, melyek rendszere jelenleg átalakítás alatt van. Az átalakítások célja, hogy megerősítsék az önkormányzatok közösségfejlesztő szerepét. Tevékenységük kiterjed (többek között) a lakhatási-, építkezési, valamint az oktatási, egészségügyi, és jóléti szolgáltatások működtetésére.

A társadalmi jóléti rendszer lefedi a szociális védelem nemzetközileg elfogadott formáit, vegyíti a szociális juttatásokat a támogató szolgáltatásokkal. Pénzbeli ellátásokkal segíti például a munkanélküliség, betegség, idős kor, vagy megözyegyülés miatt nehéz helyzetbe került embereket. A GNP 9%-át fordítja ilyen juttatásokra az ország.

3.3 HAJLÉKTALANSÁG ÍRORSZÁGBAN

Írországban a hajléktalanság és a hajléktalan-ellátás alapjaiban különbözik a hazai helyzettől. Azon túl, hogy fogalmi kereteiben a FEANTSA ETHOS kategóriáit alkalmazza, átgondoltabb rendszerszerűbb is. Kormányzati szinten 2000-ben készült először hajléktalanügyi stratégia ([Homelessness- An Integrated Strategy](#)), ezt követte a fiatalokra koncentráló stratégia 2001-ben (Youth Homeless Strategy), és a hajléktalanság megelőzésével foglalkozó stratégia 2002-ben [Homeless Preventative Strategy in 2002](#)). 2005-ben felülvizsgálták az addig elért eredményeket, és kidolgoztak egy új holisztikus, integrált szemléletű stratégiát, mely a 2008-2013-as időszak terveit tartalmazza ([The Way Home, a strategy to address adult homelessness in Ireland 2008-2013](#)). Ebben a dokumentumban hat stratégiai cél fogalmazódik meg:

1. A hajléktalanság megelőzése (Prevent homelessness)
2. A fedél nélkül éjszakázás felszámolása (Eliminate the need for people to sleep rough)
3. A krónikus hajléktalanság felszámolása (Eliminate long term

Government

Ireland is a parliamentary democracy. Its law is based on common law and legislation enacted by the Irish Parliament under the Constitution. In addition, regulations and directives enacted by the European Union have the force of law in Ireland. EU regulations become part of national law and are enforceable in national courts immediately once they come into force. They do not need to be brought in by any national legislation.

EU Directives require Member States to implement national legislation to achieve a specific result and must, therefore be transposed into Irish legislation.

EU Directives require Member States to implement national legislation to achieve a specific result and must, therefore be transposed into Irish legislation

The Constitution of Ireland sets out the form of government and defines the powers and functions of the President, both Houses of the Oireachtas (National Parliament) and the Government. It also defines the structure and powers of the Courts and outlines the fundamental rights of citizens. The definition of rights covers five broad headings: Personal Rights, The Family, Education, Private Property and Religion.

The President is the Head of State. Where there is more than one candidate for the office, the people elect the President by direct vote. A President may only serve for two terms. President Mary McAleese was elected in November 1997 and began her second seven-year term in November 2004. More information about the President, is available in the Schools Project Corner.

There are fifteen Government Departments each headed by a Minister who collectively form the Government. Executive power is exercised by or on the authority of the Government, which is responsible to the Dáil (House of Representatives). The Head of the Government is the Taoiseach (Prime Minister) while the Tánaiste is the Deputy Prime Minister. More information about the Taoiseach, is available in the Schools Project Corner.

There are two Houses of Parliament, known as Dáil Éireann (House of Representatives) and Seanad Éireann (Senate). The Dáil has 166 members known as Teachtaí Dála (TD). They are elected on a system of proportional representation by universal suffrage. Elections take place at least once every five years. The most recent General Election was held in 2007. The political parties represented in the Dáil are Fianna Fáil, Fine Gael, the Labour Party, the Green Party, and Sinn Féin.

The Seanad has 60 members, eleven of whom are nominated by the Taoiseach (Prime Minister) while the rest are elected from a number of vocational panels and by graduates of universities. The Seanad may initiate or revise legislation, but the Dáil has the power to reject any such amendments or proposed legislation.

homelessness)

4. A tartós lakhatási lehetőségek megteremtése (Meet long term housing needs)³²

5. A hajléktalan emberek számára hatékony szolgáltatások fejlesztése (Ensure effective services for homeless people)

5. Jobban koordinált finanszírozási megoldások (Better co-ordinate funding arrangements)

A pontos célok kidolgozása Hajléktalanügyi Minisztériumközi Munkacsoport (Cross Departmental Team on Homelessness) és Nemzeti Hajléktalanügyi Konzultatív Tanács (National Homeless Consultative Committee) közreműködésével zajlik.

A hajléktalanság vezető okai a stratégia szerint a szegénység, a lakhatási lehetőségek hiánya; veszélyeztető tényező a pszichiátriai betegség, a szerfüggőség, gyenge családi támogató rendszer, intézményi tartózkodás (bentlakásos intézményben mint a pszichiátriai otthon, vagy a börtön); vannak közvetlen kiváltó okok, mint a kilakoltatás, vagy a párkapcsolat felbomlása; és vannak védő tényezők, melyek akkor is segítenek elkerülni a hajléktalanná válást, ha komoly rizikófaktorok állnak fenn, mint az elkötelezettség a munka, vagy képzés iránt, vagy a biztonságos, erős párkapcsolat.

1953-ban az Egészségügyi törvény (The Health Act) a HSE felelőségévé tette a hajléktalan emberek számára menedékhely és segítség biztosítását, melyet a Községi Jóléti Hivatalnokok (Community Welfare Officers) hajtottak végre. A Gyermekvédelmi Törvény 1991-ben a 18 évnél fiatalabbak számára nyújtott szolgáltatásokat szintén az Egészségügyi Szolgáltatások (health services) felelőségévé tette. A Lakhatási Törvény (Housing Act) 1988-ban a helyi hatóságokat hatalmazta fel arra, hogy a hajléktalanság³³ problémájára választ adjanak a legkülönbözőbb módokon: közvetlenül lakhatás biztosításával; önkéntes és közreműködő szervezetek finanszírozásával, melyek lakhatást biztosítanak számukra; információnyújtással, tanácsadással; lakhatási támogatás biztosításával a magán bérlet piacra történő belépésük érdekében.

A helyi hatóságok a fenti törvény alapján háromévente gyűjtenek adatot a hajléktalan háztartásokról, de a szakértők véleménye szerint ez az adat nem megfelelő a hajléktalanság kiterjedésének meghatározására (az adatok nem köthetőek az egyes családokhoz, személyekhez). Hajléktalanügyi Ügynökség (Homeless Agency) 1999-ben, 2002-ben és 2005-ben végzett adatgyűjtést Dublinban melyben kérdőíves módszerrel mérték fel egy héten át a hajléktalan-ellátó intézményekkel és helyi hatóságokkal kapcsolatban álló hajléktalan embereket. A felmérés 19%-os csökkenést mutatott a hajléktalan háztartások számában 2002 és 2005 között Dublinban. 2005-ben 2066 háztartás, 2008-ban 2144 háztartás volt hajléktalan a városban; 2005-ben 2.280 fő, 2008-ban összesen 2.366 felnőtt hajléktalan ember élt Dublinban, közülük 110 fő utcán. Az adatok szerint 2005 és 2008 között 4%-al nőtt a hajléktalanok száma, miközben a város lélekszáma 5%-al lett magasabb. Az utcán éjszakázók száma 41%-al csökkent az időszak alatt, amit nagy eredménynek tekintenek. Országosan a helyi hatóságok kismértékű csökkenést mértek a hajléktalan háztartások számában ugyanebben az időszakban (2.468-ról

³² Krónikus hajléktalanságnak a 6 hónapnál hosszabb ideje tartó hajléktalanságot tekintik

³³ (a) ha nincs olyan szállás a hivatal megállapítása szerint, melyben ő, és akivel általában együtt él, vagy általában reálisan együtt élne, megfelelően lakhatna, vagy lakhatását megtarthatná, vagy

(b) kórházban, szeretetotthonban, éjjeli menedékhelyen, vagy más hasonló intézményben él, azért, mert az a) pont szerinti módon nem biztosított a lakhatása

és a hivatal megítélése szerint a saját erőfeszítésével képtelen megteremteni a megfelelő lakhatását.

2.399-re), és jelentős csökkenést hajléktalan egyének számában (5.581 főről 3.031 főre). A hajléktalanság veszélyzónájában élők felmérésének módszertana kidolgozás alatt áll.

Az országos statisztikák szerint a hajléktalanok 80%-a egyszemélyes háztartásokban él, a szolgáltatók szerint nagy részük intézményes nevelésben élt gyermekkorában, gyakori a pszichiátriai-, és függőségi probléma.

3.4 *HAJLÉKTALANSÁG DUBLINBAN*

A fenti adatokból is nyilvánvaló, hogy a hajléktalanság problémája Írország esetében is a fővárosban koncentrálódik. A Hajléktalanügyi Ügynökség legfrissebb felmérése 2008-ban készült ([Counted In, 2008](#)). Ekkor 2.144 háztartást, 2.366 főt regisztráltak hajléktalanként a városban. A felmérésben hajléktalannak tekintették a hajléktalanszállókon élőket, azokat a tartós támogatott lakhatásban élőket, akik korábban hajléktalanok voltak, illetve az utcán alvókat a felmérés hetében (2008. március 10-16). A felmérésben résztvevők száma hasonló a 2005-ben mért adathoz, de 47%-uk 2005 óta vált először hajléktalanná, ami arra utal, hogy ugyanennyi ember kikerült a hajléktalanságból az eltelt három év során. Tízezer dublini háztartásból 49.5 háztartás hajléktalan (2005-ben 50.1), vagyis minden kétszázadik háztartás. A hajléktalan felnőttek 84%-a Ír állampolgárságú, 10% az EU polgárok (főként Egyesült Királyság, Lengyelország, Románia) aránya, 6% a más államokból származók száma. Az állampolgársággal nem rendelkezők aránya emelkedő tendenciát mutat, ők halmozottan hátrányban vannak, mivel nem élvezik azokat a jóléti és lakhatási szolgáltatásokat, melyek az állampolgárok rendelkezésére állnak.

A hajléktalanok 59%-a krízisszállókon élt a számlálás időpontjában (1.388 Fő), többségük több, mint hat hónapja (989 fő). A felnőttek 31%-a élt átmeneti szállón, vagy hosszútávú támogatott lakhatásban.

110 fő volt a közterületen éjszakázók száma, közülük 38% nem rendelkezett állampolgársággal (2005-ben csak 9%). A rendszeresen közterületen éjszakázók aránya csupán 5%.

A felmérés időpontjában a helyi hatóságok 1.340 hajléktalan háztartást tartottak nyilván (beleértve a folyamatban lévő kérelmeket is).

3.5 *A FOGADÓ SZERVEZET BEMUTATÁSA – VERZIÓ 1: HOMELESS AGENCY³⁴*

A Hajléktalanügyi Ügynökséget 2001-ben hozták létre azzal a céllal, hogy Dublinban, ahol a hajléktalanok száma a legjelentősebb, koordinálja a hajléktalan-ellátást. Akciótervek mentén forráselosztó szerepben segíti a szektor fejlesztését. 2008-ban (ez a legfrissebb adat pillanatnyilag) 62.3 millió € forrás felett rendelkezett, melynek forrása a HSE és a helyi önkormányzatokért felelős minisztérium. A szervezet tevékenységi területei a módszertan/menedzsment, a kommunikáció és információnyújtás, a szolgáltatásintegráció, szolgáltatásfejlesztés, oktatás és továbbképzés, kutatás, és a finanszírozás. 2008-ban 70 szolgáltatást finanszíroztak 30 szervezetnél.

3.6 *A FOGADÓ SZERVEZET BEMUTATÁSA – VERZIÓ 2: FOCUS IRELAND³⁵*

³⁴ <http://www.homelessagency.ie/About-Us/Funding-Allocations-%281%29.aspx>

³⁵ <http://www.focusireland.ie/index.php/about-us>

A szervezetet 1985-ben alapította Sr Stanislaus Kennedy felismerve a Dublinban élő hajléktalan nők szükségleteit. Kezdetben főként személyes szolgáltatásokat nyújtott, 1988-tól indította el a lakhatási programját, melyben alacsony bérű, jó minőségű, hosszú és rövidtávú lakhatást nyújtanak jelenleg Dublinon kívül Limerick és Waterford városokban is.

Jelenleg működtetett szolgáltatásai: nappali szolgáltatás (Coffe Shop), utcai munka, átmeneti szállás, szenvedélybeteg program (rehabilitáció folytatásaként), lakhatási program (védtett lakhatás), lakhatási program (támogatott lakhatás), ifjúsági krízisprogram, képzési, nevelési program, utógondozó programok fiatalok számára, Családok otthona (hosszú távú lakhatással), Családok otthona (átmeneti lakhatással), lakhatási program családok számára (védtett lakhatás), lakhatási program családok számára (támogatott lakhatás).

A lakhatási programok megvalósítása érdekében a szervezet nagyszabású lakásépítési-, és vásárlási programot működtet.

A szervezet komplex rendszert működtet a megelőzéstől a hajléktalanok számára nyújtott szolgáltatásokon át a hosszútávú megoldásokig.

3.7 FŐ ÜTEMEZÉS

- 2011. január: az összegyűjtött szakirodalom feldolgozása
- Ismerkedés a helyszínnel, várossal **1 hét**
- Ismerkedés a Focus Ireland intézményrendszerével **2 hét**
- A Focus Ireland tevékenységének áttekintése (szervezési, finanszírozási, irányítási szinten), és Dublin jelentősebb hajléktalan-ellátó intézményeinek meglátogatása **3 hét**
- Összehasonlítás, elmélyülés: Célzottan bizonyos szolgáltatások, szolgáltatók tanulmányozása, bizonyos szervezetek ismételt meglátogatása, illetve különösen a Homeless Agency tanulmányozása, esetleg a Focus Ireland más városokban működő intézményeinek meglátogatása **2-3 hét**
- Összegzés **1 hét**

3.8 KÉRDÉSEK, A TANULMÁNYÚT FÓKUSZA

A tanulmányút fókusza mindenképpen a szolgáltatás-szervezés, a stratégiai munka és a módszertani fejlesztések rendszerének megismerése.

A Focus Ireland esetében különösen érdekel a lakásépítési program működése, különösen ennek a forrásteremtési oldala. Kiemelten szeretném megismerni a kommunikációs stratégia kialakítását és kommunikáció működését. Érdekel még a teljes szervezet működési rendszere, a telephelyek, városok együttműködése, irányítása.

A Homeless Agency esetében a fő érdeklődési terület a forráselosztás (összehasonlítva a HKA rendszerével). Ezen túl a kutatási, stratégiatervezési munkát szeretném megismerni ebben az esetben is kiegészítve a kommunikációs technikákkal.

Dublin teljes hajléktalanellátásával kapcsolatban szeretném látni a szolgáltatások rendszerét: hogyan egészítik ki egymást a különböző típusú szolgáltatók, szolgáltatások, milyen

együttműködés van a szervezetek között, milyen koordinációs mechanizmusok, kapacitásszabályozó módszerek működnek közöttük, hogyan reagál a rendszer a kapacitáshiányokra. Ennek érdekében alapvetően szeretnék látni minél több intézményt, ha lehetséges, akkor inkább az intézményvezetés bemutatásában, mint az esetkezelők szemszögéből. Kiemelten szeretném látni azokat a szervezeteket, melyek a Homeless Agency statisztikája szerint magas támogatásban részesülnek (nyilván ők a súlyponti ellátók), illetve azokat a szolgáltatásokat, melyek kiemelten foglalkoznak a város jelenlegi szolgáltatás-szervezési fókuszát jelentő közterületen élő hajléktalanok ellátásával (ezen belül is különösen a krónikusan közterületen élők bevonásával az ellátásba).

4 A JELZÁLOG ALAPÚ LAKÁSHITELEK ÍRORSZÁGBAN

4.1 ÁTTEKINTÉS

Az ír közvéleményt jelenleg nagyon foglalkoztatják a gazdasági válság hosszabb távú hatásai, köztük is a hitelekhez és az építőipar kríziséhez kapcsolódó kérdések. Az újságok hírei között gyakorta szerepelnek olyan cikkek, amik a félbehagyott beruházásokhoz, az üresen álló ingatlanokhoz és a tartozást felhalmozó hitelekhez kapcsolódnak.

Aktuális beszédtema az elhagyatott építkezések helyzete. A válság hatására sok beruházást hagytak félbe az építtetők, amelyek jelenleg félkészben, vagy majdnem teljesen készen, elhagyatottan állnak, az eredeti beruházók nem tudják, vagy nem akarják befejezni őket. A Lakásügyi és Fejlesztési Miniszter véleménye szerint az elsődleges szempont a „szellem-ingatlanokkal” kapcsolatban a helyi lakosság érdeke: ezeken a területeken nincsenek kiépítve a közbiztonságot szolgáló rendszerek (mint a közvilágítás), és az építési területek veszélyes helynek számítanak a környékbeli gyerekek számára is.

Az ír ingatlanpiac 2004-2006 között érte el a csúcspontját, 2007 eleje és 2010 vége között 40%-al csökkentek az ingatlanárak, és a kereslet irántuk mélypontra csökkent. A csúcsidőszak két éve alatt közel 340.000 jelzálog alapú lakáshitelt vettek fel. Hasonló (de ezt a mértéket el nem érő) étrékcsökkenés volt az ingatlanárakban a '80-as évek végén és a '90-es évek elején Észak-Európában. Az OECD országok közül egyedül Japánban volt a jelenlegi írországi helyzetet meghaladó csökkenés, mely az elmúlt 20 év alatt nominálértéken elérte a 47,5%-ot³⁶.

A jelzáloghitelek felvétele idején az ország gazdasága dinamikusan növekedett, ám 2007 óta komoly visszaesését szenvedett el. Különösen nagy a változás a munkanélküliségi ráta terén, mely a 2006-os 4,5%-ról 2010-re 13%-ra nőtt.

Ezekkel összefüggésben hatalmas problémahalmazt jelent a jelzálogalapon vásárolt lakóingatlanok kérdése. A közvélemény szerint a bank által visszavett ingatlanok tulajdonosai hajléktalanná válnak, ezért nagy a félelem a lakáshitelükkel hátralékba került családokban, hogy otthonuk elvesztésével együtt a hajléktalansággal kell szembenéznük.

4.2 EURÓPAI HELYZETKÉP

A nemzetközi szakirodalomban még nincsenek kutatásokon alapuló adatok arra vonatkozóan, hogy a gazdasági válság hatására hátralékba került jelzáloghitelek milyen arányban válnak hajléktalanná. A korábbi évek kutatásaiból azonban nyilvánvaló, hogy a hajléktalanná válásban

³⁶ Scenarios for Irish House Prices – Gerard Kennedy and Kieran McQuinn; Vol 2011, No. 2

szerepet játszó összetett és komplex okok közül az egyik a kilakoltatás. A FEANTSA kutatási összefoglalója szerint³⁷ a hajléktalanságot előidéző tényezők négy szintje különböztethető meg, melyek között nem határozható meg hierarchia: lakásrendszer, gazdasági rendszer, interperszonális tényezők, és egyéni tulajdonságok. Az adatok Európa szerte hiányosak a hajléktalansághoz vezető folyamatok tekintetében, de az bizonyított, hogy az egyén lakhatásának elvesztését nem egy egyedi kiváltó tényező okozza. Az utóbbi időszak elterjedt megközelítése a „hajléktalan karrier” fogalma, melynek hatására a kutatók egyre inkább longitudinális kutatásokra fókuszálnak, hogy feltérképezzék a hajléktalansághoz vezető egyéni utakat, a hajléktalanságban töltött idő alatti lakhatási formákat és az onnan kivezető, illetve oda visszavezető lépéseket. Ez a szemlélet különösen fontos a hiteltartozások esetében, ahol a tartozás keletkezésétől évek telhetnek el a bírósági eljárás végéig, a lakásvesztésig és a hajléktalanság megjelenéséig.

A kilakoltatások kérdését 2008-ban vizsgálta a FEANTSA³⁸. Az európai összehasonlításból kiderül, hogy a legtöbb országban nagyon kevés adat áll rendelkezésre a kilakoltatások számával és hatásával kapcsolatban, mégis széles körben elfogadott az a feltételezés, hogy a kilakoltatást hajléktalanságban eltöltött időszak követi. Egy dán kutatás eredményei szerint a kilakoltatást követően egy évvel a kilakoltatott családok 25%-a még mindig hajléktalannak számított. Arra következtetnek, hogy a kilakoltatás gyakran egy lépcsőfok a hajléktalanná válásban, ám egyes esetekben csak láthatóvá válik általa az a probléma, amely korábban is jelen volt.

Az Európai Unió 2010-es statisztikai jelentése³⁹ szerint (2007-es adatok felhasználásával) a jelzáloghitel és bérleti díj tartozások magasak Írországból a többi európai országhoz képest: Szlovákia, és Franciaország mellett itt a lakosság 13%-a rendelkezett adóssággal, míg több országban ez az érték a 5%-ot sem érte el (Dánia, Litvánia, Lengyelország).

4.3 HÁTRALÉKBA KERÜLT JELZÁLOGALAPÚ LAKÁSHITELEK, KORMÁNYZATI INTÉZKEDÉSEK ÍRORSZÁGBAN

A hátralékba került lakáshitelekéről a Központi Bank⁴⁰ folyamatosan gyűjti az alapadatokat a válság elmélyülése óta. Azonban ahogy a probléma növekszik, úgy érzik szükségét annak, hogy részletesebb és kiterjedtebb adatgyűjtésbe fogjanak.

Az elmúlt időszak adatait összegzi az alábbi táblázat:

³⁷ Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research – A Report prepared for the Consensus Conference by: Volker Busch-Geertsema, William Edgar, Eoin O’Sullivan, Nicholas Pleace; FEANTSA 2010.

³⁸ The role of housing in pathways into and out of homelessness

Annual Theme 2008 Housing and Homelessness; European Report, FEANTSA 2008.

³⁹ Combating poverty and social exclusion

A statistical portrait of the European Union 2010; Eurostat Statistical Books European Union, 2010

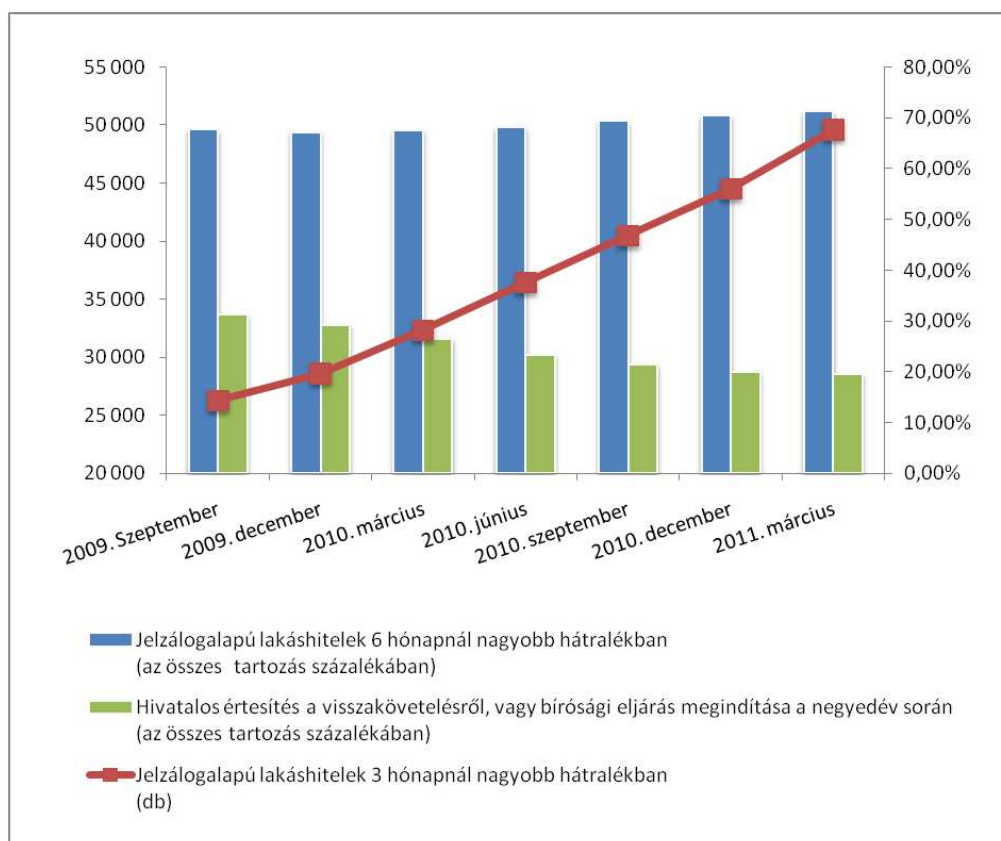
⁴⁰ Central Bank of Ireland, www.centralbank.ie

1. táblázat: tartozással rendelkező lakáshitelek Írországbán 2009. Szeptember – 2011. március (az adatok forrása Central Bank of Ireland Quarter Statistics)

Negyedév	Jelzálog alapú lakáshitelek (db)	Jelzálog alapú lakáshitelek 3 és 6 hónap közötti hátralékban (db)	Jelzálog alapú lakáshitelek 6 hónapnál nagyobb hátralékban (db)	A hitelező által visszavett ingatlanok a hitelező birtokában (negyedév vége, db)	Kiürített, vagy elhagyatott ingatlanok (a negyedév során, db)
2009. Szeptember	749,609	8,504	17,767	331	79
2009. december	792,893	9,418	19,185	397	74
2010. március	791,047	10,504	21,817	456	65
2010. június	789,814	11,641	24,797	496	66
2010. szeptember	788,745	12,423	28,049	522	59
2010. december	786,164	13,170	31,338	585	72
2011. március	782,429	14,268	35,341	692	91

A számokból kitűnik, hogy a hátralékban lévő hitelek száma dinamikus növekedést mutat, és jelentős számú háztartást érint; valamint különösen sok a nagy hátralékot felhalmozó hiteles. Eközben a visszavett, illetve kiürített ingatlanok száma szinte elenyésző.

Az 1. ábrán látható, hogy a lakások kiürítésére tett hivatalos intézkedések aránya csökken, vagyis fennállnak olyan tényezők, melyek megakadályozzák, vagy lassítják az árverezéseket.



1. ábra a tartozással rendelkező lakáshitelek számának változása, és a jelzálog érvényesítésére tett intézkedések aránya (az adatok forrása Central Bank of Ireland Quarter Statistics)

A jelenség egyik oka az ír lakáspiac tendenciáiban keresendő. Az elmúlt időszakban a válság hatására a lakások jelentősen csökkentek, ami azt eredményezte, hogy a hitelfelvevők egy része esetében az ingatlan értékét meghaladja a felvett hitel összege, így a bank számára nem kifizetődő a lakás visszavétele, mert nem fedezi a kintlévőségét. Egyidejűleg a lakáspiac rendkívüli módon lelassult az országban, aminek eredményeként nincs vevő a piacon lévő ingatlanokra, ezért az értékesítés nem csak nem kifizetődő, de sok esetben nagyon hosszú időt is vesz igénybe. Ezek a tényezők ellenérdekelté teszik a hitelezőket a jelzálogjog érvényesítésében, és érdekeltté teszik őket abban, hogy az adós számára teljesíthető kompromisszumokat dolgozzanak ki, így egyre nő a hitelek átütemezésének száma. 2010 végén 35,205 tartozással nem rendelkező hitelt ütemeztek át, és további 24,024 hitel volt tartozásban és átstrukturálás alatt. Ha a tartozással rendelkező hitelek számához hozzávesszük a tartozással ugyan nem rendelkező, de fizetési nehézséggel küzdő, ezért átütemezett hiteleket, akkor közel 80.000 hitellel rendelkező háztartás küzdött fizetési nehézségekkel 2010 végén, ami a fennálló hitelek 10%-át jelenti.

A kormányzat az elmúlt néhány év során különféle intézkedéseket vezetett be a probléma kezelésére. Létrehozta a *jelzáloghitel kamatkiegészítő támogatást*⁴¹, a *késleltetett kamatfizetési konstrukciót*⁴², a *Magatartási Kódexet A Jelzáloghitelekkel Kapcsolatban*⁴³, és államilag finanszírozott *Pénzügyi Tanácsadó Szolgálatot*⁴⁴ az adóssággal rendelkezők számára. Ez utóbbi nem csak a záloghitelekre koncentrál, hanem a fogyasztási-, és más jellegű hiteleket is figyelembe veszi. Ezzel párhuzamosan egy jogi reformbizottság tekintette át a lakossági adósság és az adósságkezelés rendszerét, annak érdekében, hogy megfelelő válaszok szülessenek az eladósodottság problémájára.

Az írországi hitelek esetében ugyan árfolyamkockázattal nem kell számolniuk a hitellel rendelkezőknek, de a kamatok így is folyamatosan emelkednek, ezért dolgozták ki a kamatkiegészítés rendszerét. Ez a támogatás csak lakáshoz kapcsolódó hitel esetén, csak a kamatterhek változásának ellensúlyozására, és csak munkanélküli háztartások számára elérhető, szigorú feltételekkel. A sok megkötés ellenére az igénylők száma folyamatosan emelkedik, ami jelzi a probléma kiterjedtségét (2008-ban 8.091, 2010-ben 17.500 fő részesült a támogatásból).

A Magatartási Kódex felülvizsgálata során több változtatást vezettek be január 1-től. Ezek közül az egyik legjelentősebb, hogy minden hitelezőnek létre kell hozni a jelzáloghitelek átütemezéséhez kapcsolódó eljárásrendet, és létre kell hoznia egy hátralékokkal foglalkozó részleget⁴⁵. Ezen felül kötelezi a hitelezőket arra, hogy folyamatosan kommunikáljanak a hitelfelvevővel, és mindeket félnek jóhiszeműen eljárva törekednie kell egy ésszerű kompromisszum kidolgozására. Amíg a megegyezés érvényben van, addig nem kezdődhet eljárás a jelzálog érvényesítésére, de ha felmondják a megállapodást, akkor is várni kell a tartozás keletkezésétől számított minimum 12 hónapot a jogi lépésekkel.

⁴¹ Mortgage Interest Supplement (MIS)

⁴² Deferred Interest Scheme (DIS)

⁴³ Code of Conduct on Mortgage Arrears (CCMA)

⁴⁴ Money Advice and Budgeting Service (MABS)

⁴⁵ Arrears Support Unit (ASU)

A késleltetett kamatfizetési konstrukció segítségével a kamatteher egyharmadának átütemezésére van mód. A kamatrész fizetésének felfüggesztése maximum 5 évig tarthat, és ez alatt az idő alatt nem indulhat jogi eljárás.

4.4 ELŐREJELZÉSEK, TENDENCIÁK

Több friss tanulmány foglalkozik a lakáspiac és a hátralékos hitelek tendenciáinak előrejelzésével. A különféle modellek megegyeznek abban, hogy a lakásárak további csökkenése várható a következő években, és nőni fog a hátralékosok száma.

A Központi Bank egy idén megjelent tanulmánya⁴⁶ a *Jövedelmi És Megélhetési Körülmények Felmérés*⁴⁷ eredményeit elemezve igyekezett megjósolni a *fizetési nehézség*⁴⁸ és a *fedezethiány*⁴⁹ együttes fellépésének esélyét. A tanulmány a háztartás bevételeinek és a hiteltörlesztés összegének arányából kalkulált mutatószámot⁵⁰ a fizetési nehézség kifejezésére. Eredményei szerint a minta alsó decilisébe tartozó háztartások a jövedelmüknek több mint 33,71%-át költik a hiteltörlesztésre.

Az ingatlan értékének a hiteltartozáshoz viszonyításával kalkulált fedezethiány jelentős rétegeket érint. Az összes hitellel rendelkező 11,2 %-a tartozott ebbe a kategóriába 2010 végén, míg a 2004 után felvett hitelek esetében ez az arány 28,8%-ra emelkedik. A tanulmány figyelmeztet arra, hogy a lakásárak 10%-os csökkenése további 13%-al emeli ezt az arányt. Az is megfogalmazódik figyelmeztetésként, hogy a háztulajdonosok gyakran felülértékelik az ingatlanukat (az ingatlan értékét a tulajdonos becslése alapján határozták meg), illetve hogy a lakásárak csökkenése még nem állt meg, így a fedezethiány aránya jóval magasabb lehet a feltételezett 11,2%-nál.

A két változó együttes megjelenésének valószínűségét a tanulmány 6,06 %-ra teszi 2010 végén, és 10,94%-ra 2011-ben. Vagyis a tanulmány szerint az ír jelzáloghitellel rendelkező háztartások csaknem 11%-a komoly adóssági csapdában lehet az év végére, ami a jelenlegi adatok szerint 79.000 háztartást jelenthet.

Az angol háztartáspanel kutatás eredményeit elemezve⁵¹ a kutatók az alábbi ábrában összegezték a hátralék keletkezéséhez vezető tényezőket:

⁴⁶ Impairment and Negative Equity in the Irish Mortgage Market – Robert Kelly, Yvonne McCarthy & Kieran McQuinn; May 2011

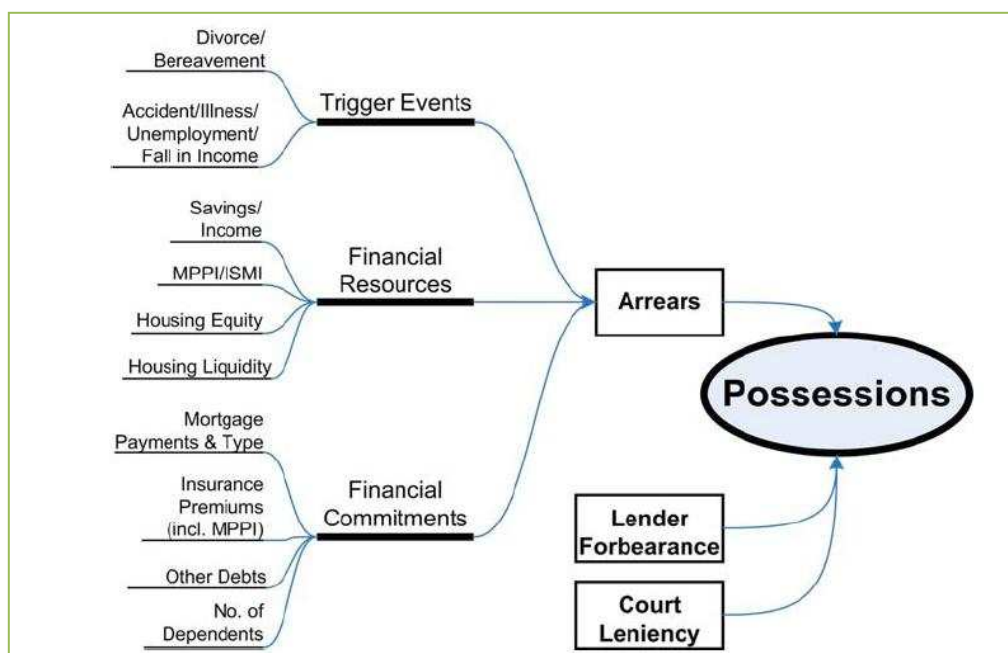
⁴⁷ Survey on Income and Living Conditions (SLIC), 2008; A teljes minta 5.183 háztartást, azon belül 12.641 személyt tartalmazott; 1228 db, illetve 1156 db (az adat jellegétől függően) háztartás rendelkezett jelzáloghitellel (a minta közelítőleg negyede)

⁴⁸ Repayment distress

⁴⁹ Negative equity – az ingatlan értéke a fennálló hiteltartozás alatt van, nem fedezi a hitelösszeget: the value of the house worth less than the outstanding mortgage.

⁵⁰ “mortgage repayment to income ratio” (MRTI), which is based on the ratio of the actual mortgage repayment to the income of the household

⁵¹ An Analysis of Mortgage Arrears Using the British Household Panel Survey; Hollie Cairns and Gwilym Pryce, Department of Urban Studies, University of Glasgow (Work in progress as at 20th April 2008)



2. ábra: A hátrálék és a jelzálog érvényesítésének okai

A 2. ábra szerint az okok három fő típusba sorolhatóak:

1. Közvetlen kiváltó tényezők (válás/megözvegyülés; baleset/betegség/munkanélküliség /jövedelemcsökkenés)
2. Pénzügyi források (megtakarítás/jövedelem;; MPPI – hiteltörlesztési biztosítás, ISMI – kamatfizetési jövedelem-kiegészítés; lakásérték; lakás-értékesíthetőség)
3. Pénzügyi kiadások (hitelfizetési kötelezettségek, hiteltípus; biztosítási fizetési kötelezettségek; más adósságok; eltartottak száma)

A kutatás eredménye szerint bizonytalan több fontosnak tartott tényező hatása (mint a válás, vagy a párkapcsolat felbomlása). A lakás fedezeti értékét a makroszintű kutatások szignifikánsnak találták, míg mikroszinten nem jelentkezik az összefüggés. A munkanélküliség (ami szoros összefüggést mutat a bevételecsökkenéssel, és a betegség megjelenésével) kiemelkedően szignifikáns eredményt mutatott. A törlesztési biztosítás bizonyítottan csökkenti a hátrálékba kerülés kockázatát, de korántsem olyan mértékben, mint megtakarítások. Az ISMI rendszerében végrehajtott reformok hatása nem jelentkezett a kutatásban, nem volt változás az átalakítást követően.

Figyelemreméltó még, hogy a kutatásban a tartozás kialakulásában szerepet játszó okok között bőven találni olyan tényezőket, melyek a hajléktalanná válásban is szerepet játszanak (pl.: párkapcsolat felbomlása, más adósságok, munkanélküliség). Vagyis felmerülhet, hogy a hajléktalanná válás bonyolult folyamatában nem is a lakáshitel-tartozás a fő tényező, hanem a tartozás felhalmozódásában szerepet játszó közvetett okok.

4.5 A FOCUS IRELAND KUTATÁSI TERVE

Írországban, és azon belül Dublinban sok kutatás folyt az elmúlt években a hajléktalansággal kapcsolatban, de jelenleg nem rendelkeznek adatokkal sem a gazdasági válság, sem a hiteltartozások hatására vonatkozóan.

A Focus Ireland több településen, és Dublinon belül is több helyszínen működtet információs és tanácsadó szolgálatot. Az elmúlt időszakban az itt dolgozó kollégák a hiteltartozásokkal kapcsolatos kérdések emelkedő számát jelezték. Úgy látják, hogy egyre több ember keresi fel őket azzal a félelemmel, hogy a hiteltartozásuk miatt otthontalanná válhatnak.

Az ír rendszer sajátja, hogy az első fizetési felszólítástól a kilakoltatásig jelenleg 3,5 év telik el⁵². Így azt feltételezik, hogy a kilakoltatási eljárások zöme jelenleg még csak kezdeti fázisban van, a következő egy-három évben fognak jelentkezni a mostani válság elhúzódó hatásai; akkor fognak lakáshitel tartozás miatt kilakoltatott családok otthontalanná válni.

A Focus Ireland azt tervezi, hogy egy longitudinális kutatással követi ezt a folyamatot. A vizsgálat célja annak feltérképezése, hogy a kilakoltatással fenyegetett családok milyen arányban, és milyen okok mentén válnak otthontalanná.

A kutatás időtartamát jelenleg két-három évre tervezik. Az időszak alatt egy részletes első interjút vesznek fel a résztvevő családokkal, majd három következő alkalommal kérdezik őket a változásokról.

A résztvevők kiválasztásában szerepet játszik a források szűkösége: olyan családokat terveznek bevonni, akik már a bírósági fázisban vannak, de még nem született végzés az ügyükben. Így valószínűbb, hogy a procedúra lezajlik a kutatás időszaka alatt, és megtörténik a lakás elhagyása is.

A kutatás lefolytatására külső szakembert fognak felkérni, aki kapcsolatban áll a pénzügyi tanácsadó szolgálattal, ami segítséget jelent a családok megkeresésében, kiválasztásában is.

A források függvényében tervezik a kutatási időszak meghosszabbítását is, illetve folyamatosan figyelik, hogy megjelennek-e az intézményrendszerben olyan emberek, akik a lakáshitel bedőlése miatt váltak hajléktalanná.

⁵² The Irish Times 2011. Május 4., Fiona Gartland egy dublini ügyvédi iroda tanulmányára hivatkozva, melyben a 2010 4. negyedévében hozott kilakoltatási határozatokat vizsgálták

Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research

A Report prepared for the Consensus Conference by: Volker Busch-Geertsema, William Edgar, Eoin O'Sullivan, Nicholas Pleace; FEANTSA 2010.

http://www.feantsa.org/files/freshstart/Consensus_Conference/Research/FEA%20020-10_EN_final.pdf

The role of housing in pathways into and out of homelessness

Annual Theme 2008 Housing and Homelessness; European Report, FEANTSA 2008.

p 20. Eviction

http://www.feantsa.org/files/Housing_Annual_Theme/European_Report/08_European_Report_FEANTSA_Housing_final_EN.pdf

Combating poverty and social exclusion

A statistical portrait of the European Union 2010; Eurostat Statistical books European Union, 2010.

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-EP-09-001/EN/KS-EP-09-001-EN.PDF

An Analysis of Mortgage Arrears Using the British Household Panel Survey

Hollie Cairns and Gwilym Pryce, Department of Urban Studies, University of Glasgow

Work in progress as at 20th April 2008

http://www.gwilym Pryce.co.uk/teach/cairns_pryce_2008_v1c.pdf

Impairment and Negative Equity in the Irish Mortgage Market

Robert Kelly, Yvonne McCarthy & Kieran McQuinn; May 2011

<http://www.financialregulator.ie/publications/Documents/Research%20Technical%20Paper%2009RT11.pdf>

Scenarios for Irish House Prices

Gerard Kennedy and Kieran McQuinn; Vol 2011, No. 2

<http://www.financialregulator.ie/publications/Documents/Scenarios%20for%20Irish%20House%20Prices.pdf>

Latest Mortgage Arrears Data show 6.3% of Mortgage Accounts in Arrears - Central Bank Urges Consumers to Engage with Lenders

Press Release 19 May 2011

<http://www.financialregulator.ie/press-area/press-releases%5CPages%5CLatestMortgageArrearsDatashow63ofMortgageAccountsInArrears.aspx>

Quarter	Residential Mortgages (Cases)	Residential Mortgages In Arrears For 3 to 6 Months (Cases)	Residential Mortgages In Arrears For 6 Or More Months (Cases)	Reposessed Properties Were In The Hands Of Lenders At The End Of The Quarter (Cases)	Surrendered Or Abandoned During The Quarter (Cases)
Sep-09	749,609	8,504	17,767	331.00	79
Dec-09	792,893	9,418	19,185	397.00	74
Mar-10	791,047	10,504	21,817	456.00	65
Jun-10	789,814	11,641	24,797	496.00	66
Sep-10	788,745	12,423	28,049	522.00	59
Dec-10	786,164	13,170	31,338	585.00	72
Mar-11	782,429	14,268	35,341	692.00	91
Quarter	Residential Mortgages In Arrears For 3 Or More Months (Percent Of Total)	Residential Mortgages In Arrears For 3 to 6 Months (Percent Of Total)	Residential Mortgages In Arrears For 6 Or More Months (Percent Of Total)	A Formal Demand For Repossession Or Legal Proceedings Issued In The Quarter (Percent Of Total)	
Sep-09	3.30%	1.13%	2.244%	1.023%	
Dec-09	3.60%	1.19%	2.412%	1.044%	
Mar-10	4.10%	1.33%	2.788%	1.066%	
Jun-10	4.60%	1.47%	3.128%	1.058%	
Sep-10	5.10%	1.58%	3.519%	1.071%	
Dec-10	5.70%	1.68%	3.990%	1.140%	
Mar-11	6.34%	1.82%	4.517%	1.205%	
Quarter	Residential Mortgages In Arrears For 3 Or More Months (Cases)	Residential Mortgages In Arrears For 6 Or More Months (Percent Of Arrears)	A Formal Demand For Repossession Or Legal Proceedings Issued In The Quarter (Percent Of Arrears)	Reposessed Properties Were In The Hands Of Lenders At The End Of The Quarter (Percent Of Arrears)	Reposessed Properties Were In The Hands Of Lenders At The End Of The Quarter (Percent Of Formal Demands)
Sep-09	26,271	68.00%	31%	1.260%	4.045%
Dec-09	28,603	67.00%	29%	1.388%	4.767%
Mar-10	32,321	68.00%	26%	1.411%	5.340%
Jun-10	36,438	68.00%	23%	1.361%	5.846%
Sep-10	40,472	69.00%	21%	1.290%	6.049%
Dec-10	44,508	70.00%	20%	1.314%	6.583%
Mar-11	49,609	71.24%	19%	1.395%	7.177%