Dublin, 2013

A hajléktalanság rossz

Fialla Marianna

A hajléktalanság rossz

Dublin, Focus Ireland, 2013

©Fialla Marianna, 2014

Tartalom

A hajléktalanság rossz 1
A Gondolat 4
A vándor hazatért 5
Hahó, itt vagyok 7
Vendégek I. 8
Customer Charter 9
Ha elégedetlen vagy a szolgáltatással 11
Customer Complaints Policy 11
Customer handbook - vendég/ügyfél kézikönyv 13
Vendégek II. 14
Focus Ireland minőségi standardok, közös cél 15
Involvement (bevonás, részvétel) 16
Ágy, asztal, TV. 21
Hétköznapom 21
Multikulti 22
Hajléktalan hétköznap 23
The Caffee Shop 23
Információs, tanácsadó és érdekképviseleti szolgálat: kezdeti kérdőív 25
Extended Day Service 27
Day Services (Extension) 29
Bubbles 30
Aylward Green Supported Temporary Accommodation for Families, Child Care 30
Register 32
Dublin City Council 33
Ki regisztrálhat? 34
Kérdőív az első elhelyezéskor: 35
Little Peter", avagy kilátások otthon nélkül 38
Emergency 38
Temporary accomodation - átmeneti szállások 39
Long term - hosszú távú intézményesített lakhatás, szállás 40
Housing, avagy otthon, lakásban élni 40
Puskás Öcsi 41
Focus Ireland Dublin Housing Support team 41
Supported housing 43
Inreach 43
Housing First – „Első a lakhatás” 44
Elegem van már ebből a kutya életből.. 44
Supported - A támogató/segítő munka 44
Emergency/krízis és tempolary/átmeneti férőhelyek Dublinban 45
Market 46
Gorta Mór 46
Munka és munkanélküliség 47
Supplementary Welfare Allowance 47
Rent Supplement 48

Mennyi az annyi, azaz mi mennyibe kerül ... 49
Homelessness is bad ... 49
Az információ és az ő szabadsága ... 50
Cooperation – együttműködés ... 50
"Dublin Region Homeless Executive" ... 51
Homelessness Consultativ Fórum ... 51
PASS -Pathway Accommodation and Support System ... 52
Ki kicsoda az ír szociális ellátásban ... 53
Network/hálózat ... 54
BIG BOOK -Case Management Guidebook ... 54
Rough sleeping is not bad behavior ... 55
A Garda ajtaja nyitva ... 55
Hány ember alszik az utcán ... 55
Hej az uztca nem álhat meg.... ... 56
Antisocial behavior - antiszociális viselkedés ... 57
Mennyi ember él otthon nélkül? ... 57
Kik vannak kitéve a hajléktalanság veszélyének? ... 58
Az otthon elvesztésének okai ... 58
Tükör által homályosan ... 58
Social media ... 58
Az egyén Advocacy/érdekképviselete ... 59
Self advocacy ... 60
A csoport Advocacy/érdekképviselete ... 61
Az Intézmény advocacy/érdekképviselete ... 61
Törvényhozás/politika és advocacy ... 61
Advocacy/érdekképviselet Policy/alapelvek Research/kutatás ... 62
Education/oktatás ... 62
Mellékletek ... 63
Előtanulmány ... 63
Írország rövid bemutatása ... 63
Migráció ... 65
Munkanélküliség ... 66
Szociális ellátások ... 66
Hajléktalanellátás Írországban ... 70
Holistic Needs Assessment ... 76
Átfogó szükséglet felmérés – alap adatok ... 77
1. szállás/hajléktalanság felmérése ... 77
2. Családi és jelenlegi kapcsolataid felmérése ... 79
3. Korai évek és a gyerekkor felmérése ... 82
4. Iskolázottság felmérése ... 82
5. Munka és állás/munkahelyi tréning/tanfolyam felmérése ... 83
6. Jogi kérdések, jogsértő/szabálysértő magatartás (bűncselekmény, bűnelkövetés) felmérése 85
7. Jövedelem és pénzügyek ... 86
8. Általános fizikai egészség ... 87
8. Mentális egészség felmérése ... 89
10. Alkoholhasználat felmérése ... 91
11. Droghasználat felmérése ... 92
12. Az önálló életvitel készségei ... 93
Átfogó/teljes körű szükségletfelmérés ellenőrző lista ... 95
Megállapodás/szerződés az információk megosztásáról ... 96
Support Plan – Támogatási terv: ... 97

A Gondolat

Homelessness is bad, a hajléktalanság rossz mondják a Dubliniak. Hátha így van, minden egyes eurócentet úgy kell elköltenünk, hogy megelőzzük, hogy egy ember is hajléktalanná váljon. S ha minden erőfeszítésünk ellenére mégis elveszítik emberek otthonukat, meg kell tennünk mindent, hogy a hajléktalanság okozta sterssz helyzetet, kiszolgáltatotságot, bizonytalanságot, kapcsolatok elvesztését, kilátástalanságot, megalázottságot enyhítsük. S ha valaki elvesztette otthonát, minden egyes eorócentet úgy kell elkölteni, hogy az egyes ember életében minél rövidebb legyen az az időszak, amíg otthon nélkül kell élnie. S ha lett otthona, minden segítséget meg kell adni, hogy ott is maradhasson.

„Homelessness is bad „ volt a gondolat a sos-sok vitát követően, amiben a szervezetek megállapodtak, és felépítettek egy új rendszert a hatóságokkal és a kormányzattal együttműködve. Most már Írország kormánya is gondolja, hogy „a hajléktalanság sértő minden értékre nézve, amit az állampolgár fogalmához kapcsolunk." Forrás: Government commits to ending homelessness by 2016

Köszönet Paul Kellynek, a mentoromnak, aki megmutatta a gondolatot, és a köré felépített, vagy éppen épülő rendszert, hisz a változás örök ☺ Az intézményrendszer idomul az emberek szükségleteihez, és nem az emberek szükségletei az intézményrendszerhez.

Budapest, 2014. február 28.

Fialla Marianna

A vándor hazatért

Nem vagyok nyelvész, szóval csak így civilként, a napokban a következőn morfondíroztam. Az angol a „homeless" az „otthon nélküli" szót használja, a magyar nyelv a „hajléktalan"-t. Talán ebből is adódnak azok a különbségek, ahogy gondolkodunk.

Vándor voltam hat-hétig Írország fővárosában, Dublinban, vendéglátóm a Focus Ireland (FI) egy civil szervezet, aki a hajléktalanság megelőzésével, hajléktalanok támogatásával, és a hajléktalanság megszüntetésével foglakozik.

Video: Focus Ireland Open Day 2013

A beszámolómat egy blogba írtam - http://myliffey.blogspot.ie/,- amit reményeim szerint nem csak hozzám hasonló szociális munkások olvastak, hanem barátaim, tanáraim, családom, volt iskolatársaim, és akikkel együtt dolgozom nap, mint nap, szóval mindazok, akik segítettek abban, hogy útra kelhessek. Mióta hazajöttem, még ismerős ismeretlenek, bele-bele lapoznak, remélem, találnak benne kedvükre valót. Igyekeztem úgy írni, hogy ne csak a vájt fülű szociális munkások értsék, hanem bárki, ki megtisztel figyelmével. A bolgban tegeződtem, ezért ez most már így marad, ha valaki számára sértő, elnézést kérek tőle. Igyekeztem tarkítani a hosszú és unalmas mondatok sorát hasznos linkekkel, kis ikonokkal, amire rákattintva weboldalak jelennek meg, vagy újabb PDF dokumentumok nyílnak meg. (Szóval azt hiszem, jobban jártok, ha elektronikusan olvassátok.) Bizonyára vagytok néhányan, akik jól beszéltek, olvastok angolul (esetleg nálam jobban ☺), ezért a lefordított dokumentumokat angolul is megtaláljátok, hogy a félrefordításaimat ki tudjátok küszöbölni. S ha valami nagyon szakmait szeretnél röviden: Homelessness is bad (Prezi)

Jó lenne tudni megmutatni a munkánk, és azokat az embereket, akikkel együtt dolgozunk, és segítséget kérni, hogy egy ember életében ne örökre szóljon a hajléktalanság. Szeretném, ha mi is úgy tudnánk gondolkodni a hajléktalanságról, mint a fogadó szervezetem: szerintük a hajléktalanság krízis helyzet, amit minél gyorsabban meg kell szüntetni az egyén életében. A kiutazásom előtt persze azt hittem, hogy ezek csak jó szlogenek, még irigykedtem is egy kicsit…

„Homelessness is bad", a FI munkatársai olyan természetességgel mondták, én még itthon nem mertem senkinek sem mondani csak a nagyfiamnak: „a hajléktalanság rossz". Csodálkozva nézett rám, hogy ezért miért kellett elmennem Dublinig, és így tovább csak hallgathattam, hogy „Anya húsz év alatt csak ennyire tellett, erre eddig, hogy-hogy nem jöttél rá, hiszen ez nyilvánvaló". Talán, amikor elkezdtem, valamikor 20 évvel ezelőtt még tudtam….

Dublinban is sok szervezet foglakozik hajléktalanokkal, önkörmányzatiak és civilek, az általam megismert szervezetek egyike sem független az állami és/vagy önkormányzati támogatástól. Vannak ott is érdekellentétek, és nem mindenki szereti a másikat. Hosszú vitákat követően megtalálták azt, amiben mindnyájan egyetértettek, és ez volt a „Homelessness is bad", s ez alapján kezdtek el együttműködni, átalakítani az intézményrendszert - mesélte az első napokban Paul a mentorunk.

Minden erőfeszítés, struktúra, finaszírozás, program, projekt, támogató-, segítő munka, lobbi, érdekképviselet arra irányul, hogy ha a hajléktalanság rossz, akkor azt nem szabad fenntartani, meg kell szüntetni. A cél, hogy az egyén életében, a hajléktalanság csak egy krízis helyzet, átmeneti állapot legyen.

Azt hiszem, ha tökéletesen birtokoltam volna a nyelvet, akkor sem tudtam volna elmondani hitelesen, hogy én mivel foglakozom, mert meg kellett előbb értenem, hogyan gondolkodnak, s csak ezután tudtam leírni a munkám. Nem tudtam azt mondani, hogy a munkám felszámolni a

hajléktalanságot, legfeljebb csak annyit, hogy az adott körülmények között a legjobb ellátást nyújtani. Elindultak apró változások, pl. rövid távú lakhatási programoban vehetek részt, ahol hajléktalanoknak pénzt adok egy rövid ideig, meg némi támogató-, segítő munkát, aztán hat hónap után néma csend.

Lényeges különbség az írekkel szemben, hogy nálunk a finaszírozás, az intézményi struktúra épületekhez kötött, és nem munkához, azaz van normatíva a nappali melegedőkre, szállásokra. A bónos rendszertől eltekintve a hajléktalan szállások hajléktalanellátó intézményekben vannak. Dublinban ezzel szemben az 1600 körüli szállásból 900 emergency (ez nem a téli krízis ellátás, hanem mint mondjuk nálunk egy fapad férőhely) szállás a piacról van bérelve az igényeknek megfelelően. Rugalmas a rendszer, mert nem kell újabb hajléktalanszállókat átadni, és az emberek nincsenek egy helyre összezsúfolva.

Példa az **épület nélküli „intézmény**re". a Family Case Managment. Hajléktalan családokkal foglakozó team, kb. 10-12 munkatársa van irodával, és néhány meating szobával. A csoport két tagja a frissen hajléktalanná vátl családokkal foglakozik, azt mondják, hogy az azonnali beavatkozás segíthet gyorsan visszajutatni lakásba őket. A hajléktalanság közvetlen kiváltó okára fokuszálnak, azt próbálják megoldani, igyekeznek, hogy minél kevésbé kerüljenek be az ellátó rendszerbe. A team többi tagja között vannak „key workerek" és „case managerek" a feladatuk, hogy egy hálót építsenek a család köré, felveszik a kapcsolatot a gyermekvédelemmel, látogatják a családot az emergency szálláson – önkormányzat által bérelt olcsó motel - (itt sincs kolbászból a kerítés, az már jó, ha csak három hónapot kell itt tölteni) attól függően, hogy mennyire tudja magát menedzselni a család támogatott átmeneti lakhatásba vagy támogatott lakhatással lakásba költöznek, vagy ugyanez támogatás nélkül**. A támogatás/support szó náluk nem pénzt jelent, hanem támogató segítő munkát.** Eltelt egy kis idő, mire ezt megérettem, gondolom mosolyogtak rajtam eleget a Dubliniak.

A lakhatás pénzbeli támogatása Rent Supplement (bérlés kiegészítés) az állam, feladata, vizsgálják a szociális rászorultságot, ezen felül még a következő szempontokat veszik figyelembe: (nyersfordítás következik, ahol fordítást találtok, azt zöld színnel jelöltem.

„lakástámogatást kaphatsz, ha az utóbbi 12 hónapban 6 hónapon át (183 napig) a következők egyikén vagy kombinációjában éltél

- hajléktalanoknak fenntartott szálláson (ugye ez nem felt. hajléktalan szálló)
- (magán, piaci) bérelt lakásban. A lakhatás 6 havi időtartama (183 nap) időtartama összeadódik a különböző bérleményekben. Be kell tudni mutatni, hogy korábban megengedhettétek magatoknak a bérletet, a bérlés kezdetekor, és tovább tudtátok volna fizetni, de most képtelen vagy rá, mert megváltoztak a körülményeid a bérlés kezdetét követően.
- intézményben: kórház, ápoló otthon, vagy fogvatartás
- vagy az elmúlt 12 hónapban felmérte és elimerte a helyi hatóság, hogy szügséged van szociális lakásra. Ha nincs lakásigénylésed el kell menni a helyi hattóséghoz, beadni lakásigénylést. Annál a helyi hatóságnál, ahol élni akarsz, és ahol a lakbértámogatást akarja igényelni. (Megjegyzés: minden szociális ellátást akkor kaphatsz, ha bizonyítod, hogy ott elsz X ideje, ez ellátásokként talán változhat. Tehát, ha Corkban éltél csak ott adhatsz be lakásigényt) Csak, ha jogosultnak találnak, akkor kaphatod a lakbértámogatást. és az eljárás ideje alatt sajna nem.

Magyarországon is van a lakhatási költségek csökkentésére támogatás, bár a kiadásokhoz képest nevetséges összeg, elkelne egy kis advocacy/érdekképviselet a szervezetek részéről, hogy ez megváltozzon. (A Dubliniaknak sikerült, és nekünk?)

A beszámolóm egy kicsit kevesebb, mint a blogom néhány helyesírási hibával, találós kérdéssel, góllal, bejegyzéssel a városról, multikultiról, Dublin szívéről és megjegyzésekkel az olvasóim részéről. Sok dokumentum, amit lefotóztam, már fenn van a FI honlapján pl. a „Customer Comlaint Policy" is. (Egy

fontos dolgot még megtanultam a fogadó szervezetemtől, hogy rugalmasnak kell lenned, és gyorsan kell reagálnod egy-egy helyzetre.)

A beszámolóm több néhány melléklettel, az előtanulmányommal a „Holistic Needs Assesment and Support Plan" (mondjuk: átfogó szükséglet felmérés és támogatási terv), ezt a kérdőívet veszi fel minden szervezet minden „key worker"-e, aki egy-egy embernek segíti az életét, hogy jobbra forduljon.

Fényképezni nagyon nehezen lehetett, a vendégekről/ügyfelekről egyáltalán nem, így Dublinról, a tengerről és minden másról készült fotókkal szórakoztatom az olvasóimat. Javarészt nem konkrét intézményeket mutatok be, hanem azt, hogy a gondolatot, hogy a „Homelessness is bad" a Dubliniak és a Focus Ireland milyen tartalommal és formával töltötte meg.

És végül, ez a blog az én személyes fejlődésem története is...

Hahó, itt vagyok.....

A víz kíséri napjaimat. Mikor elindultam Pestről, talán akkor kezdett el visszahúzódni medrébe a Duna. Mikor Zsuzsa búcsúzóul átölelt, és kedvesen utamra engedett, még nem tudta mekkora kárt okozott otthonukban a megáradt folyó.

Royal Canal Way in Dublin

Mint katasztrófa turista lementem a Duna partjára, és próbálgattam a kölcsönkapott fényképezőgépet. Tetszett, ahogy a bringám kerekeit nyaldosta a víz a rakparton, közben Attila fiam a gátra ment önkéntesnek.

És most itt vagyok Dublinban, ami minden tekintetben a vizek városa, bármelyik pillanatban nekieredhet az eső, folyók, tavacskák, csatornák mindenfele, no és a tenger.....

Liffey a mi méltósággal hömpölygő Dunánknak csak a kishúga lehetne, szerényen húzódik meg a város közepén, és osztja azt északi és déli oldalra. Csak a számtalan kis hídból veszed észre, hogy ő is ott van, szinte teljesen eltakarják a kőfalak.

Több oka is van annak, amiért a Liffey-t blogom nevének választottam, fülemnek pajkosan cseng, és van benne valami huncutság.

Hogy miért blogot írok? Próbáltam valahogy menedzselni az e-maileket, de mindig lemaradtam, aztán volt, hogy ugyanazt egy kicsit átalakítva másnak is elküldtem, és ettől már személytelennek éreztem. Szóval, megpróbálnám így közösen egy arénában...

Tegnap, mikor elugrottam a város egyetlen piacára az egyik hidat feldíszítve találtam, talán mert most van a Pride fesztivál, (Sajnos a honlapjuk elég szűkszavú. http://dublinpride.ie/)

Vendégek I.

Mindenhol nagyon kedvesek velünk, rengeteg teát és kávét iszunk tejjel, úgy látszik ez a védőitaluk, vagy ha megakad a beszélgetés fonala, ezzel lehet ismét folytatni. Gyakran kapunk mellé sütit, bazinagy csokis muffint vagy scone-t.

A scone-nak szabálytalan zsemle formája és pogácsa állaga van, enyhén édes ízzel, nem tudom, hogy maga a tészta édes e, vagy csak a benne lévő sok mazsolától válik azzá. Annamari szerint ez utóbbiról van szó. Általában utálom a szottyant mazsolát, de ez most nagyon ízlett, lehet, hogy nagyon éhes voltam, vagy csak azért, mert itt most minden szebb és jobb☺. Egyébként nem rossz dolog éhesnek lenni, ha adott a lehetőséged, hogy csillapítsd azt, ilyenkor az ízek kavalkádja vár. Szóval kaptunk egy scone-t hozzá vajat, lekvárt és az elmaradhatatlan fekete teát, kávét tejjel vagy a nélkül.

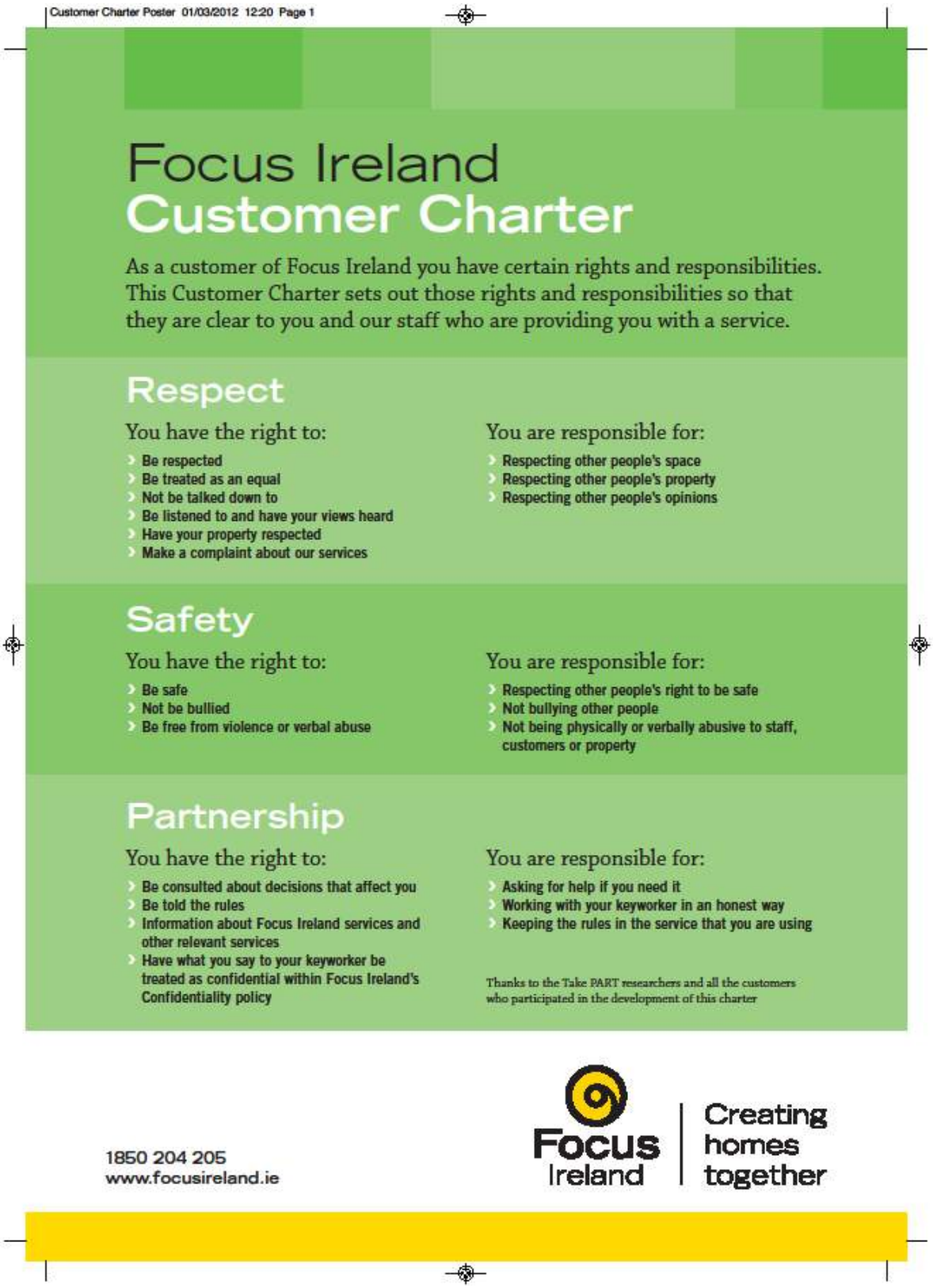
Olvasóim között egészen biztosan vannak olyanok, akik nem dolgoznak a hajléktalan ellátásban, és fogalmuk sincs az ottani szakzsargonról. Ez így nehézség meg egyben könnyebbség is. Nehéz, mert úgy kell írnom mindarról amit, tapasztalok, hogy mindenki számára érthető és élvezhető legyen. Könnyebbség, mert megengedi, hogy naivan rácsodálkozzak arra, amit magam körül látok.

Valószínű, hogy azt mindenki tudja rólam, hogy több helyen dolgozom hajléktalanokkal. A hozzánk betérőket nevezzük kliensnek, ügyfélnek, lakónak, csövinek, hajléktalannak, otthontalannak. Arra nem emlékszem, hogy a kiplakátolt házirendekben, felszólításokban, tájékoztatókban hogyan szólítjuk meg őket, vagy egyáltalán, megszólítjuk-e őket?

A Focus Ireland eddigi intézményeiben a "Customer" - Vendég/Ügyfél megszólítást láttam. Meg kell hogy mondjam, eddig a pillanatig a "customer" szó "vendég" jelentése ugrott csak be, talán azért. mert az ügyfeleikkel úgy viselkedtek, mint a vendégeikkel, akár fizetővendég volt, akár nem. A fenébe is, most elbizonytalanodtam, megnézem a tiszta forrást: Customer - a person who buys goods or a service . Persze vitatkozhatnánk, hogy pontosan mit is jelent, inkább elmondom miért így szólítják őket. A korábbi dokumentumokban még a „client” megszólítás szerepel. A szó eredete a római korra nyúlik vissza: „A cliens a római társadalom clientalia rendszerének alanya, a „pártfogolt”. A befolyásos és gazdag rétegből származó rómaiak ókori rómaiak egyfajta védnökként (patronus) egyes, ezt igénylő személyeket pártfogásukba vettek.” (Wikipédia) Én mindig idegenkedtem ettől a szótól, a munkám során az ügyfél szót használom. A Focus Ireland megkérdezte a szolgáltatások használóit (ez náluk egy mini kutatást jelent) hogyan szólítsák őket: a „Client” szót stigmatizálónak találták, ezért döntöttek a „Customer” mellett.

Customer Charter

Szóval a következő kis zöld papirusz lógott a falakon.



Customer Charter Poster 01/03/2012 12:20 Page 1

Focus Ireland
Customer Charter

As a customer of Focus Ireland you have certain rights and responsibilities. This Customer Charter sets out those rights and responsibilities so that they are clear to you and our staff who are providing you with a service.

Respect

You have the right to:

- Be respected
- Be treated as an equal
- Not be talked down to
- Be listened to and have your views heard
- Have your property respected
- Make a complaint about our services

You are responsible for:

- Respecting other people's space
- Respecting other people's property
- Respecting other people's opinions

Safety

You have the right to:

- Be safe
- Not be bullied
- Be free from violence or verbal abuse

You are responsible for:

- Respecting other people's right to be safe
- Not bullying other people
- Not being physically or verbally abusive to staff, customers or property

Partnership

You have the right to:

- Be consulted about decisions that affect you
- Be told the rules
- Information about Focus Ireland services and other relevant services
- Have what you say to your keyworker be treated as confidential within Focus Ireland's Confidentiality policy

You are responsible for:

- Asking for help if you need it
- Working with your keyworker in an honest way
- Keeping the rules in the service that you are using

Thanks to the Take PART researchers and all the customers who participated in the development of this charter

1850 204 205
www.focusireland.ie

Focus Ireland | Creating homes together

A címet is nehézkesen fordítom, remélem, vannak jó angolosok az olvasók között :-) Én a tartalma alapján a következőt gondolom: "a Focus Ireland (FI-nek fogom rövidíteni) vendég kartája, alapszabálya. Ha azt feltételezem, hogy ez egy alapszabály, akkor a preambulumában körülbelül a következő szerepel

"Mint a Focus Ireland vendégének/ügyfelének vannak bizonyos jogaid és felelősséged. Ez a vendég/ügyfél alapszabályzat határozza meg a jogokat és felelősségeket azért, hogy tiszta legyen számodra és a személyzetünk számára, amely biztosítja számodra a szolgáltatást."

Respect/Tisztelet

Jogod van ahhoz, hogy
- tiszteletben tartsanak
- az egyenlő bánásmódhoz
- ne kiabáljanak túl
- meghallgassanak és véleményedet meghallják
- tiszteletben tartsák a tulajdonodat
- panaszt tehess szolgáltatásunkról

Felelős vagy:
- másik ember terének a tiszteletéért (helyét?)
- a másik ember tulajdonának tiszteletéért
- a másik ember véleményének a tiszteletéért

Safety/Biztonság

Jogod van, hogy
- biztonságban legyél
- ne verjenek meg
- sem erőszakkal sem szóval ne bántalmazzanak

Felelős vagy azért, hogy
- tiszteletben tartsd más emberek biztonsághoz való jogát
- ne verekedj másik emberrel
- ne bántalmazd sem, fizikailag sem verbálisan a személyzetet, a vendégeket vagy a tulajdont

Partnership/Partnerség

Jogod van, hogy
- beszéljenek veled a téged érintő kérdésekről
- elmondják a szabályokat
- tájékoztassanak a FI és más fontos szervezetek szolgáltatásairól
- amit elmondasz a key workernek (nem teljesen szoc munkás, erről majd később) az bizalmasan lesz kezelve a FI protokollja szerint (policy)

Felelős vagy:
- ha szükséged van rá a segítség kérésért
- őszintén együtt dolgozni a key worker-rel
- a szolgáltatás szabályainak betartásáért amikor használod

(Gondolkoztam csak úgy magyarosan, magamban vajon behelyettesíthető-e a felelősség szó a kötelezettséggel, nos, szerintem nem, de szívesen vitatkozom hisz úgy is tudjátok, hevesen és szívből…)

Ha elégedetlen vagy a szolgáltatással

.

A MÁV és én

Körülbelül egy fél éve vidékre utaztam, és át kellett szállnom. Az interneten előtte persze lecsekkoltam a vonatot, meg volt adva a csatlakozás is. No tehát mi is történt, természetesen késett a vonatom, magyar idő szerint talán nem is sokat, 22 percet, de ellenben a csatlakozó vonatom, úgy gondolta javít a statisztikán, mert nem várta be a vonatunkat.

Erre én szörnyű nagy haragra gerjedtem, beültem egy cukiba, benyomtam néhány sütit, előkaptam a netbookom és a mobilnetem, és írtam a MÁV-nak, hogy 3 óra helyett most 5 óra alatt érem el a célállomást. És képzeljétek hónapok múlva ugyan, de kaptam egy válaszleveleket, hogy nagyon sajnálják, hogy ennyit kellett várnom, de protokollnak megfelelően döntött a vasutas, amikor elindították a csatlakozó vonatomat, mivel 20 percnél hosszabb késés esetén ezt kell tenniük

Ha hozzánk bejön egy ügyfelünk, ha elégedetlen velünk, megkérdi, ki a főnök, vagy elmegy egy másik szervezethez panaszkodni rólunk. Vagy felkeresi Pandula Dezsőt, az ellátott jogi képviselőt. (Fogalmam sincs, hogy az íreknek van e Pandulájuk, le sem tudom fordítani.)

http://www.obdk.hu/jogvedelmi-kepviselok-elerhetosegei.html

Azt hiszem én magam is személyemben sértődnék meg, ha panaszt tennének, és eszembe se jutna, hogy talán az intézmény vagy intézményrendszer működésében van a hiba.

A Focus Ireland egy kicsit hasonlít a mi vas-utunkhoz. Szinte mindenre megvan a protokolja ("Policy"), a vendégek visszajelzésére, panaszára is kíváncsi.

Ez a kis brosúra, amibe írni is lehet a Café Shopban (a Focus Ireland egyik intézménye) volt kirakva, tollat lehetett kérni az információs pultnál.

Customer Complaints Policy

(A beszámoló végén megtalálod a dokumentumot.)

"A vendégek panaszainak eljárásrendje vagy politikája"
(Valószínű a Policy szó maga többet takar. így ezt fogom használni. Nyersfordítás.)

Útmutatás a vendégeknek a panaszok megtételéhez

A Focus Ireland állandóan azon dolgozik, hogy javítsa a szolgáltatásait, amiket nyújtunk neked. Ha azt gondolod, mi nem adtunk meg a lehető legjobb szolgáltatást neked, beszélj róla nekünk.

Ki tehet panaszt?
Panaszt tehetsz, ha használod a Focus Ireland szolgáltatásait vagy, ha egy szolgáltatást keresel nálunk.

Miről tehetek panaszt?
Panaszt tehetsz a FI szolgáltatásról vagy a személyzet tagjának a viselkedéséről, ha aggaszt téged. Panaszkodhatsz a FI külső környezetéről, más vendégről, vagy lakókról, vagy amit nem fed le (említ) ez a szabályzat. Tudsz beszélni a személyzet egy tagjával, ha a fent említett panaszaid vannak.

Mennyi időn belül kell megtennem a panaszt?
Kérünk, hogy az incidenst követő 3 hónapon belül tedd meg a panaszod, ez segít nekünk a panaszod okának gyors kivizsgálásában. Speciális körülmények között meghosszabbíthatjuk az időhatárt.

Hogyan tehetek panaszt?
Mondd el a személyzet egyik tagjának, aki fel fogja jegyezni a panaszod. A személyzet tagja valószínű képes lesz elrendezni a problémádat ott és azonnal, ha nem, az a szándékunk, kivizsgáljuk a panaszod 7 munkanapon belül.
Amikor van eredményünk (válaszunk) a panaszodra személyesen vagy telefonon fogunk informálni. Ekkor (ezen a ponton) el fogjuk mondani a részleteket arról, hogyan foglalkoztunk a panaszoddal.

Mit tehetek, ha nem vagyok elégedett az eredménnyel?
Ha nem vagy elégedett megteheted a panaszod a következő szinteken. Ezt négy héten belül meg kell tenned, azt követően, ahogy tájékoztattak a panasztételed eredményéről.

Formális panasztételi eljárás

Első szint
Kérlek, töltsd ki a "Vendég Panasz Formanyomtatványt" a túloldalon. Ha a nyomtatvány kitöltése során segítségre van szükséged, kérd meg a személyzet egyik tagját. A személyzet tagja továbbítja a panaszod a szolgáltatás, a projekt menedzserének. (Azt mondta Paul, ő a mentorunk, hogy a line manager az, aki a napi rutinért felelős személy, amíg nyitva van az intézmény)
Az a célunk hogy elbíráljuk a panaszod 7 munkanapon belül.
Amikor megvan az eredménye a panaszodnak, személyesen vagy levélben fogunk tájékoztatni.
Ha nem vagy elégedett megteheted a panaszod a következő szinten. Ezt 4 héten belül meg kell tenned, ahogy tájékoztatva lettél a panaszod kimeneteléről.

Második szint

A kérelmedet a személyzet egyik tagja fogja továbbítani a "Vendég Panasz Formanyomtatvánnyal" együtt a szolgáltatás menedzserének. (Ö a szolgáltatás nagyfőnöke) A szolgáltatás menedzsere elismervényt ad át a panaszodról 3 munkanapon belül, és egyeztethetsz egy hivatalos találkozót, ha kéred.

Adatgyűjtési eljárás
Amikor panaszt teszel a szolgáltatás menedzsere, elhívja egy másik szolgáltatás két munkatársát, hogy jöjjenek el kivizsgálni a panaszod.

A vizsgálatot lefolytató team dönt a panaszodról, és a következő14 munkanapban belül próbál határozni.

El fognak látni információval az egész eljárás alatt, amikor döntöttek tájékoztatnak levélben és szóban is.

Ha nem vagy elégedett megteheted a panaszod a következő szinten. Ezt 4 héten belül meg kell tenned, ahogy tájékoztatva lettél a panaszod kimeneteléről.

3. Szint
A legutolsó szintje a panaszod fellebbezésének, a Szervezet Igazgatója. Írásban kell elküldened a kérelmedet, hogy vizsgálja felül az ügyet, fejtsd ki, hogy miért nem vagy elégedett.

A szervezet igazgatója 3 napon belül nyugtázza a kérelmedet. A szervezet igazgatója meg fogja vizsgálni a panaszodat, újra összehívja a vizsgálatot folytató team-et és foglakoznak minden eddigi lépéssel, valamint a panaszodban felvetett kérdésekkel.

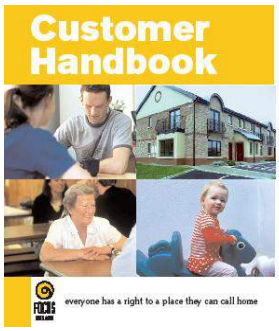
Az intézmény vezetője fog tájékoztatni írásban a vizsgálat eredményről és megindokolja 20 munkanapon belül a kérelmed beterjesztését követően. Az intézmény vezetőjének a döntése a végleges.

Mit tehet a FI, ha a panaszomat helybenhagyja?
A FI biztosítani fogja, hogy legyen eredménye a panaszodnak.
Az eredmények közé tartozhat:

- Magyarázat a történtekre, és a jövőben más megközelítést fognak alkalmazni.
- Bocsánatkérés a fájdalomért/bántásért, a nehézségekért, kényelmetlenségek okozásáért minden hibáért
- Elismerve a felelősséget a hibákért, hogy megtörténhettek
- Felajánljuk, hogy megvizsgáljuk és megjavítjuk a szolgáltatásaink eljárási rendjét
- Intézkedés a megjelölt problémára
- Egy vizsgálat a személyzet viselkedéséről, FI Munkaadó Fegyelmi Eljárás intézményének segítségével.

Hogyan jegyezzük fel, és figyeljük a panaszokat?
Mi minden panaszt megőrzünk, amit nekünk készítettek és mindazokat a lépéseket, amit tettünk. Ezek az eszközök segítenek abban, hogy fejleszthessük a szolgáltatásunkat, és megelőzi a panaszod segítségével, hogy hasonló esetek történjenek veled a jövőben.

Customer handbook - vendég/ügyfél kézikönyv



(A beszámoló végén megtalálod a dokumentumot.)

Ha jól emlékszem ez kb. egy A/7-es méretű kiadvány. Az elején köszönetet mondanak a vendégeknek/ügyfeleknek, akik részt vettek a kézikönyv kidolgozásában. A következő részekből áll:

- Üdvözli a Focus Ireland (FI)
- Ki vagyunk mi - a Focus Ireland rövid bemutatása
- Mit ajánlunk – szolgáltatások felsorolása (nem az épületeké) pl. támogatott lakhatás, oktatás, stb.
- Mi felelősséged a FI szolgáltatásaiban
- Hogyan dolgozunk
- Kapcsolat adatai

Egy keveset szeretnék fordítani (nyersfordítás) a „Hogyan dolgozunk" blokkból, azt hiszem ez a munkamódszerüknek az egyik legfontosabb része, ezt nagyon szívesen hazahoznám:

Célunk, hogy veled partnerként dolgozzunk: mik azok a problémák, amik a te életedet most érintik/ befolyásolják, hogyan akarsz ezekkel a problémákkal foglakozni, és mit akarsz a jövődben. Ezt a folyamatot úgy hívják, hogy támogatási terv és célkitűzés.

Általában azt találjuk, hogy a legjobb módja a tervezésnek és célkitűzésnek, ha egy ember dolgozik veled egy bizonyos ideig, ezt hívják key workingnek. A te „key workered" találkozik veled meghatározott időközönként. A „key workered" segítségével megismered a saját erősségeidet, és ezeken kezdesz el építkezni.

Felismerünk más területeket is, amikben esetleg segítségre lenne szükséged. Dolgozhatunk azon, hogy fejleszd a készségeidet és magabiztosságodat- Néhány szolgáltatásunkban van csoportos foglalkozás, aktivitás, cselekvés. Néhány ilyen csoportos foglakozás arra épül, hogy fejlesszük a te készségeidet, mint egyéni, mint gyakorlati területeken, mint például önbizalom fejlesztése vagy menedzselni egy háztartást.

Néhány projekt magában foglalhat olyan csoportos tevékenységet, mint napi kirándulás vagy zenét tanulni. Szívesen várjuk az ötleteiteket jövőbeni csoport tevékenységekkel kapcsolatban.
Ahogy dolgozol a te céloddal, az a lényege, hogy te eljuss az általad kívánt minőséghez az életben, és egy olyan helyre juss, amit az otthonodnak hívhatsz.

Vendégek II.

Mentorunk, Paul megbetegedett, így ritkultak programjaink, korán végeztünk. Elmentem a Wax múzeumba és egy szobában voltunk én meg S. Beckett, G. B. Show, Oscar Wilde és James Joyce, egy kicsit meg is sértődtem, mert tudomást sem vettek rólam. Aztán becéloztam a James Joyce központot, persze jobb helyett balra fordultam és így tovább, hát kikötöttem az ír írók múzeumánál. Semmi különös két terem mindenféle tacepaókkal az írókról, korszakokról, néhány portól védett régi könyv üvegkalitkában, és ebben a két szobában vagy két órát töltöttem, mi ragasztott oda, hát nem a vitrinek.

Nem vagyok egy nagy múzeumba járó, mert egy idő után minden tárgy egyforma számomra a sokaságuk miatt elvesztik egyediségüket. Az írek múzeumaiban, valószínű tudják, hogy lankad a látogató figyelme, így bevonnak, előbb utóbb a bámészkodáson kívül lesz teendőd. Itt egy a régi nagy mobiltelefonokra emlékeztető készüléket kaptam és nyomógombom segítségével bekapcsolhattam az idegen vezetőt, verseket, novella részleteket is hallgathattam, ha elfáradtam régi karosszék várt, hogy megpihenjek. Képzeld el, hogy bemész, mondjuk egy Petőfi múzeumba, és miközben jársz vitrinről vitrinre, meghallgatod a János Vitézt.

Na de elárulom, hogy itt sincs kolbászból a kerítés. Lassan minden mozdítható eltűnik a bringámról, eddigi veszteségem egy hátsó lámpa, két sárvédő Menhelyes matricával. Mit lehet még leszerelni egy bringáról? Ma megvizsgáltam az ülésem, jelentem nem gyors záras. Attól tartok mire visszavenné a "lengyelszuprcsávó" fél áron a bringám, az addigra az fényt kap. (A fapadon, szóval egy éjszakai szálláson, ahol dolgozom, így szoktuk nevezni, ha valamit elloptak)

Focus Ireland minőségi standardok, közös cél

Deirdre Connolly nem egy intézmény, hanem egy nagyon kedves lány, aki hittel, és lelkesedéssel tud beszélni a munkájáról. Az ő kezében fut össze minden belső anyag és a nyilvánosságnak szóló kiadvány, prospektus a Fosuc Irelandról. Az én munkám a "quality standards" minőségi szabványok előírások (egyik fordítás sem fedi azt, amit elmondott) nemcsak dokumentumok, papírok külső formájában, hanem célokban is. Nem ő találja ki a célokat, hanem az intézmények alulról építkeznek, az ő kezében futnak össze a szálak, és ő formába ölti. A forma azonos, jól felismerhető, minden íráson, tájékoztatón szerepel a Focus Ireland logója. szlogenje és meghatározó színei. A formán kívül minden írás szellemiségében benne van a közös cél "Working to end homelessness", és e köré szervezik szolgáltatásaikat is.
Vannak minimum sztenderdek, ami minden intézményben ugyanazok, így a vendég tudja, ha bemegy a Focus Irelandhoz mire számíthat, persze ezen felül vannak saját "policy"-k, amik alkalmazkodnak az intézmény típusához. Például a vendégek panasztételével kapcsolatos eljárása ugyanolyan a Focus Ireland minden intézményében (ezt fordítottam le a Vendégek I.-ben), de mondjuk bérleti szerződése a Café Shopnak nincs, csak a szállóknak.

Ami most következik, az még a Focus Irelandnál, is új, így én is csak munkaanyagot kaptam. Deirdre azt mondja, hogy a Focus Ireland képes gyorsan reagálni a változásokra és képes gyorsan változtatni a működésén. Úgy gondolják, hogy leginkább a vendégeik tudják elmondani, mire van szükségük, azt is gondolják, hogy ez segíti a munkájukat és segít az "Advocacy"-ban (érdekképviseletben is, majd szeretnék erre is kitérni valamikor később). Természetesen előtte a vendégekkel véleményeztették ezt is ☺

Involvement (bevonás, részvétel)

Focus Ireland "policy"-ja a vendégek/ügyfelek bevonásáról/részvételéről

Gyakorlati Útmutatás a Vendégek Bevonására/Részvételére

1. Miért támogatja a Focus Ireland (FI-nek írom később) az ügyfelek bevonását

Egyet kell értenünk abban, hogy a vendégek támogatásának módja minden szempontból befolyásolja a szervezetet - végighaladva a policy-n (irányelveken és a gyakorlaton).

A részvétel támogathatja a vendégek **személyes készségének a fejlődését,** úgy, mint a döntéshozatalt, kritikus gondolkodást, tervezést és cselekvést (akciózás, lépéseket tesz), támogathatja őket most és a jövőben.

A részvétel növelheti a vendégek elégedettségét a szolgáltatásban, amit használnak, és a FI jobb szervezetté teszi.

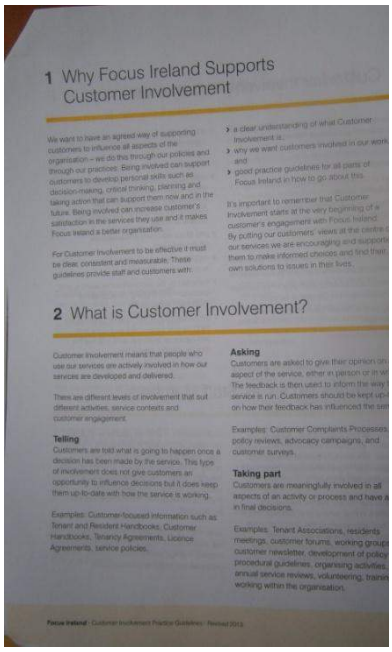
A "Vendégek Részvétele" hogy hatékony legyen, egyértelműnek, következetesnek és mérhetőnek kell lennie.

Ezeket az irányelvekkel biztosítják a személyzetnek és a vendégeknek:

- egyértelműen érthető mit jelent a vendég bevonása
- miért akarjuk, hogy a vendégek bekapcsolódjanak (bevonódjanak) a munkánkba
- jó gyakorlati irányelvek a FI minden részéhez, hogy hogyan járjanak el

Fontos emlékezni, hogy a "Vendég Részvétel/Bevonódás" indul a legelején a vendégek elkötelezettsége a FI-hez. Rálátást adva Vendégeinknek a szolgálatunk központjára, bátorítjuk és támogatjuk őket. informálva a választáshoz és találják meg a saját megoldásukat a problémákra az életükben.

2. Mi a "Vendégek/ügyfelek Részvétele/Bevonása



1 Why Focus Ireland Supports Customer Involvement

2 What is Customer Involvement?

A Vendég Részvétel azt jelenti, hogy az emberek, akik használják a szolgáltatásunkat, aktívan be vannak vonódva abba, hogy hogyan fejlődjenek és javuljanak a szolgáltatások.

Különböző szintjei vannak a bevonódásnak, hogy különböző aktivitás illik a szolgáltatással összefüggő és vendég elkötelezettségétől.

Elmondani/elmagyarázni
A vendégnek elmondják, mi történik, amikor döntést hoz a szervezet. A bevonódásnak ebben a típusában nincs lehetősége a vendégeknek, hogy hatással legyenek a döntésekre, de naprakészen tartja őket abban, hogy hogyan működik a szolgáltatás.

Például:
A vendégek információjának középpontjában olyan, mint a Bérlő és a Lakós Kézikönyv, Vendég Kézikönyv, Bérleti Szerződés, Licenc szerződés, szervezet eljárásrendje.

Kérdezés:
A vendégeket megkérdezik, hogy mondják el a véleményüket a szolgáltatás egy aspektusáról akár szóban vagy írásban. A visszajelzést majd arra használják, hogy tájékoztassák a szolgáltatást arról ahogyan működik.

Például: Vendég Panasztételi Eljárás, policy (alapelv annyira nem tudom lefordítani jól, hogy beidézem a jelentését: set of **ideas** or a **plan** of what to do in **particular situations** that has been**agreed officially** by a **group** of **people**, a **business organization**, a **government**, or a**political party**:) felülvizsgálata, érdekképviseleti kampány, kutatás a vendégek között végzett kutatás

Részvétel
A vendégek érdemben bevonódnak minden aspektusába a cselekvésnek vagy a folyamatba és beleszólásuk van a végső döntésbe.

Például: bérlő egyesületek, lakós találkozó, munkacsoportok, vendégnek szóló hírlevelek, policy és eljárásrend, a programok/aktivitás szervezése, éves szolgáltatás értékelés, önkéntesség, képzés és munka a szervezeten belül

3. A vendégek bevonásának az indikátorai/jelentése/mutatói (something that shows what a situation is like:)
Alul néhány mutató, hogy hogyan találkozhatunk ezekkel felelősségekkel együtt, mint egy szervezet, és mint speciális szolgáltatás szinten (talán az egész szervezet és az egyes szolgáltatások szintje)

A vendégek/ügyfelek bevonása/részvétele

- része a stratégiai tervünknek külön költségvetési tétellel
- tükröződik egyes szolgáltatások irányelveiben és eljárásrendjében
- a havi jelentésekben, amin alapul a közvetlen vezetőség jelentése
- összekapcsolja a munkát a szervezet alapegységei között
- kéthavi jelentésekben, amin alapszik a bizottsági jelentés
- minden év értékelésben és jelentésben a szolgáltatások jelentéseiben a szolgáltatás, amit a szolgáltatás igazgatójának adnak

- kulcs elem a szolgáltatások éves értékelésénél és a munkatervnél
- minden munkaköri leírásban
- pontosan tükröződik és naprakész módon a vendég célzott tájékoztatásában. mint például szolgáltatási megállapodás, kézikönyvek. Charterek (alapszabály), Policy (alapelv) és általános információ
- tükröződik a publikációkban, mint a hírlevelek, éves jelentések, kiadványok, média kapcsolatok, promóciós (reklám) anyagok és hogy ezek az anyagok vendég-barátok biztosítva az egyenlő hozzáférést
- része az advocacy (érdekképviseletüknek) és a figyelemfelkeltő stratégiának
- lehetőség, hogy megfelelő képzést nyújtsanak, a személyzetnek és az önkénteseknek
- tükröződik benne a lehetőség a tanulásra, vitatkozásra és folyamatos fejlődésre a vendégeknek bevonódással
- a személyzet által bizonyított különös felelősség a vendégek bevonásában időt és erőforrást szánva erre a munkára, a feladatmegosztást tükrözte

4. A személyzet tagjának a felelőssége

A személyzet minden tagjának biztosítani kellene, hogy bármilyen konzultációja, részvétele vagy bevonása a vendégeknek vendég központú legyen figyelembe véve a vendégek egyéni erősségét, szükségleteit és körülményeit.
A személyzeti csoportok teamok azonosítják, és meghatározzák a bevonás lehetőségeit a saját szolgáltatásukba, biztosítva, hogy lényeges és a helynek megfelelő, a vendégek csoportjának és a szolgáltatásnak - a középpontban: mindig lehetőséget teremtsenek a vendégeknek a bevonódásra egy pozitív és fejlődésközpontú módszerbe. (Deirdre elmondta (remélem jól értettem), hogy a szolgáltatásaik minden szintjén pozitív üzenetet próbálnak küldeni a vendégeiknek (a döntéseket, ők hozzák meg. de a lehetőséget adnak a vendégeknek/ügyfeleknek, hogy véleményüket-javaslataikat elmondják)

3 Customer Involvement Indicators

4 Responsibilities as Staff Members

5. A vendégek/ügyfelek támogatása a részvételben

A vállalkozás a munkára, amely bevonja a vendégeket/ügyfeleket a következő területeken, elkötelezettség mindenki számára, hasznos az ügyfélnek, és összhangban van a FI küldetésével, jövőképével és értékekeivel.

A bevonás/részvétel legyen egyértelmű
Világosan beszélj az ügyfélnek a lehetőségről, amit kaphatnak a részvétellel, és a várható előnyöket az ügyfélnek és a szervezetnek. Legyenek világosak a célok és célkitűzések minden részvételnél rövid és hosszútávon. Mindezt releváns környezetben és az ügyfelek szükségleteinek szintjén kell tenni.

Az egyenlő lehetőségek biztosítása
Meg kell győződnünk arról, hogy minden ügyfélnek van lehetősége a részvételre és nincs diszkrimináció ellene illetve vagy megakadályozza, hogy hatékonyan vegyen részt.

Különböző módon, formában és nyelven lehet információval támogatni, felajánlhatunk különböző opciókat az ügyfeleknek, hogy legalább tudatában legyen a lehetőségeknek. Ezt kell követnie a cselekvésnek, hogy teljes mértékben részt vegyen az ügyfél, aki egyébként nem tudna részt venni.

Alapvető felismernünk, hogy a vendégek úgy érezhetik, hogy kötelező a részvétel az aktivitásban vagy eseményekben, mert ők használják a szervezetet. A részvétel nagyon fontos a „key working" szintjén. A további bevonódás/ részvétel típusok csak akkor előnyös, ha jelentéssel bír az ügyfél számára és hozzá tesz a képességeihez, tapasztalataihoz.

Fontos tudni arról, hogy az ügyfelek erősítése, érdekeltsége és lehetőség adása a részvételre a legjobb, amivel helyet és időt lehet biztosítani a készségek és érdekeltség fejlesztésére.

A részvétel felismerése
Lényeges, hogy az ügyfelek részvétele legyen elismerve és (cselekedettel is), hogy reális kimenetel a részvétel kezdetekor. Ennek érdekében a következő akciókat és indikátorokat használhatjuk.

- Támogatás és erőforrás adása az ügyfeleknek, akik valóban bevonódtak (mentorálás, felügyelet és így tovább).
- Azonnali visszajelzés az ügyfeleknek a részvételük hatásáról
- Időkeret a válaszokhoz és kérdésekhez és az ügyfelektől érkező kérésekhez
- Amennyiben tanács jön az ügyfelektől és nincs rá válasz, indokolni kell
- Hogy az ügyfelek részvétele nyilvános és látható a szervezeten belül és a külső kommunikációban.

A részvétel értékelése
Az ügyfelek és a személyzetnek is képesnek kell lennie, hogy értékelje a részvételt a folyamatban és változtatni, a saját nézőpontjukon, és segíteni, alkalmazni a tanultakat.
Ezek módjai:

- Az ügyfelek bevonása a folyamatos ellenőrzésbe a részvétel lehetőségére
- A személyzet és az ügyfelek közösen dolgoznak, készítenek akció tervet, hogy az ellenőrzésnél figyelembe veszik a felelősséget és a határidőket.

6. pont Custumer reprezentácoiója
Ügyfelek belekerüljenek a helyi és más szervezetek közötti fórumokba, aminek a visszajelzéseit bevisszük a szervezetünk működésébe.
Fejlesztése és fenntárhatósága ezeknek a reprezentációs csoportoknak.
A bevonási folyamatot végig kell gondolni, hogy az ügyfeleknek is előnyére váljon, és a szervezetnek is jó legyen, mindenkinek előnyére váljon.
Embereket kell összehívni, kell tréning, támogatás, a folyamatok áttekintése, reflektálás.

Vendég/ügyfél központú információ
Az által, hogy releváns és hozzáférhető információt adunk, ahol tisztázzák a jogokat és felelősségeket, az ügyfelek támogatja a szolgáltatás bevonódásába, megkérdezik, hogy ki vannak e elégítve a szükségleteik.

Ügyfelek véleményei:
Az ügyfelek a véleményének (megjelenését) kérdőíveken, folyamatok áttekintésén és kiértékeléseken keresztül biztosítja, hogy tudjuk, ami jól van csinálva, és mi az amit kell fejleszteni változtatni. A bejött infót-adatokat kiértékelik, és ami nem működik, azt belerakják a szolgáltatási tervbe, és törekednek a gyors végrehajtásra.

Key working

Biztosra megyünk abban, hogy van arra strukturálisan felépített tér idő arra, hogy végiggondolja, hogy az ügyfél milyen változást szeretne az életében, és ehhez milyen támogatásra van szüksége, hogy elérje ezeket a változásokat. Amikor az ügyfél teljesen együtt tud működni, akkor van arra lehetőség, hogy más lehetőségekbe is bevonódjon. Az ügyfél nyitott lehet arra, hogy más területekbe is be legyen vonva. Először hagyják, hogy ő fogalmazza meg, hogy milyen szükségletei vannak, a key worker tágíthatja az ő szükségleteit, ha jól működik a kettőjük kapcsolata.

Áttekintése kiértékelése az alapelveknek és eljárásoknak
Amikor áttekintik az alapelveket és eljárási módokat az ügyféllel, fontos, hogy legyen releváns visszajelzés arról, hogy mi érthető, és áttekinthető. Az ügyfelek bevonása az alapelvek fejlesztésében hozzá járul ahhoz, hogy sajátjának érezze.
A dolgozóknak kellene konzultálnia az ügyfelekkel, egyénileg és csoportosan.

Vendég/ügyfél panasz
A vendég/ügyfélnek joga van panaszt tenni a szolgáltatásról, fellebbezni a döntés ellen, tájékoztatva lenni azokról változásokról ami a panaszának az eredménye lett,demonstrálja, hogy az ügyfelek véleménye komolyan van véve és segít, hogy a FI jobb szolgáltatást nyújtson.

Tenant assiciations
Lakhatási szolgáltatások támogathatják
Bérlőkkel egyértelmű célokat, döntéshozó folyamatokat és kommunikációs terveket határoznak meg.

Residents meetings - lakó találkozók
A lakógyűlések lehetőséget adnak arra, hogy megvitassák a szolgáltatás specifikumát. Megosszanak információt, visszajelzéseket adjanak kérésekkel kapcsolatban, új ötleteket generáljanak, hozzanak létre. A dolgozóknak támogatnia kell hogy az ott lakók ők alakítsák ki a meetingek témáját. A lakók felvegyenek olyan pozíciókat, mint a beszélgetés levezetése, és hozzászólások legyenek, kommunikálva, legyen eredmény

Customer forum
A fórum lehetőséget adnak arra, hogy megvitassák a szolgáltatás specifikumát. Megosszanak információt, visszajelzéseket adjanak kérésekkel kapcsolatban, új ötleteket generáljanak, hozzanak létre.
A nappali szolgáltatást használók átmenetileg tartózkodnak, egy fő kéne a személyzetből, aki ezzel foglalkozik.

Munkacsoportok (meghatározott) időkereten belül
Arra koncentrálnak, hogy adott időn belül elérjenek egy célt. A célok, célkitűzések, szerepek, felelősségek létfontosságúak, hogy biztosítjuk az eredményt. Ezeknek a csoportok fejlesztése egyértelműséget igénye, hogy hogyan toborozza, képezze és támogassa képviselőit, és azt is, hogyan lehet felismerni, ha célokat és célkitűzéseket is érnek el.

7. pont Mit mondanak az ügyfelek a bevonásról

A FI irányelveit befolyásolja az ügyfelek véleménye. Az ügyfelek örülnek a lehetőségnek, azt érzik, hogy kétirányú felelősség. A dolgozóknak valós lehetőséget kell ajánlani a véleménynyilvánításról, az ügyfelek éljenek velem és érezzék, hogy figyelembe lettek véve.

*Ügyfelek a következő ajánlásokat tették a bevonódáshoz a személyzetnek***.**
- Alakíts ki kapcsolatot az ügyfelekkel, de ne várj túl hamar túl sokat
- Csekkold le, hogy az ügyfél olyan állapotban van-e az életében, hogy akarja-e, hogy be legyen vonva

- Legyél világos és egyértelmű, hogy milyen cselekvést, lehetőséget, eseményt jelent. Ha azt kérdezi, hogy bevonva lenni az nem elég, az túl tág fogalom - bevonva, de mibe?
- Ismerd fel a hatalmi különbségeket, és azt, hogy az ügyfél érezhet úgy, hogy valamit vissza kell adnia a szervezetnek, és e miatt megy bele a bevonásba. Egyértelművé kell tenni, hogy ez nem kötelező.
- Ez a megfelelő tevékenység-e az egyénnek vagy a csoportnak, jót ajánlottál neki?
- A helyes infót juttasd el az ügyfélhez, úgy, hogy számára legyen érthető, pl. szemtől szembe (személyesen?) vagy hirdetőtáblán.
- Úgy vonod be, hogy kezdeményezők legyenek a szituba, ne csak kérdezz-felelek legyen
- Ismerd fel azt, hogy igazi bevonás az egy folyamatos hosszú távú befektetés (és nem lesz azonnal eredmény).
- Legyél felkészült minden szitura
- Mindig kísérd figyelemmel, hogy az ügyfelekkel mi történik a bevonás alatt, hogy tetszik neki a tevékenység. Utána gondold végig, hogy milyen következtetést, tanulságot vonhatsz le belőle.
- Ügyfeleknek példát kellene állítaniuk más ügyfeleknek, hogy nyugodtak maradnak. meghallgatják mások véleményét és megosztják sajátjukat, hogy segíti a változás bekövetkezését.
- Ügyfeleknek le kéne csekkolniuk mi történik, mi aktuális, beszélni kéne dolgozókkal, el kéne olvasni az ügyfél hír újságot
- Hozz arról döntéseket, hogyan lehet döntéseket hozni, név nélküli, többségi, kisebbségi reprezentált csoport, azaz hogyan lesz a döntéshozatal.
- Infót és a döntéshozatali folyamatok. Nyílttá és áttekinthetővé kell tenni. Semmiképpen sem zárt ajtók mögött.
- Cselekedj a visszajelzéseknek megfelelően. Semmi nem rosszabb annál, ha megkérdezik a véleményed és semmi nem történik.

Ágy, asztal, TV.

Hétköznapom

Reggel mikor felkelek szokásomhoz híven megiszom a kávém. Aztán elmegyek futni a Rocal Canel-hez, ami tőlünk 3 percre van. A mindentudó Google segítségével kiszámoltam, ha 3 kört futok hídtól hídig az pont egy Margitsziget, talán egy kicsit több a fenttel és lenttel. A sarki kisbolt, aminek a legfőbb profilja a virágárusítás, pont akkor kezd el kipakolni, mikor jövök vissza, s integetve köszöntenek. Megengedték, hogy lefotózzam a virágaikat és elküldjem nektek.

Általában 10 órára kell beérnünk és körülbelül 4-5 óráig benn vagyunk, na de hol is?

Mikor még Pesten voltam megpróbáltam felkészülni a nagy utazásra, a nagy kalandra, mindenféle prekoncepcióim voltak, mi is fog történni; sok tervem dugába dőlt, s ettől aztán úgy éreztem nem tettem meg mindent, nem vagyok felkészült, meg ilyenek, de hát az életre soha nem lehet felkészülni:-)))

Paul Kelly a mentorunk nagyon impulzívan próbál mindent elmondani a szervezetükről (valószínű sokat fogom még idézni a későbbiekben). Aztán mindenféle menedzserekhez (főnökök) lettünk delegálja, ők is lelkesen próbálták elmagyarázni mi is történik náluk, majd ültünk mindenféle teameken, meglátogattunk néhány intézményt. Szóval emberek között vagyunk, akik kedvesek velünk sok teát és kávát iszunk, reggelizünk, ebédelünk, vacsizunk. Minden, ami kell.....

A fejembe vettem, hogy kipróbálom, milyen lenne itt az életem, ha itt maradnék, itt járnék, mondjuk pilatesre, vagy hasonlóra, írtam is a legközelebbi fitnesz teremnek, és az alkudozásban a 13 eurónál tartunk 75-ről indultunk. Közben megtaláltam egy hajléktalanokkal foglalkozó szervezet fitnesz termét, írtam nekik, de inkognitómat nem fedtem fel, mármint hogy afféle szakmabeli volnék. Válaszoltak és kaptam egy ingyenes kupont.

A terem egy kis utcácskában van, míg ott köröztem bringámmal (természetesen eltévedtem), eltelt az idő, így a pilatesről lemaradtam, hát bementem a kondi terembe. Nagyon tiszta rendezett körülmények az öltözőnek csak egy hibája, hogy nem volt lakat a szekrényeken, azt nekem kellett volna vinnem. A terem légkondis, nagy tükrökkel, sok géppel, bár nem a legújabb modellek. Négyen voltunk a teremben, amit nem tudtam használni, azt megmutatták. No és a hab a tortán az öltözőből nyíló tágas szauna, ahol ketten izzadtunk egy szomáliai lánnyal.

Multikulti

Itt élni, Dublin új arca

Bár a bevándorlási adatok nem tükrözik (lásd a függelék előtanulmányában), de Dublin igazi multikulti.

A szomáliai lány öt éve jöttek ide a nagynénjével, szereti ezt az országot. Szokott járni a terembe is edzeni, de most nem teheti, mert Ramadán van. A Ramadánról már ugyan hallottam, de még soha sem beszélgettem így senkivel, aki épp benne van a közepében. Elkezdett mesélni, hogy napkeltétől napnyugtáig nem szabad enni és inni, és itt soká van napnyugta valamikor 11 előtt és a napkelte korán. (Első időkben az volt az érzésem, hogy itt soha sincs teljesen sötét.).

Ramadán idején nem szabad veszekedni, vitatkozni, semmilyen módon a másikat megtámadni, ja és tilos valakit a háta mögött kibeszélni. A Ramadán idején a gazdagok is átélhetik, milyen éhesnek és szomjasnak lenni, így együttérzőbbek lesznek a szegényekkel. Angol barátja van, és ne aggódjak, ha nem mindig értem az íreket, mert első időkben a barátja sem értette, és ő tolmácsolt neki.

Itt élni a város forgatagában

Hajléktalan hétköznap

Azt hiszem több olyan olvasóm is van, aki nem szakmabeli, akinek fogalma sincs, hogy mit csinálhat egy hajléktalan napközben. Talán néhány embert láttak már ücsörögni padon vagy feküdni aluljárókban, talán még bosszankodtatok is e miatt. (Meg kell, hogy mondjam, én is szoktam.)
Szóval nálunk azt a helyet, ahová egy hajléktalan napközben bemehet hivatalosan "Nappali Melegedőnek" hívják (még a jogszabály is), így nevezik télen, nyáron mínusz 10-ben és plusz 40 fokban is. Jogszabály határozza meg, hogy mit kell biztosítani egy "Nappali Melegedőben". Ne ijedjetek, meg nem fogom a jogszabályt leírni, és pontosan sem fogom idézni a feladatait. De általában a "Nappali Melegedőkben" lehet zuhanyozni, van lehetőség a mosásra, információt kaphatnak más intézményekről, valamiféle kikapcsolódásra és a társas együttlétre is alkalmasnak kell lennie. Ezen felül. sok melegedőben adnak kevés hideg élelmiszert ingyen, van ahol zsíros kenyeret és teát, van ahol májkrémet, felvágottat, esetleg egy pár virslit, vagy melegíthető ételkonzervet. Sajnos az étrend általában nem túl változatos, és gyümölcsöt vagy zöldséget, esetleg főtt ételt igen ritkán tudnak adni. Néha előfordul, hogy magán adományozó pl. egy fiú a házból vagy egy baráti kör, vagy egy munkahelyi közösség kipótolja a szerény étrendet. Van ahol kikapcsolódásként tévézni lehet, van, ahol filmklubot tartanak, vagy ping-pongozni lehet. Sok helyen ingyen hozzájuthatnak az internethez, de sokan vagy nehezen, vagy egyáltalán nem tudják használni azt. Kedves kollégák biztos kihagytam egy csomó dolgot....
Általában Budapesten egy "Nappali melegedőkben" naponta 100-400 fő fordul meg. Egy nap az egy időben jelenlevő kollégák száma kb 2-6 fő között van.

The Caffee Shop

A Caffee Shop a hét minden napján 10.30-15.30 között van nyitva.

Nagyon durván a belvárosban, a legfrekventáltabb turista negyedben találod meg: 15 Eustace St Temple Bar Dublin 2.

Az alapterülete, amit a vendégek használhatnak az kb. 8X4 négyzetméter. Egy nap. ha jól emlékszem a konyhai személyzeten kívül hét fő dolgozik.

Olyan, mint egy olcsó menza. Remekül felszerelt konyhája van, ahol elkészítik az aznapi menüt, egy vegát és egy húsosat. Ezen felől lehet még sütit és kávét venni, igen venni :-)

Teljesen véletlenül ma a személyzet konyhájában összefutottunk a szakáccsal. Nagyon jó kedve volt dudorászott magában, meg is jegyeztem, azt mondja boldog az élete, van egy fia és egy lánya, nagyon jól tanulnak és a felesége is remek nő. Van egy jó munkája, elmondta, hogy korábban sokat csavargott, dolgozott mindenfele, aztán részt vett a Focus Ireland "PETE" programjában, s azóta itt dolgozik. Ez tizenvalahányéve történt. A "PETE" program képzésekre, vagy munkavállalásra készít fel. Remek leírást találhattok róla Szabó Andrea: Hajléktalanellátás Dublinban, Tanulmányút, 2011

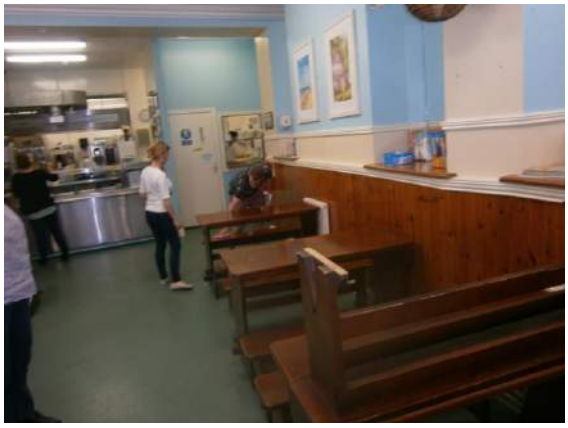
,

Íme egy menü (azaz helyesebben az aznapi menü, mert a kaja minden nap más, leteszteltük és persze, hogy kipróbáltuk :-). Hogy mennyi is az annyi?

Elmentünk a Trinity College (egyetem) menzájára kajálni a menü hasonlóan leves nélkül 4.95 euró volt. A városban a "Cafffe Shop" környékén egyszerű főtt kaját 10 euró alatt nem kapsz. A piacon a kifőzdékben 6.90 (ja és nem akarnak számlát adni, de még az egyetemi konyhán sem, szóval csak úgy, mint otthon).

Hitel van!!! 3 euró erejéig, a "projekt worker"-nél kérheted, ha nagy gáz van, azért ettől eltérnek. (Nálunk szociális munkásnak vagy szociális segítőnek, gondozónak, mentálhigiénés munkatársnak hívják a kollégákat. Majd igyekszem kitérni arra, hogy náluk ki kicsoda.)

Az én tányérom



Na de ne szaladjunk a dolgok elejébe. Azért, ha csak úgy be akarsz jönni, azt csak úgy nem megy. Két ember áll az ajtónál, no nem biztonsági őrök, hanem a "projekt worker"-ek és felírják a neved. Ha kötekedős kedvedben vagy, és ezzel másokat zavarnál várnod kell. Egyszerre 25 fő fér be, ha nincs hely, várnod kell, míg lesz szabad asztal. Egy nap alatt kb 150 fő fordul meg.

Megkérdeztem nagy naivan, hogy itt nem látok koszos elhanyagolt embert, ez nálunk azért előfordul. Azt mondták, hogy aki elhanyagolt állapotban van, azt nem engedik be, de nem nagyon fordul elő. Náluk ugyan nem lehet fürdeni és mosni, de sok ilyen hely van Dublinban. Az öltözködés sem probléma, mivel a Dubliniak sok ruhát vásárolnak, s a "régit" behozzák adományba. Nálunk otthon nagy probléma a ruha pótlása, ritkán kapunk például farmert, vagy olyan mindennapi ruházatot, amit mindenki szívesen hordana. (Öltönyben, szövetnadrágban nem túl praktikus sem utcán, sem éjjeli menedékhelyen élni.) A vendégek jól öltözöttek, nincsenek náluk nagy szatyrok, akinél mégis van az a bejáratnál, hagyja megőrzésre. Gyerek szülővel együtt bejöhet ebédelni. .

Már megint elkanyarodtam mindenfele, szóval mit csinálnak a többiek, hiszen heten vannak. Két ember "worker" folyamatosan törli le az asztalokat és odafigyel a vendégekre, ha kérdésük van, válaszolnak. Ha elmegy egy vendég WC-re, a minden egyes alkalommal ellenőrzik a WC-t hogy nem maradt-e utána fecskendő (sok a drogos a hajléktalanok között) és feltakarítja a WC-ét. Aztán kijön, és kedvesen beszélget veled, ha kérdezed.

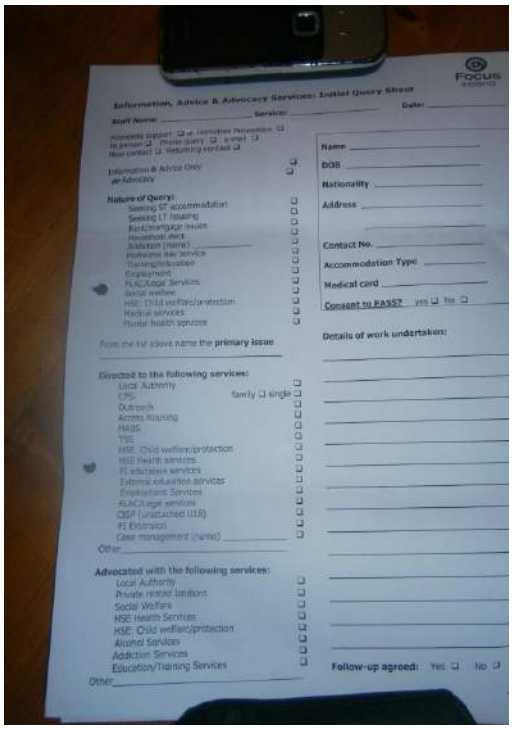
Két "projekt worker" az információs és tanácsadó szolgálatnál segít, ami tulajdonképpen egy pult, mint egy recepció. Itt nincs hosszas beszélgetős leülés. Hogy miben is segítenek, láthatjátok az üvegablakon, ha felnagyítjátok a képet:

- lakhatás
- egészségügy
- jogosultságok
- más szolgáltatókról információ

Minden hétköznap 10.30 - 17.00 fogadja a vendégeket.

Felvesznek vele egy adatlapot, amit utólag visznek be a nyilvántartásba:

Információs, tanácsadó és érdekképviseleti szolgálat: kezdeti kérdőív



- A jobb felső sarokban a Focus Ireland logója. (Remélem fel tudjátok magatoknak nagyítani a képet és elolvasni)
- A személyzet tagjának a neve: Szolgálat/Intézmény: Dátum:
- Hajléktalan vagy hajléktalanság megelőzése (A FI egész intézményrendszerében ott szerepel hajléktalanság megelőzése is mint feladat)
- Személyesen, telefonon, e-mailben
- új ügyfél, visszatérő ügyfél

- Információ, Tanács, "Érdek"képviselet (a vendég kérésére eljárnak valamilyen hivatalban vagy személynél az érdekében

A kérés természete:

- szállás keresése rövid időre
- hosszú távú lakatás keresésé
- bérléssel/jelzáloggal kapcsolatos kérdések
- háztartások adóssága
- függőség: típusa
- nappali szolgáltatások hajléktalanoknak (mondjuk itthon: nappali melegedő)
- képzés, tanfolyam
- foglalkoztatás
- FLAC (Free Legal Advice Centres FLAC) jogi szolgáltatás
- szociális ellátások (segély, nyugdíj, stb. később kitérek rá)

- HSE (Health Services HSE) egészségügyi szolgáltatások: gyerekjólét/gyermekvédelem (valószínű, mint nálunk) http://www.hse.ie/eng/services/list/4/ChildrenandFamilyServices/childrenfirst/adviceguidancesupports/
- orvosi ellátás
- mentális egészséggel foglalkozó szolgálatok

Válaszd ki a listából az elsődleges kérést (a gyakorlatban akár többet is bejelölnek

A következő szolgálatokhoz küldtem:

- helyi hatóság
- CPS (Community Preventative Service) Közösségi Megelőző Szolgálat egyedülálló/családos
- outreach (ez egy olyan csoport, akik az utcán alvó embereket keresik meg)
- lakáshoz jutás
- MABS (Money Advice and Budgeting Service MABS) pénzügyi tanácsadó és költségvetési szolgálat
- TSS (Tenancy Support and Settlement) település lakásbérleti támogatása
- HSE gyerekjólét/gyermekvédelem
- HSE egészségügyi intézmény
- Fi képzési szolgálata
- külső képzési hely
- foglakoztatási szolgálat
- FLAC: jogi szolgálat
- CIPS (Crisis Intervention Services Partnership) Krizis Intevenciós (beavatkozó) partner Szolgálat - kapcsolatban álla a gyerekjóléttel, 18 év alattiaknak segít, hogy visszatérjenek a családjukhoz http://www.focusireland.ie/index.php/our-services/services-in-your-local-area/154-prevention-services-dublin
- FI tanácsadó szolgálata (elsősorban fiatalokkal foglalkozik, főleg drogosokkal)
- case management (name) erről majd később írok, nem tudom lefordítani torzítás nélkül
- más

"Képviselet" a következő szolgálatoknál:

- helyi hatóságnál
- a magán piacról bérelt lakás bérlőjénél
- szociális irodával
- HSE egészségügyi intézménnyel
- HSE gyermekjóléti/gyermekvédelmi szolgálatnál
- oktatási7képzési szolgálattal
- más

Baloldalon: név, születési adatok, állampolgárság, cím, telefonszám, ahol elérhető, szállás típusa, egészségügyi kártya, regisztrált a központi (PASS) nyilvántartásban igen/nem
(a cím nem ugyanazt jelenti mint nálunk. Náluk nincs lakcímkártya, hanem más módon kell bizonyítani, hogy ott élsz, de erről majd később)

Az elvégzett munka adatai:

Nyomon követésbe beleegyezik igen/nem (erről majd később a nyilvántartással függ össze)

Múltkor az egyik vendégnek szállás problémái voltak, a "worker" ugyanarról a honlapról kereste a szállást, mint amin én is kerestem kiutazásom előtt (http://www.daft.ie/). Telefont lehet használni, internetet csak a személyzet használhatja, az információs pult munkaeszköze.

El is felejtettem: rövid tájékoztató oroszul, lengyelül és spanyolul. Lista az ételosztó helyekről, ingyenes és fizetősről is, hajléktalanok számára elérhető ingyenes orvosi ellátásról, ezeken a helyeken a migránsokat is fogadnak. Friss lista kiadó lakásokról, apartmanokról, akik fogadnak akkor is, ha az önkormányzattól kapsz albérleti támogatást.

Jó kis csapat dolgozik ott együtt, munka közben is nagyon figyelnek egymásra, a feladatokat felváltva végzik, mert mindegyik elég embert próbáló. Mindennap, nyitás előtt és nyitás után is tartanak egy teamet. A reggeli teamen felolvassák a naplóból az előző nap eseményeit, a nap végén megbeszélik azokat, és megírják a naplót. Ugyanez a csapat ballag át estére a következő "Service"-be. Egyik héten három, a másik nap 4 napot dolgoznak, napit 11 órában. Havonta egyszer van szupervíziójuk.

Extended Day Service

Nyitva tartás: Hétfőtől péntekig 17-20.15.

Szintén a belvárosban találhattad volna meg, de június 24-én elköltözött. Mi még jártunk itt ☺ Szóval a "Caffee Shop" teamjének talán 5 tagjával átsétáltunk a másik helyre, amin látszott, hogy épp költözés alatt áll. Azt mondták, azért költöznek, mert az épület nagyon régi és nagyon drága a rezsije, költségcsökkentés....

Mikor megérkeztünk, már mások is vártak ránk, ugyanis ezt a projektet a Merchant's Quay Ireland (MQI) és a FI közösen működteti. (Nem ritka errefelé a szervezetek közötti együttműködés, közös projektek.

A másik szervezettől még talán négyen jöttek, így összesen talán kilencen voltak, ja és még mi is ott lábatlankodtunk. Két helység állt rendelkezésére a vendégeknek, egy ahol kajálni lehetett (kb. 5X8) és a TV szoba (6X6).

Közös teammel és kajálással kezdtünk, felolvasták az előző nap eseményeit. Köztük két esetről tárgyaltak hosszabban. Valaki benn dohányzott a TV szobában, és ezért most 3 napig nem veheti igénybe a szolgáltatásokat. Másvalaki fenyegetődzött, durva és agresszív volt a személyzettel, ő fél évig nem keresheti fel az intézményt. Azt mondták ez a leghosszabb idő, amire eltanácsolnak valakit az intézményből.

Itt is ketten álltak az ajtónál, akik felírták az érkezőket, és aki így tűnt nem tud alkalmazkodni a többiekhez kinn maradt. Itt azért jóval részegebben vagy drogosabb állapotban is bejutottak az emberek.

A nevek felírása azonban nem ment olyan gördülékenyen, mert sok migráns volt köztük, többnyire a nem beszéltek angolul, és betűzni sem tudták a nevüket. Voltak lengyelek, románok, romániai magyarok. Találkoztunk egy nagyon kedves romániai magyar testvérpárral, az egyikükkel azóta is összefutok az utcán. Édesanyjuk meghalt, otthon nem volt maradásuk, nincs munka, nincs lehetőség. A tesó már talán 2007 óta itt van, feketén dolgozott, azt mondták, hogy most fejenként 50 euró/hétért bérelnek valamit, no, ez itt hihetetlenül olcsó, lehet, hogy csak egy ágyuk van. Szóval nagyon bizakodóak, a tesó végre bejelentve dolgozik. Józsefnek (vele szoktam összefutni az utcán) még vissza van egy munkavédelmi vizsgája, és aztán neki is lesz bejelentett munkája egy építkezésen, ö még nem beszél angolul, de a tesó segít. A tesója régi ismerősként üdvözölte az MQI dolgozóit. Nekünk azt mondták csak a társaságért, a kapcsolatokért járnak már le ide, mert egyébként mit csinálnának este otthon.

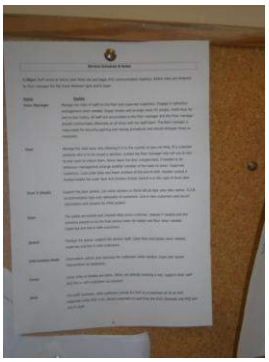
Itt is volt kaja, de ingyen, sajna a kaját nem tudtam lefényképezni, mert ahhoz egy vendég tálcáját kellett volna megszereznem. A fotózás kényes téma, ezért nincs a képeiben ember csak tárgyak.
Szóval aznap este a következőt lehetett enni, akár mindent is: paradicsomleves, keksz, gyümölcs joghurt, kávé, tea, tej, kenyér.... elhagytam a papírt, amire felírtam. Bőséges volt, és egy jól felszerelt konyhából osztotta a kaját a külön személyzet.

Folyamatosan figyeltek itt is a WC-re. Ketten beültek a TV szobába, ketten dolgoztak itt is az információs pultnál, a többiek törölték le az asztalt, törölték át a tálcákat, szedték össze a szemetet és beszélgettek a vendégekkel, mint afféle jó vendéglős. Azt hiszem itt napi 200 fő fordulhatott meg maximum. Voltak zárható szekrényeik, amiben itt lehetett hagyni a cuccokat.

Ki volt rakva itt is orosz, lengyel és spanyol nyelvű tájékoztató, ugyanazok a tájékoztatók, amik a "Caffee Shop"-ban. Ezen kívül egy levél, amiben tájékoztatnak, itt a kliens megszólítást használva (Dear Client of Extended Day Service), hogy elköltöznek, mellékelve egy térképet.

Azt is leírják, hogy a szolgáltatás igénybevételének szabályai körülbelül így fognak változni:

- Azokat fogják csak fogadni, akik krízis szállásokon, vagy utcán alszanak, mert csökkentették a szolgáltatás támogatását
- nyitva tartás: 17.30-20.30, és senkit nem engednek be 20.15. után
- Az első hónapban egyszerre csak 50 fő tartózkodhat benn, egy hónap után a személyzet ezt felülvizsgálja
- tűcsere program fog működni
- kisebb lesz a hely, így nem lesznek zárható szekrények
- a kajára jegyrendszer lesz bevezetve



Az "Extended" Day Servise" team szobájának a faliújságára ki volt függesztve, hogy kinek mi a feladata

Nagyon, nagyon elfelejtettem, leírni, hogy a "Caffee Shop".ban a személyzet nem viselt egyenruhát, nem volt kitűzve a ruhájukra a nevük, de ki volt írva egy táblára

Mindenki nagyon kedvesen fogad, kérdezgetnek a munkánkról, megdöbbenve hallgatják, hogy nálunk egy „Nappali Melegedőkben” akár több mint 300 ember is megfordulhat naponta, és amikor azt is megkérdezik mekkora a személyzet, akkor szinte kórusban mondják "less money, more customer, less staff”.

Day Services (Extension)

Tanácsadó Szolgálat Fiataloknak

A vendégei fiatalok, nagyon fiatalok (16-25 év között). Mint afféle anyának, sajogni kezd a szívem. Drogosok, volt állami gondozottak, migránsok. (A migráns mondjuk az, aki nem a saját hazájában él, de ez egy nagyon leegyszerűsített magyarázat.) Paul, aki ennek az intézménynek is a menedzsere, azt mondja, hogy az állami gondozásból kikerült fiatalokból sokszor lesz hajléktalan, és aztán nagyon mély a nyúl ürege... (szabadon Mátrix után).

Paul a fiatalok hajléktalanná válására az "entrenched" szót használta. Akkor használják, amikor valaki nagyon gyorsan kerül "hard homelessness" a "kemély, nehéz hajléktalanság" állapotába, akár azonnal "rough slepers" (olyan ember, aki utcán alszik, a rough szó jelentése talán "durva") is lesz, nagyon mélyen beássák magukat ebbe az állapotba és beléjük ivódik, képtelenek a változtatásra, mert még nincsenek más tapasztalatokkal felvértezve. Na, szóval valami ilyesmit értettem abból, amit mondott.

Nyitva tartás: 9.30-13

Alapterülete kb. 3X6, felszerelve konyhával, zárható szekrényekkel, fotelekkel, csocsóval és egy számítógéppel, internetelléréssel. Lehet zuhanyozni, mosatni. Délelőtt egy kis sütivel látják vendégül őket. Kávét, teát készíthetnek maguknak. Néha van egy kis müzliféle, attól függ, mit kapnak adományba.

A vendégek hangosak, lábukat felrakják az asztalra (mint én a reggeli kávém mellé, otthon érzik magukat, van azonban olyan is, aki csak rezzenéstelenül ül. Egy nap 2-3 "worker" ad ügyeletet, segítők mosnak ki. A személyzet jön, megy a térben, vagy csak ácsorognak. Kontroláltan engednek be. Ahogy belépsz. egy nagy monitort látsz a falon, amin a bejárati ajtó látható, ki és beengedés is kontrolált. (Annamari mesélte, hogy az első héten rendőrt kellett hívniuk.) Egy papírra felírják a neveket, ennyi az adminisztráció, amit a vendégek látnak. Naponta kb. 12-15 fiatal keresi fel a szolgáltatást. Ez a

négy és fél óra leginkább arra van, hogy megpróbálnak kapcsolatot kiépíteni a fiatalokkal. Az ügyeletet adó "workerek" egyben "key workerek" is. (Ha leírom, hogy mit is csinál mindjárt érhető kik is ők.)

Ennek a tanácsadó szolgálatnak azon kívül, hogy lehessen valahol enni, fürdeni, igazából a tanácsadás a fő profilja. Ha a fiatal segítséget kér, vagy nyitvatartási időben félrevonulnak beszélgetni, ha sokan vannak, akkor az ügyelet utánra megbeszélnek egy időpontot. Általában mindig ugyanazzal a key workerrel tartanak kapcsolatot, de, ha ő nincs ott, más is segít, illetve lehet változtatni, ha mással jobban szót értenek. Ezt teljesen természetesnek veszik az ott dolgozók, hogy valaki az egyik vendéggel jobban szót ért, mint a másik.

A tanácsadó szolgálatnak 3 mobil telefonja van, egy- egy a "key worker"-nél, benne van a vendégek telefonszáma. Ők is utánuk telefonálnak, de a fiatalok is felhívhatják a "key worker"t és megbeszélhetnek egy találkozót. Az is előfordul, hogy nem az intézményben találkoznak, hanem valahol megisznak egy kávét. Ha kell, felveszik a kapcsolatot a drogambulanciával, meglátogatják a kórházban, vagy a börtönben. Teljesen természetes, hogy utána mennek az ügyfélnek, ja és mindez be van építve a munkaidejükbe. Amikor lejár a munkaidő felrakják tölteni a mobiltelefont, és benn hagyják a munkahelyen. (Nagyon tetszett, hogy így le lehetett rakni a munkát, teljesen elválasztva a magánélettől.)

Ügyelet után rögzítik a forgalmat a nyilvántartásba, az ügyfelekről eseménynaplót (vagyis leírják kivel miről beszéltek, esetleg mi történt, ki mit csinált) írnak a számítógépbe. Minden napot külön fájlba mentenek el, ha jól emlékszem, másnap az ügyeletet reggel az eseménynapló olvasásával kezdik. Minden apróságot felírnak az ügyfélről, pl. azt is milyen hangulata volt és milyen állapotban van.

Bubbles

Itt forróság van, vagy teljesen akklimatizálódtam a helyiekhez vagy tényleg 30 fok van. Na, most gyorsan megnézem, hupsz, csak 21 fok, szóval ettől kezdve az időjárásról írt tudósításomat erőteljes kontroll alá kell vonnom, nem bízom a saját érzékeimben, tudományos mérési adatokra kell, hogy támaszkodjak.

Aylward Green Supported Temporary Accommodation for Families, Child Care

A napokban napi 8-9 órát töltöttem a Focus Ireland Aylward Green nevű a családos szállóján. (Még fogom majd róla írni, de most először csak a gyerekekről szeretnék mesélni) Már ettől úgy elfáradtam, hogy nem tudom mi lesz velem, ha visszamegyek és 36 órás shift-eket tolok majd le.....

„Child care" három különböző korcsoportnak: három külön szobában fogadta az aprónépet. Mindegyik nagyon barátságosan van berendezve, rengeteg játékkal, pihenő sarokkal. A játékok jó minőségűek, hiszen vigyázni kell arra, hogy a gyerekek nehogy megsérüljenek. A csecsemő szobától kezdve minden szobában fényképek van kirakva a gyerekek számára elérhető helyen a családjukról, s ha oda mennek, a nevelő azonnal beszél a szüleiről és együtt mutogatják a fényképen a "daddy" és "mommy".

Az első szoba a csecsemőké, a kicsiktől a kúszó mászókig, ahol hol egy gyerek volt, hol két egy nevelővel, figyeltek a gyerek minden rezdülésére. Ha nagyon hivatalos akarok lenni, akkor. azt mondom, hogy halmozottan hátrányos helyzetű gyerekeikkel dolgoznak. Sokszor a család valamelyik, vagy akár mindkét tagja drog-, vagy alkoholfüggő.

Traveller (forrás: http://en.wikipedia.org/wiki/Irish_Travellers)

Egy testvérpár traveller családban él, most fél évet töltenek az átmeneti szálláson Hogy kik is azok a Travellerek. megtalálod itt: Tóth Zelma: Dublin (katt) Szóval a két traveller tesó, bár életkora szerint megtehette volna, de nem tudott beszélni, illetve nem tudta magát megértetni a környezetével, ezért sokszor csak "screaming" kiabált/visított. Azt mondta Emilia (ő is a pre-schoolban dolgozik), hogy amerre jártak felszedett egy két szót és ennyi. Több "key worker"-től hallottam, hogy a travellerekkel nehezen tudnak beszélni, úgy gondolják, hogy azért, mert a sok utazgatás miatt sokszor kimaradnak az iskolából.

A Wikipedia katt) szerint a travellerek nem feltétlenül angolul beszélnek, hanem "Shelta"-ul vagy Irish Gaelic nyelven, ami a Shelta és az angol keveréke.

Minden napnak van ritmusa, és a legkisebb csoporttól fontos a fejlesztés. A középső szobában lévő csoportban voltak a totyogók, kik még bizonytalanul jönnek, mennek, és nem tudnak beszélni, neki is mutatnak mindenféle képeket tárgyakról, állatokról alatta leírva a neve. Így egészen kicsi kortól együtt jelenik meg maga a tárgy, és annak az írásképe. Az olvasás tanulás ideje hosszú évekre el van nyújtva. *Kedves tanító nénik, bácsik nálunk ez otthon hogy megy*, az én gyerekeim már banga langaléták, nem emlékszem. Az egyik nap a zöld színnel ismerkedtek, zöld vízben pancsoltak a szabadban, aminek nagyon örültek, és minden zöldet megkerestek a környéken.

"Bubbles" a gyerekek egész napját végigkísérte a "preschool"-ban. Ha azt mondanám, hogy a preschool óvoda, nem mondanék igazat, ha azt mondanám, hogy iskola előkészítő, szintúgy nem igaz.

Ha jól emlékszem a reggel a „planning time" vagy valami hasonlóval kezdődik, amikor megérkeznek a gyerekek, beszélnek magunkról és megtervezik az aznapot közösen a személyzettel. Aztán jön a reggeli, a playtime, work time, amit talán akkor tudok legjobban leírni, ha leírom magát a szobát

Az egyik sarokban egy gyerek konyha, kis vízforraló, csészék, műanyag sajt, torta, kolbász, narancs és minden mi szem szájnak ingere. A másik sarokban kis kuckó könyvekkel, a harmadikban játékok, a negyedikben jöhet a dagonya homok, víz, kavics,, állatfigurák. Első nap négy gyerek majd három gyerek volt a csoportban. Azt hiszem ez alapján a módszer alapján dolgoznak, és nagyon büszkék rá: highscope (katt) Szóval a legjobbat kapják a gyerekek……

Nagy kihívás volt az első nap nekem és a gyerekeknek is, törve beszéltem az angolt, és ők is. Azt hiszem elvárták tőlem, hogy magyarul ne szóljak hozzájuk, hiszen a traveller kisfiúnak pont az volt a problémája, hogy innen-onnan összeszedett szavakat tudott csak. Szóval hogy bőg a tehén angolul "moo-moo, vagy hogy ugat a kutya: woof-woof…. , nekem a kacsa tetszett legjobban "quack-quack", különösen, ahogy Nessa vörös hajú copfos kislány tanított rá. Aki mindent tudni akar, az megtalálhatja itt animal sounds (katt)

Na de mi is az a "Bubbles", erre ültek a gyerekek, mikor asztal köré gyűltek, kacagva kergették az udvaron, vagy a vízből varázsolták elő. A székeket leragasztották pukkanós zacskóval, hogy ne rohangásszanak el az asztaltól, mondjuk ebéd közben, már ahogy izegtek-mozogtak rajta, azon is jót tudtak mulatni.

Most néhány száraz adat: A csoportos foglalkozásokon kívül egyéni terápián is részt vettek a gyerekek. Nyitva tartás 10-13.30 között, a szülök ezen idő alatt, különböző csoportokba vagy terápiákra járhattak, vagy csak intézték ügyes bajos dolgaikat. Persze nagyobb gyerekek is laknak itt, ők a helyi iskolába járnak, számukra egyéni és/vagy játékterápiát tartanak. Nagyon óvják a vendégeiket, így azt gondolom, hogy kivételes bánásmódban részesültünk, amikor a gyerekkel lehettünk.

Register

Egy katedrális kriptájában kávézom és nektek írok. Igyekszem változtatni a blogírási szokásaimon, hisz az események elvágtáznak mellettem.

Nagy dilemmában vagyok, hisz én is ugyanazokat az intézményeket látogatom meg, mint neves elődeim (nem én vagyok az első fecske aki a Leonardo programnak köszönhetően Dublinban van és a Focus Ireland vendége), ezért úgy gondolom, hogy az intézmények leírására kevesebb időt fogok szentelni, és a korábbi írásokra áthivatkozom, amit muszáj, mert el kell mondanom mindenkinek, azt úgy is leírom, hisz ismertek.

Dubliniak szórványosan rakják ki az utcatáblákat, örülsz, ha az utca kezdeténél találsz egyet, vagy esetleg a forgalmasabb kereszteződésekben. A házszámokat is ritkán rakják ki, vagy csak valami nagyon titkos helyre, amit eddig még nem vettem észre. Az első időben nem kis fejtörést okozott valamit megtalálni.

Dublin City Council

Ha hajléktalan vagy, és hozzá akarsz jutni az ellátásokhoz, meg kell találnod azt a helyet, ahol regisztráltathatod magad. Nem olyan egyszerű Dublinban hozzájutni a szolgáltatásokhoz, ha nincs hol lehajtanod a fejed vagy az a veszély fenyeget, hogy el kell hagynod az otthonod. Először is be kell regisztrálnod a magad a helyi hatóságnál. (leírás a regisztrációról vagy itt Dublin város önkormányzatának honlapján, vagy innen is elindulhatsz mondjuk lakossági információs portál.(Valaki letesztelné otthon, hogy hivatalos portálokon vannak e hajléktalan fülek, mondjuk egy magyarorszag.hu, vagy Budapest, Székesfehérvár, Pécs, Kaposvár honlapján, vagy nem tudom még hol.) Dublin 4 részre van osztva. így a Dublin City Councilnak (mondjuk Dublin város önkormányzata) négy kirendeltségét találod.

Szóval elmentünk a DCC belvárosi kirendeltségébe. Paul, a mentorunk kísért el, mikor odaértünk, nem tudtunk bejutni, olyan volt, mint egy elhagyatott épület, a bejárat egy beugróban és előtte vasrács, amin lakat vaslánccal.

DCC kirendeltségének bejárata

Paul rögtön elkezdett telefonálni, hiszen ráadásul időpontot egyeztetett. Néhány perc múlva kicammogott egy biztonsági őrnek kinéző ember, és beengedett. Képzeljétek voltak benn emberek, nem tatarozták meg ilyesmi. Egy hosszúkás helyiség középen kettéosztva (persze mi a bennfentesek ajtaján mentünk be), velünk szemben néhány ember várakozott, hatalmas üvegablakok választottak el. Szóval mi szerencsésen bejutottunk, meg mások is előttünk, bár nem tudom elképzelni hogyan, hiszen nekik nem volt egy Pauljuk. A biztonsági őr elmondta, hogy az egyik vendég berúgta az ajtót, azért van most a lakatos megoldás.

Szóval, ha idetalálsz, és kitartóan vársz, míg kijön valaki, bejutsz. és beregisztrálod magad. Hogy hova is, hát a PASS-ba, de ennek egy egész fejezetet fogok szentelni, ha még nem unjátok. Ezen kívül van még kirendeltsége Dublin városának hajléktalanok számára a "Homeless Persons Unit" HPU (itt megtalálod, katt) segélyezéssel, egészségügyi kártyával, valamint tanácsadással foglalkozik. Külön van ügyfélszolgálata férfiaknak, nőknek/családoknak és egy harmadik helyen külföldieknek.

Budapesten is van a Fővárosnak egy külön ügyfélszolgálata hajléktalanoknak. Profilja a segélyezés, naponta csak 100 embert fogadnak, így már van, aki reggel hatra odaáll, hogy nyolckor sorszámot kapjon. Lakat helyett porta és egy vaskerengő, vagy minek is nevezzem. Ha változott a helyzet, kérlek, javítsatok ki :-)

Ki regisztrálhat?

Köd Belfastban

Nemrég jöttem ki egy Belfasti kocsmából, a fényképeket nézegettem, amit ma készítettem a tengerparton. Gyenge visszhangok, azok maradnának akkor is, ha nem tudom milyen szuper fotoaparatom lenne. A parton fújt a szél, talán 14-15 fok lehetett, a lábamat nyaldosta a víz, szabadnak éreztem magam, felhívtam a gyerekeimet, hogy megosszam velük az érzést, Mindez néhány perce történt, és máris a múlté.

A boldogság talán az a pillanat, amikor a szellő, fuvallat, orkán, felhő, napsütés, fűszál, mosoly, vízcsepp, könnycsepp, illat, érintés, zivatar, ott és akkor tökéletes egységet alkot veled. Ha itt maradnék, mármint, hol is az az itt, Észak Írországban, az a UK (Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága angolul United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland vagy Britain,) része, vagy Írországban, Dublinban?

Tudom, hogy mindig nagyon csapongok, de ezt el kell mondanom, az idegenvezetőnk, aki a buszsofőr is volt egyben, nagyon ír volt, s az angolok mintha csak direkt az íreket akarnák bosszantani, rengeteg angol zászlót raktak ki Észak Írországban, valami angol ünnep lehetett. Egyik kis település körforgalmánál a virágok közül egy hatalmas brit korona ágaskodott ki. (Sajna nincs róla fotóm, mert a busz gyorsan elvágtázott mellette, és sofőrünk egyre idegesebb lett.)

Szóval nem itt maradok, hanem Dublinban. A maradék fizumból még 1-2 hétig kijövök, aztán elküld a landlordom, mert nem tudok fizetni az albit, ja és nem hiszem, hogy két hét alatt lenne munkám, válság van itt is. Szóval két hét múlva jöhet az utca, vagy kiköltöznék a Royal Canalhez, ahol most futok. Nézzük, EU-s állampolgárként mi történik velem. Elballagnék a DCC-ba, hogy regisztráljanak, hogy bejuthassak hajléktalanoknak fenntartott intézménybe.

Sajnos nem regisztrálnak be, csak krízis ellátást kaphatok, azaz felkereshetek nappali centrumokat, éjszakai krízis elhelyezésre azonban csak az utcai szolgálatok segítségével juthatok be. Van egy ingyenes szám, amit este hívhatok, átadják az „outreach” teamnek (olyan emberek, akik az utcán keresik meg a hajléktalan embereket), ők jól megtalálnak, és aznap éjszakára foglalnak nekem telefonon egy szállást, ha még van hely.

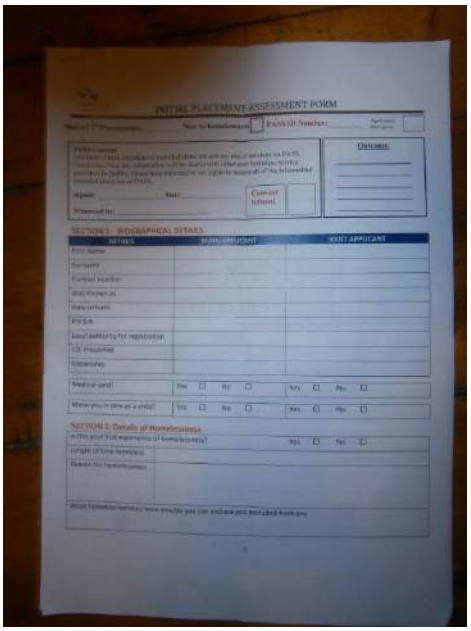
Olyan meleg volt a napokban, hogy kiégett a fű

Minden este legjobb tudomásom szerint csak így juthatok be, így talán jobb hazamennem, hisz otthonom és családom vár. Bár szeretem magam beleásni a jogszabályokba, a jogi hátterének nem mentem utána. (Ha dolgozol és munkanélküli leszel EU-us állampolgárként kaphatsz ellátást bizonyos feltételekkel, de erről majd később)

Ha ír állampolgár vagyok, akkor sem olyan egyszerű a helyzet, mert csak ott fognak regisztrálni, ahová a lakcímem alapján tartozom. Igen ám, de itt nincs lakcímkártya, akkor hogyan bizonyítod, hogy hol van lakcímed. Mondjuk egy bérleti szerződéssel, vagy az adófizetéssel, közüzemi számlával, stb. Ha Corkban laktál, menj oda vissza, majd az az önkormányzat gondoskodik rólad, különben te is csak a krízis ellátást kapod meg Dublinban. Kivételt csak akkor tesznek, ha azért hagytad el otthonod, városod, mert valaki erőszakosan viselkedett veled (pl családom belüli erőszak), de ezt bizonyítanod is kell.

Ha minden klappol, Dublinban élsz egy ideje, és elmész a DCC kirendeltségébe, egy rendkívül alapos kérdőívet kell kitöltened, vagy vesznek fel veled, hogy pontosan hogyan is történik azt nem láttam. Lefotóztam, hogy lássátok saját szemetekkel. (Nyersfordítás következik.)

Kérdőív az első elhelyezéskor:


INITIAL PLACEMENT ASSESSMENT FORM

PASS kezdeti adatfelvétel, felvétel ideje, új hajléktalan, PASS rendszerben az azonosítója

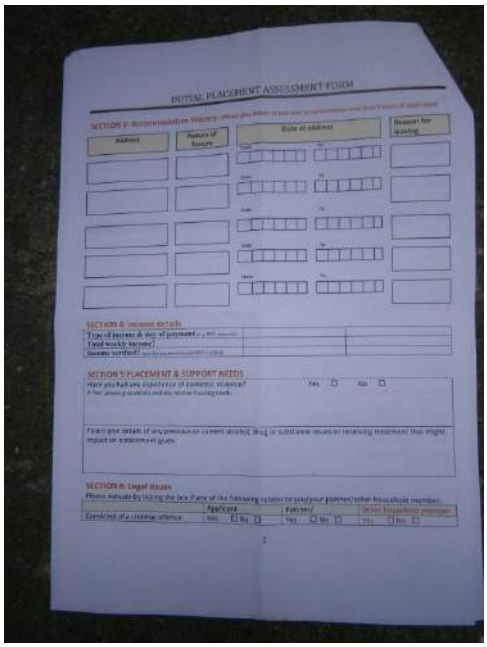
Belegyezés a PASS-ba

Beleegyezem, PASS hogy tartalmazza a rólam feljegyzett információkat és milyen szolgáltatásokat használok. Megértettem, hogy ezek az információk meg lesznek osztva más hajléktalan ellátó központokkal Dublinban,

Tájékoztattak arról, hogy jogom van hozzáférni mindahhoz az információhoz amit feljegyeztek rólam a PASS-ban.

Aláírás, dátum, tanú

Kimenetel/eredmény



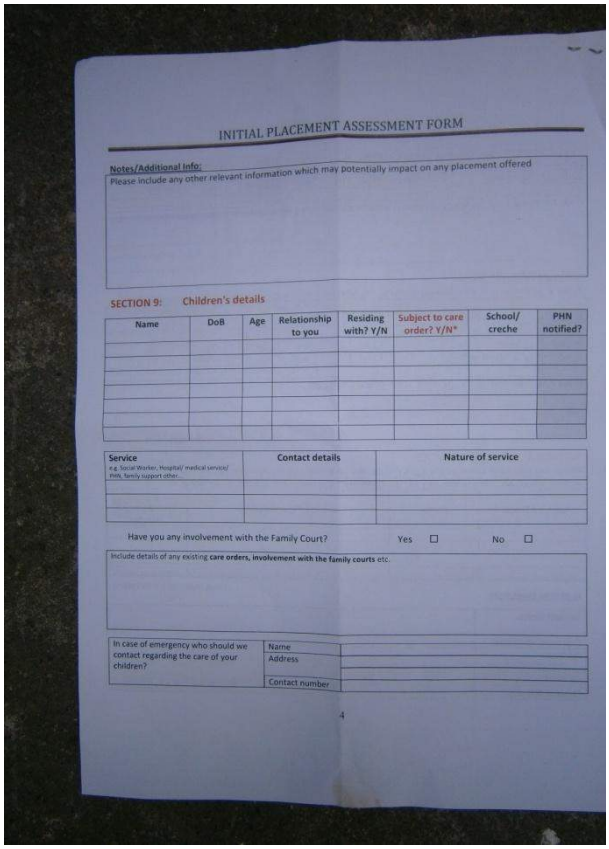
1. rész személyes adatok

Fő pályázó/kérelmező és csatlakozó pályázó/kérelmező:

neve, elérhető telefonszám, másik neve, születési ideje, PPSN (Personal Public Service Number - társadalombizt. szám), regisztráció a helyi hatóságnál, személyazonosító kártya, állampolgárság, egészségügyi kártya van/nincs, volt-e állami gondozott

2. rész Hajléktalanság adatai

- Ez az első tapasztalatod a hajléktalanságról? igen/nem
- . Mióta vagy hajléktalan
- Hajléktalanság oka
- Melyik hajléktalan intézményt használod és melyikből vagy kizárva (are you excluded from any)



3. rész lakhatás története

(Kérlek ad meg az utóbbi öt év lakhatási adataidat

- Cím,
- a birtoklás természete (Nature of Tenure) itt feltehetően tulajdon, bérlemény ilyesmi lehet),
- időtartam tól-ig,
- az elhagyás oka

4. rész bevételi/jövedelmi adatok

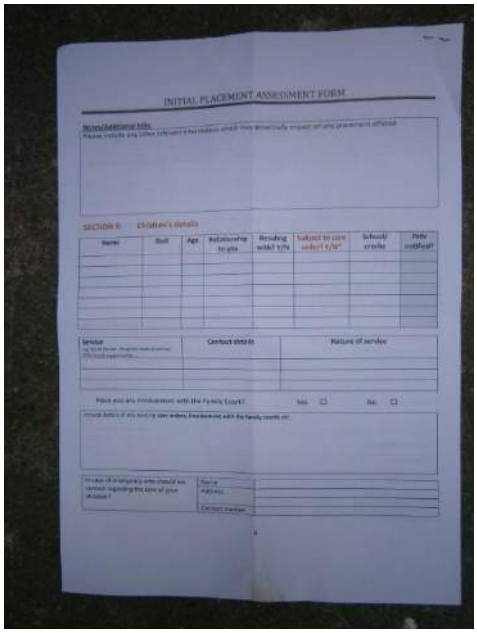
- jövedelem típusa
- a fizetés napja
- teljes heti bevétel
- igazolt/hivatalos (verified) bevétel

5. rész Elhelyezési és támogatási szükséglet

- Van e tapasztalatod a családon belüli erőszakról. igen/nem
- Ha igen, kérünk, add meg az adatokat és az ezzel összefüggő elhelyezési szükségleteket.
- - Kérlek, add meg az adatait előző vagy jelenlegi alkohol, drog vagy más lényeges problémának vagy kezelésnek, ami hatással lehet az elhelyezésedre

6. rész jogi (bírósági) problémák
Kérlek jelöld x-el a a következőket, ha te vagy a partnered/egyéb családtag

- elítéltek bűncselekményért igen/nem
- állsz e büntető eljárás alatt igen/nem
- ideiglenesen vagy szabadlábra helyezve igen/nem
- próbaidőn vagy: igen/nem
- Ha a válaszod bármelyikre igen, légyszíves add meg az adatait a kontaktszemélynek a pártfogó felügyeletnél



7. rész egészségügyi szükségletek
pályázó/kérelmező, partner, egyéb családtag

- pszichikai/mentális egészség állapot igen/nem (ez így fura egy kicsit, gondolom jó állapotban van-e, vagy sem)
- gyógyszeres kezelés igen/nem
- önmagának okozott kártörténete ("self harm: to deliberately hurt yourself, for example by cutting yourself, because you haveemotional problems or are mentally ill) igen/nem
- disability (valamilyen képesség hiánya, pl. mozgássérült, stb.) igen/nem
- Ha a válaszod bármelyikre igen, kérlek ad meg az adatokat.

8. rész támogató/segítő hivatalok
Kérjük, jelezd a következő adatait annak hivatal/támogató szolgálatnak, amihez te vagy a családod hozzáfér pl. szociális munkás, közösségi jóléti tisztviselő (talán ő lehet az ügyintéző a hivataloknál), Addiction (függőségi) szolgálat, "key worker" (már sokat említettük) közösségi pszichiátriai ápoló, kórház, orvos, háziorvos

Hivatal/Támogató szolg. név, cím, típusa

Vészhelyzet esetén értesítendő
neve, kapcsolata veled, címe, elérhető telefonszám

Feljegyzés/további infó:
Kérem, írj le minden lényeges információt, ami esetleg hatással lehet elhelyezésére.

9. rész gyerekek adatai
név, születési adatok, életkor, kapcsolata hozzád, veled van igen/nem, iskola/bölcsöde PHN értesítés (talán a PHN a Public Helath Nurses ami talán valami közegészségügyet jelent)

Szolgálat (pl. szociális munkás, egészségügyi szolgálat, PHN, családtámogató szolgálat) a kapcsolta adatai a szolgáltatás természete

Van e valami családjogi ügyed a bíróságon igen/nem
Részletezze az érdekeltek adatival, beleértve a családjogi bíróságot, stb.

Krízis helyzet esetén kit kellene értesítenünk aki gondoskodik a gyerekeidről?
név, cím, elérhető telefonszám

Little Peter", avagy kilátások otthon nélkül

Emergency, Temporary, Long Term

Mondtam már, hogy itt Dublinban nincsenek padok? Hát találtam egy szabad ficakot James Joyce lábainál, a botjának támasztottam a bringámat. Joyce botját tréfamesterek időnként mindenféle fondorlattal megpróbálják kirántani alóla, de az öreg erősen fogja. Elővettem, amit reggel csomagoltam magamnak szódás kenyeret (nagyon fog hiányozni) és camembert sajtot, nekiálltam majszolni. Már minden talpalatnyi hely foglalt volt. Mellettem egy ember szakálla volt kender…., járókeretét igazgatta és elkezdett magyarázni valamit erősen ír akcentussal. Általában 5 perc, míg kezdem megszokni valakinek a kiejtését, és persze az angol nyelvet.

Megkérdezte honnan jöttem, mennyi ideig vagyok itt, van e munkám, és mit csinálok itt hat hétig, szóval mindent tudni akart. Elmondtam, hogy otthon hajléktalanokkal foglalkozom és most a FI-nál vagyok és nézem meg, hogy ők hogyan dolgoznak. Elmesélte, hogy ő is hajléktalan két éve, és ő ismer egy nagyon kedves lányt, aki a FI-nél dolgozik, Debrának hívják. James Joycal pedig köszöni, jól kijönnek, mindketten szeretik a Guennisst, ó azok a régi szép idők, a régi Dublin, nem mint most, a heroin meg ezek a drogok. Egy emergency (krízis) szállón alszik. Megkérdeztem milyen. Nem nagyon szereti, mert reggel kiküldik azok a Workerek, de majd a Debra.. Elmeséltem, hogy itt Dublinban találkoztam olyan emberekkel, akik korábban az utcán éltek, és most lakásban laknak. Aztán megkérdeztem milyen a szobája, azt mondta tűrhető, ketten vannak egy szobában. Kérdezte, Magyarországon hogy van, nálunk akár húsz ember is alhat egy szobában válaszoltam, döbbenten nézett rám, és azt mondta, az nem jó mondta. Megkért, ha találkozom Debrával, mondjam meg neki hogy "Little Peter" üdvözli (valószínű nem ez volt a neve, a jelzővel csak termetére célzott).

Emergency

Hol is lakik most "Little Peter". Világon való életében Dublinban lakott, a családja is itt él. Biztos, hogy beregisztrál a DCC-nél, így akár egy hétre is le tudja foglalni a szállást, azt hiszem, még nem akar változtatni ezen, az utcán is alszik időnként, ott nincsenek azok a workerek, akik állandóan azt mondják, hogy ezt meg azt ne csináld, az a szabadság….
A krízis szállókon egyedül álló nőket és férfiakat és párokat fogadnak be egy-egy éjszakára, vagy egy hétre, az ő esetükben ezek éjjeli menedékhelyek. Nagyon nehéz volt megértenem a rendszerüket, mert magát a gondolatot, ami mögötte van nem értettem. Először azt hittem, hogy éjjeli menedékhelyeknek vannak krízis ágyaik, ahova az önkormányzat beutalhat. Nos, ez nem így van, **minden ember, aki emergency szálláson (éjjeli menedékhelyen) alszik csak krízis elhelyezést kap, nem lett megoldva a lakhatása és ez a gondolat, ami mögötte van** és erre építik fel a rendszerüket. A FI-nél elmondták, hogy ez nálunk sem volt mindig így, hanem sok "advocacy" érdekképviselet van mögötte.

Budapesten dolgozom éjjeli menedékhelyen is, van egy lakónk, aki 20 éve ott él, és ez nem az ó hibája, nem a szállóé, hanem a gondolaté, ami mögötte van. Nem tekintik sem a jogszabályok, sem a hajléktalan ellátás krízis helyzetnek, ha valaki éjjeli menedékhelyen lakik. Sőt a hajléktalanságot sem tekintik krízis helyzetnek vagy átmenti állapotnak, sajnos otthon nálunk a hajléktalanság statikus állapot.

Figyel, mit is beszélek az ő városáról

Családok krízis elhelyezésére az önkormányzat helyeket bérel B&B azaz"Bed and breakfast"-ben. Azt mondák úgy képzeljem el, hogy ez egy öreg, régi lepusztult hotel. Egy szobában egy család van, sokszor közös konyha és fürdő. Nem tudtunk ilyet megnézni, nem akarják a családjaikat még több traumának kitenni, hogy valaki csak úgy nézegeti őket

Amikor Little Péter úgy dönt, hogy bemegy egy emergency (nem nagyképűségből használom az angol kifejezést, hanem mert aki szakmabeli nem akarom, hogy félreértsen) szállóra hívja az ingyenes számot, hogy szállást foglaljon magának, 16 óráig a DCC-nél cseng ki (emlékeztek rá az az önkormányzat ügyfélszolgálata hajléktalanoknak).

Kb. 11 körül járhattunk a DCC-nél, akkor kb. 6 férfi 4 női férőhely lehetett már csak, a párok számára fenntartott helyek megteltek. A szállás nem ingyenes csak az első éjszaka, sajna nem kérdeztem meg Little Petert, mennyit kell fizetnie. A családok kb. 30 eurót fizetnek a felnőtt tagjai után hetente és jóval kevesebbet a gyerekek után, de nem többet, mint az összes jövedelem 30%-a. Hát Little Peter nem nagyon válogathat, hogy melyik szállóra akar menni, oda mehet, ahova küldik Ha lefoglalta a szállást 11-ig tarják a helyét, utána kiadják másnak. Ha kirakott volna a landrlordom, én nem regisztrálhatnék be, négy után felhívhatnék egy ingyenes számot, ami az utcásoknál cseng, és jól megtalálnak engem, és egy éjszakára foglalnak szállást nekem. Ezek a szállók este 10 reggel 7 vannak nyitva általában. A legnagyobb éjjeli menedékhely 120 férőhelyes körülbelül négy ágyas szobákkal. Sajna eddig még nem láttuk. Van egy másik éjjeli menedékhely, ahol egy darab 17 ágyas szoba van és paravánokkal van elválasztva.

Temporary accomodation - átmeneti szállások

Ha Little Peter változtatni akar az életén, és minden lépcsőt végig akar járni, mehet átmeneti szálláshelyre, ez időtartamban 6-9 hónapot jelent. Megkéri Debrát, hogy segítsen, aki vagy key worker lehet vagy az outreach team tagja (ők azok, akik az utcán lévőket keresik fel). Nagyobb szerencséje van, ha Debra key worker, mert segít kitölteni pályázatot az átmenti szálláshoz, és segít jövedelemhez jutni, s a továbbiakban is segíti mindennapjait

Az átmenti szállást a DCC (mondjuk önkormányzat) fogja kiválasztani, és fogja beutalni Little Petert. Hiszen a hajléktanok segítése, az otthon biztosítsa az önkormányzat feladata. Van az önkormányzatnak saját fenntartású, tulajdonú átmeneti szállása, ami nagyon kevés támogató személyzettel működik. Gyakorlatilag évek óta élnek ott emberek és az itteni szociális munkások elképesztőnek tartják, az önkormányzat költségesnek. Az ott lakónak Kb. 35 euróba (azt hiszem általános szabály, hogy a jövedelem 30%-a) kerül egy hétre plusz a rezsi, amihez egyedi mérőórák vannak felszerelve, többnyire olyanok, mint a te feltöltős telefonkártyád, csak addig nyújtózkodj, ameddig a takaród ér. Otthon is van, azt hiszem kártyás villanyóra.

Nekem nincs lehetőségem átmeneti elhelyezésre, EU állampolgárként csak az emergency (krízis) ellátás jár. Ha Corkból jöttél a jobb élet reményében, menj vissza, mert itt csak a krízis ellátást kaphatod.

Long term - hosszú távú intézményesített lakhatás, szállás

Intézményi keretek között laknak emberek, nem úgy, mint te az otthonodban, ahol magadra zárod az ajtót és saját kedved szerint élsz. Azonban sokkal komfortosabbak, mint nálunk otthon a hajléktalan szállások, portással, személyzettel, felügyelettel. Magyarországon szerintem ilyen nincs, mi megálltunk az átmenti elhelyezésnél. Akár élete végéig maradhat lakója. nos, ez van felszámolóban, mert nem otthon, és konzerválja a hajléktalan állapotot. Ezen kívül nagyon költségesnek tarják, hogy helyette mi van/lesz az a következő részből megtudjátok.

Az egyes szállókról nagyon jó leírásokat találtok neves elődeimnél, csak kattanj rá : Tóth Zelma: Dublin, Csipkés Attila: Dublin, Borsi Ibolya: Dublin, nappali melegedők, Horváth Takács Bernadett: Dublin

Housing, avagy otthon, lakásban élni

"Eat same food
Breath same air
Bleed same blood"

by Paul

Ugyanazt az ételt eszik
Ugyanazt a levegőt lélegzik
Ugyanaz a vér folyik az ereikben

Fordítás: tőlem ☺

Nem tudom emlékeztek-e a sok kitérőt követően még hősünkre, Little Peterre, akivel múltkor találkoztam James Joyce lábainál. Azt ígértem elmondom nektek, mi történhet vele, ha egyszer azt mondja, na, ebből most már elég volt. Long Term (hosszú távú) intézményi lakhatási program helyett lakásba költözhet. Hogy hogyan?

Itt élni, egy yachton a Rocal Canalon

Több útja, módja lehet ennek:
Mondjuk, bead egy lakáskérvényt szociális bérlakásra, mivel egyedülálló. lehet, hogy 10 év is beletelik, mire fedél lesz a feje felett. Akkor mondjuk, rohamos tempóban elkezdenek építeni szociális bérlakásokat és minden héten átadnak egyet, ezt sokan szeretnék, de itt is válság van. Dublinban sok üres lakás van - mint nálunk mondjuk Pesten -, ami magánembereké..

Itt errefelé azt gondolják, költözzenek ezekbe a lakásokba azok az emberek, akiknek nincs otthona és az önkormányzat ad hozzá támogatást, a szervezetek meg segítenek beköltözni és bennmaradni. Kiviszik a szolgáltatásokat az intézmény falai közül a lakásokba.

Hogy mennyire komolyan gondolják, hogy az embereknek lakást kell biztosítani intézményi elhelyezés helyett, nézzük, mit mond erről kormányuk Government commits to ending homelessness by 2016 (katt), ami körülbelül ezt jelenti: A kormány elkötelezi magát, hogy felszámolja a hajléktalanságot 2016-ig. (Azt hiszem ez nagyon sok "advocacy"-nak/érdekképviseletnek az eredménye, a FI a többi szervezettel együtt sokat dolgozott rajta.) Első blikkre csak egy szólamnak, szlogennek tűnik, minden szervezet fel akarja számolni a hajléktalanságot, mintha csak az úgy menne egyik napról a másikra. Ha a szlogenek mögé nézel, akkor észreveszed, hogy az egyes emberek életében akarják megszüntetni, hogy a hajléktalanság ne egy statikus állapot legyen, hanem csak egy krízis helyzet, amiből van kiút. „Homelessness is an affront to every value that we assign to the concept of citizenship," Nyers fordítás: "A hajléktalanság sértő minden értékre nézve, amit az állampolgár fogalmához kapcsolunk." A cikk lényege, hogy kormánynak felelőssége van abban, hogy az embereknek legyen hol lakni. A többlépcsős modell (emergency, tempolary, long term) helyett a cél, hogy minden embernek minél előbb legyen egy hely, amit otthonnak hívhat.

Jártunk olyan emberek otthonában, akik korábban hajléktalanok voltak, s a következő részben erről fogok írni, meg egy kicsit a rendszerről.

Puskás Öcsi

Focus Ireland Dublin Housing Support team

Dublin Sustainment & Settlement Services cimszó alatt rővid leírás

Nem vagyok egy nagy focirajongó, talán minden tíz évben, ha megnézek egy meccset, de Puskás Öcsi nevét még én is ismerem, szintúgy a Dubliniak, hiszen megverték az angolokat 6:3-ra. Emília (a FI "projekt workere") vitt el minket Puskás Öcsi egyik rajongójának otthonába. A Cafee Shop elől indultunk, aztán buszra szálltunk, közben egyik lakójának elromlott a bojlere és a szerelő érkezését menedzselte. Emiliának is szolgálati telefonja volt, minden egyes látogatás előtt fel kellett hívnia egy kollégáját, hogy hova megy, és ha nem jelentkezett vissza 20 perc elteltével visszahívták, hogy minden oke, ha nem venné fel a telót, értesítik a főnökét. Ez tulajdonképpen a vészjelző rendszer, mivel egyedül látogatják a bérlőket a lakásban.

Vendéglátónk a FI housing (lakásban lakni tartalmilag így fordítanám) programjának egyik lakója korábban nem volt otthona, most már 10 éve bérlő.

Emília azt mondja, elég havonta egyszer meglátogatni, mert jól menedzseli magát az öreg, persze, ha szüksége van valamire, bármikor hívhatja. Sajnos a nevére nem emlékszem, de arra igen, hogy erősen ír akcentusa volt, és testtartásában, modorában vérbeli gentleman, néhány szóviccet is elengedett, amiből persze egy szót sem értettünk, csak Emília gesztusaiból sejthettük a tartalmát.

Nagyon hasonlít egyik kollégámra, aki szeret elmélkedni a világ dolgain, s nem idegen tőle a filozófiai megközelítés sem.

Távoli Puskás rajongónk egyedül élt a kutyájával. Emília elmondta, hogy kedveli a jó bort, de vendégünk jól menedzseli, s már nem uralja a mindennapjait. A házban még 10 vagy 15 lakás volt hasonló lakókkal, és bizton állíthatom, hogy a legjobb a környéken. A FI minden intézményére jellemző, hogy szétszórva találhatóak a városban, és a magyar viszonyokhoz képest kis létszámúak. Budapesten több száz férőhelyes szállások is vannak. Igazán kiváltságos helyzetben van, aki egymagában lakhat egy iciri-piciri szobában.

A lakások beosztása: kicsi előtér, fürdő, konyha nappali egyben, 1-2 hálószoba

Na de visszatérve a nap eseményihez, fogtunk magunkat, és ismét buszra szálltunk, felkerestünk egy másik lakást, ahol apa és fia élt együtt, aki három hónapja költöztek a lakásba. Itt is a landlord a FI, azt mondták csak ilyen lakásokat tudnak megmutatni, mert kell a tulajdonos beleegyezése is, ez esetükben a részükről megtörtént. Szóval az apa és a fia 14 évet éltek többnyire az utcán töltöttek. Az apa súlyos alkohol beteg volt, most már teljesen tiszta, A fiú (a 30 körüli lehetett) nagyot hall, s valószínű, hogy más problémái is vannak. Az apának talán 7 gyereke van összesen, mióta beköltöztek sikerült felvenni a kapcsolatot több gyerekével, fényképeket mutatott az unokáiról.

Nemrég volt apák napja és a lakás fő helyén szerepelt az egyik lányától kapott apák napi emléklapszerűség. Rend és tisztaság volt a lakásban, a konyhán látszott, hogy még nem vették teljesen birtokba, talán még csak teát, kávét főznek meg valami félkész kaját.

Az apa önkéntes egy másik szervezetnél, ahol olyan embereknek segít, akik börtönből szabadultak, nagyon fontos számára ez a munka, olyat adhat, amit csak ő tud. A fiúnak minden vágya, hogy állatokkal dolgozhasson, Emília mondta neki, hogy majd néznek neki valamit a PETE programban. Mindkét látogatásunkkor Emília pozitív üzeneteket küldött a lakóknak, még ha valami probléma is volt, így próbálta velük megbeszélni. Ez a ház is rendezett volt kb. 10-15 lakás lehetett itt is.

Emilig a FI Dublin Housing Team munkatársa, olyan lakókkal tartja a kapcsolatot, akik korábban hajléktalanok voltak. Anyagi eszköz nincs a kezében, a mindennapi életük ügyes bajos dolgaiban segít, a legfőbb szempont, hogy a lakók minél inkább képesek legyenek önállóan menedzselni magukat, így van, akit sűrűbben kell látogatni, van, akit ritkábban. Amikor nem a FI a landlord (tulaj) sokszor a bérlő és a tulaj között közvetíteni kell vitás ügyekben, vagy ha késik a lakbértámogatás, s e miatt a lakhatás veszélybe kerül, az ő feladata, hogy képviselje a lakó érdekeit (ez az advocacy/érdekképviselet egyik szintje). A housing team dolgozik a FI tulajdonában lévő ingatlanokban, önkormányzattal, vagy más szervezettel közös ingatlanokban, vagy a magán lakáspiacról bérelt lakásokban (a bérlő, aki benne lakik, a FI support/támogató/segítő munkát adja mellé). Emiliának 35 lakója van. Ebbe a programba olyanok kerülnek be, akik kis segítséggel jól menedzselik magukat, én sok ilyen embert ismerek otthon:-)

Supported housing

Ezt a kifejezést az első időkben leegyszerűsítettem a pénzbeli támogatásra, vagy az olcsó lakhatás fogalmára, most már azt gondolom, hogy ez így ebben a formában nem igaz.
Pl a Focus Ireland Long Term Accomodation szállásai olcsón hosszú távú lakhatási lehetősége (életük végéig), az embereknek védett, támogató környezetben a következő intézményeiben: Georges Hill, Stanhope Green, Aylward Green (családoknak) katt. Remek leírást találtok róluk itt Horváth Takács Bernadett: Dublin, Csipkés Attila: Dublin, és Tóth Zelma: Dublin

A "support" szónak több jelentése van (pl. **to help someone emotionally or in a practical way)** én itt inkább a segítő/ támogató munka értelmében használnám. Hogy milyen is ez a munka arról a családos szálló kapcsán tudok írni, mert ott volt némi beletekintésem.
Mindent tudni akarok egy helyen a hosszú távú lakhatásról (katt)

Inreach

Mi az újdonság a „housing" programban? Azt hiszem korábban itt is és otthon is ezt külső lakhatásnak hívtuk. Vagyis az én fejemben valami olyan volt, hogy lakásokban vagy munkásszállókon megvásárlunk helyeket és ott olcsón lakhatnak emberek. Itt nem erről van szó. Ha valaki szegény és lakást

szeretne bérelni jelentős támogatást kaphat hozzá a fent említett "Rent Supplement" formájában, a szervezetek pedig a support/támogató munkát adják hozzá. Az a tapasztalatuk, hogy nem elég az anyagi támogatás, hanem kell a segítő munka is, mert sokszor ezek az emberek nem jól menedzselik magukat az életben, hiányoznak bizonyos skillek/készségeik. Minél hosszabb ideig hajléktalan valaki, annál jobban elvesznek ezek a készségek, újra meg kell tanulni beosztani a pénzt, tervezni, főzni, mosni, a lakást tisztán tartani, jóba lenni a szomszéddal, no és a sárga csekkek világa, ahogy kedves kollégám mondaná..... Azok is kérhetik a támogató/segítő munkát, akik a hajléktalanság veszélyének vannak kitéve: Tenancy Support and Settlement Service

A housing programban nem az ember lakik egy védő támogató környezetben, hanem a szervezet viszi ki a lakásba a támogató, segítő munkát. Aztán fokozatosan el lehet engedni az embereket.

Nem csak a lakhatási programok sajátja, hogy a vendéget/ügyfelet keresik fel a saját környezetükben, hanem a „key working" munkáé is. Arra is láttunk példát, hogy a FI egyik key workere egy másik intézmény nappali centrumában keresett fel egy drogfüggő ügyfelet. S azt többször is elmondták, hogy alapvetően ők próbálják elérni az ügyfeleket, nálunk otthon ez talán csak az utcai szociális munkára igaz.

Housing First – „Első a lakhatás"

Dublin Region Homeless Executive programja.

Sajnos erről sokat konkrétan nem tudok, mert ez a program átszervezés alatt van. A főnökkel találkoztunk, aki elmondta, hogy olyan emberek vannak ebben a programban, akik előtte utcán laktak és **egyedül teljesen képtelenek magukat menedzselni, sok segítségre van szükségük, és ez a legjelentősebb különbség a housing programmal szemben**. A programba való bekerülés feltétele, az együttműködés. Képzeld el, hogy hoztál egy rossz döntést, és észre sem veszed, már a drog ural téged, a családod számára elviselhetetlen vagy, már régóta az utcán alszol, egyedül nem tudsz változtatni, és már senki nem hisz neked, hisz annyiszor átverted őket.

Ha belelépsz ebbe a programba több lakás közül választhatsz, kiválaszthatod, milyen ágyon alszol, vagy hová rakod a ruháidat. Azt hiszem maga a projekt egy éves. Azt várják tőled, hogy tudjál önállóan élni, ismerkedj meg a szomszédokkal, illeszkedj be. Segítenek abban, hogy megszervezd a mindennapjaidat, főzés, bevásárlás, hol a helyi posta, vagy melyik a legjobb hentes. Kijár hozzád a háziorvos, nővér, anyag/droghasználati szakértő, pszichiátriai ápoló, támogató szakértő ,és aki az érdekeidet képviseli (advotace worker), ő az, aki segít, hogy minden anyagi segítséget is megkapj a lakhatáshoz. (Support/támogató/ segítő munkát kiviszik a lakásba) Ha érdekel, kattanj rá Housing First. (Azt mondják a FI munkatársai, a fiatal, 18-25 év közötti hajléktalanok jelentős része drogfüggő, sokan állami gondozásból kerültek ki, vagy családon belüli erőszaknak voltak a szemtanúi, vagy szenvedő alanyai. A „deep homelessness " mély hajléktalanság" állapotában vannak, és életkoruknál fogva nincs is tapasztalatuk arról, hogy milyen más stratégiák lehetnek a túlélésre.)

Elegem van már ebből a kutya életből...

Supported - A támogató/segítő munka

Adós vagyok azzal, hogy elmondjam, hogy hogyan tud ebben a szövevényes dzsungelben, mint az ír hajléktalan ellátás, eligazodni egy hajléktalan.

Amikor fellök a szél a bringáddal együtt

Hát úgy, hogy bemegy a Cafee Shopba, s azt mondja, hogy most már elegem van ebből a kutya életből, történjen már valami, nem boldogulok egyedül. Nagyon örülnek neked, még tarts ki egy kicsit, mondják, várnod kell, mert várólista van, s azt hónapokban mérik. Csak járj be, tartsd velünk a kapcsolatot. Most már mindjárt kiderül, hogy nem is a kaja Cafee Shop fő profilja, hanem valami más....Az olcsó, egészséges kaja kulturált környezetben, az állandóan sürgő-forgó, rád figyelő projekt workerek, mind csak eszköz, hogy kapcsolatot teremtsenek veled ugyanez a helyzet a fiataloknak információs központjában is.

Ha végre sorra kerültél, a key worker először felvesz veled egy bazi hosszú adatlapot – Holistic Needs Assesment/Teljes szükségelt felmérés -, aztán megbeszélitek, hogy mit is szeretnél, és készítetek egy tervet – Support Plan/Támogatási terv -, amit mind a ketten aláirtok. Még most is az a gyakoribb, hogy valaki először tempolary/átmeneti szállásra kerül. s aztán jöhet a keco. A key workered mindenben segít, képviseli az érdekeidet/advocacy, azaz minden lehetséges pénzt megszerez neked, és ha más segítségre van szükséged, mondjuk alkohol/drogfüggő vagy, vagy beteg segít megtalálni azt a helyet, ahol segítséget kaphatsz.

Ha bekerültél szállásra vagy lakásba, átadja az egész paksamétát rólad a housing csoport projekt workerének, vagy a tempolary key workernek. Leültök együtt megbeszélni a dolgokat, te meg a mostani és a leendő key vagy projekt workered, akkor is, ha külső szervezethez tartoznak. Azt is elárulom, hogy mindenki állandóan rólad beszél, ugyanis vannak olyan teamok (talán havonta egyszer), mikor a cafee shopból, a key workerktől és a housing csoportból is van ott valaki, mert mindegyikkel van, vagy lesz kapcsolatod ez a szervezeten belül a network/hálózat.

Sokszor előfordul azonban, hogy ugyanazok az emberek pörögnek vissza a rendszerbe - mondják a FI munkatársai, és azonnal kérdezik, de miért, mi az, ami rosszul működik a rendszerben, min kell változtatni?

Emergency/krízis és tempolary/átmeneti férőhelyek Dublinban

Ma ismét a Dublin Region Homeless Executive egyik munkatársával beszéltünk. Természetesen ő is egy hálózatért felelős. Kéthetente összehívja azokat, akik emergency/krízis és temploary/átmeneti férőhelyeket működtetnek, és akik az utcán alvókkal foglalkoznak, itt outreach teamnek hívják, otthon utcai gondozó szolgálatnak. Megnézik, hogy állnak a szálláshelyek, és hányan vannak az utcán.

Még mielőtt leírnám hány férőhely van, emlékezzetek rá, hogy minden szálláshelyre csak akkor kerülhetsz be, ha regisztráltatod magad a DCC-né,l és azt a négy lapos kérdőívet kitöltik veled, azon a

lakatos helyen. (Biztos megijedtek, hogy rossz hírüket keltem, mert most költöznek..) Emlékeztek- e, hogy ott rákérdeztek mindenféle drog/alkohol függőségre mindezt azért, hogy a megfelelő szállásra kerülj. Hát lássuk:

- Emergency/krízis Accomodation/szállás EA éjszakáról éjszakára, este 10-től reggel 7-ig van nyitva, ott helyben minimális support/támogató munkával: **100 fő**
- Temopolary/átmeneti Emergency/krízis Accomodation/szállás TEA, helyben kevés support/támogató munka, elméletben 6 hónapig lehet maradni, de hosszabbíthatják (itt benn lehet ragadni)
- Supported Tempolary Accomodation STA nagyon sok támogató/segítő munkával, a lakhatáson kívül más problémájuk is van, alkohol, drog: az előzővel átmeneti szálással együtt **650fő**
- a magán piacról bérelt Emergency Accomodation, ami többnyire Bed and Breakfast, visited support/látogató segítő munka, azaz kijárnak hozzájuk: **900 fő** (krízis elhelyezésben ide kerülnek a családok)

Összesen: 1650 fő krízis és átmeneti szálláson
Utcán alvókat utoljára 2013 áprilisában számolták: 94 fő

Megfigyelték, hogy nem mozdulnak az emberek az emergency/krízis szállásról, kísérletképpen több support/segítő munkát visznek ki ezekre a szállásokra. (Hihetetlen, de állandóan mozgásban vannak.)

Market

Rohan az idő, mint a patak vize, s oly sok mindent szeretnék még megmutatni, és nem tudom láttok-e az én szememmel, hallatok-e az én fülemmel....

Gorta Mór (ír kifejezés, A nagy éhínség)

Szubjektív ír történelmemből eddig két dologról beszéltem: a 750 éves kényszerházasságról az angolokkal, az ír függetlenségről, 1916 és 1922 a jeles dátumai (direkt nem szóltam az IRA-ról, mert nem tudom kimosni a fejemből azt a képet, ahogy erről annak idején tanítottak), a harmadik, aminek ma is ott van a nyoma a gondolatban, az ír városokban, beleégett az ír lelkekbe a Great Famine (katt, írül: Gorta Mór). Persze az is lehet, hogy az írek köszönik szépen, de nem kérnek az én történeteimből.

A krumpli mindennapi étel volt a családok asztalán, takarmányozásra is használták. Egy burgonyakor elpusztította az összes termést több éven át. A krumpli vész előtt "1841-ben Írország lakosainak száma 8 175 000 volt. Ezt a számot azóta sem sikerült megközelíteni. 1846-tól kezdődően több mint egymillió ember éhen halt, további félmillió pedig – legyengült szervezete miatt – valamilyen betegség áldozata lett. Több millióan Amerikába, Angliába, Ausztráliába vagy a világ más tájaira emigráltak az éhínség elől, és ott kolóniákat létesítettek. Az emigrációs hullám nagyjából 1990-ben zárult le."

Wikipédiából. A 2011-es népszámlálási adatok szerint Írországban 4.588.252 Észak Írországban 1.810.863 ember élt ez összesen nem éri el a 6.5 milliót. (Forrás katt)

Már az első naptól kezdve szemezgetek egy vitorlással, ami a letűnt korok emlékét idézve horgonyoz a Liffey partján, alig néhány százméternyire a modern kor hatalmas testű óriásaitól. Hát nem közönséges hajó fedélzetére léptem, hanem a Jeanie Johnston pontos mására. A vitorlás 1848.től 16-szor fordulva 2500 embert menekített ki az éhség elől és vitt át az új világba észak-amerikai partjaihoz.

Munka és munkanélküliség

A minimálbér €8.65 per hour/ óránként (ha nem hiszel nekem , kattanj rá). A teljes munkaidő 30 óra/héttől kezdődik, ez a későbbiekben fontos lesz. Írországban a regisztrált munkanélküliek száma 14,1%, Magyarországon 11,6%. Írországban a részmunkaidősök is kaphatnak ellátást, tehát nekik is megéri magukat regisztrálni. Itt is krízis van, így az jobseeker's Benefit/álláskeresési járadékot 9 hónap helyett már csak 3 hónapig lehet kapni. Ugyanúgy van a szegélyeknek még ezután, vagy e helyett egyfajta szociális segély.

A kedvenc piacom, azt hiszem az egyetlen

Az íreknek is vannak alanyi jogú juttatásaik, mondjuk, azért kapsz lovét, mert gyereket nevelsz. Van, ami biztosítási jogviszonyhoz (vagyis fizettél az államnak mindenféle járulékot) van kötve, mint a nyugdíjak. ezek is szigorodtak. A vannak azok a lovék, amik akkor járnak, ha nagyon szegény vagy. Ezek közül kettőt szeretnék kiemelni, ami nagyon eltér a magyar rendszertől, és jelentősen meghatározza az egyénesélyeit.

Szinte mindent darabra adnak, a piacon egyáltalán nem tartom őrült ötletnek, főleg mióta itthon újra itthon vagyok.

Supplementary Welfare Allowance - "Kiegészítő szociális segély"

Ezt az ellátást nevezik köznyelven megélhetési segélynek, alapellátásnak, nálunk otthon ilyen nincs. Ez az ellátás azt jelenti nagyon leegyszerűsítve, hogy egy ír állampolgár nem maradhat jövedelem

nélkül. Akkor kaphatod, ha nincs semmilyen bevételed, ha, a 25 év alatti vagy kevesebbet, ha idősebb heti 186 euró/hét. Kell közben kérned valami másik fajta segélyt, vagy nyugdíjat, szóval, ami az élethelyzetednek megfelel. Regisztrálnod kell magad a munkaügyi központban. Ha nem vagy öreg vagy beteg, akkor a Jobseeker Allowance (mondjuk álláskeresési segély) kérhetsz, ami heti 188 euro/hét, a 25 év alattiaknak alacsonyabb. (Otthon is ez a munkám, hogy ilyeneket tudjak, most nem akarlak halálra untatni benneteket a részletekkel)

Rent Supplement lakásbérlés kiegészítés

Akkor kérheted, ha szegény vagy és a magánpiacról bérelsz lakást. Az összege változó településenként és attól függően hány gyerek van meg ilyesmi. Bemásolom a táblázatot (csak a Dublini részt), hogy lássátok saját szemetekkel. Ja és ezek havi és maximum összegek!

Single person in shared accomodation/ egyedülálló közös szálláson	Couple in shared accommodation/ pár közös szállá-son	Single person/egyedülálló	Couple with no children pár gyerek nélkül	Couple with 1 child or one-parent with 1 child pár/egy szülő egy gyerekkel	Couple with 2 children or one-parent with 2 children	Couple with 3 children or one-parent with 3 children
€350	€400	€520	€750	€950	€975	€1000

Általában neked a bérleti díj 30%-át kell fizetned, no és a rezsit. A csapda az, hogy nem kaphatod, ha teljes munkaidőben dolgozol. Mielőtt még bárhova elindulnál, bármit is kérnél, csak oda menj, ahol a lakcímed van, no de ezt nem lakcímkártyával igazolod, hanem mondjuk egy albérleti szerződéssel, vagy számlával, ami a nevedre megy, hát így. Ha Corkba laktál, menj vissza. A kérelemben, amit ki kell töltened az utolsó két év lakcímadatait, kérik.

Természetesen ezt a támogatást is csökkenteni akarták a FI rögtön advocacy/érdekképviseletbe kezdett és még az éves költségvetés elfogadása előtt egy kis mintavételű kutatással azt bizonyította, hogy sokan nem tudnák fizetni a lakásukat és utcára kerülnének. Az eredmény, különböző településeken és családoknak, szingliknek különböző támogatás.

Most nem találom, de múltkor isten bizony láttam, hogy a szociális támogatásokat (akkor kapod, ha szegény vagy) ez EU-sok 2 év után tudják kérni. (Mondjuk, mint én, ha itt maradnék :-)

Magyarországon is vannak olyan ellátások, amik a lakhatási költségekhez járulnak hozzá, de jelképes összegűek és lehetetlenség hozzájutni legfőképpen egy hajléktalannak. Be kell, hogy valljam, mi a szakmában dolgozók sem fokuszálunk a meglévő támogatásokra sem kellőképpen. Itt jó lenne egy kis advocacy/érdekképviselet akár az egyének akár lobbi szintjén.

Itt egy Spar kiülős résszel, forró levessel....

Két hátulütője van a rendszernek. A Dublin Region Homeles Executiveegyik munkatársa szerint magasan tartja a lakások bérleti díját, azaz kéne valami plafon az árakban.

Szerény meglátásom, hogy arra ösztönöz ne vagy csak kevesebbet dolgozz, mert ha heti 30 órás munkád van, már nem kapsz támogatást. Ha minimálbéren dolgozol, akkor kevesebbet keresel mintha csak segélyekből élnél, vegyétek elő a kockás papírt oszt számoljatok, én már megtettem.

Mennyi az annyi, azaz mi mennyibe kerül

Nagyon nagy szórás van az árakban, egy-egy bolt között kétszeres vagy háromszoros különbség is lehet. Empirikus tapasztalataim alapján a legolcsóbb az Aldi, Lidl no és az egyetlen piac. A zöldséget, gyümölcsöt, húst darabra veszed általában. meg kell hogy mondjam, majdnem vegi lettem, mert a hús nagyon drága. A disznó és marha kilója 8-10 euró, négy szelet mondjuk 5 euró, na jó, vastagabb szeletek :-) A hal ára meg a csillagos ég.... Fél kiló kenyér (ha nem mindig a legrosszabb tartósat akarod enni) 2-3 euró, egy virág a kedvesednek 4-8 euró. Az élelmiszer árak kb. másfél vagy kétszerese az otthoninak, attól függ, hol veszed. Itt megnézheted mennyiért bérelhetsz egy lakást. Most így hirtelen úgy látom, hogy 600 euró/hó plusz rezsiért már vannak stúdió lakások. Sok hirdetés végére oda van írva, hogy elfogadják-e a "rent allowance" vagy nem.

Homelessness is bad

A kedvenc hidam, olyan mint egy hárfa, Samule Beckett híd
(sajna nem az én fotóm, de ez sem adja vissza milyen a híd valójában)

Annyira sürget az idő, hogy azt hiszem, egyre inkább átcsúszok egy beszámoló stílusába, igyekszem a szakzsargont továbbra is kerülni. Fontos számomra, hogy a "civilek" azaz Ti is értsétek, amiről írok, mert azt hiszem a szakmának, azaz nekem és nektek másik Ti-nek szükségünk lesz a támogatásra, hogy az embereknek ismét otthonuk lehessen, és ne 20 éveket töltsenek emergency vagy átmeneti szálláshelyen, hanem a szavak nyerjék vissza eredeti jelentésüket.

Sokat írtam arról, hogy a rendszer a felé mozdul el, hogy az emberek ismét lakásban lakjanak és a hajléktalanság csak átmeneti állapot legyen. Idáig hosszú út vezetett és nekünk nem biztos, hogy minden lépcsőfokot végig kell járnunk.

Dublinban nem válik szét a megelőzés (ne légy hajléktalan), a hajléktalan ellátás és az utógondozás (emlékeztek, amikor lakásba kerülsz, és látogatnak segítenek mint egy jó ismerőst). Remek példát találtok korábbi lakhatási programokra és a megelőzésre: Oláh Dóra, Varsányi Nóra: Az ír lakhatási programok Hogy hol voltak az úton 2008-ban, azt nyomon követheted, ha elolvasod Fehér Boróka:Homeless Peoples Unit . Amiről én írok, az is csak 2013 pillanatfelvétele.

Nem soká itt kell hagynom Dublint, a városról most már csak képekben beszélek. Sok mindent el kéne még mondanom abból, amit itt láttam, hogy segítsem az otthoniak munkáját.

Az információ és az ő szabadsága

Talán írtam már arról, ha hajléktalan vagy, akkor a Dublin önkormányzatának honlapján és az állampolgári információs portálon is találsz egy hajléktalan fület, aztán eljuthatsz a hajléktalanokkal foglalkozó szervezetekig, és azt is megtudhatod, hogy mi szerint kell működniük. (Egy kicsit lejjebb) sőt, ha bemész egy Community Centerbe/közösségi központba ott pedig mindenről találsz információt, nyugdíjakról, munkavállalásról, egyházi felekezetekről. migráns szervezetekről, megkaphatod, spanyolul, románul, kínaiul, franciául, lengyelül és oroszul tutti, magyart nem találtam. De ha csak netezni is bemehetsz. Ez is megérne egy külön bejegyzést...

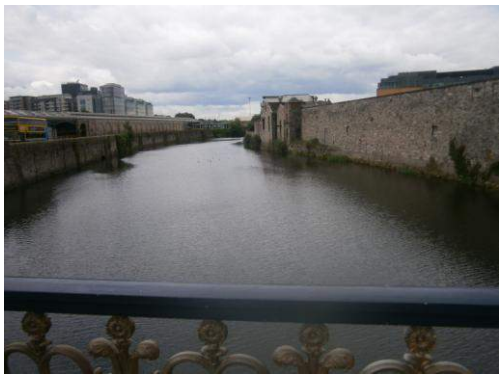
"Homelessnes is bad"/"A hajléktalanság rossz" természetesen először Paultól hallottam, de aztán mindenkitől, aki az együttműködésről, finanszírozási rendszerről vagy az intézményi struktúráról beszélt.

Cooperation – együttműködés

Dublinban nem válik szét a megelőzés (ne légy hajléktalan), a hajléktalan ellátás és az utógondozás (emlékeztek, amikor lakásba kerülsz, és látogatnak, segítenek, mint egy jó ismerős). Sok szervezet van, mint nálunk, sokféle érdekkel. Valamiért elkezdtek egymással tárgyalni (talán itt is a pénzügyi megszorítások miatt?), és megállapodni abban a minimumban, amiben egyetértenek, és ez volt a "Homelessness is bad"/A hajléktalanság rossz.

Ha rossz, akkor ezt az állapotot nem szabad fenntartani, nézzük meg, kik ezek az emberek, akik hajléktalanok, nálad, nálam. mi történik velük. Természetesen a hatóságot/az államot és is érdekelte, hogy mi mennyibe kerül, nem szeretik nyakló nélkül adni a pénzt, valami eredményt akarnak már látni végre. Nem lehet tárgyalni a pénz osztója nélkül, és jobb, ha a szervezettekkel együtt veszik elő a kockás papírt (itt a nagy klasszikus édesapám, ő emlegette mindig a kockás papírt), mint egyedül.

"Dublin Region Homeless Executive"



Azt írják magukról, hogy partneri kapcsolatban együtt dolgoznak voluntary/civil és stautory/állami szervezetekkel és a "Homeless Consultative Forum"-mal ez a Networkjük. Az ő felelősségük Dublin régióban a hajléktalanság megelőzése, a support/támogató, segítő munka és a lakhatás. Feladata a Homeless Action Plan/Hajléktalan akció terv" kidolgozása (most a 2010-2013 fut), jogszabályi ajánlások, beleértve a finanszírozást is.

Azt mondták, hogy úgy képzeljem el a DRHE, mint egy hatalmas ernyőt a hatóságok és a hajléktalan szervezetek között. Hozzájuk fut be minden zseton, és ők osztják szét. Egyik kollégájukkal sikerült beszélnünk, ha jól értem a szervezeteknek minden évben össze kell állítaniuk egy tervet, hogy mire kérnek lóvét.

Elmondtam, hogy nálunk a "Nappali Melegedők" a szerint kapják a támogatást, hogy hány ember jelent meg nálunk. Egy kicsit mosolygott rajta, azt mondta nem az számít, hogy hányan mennek be, hanem milyen minőségű a munka, s ők e szerint adják a támogatást. (Én is nagyon szívesen mosolyognék rajta, de mi állandóan azon bűvészkedünk, hogy a minőséget és a mennyiséget egyensúlyban tartsuk. Mit jelent? Ugyanannyi pénzt kapunk, ha valakinek három szelet kenyeret adunk, mintha egy órán keresztül azt próbáljuk feltérképezni, hogyan lehet bevétele, amivel jobb szállást tudna magának megfizetni. Én egy óra alatt akár száz embernek is tudok kenyeret adni, és akkor százszor több a bevétele az intézménynek, nahát, e kettő között lavírozunk. (Ez az én személyes álláspontom, nem egyeztettem egyik főnökömmel sem, csak a saját véleményemet mondtam el. Ha esetleg valahol valaki véletlenül megközelítőleg hasonlókat gondol, keressük meg azt a minimumot, amiben egyetértünk és kezdjünk el kooperálni, én nyitott vagyok :-)

A minőség meghatározására van egy kidolgozott standardjuk, ami mindenki számára elérhető is nyilvános. Ha valamilyen szolgáltatást bevállalsz, azt a szerint kell csinálnod, ha nem felelsz meg. nincs zseton. A szállásoknál is láttuk, hogy nem feltétlenül épületekben gondolkodnak, hanem az elvégezett munkában, emberekben, akiken segíteni kell. Vannak kutatásaik, és ne feledjük, hogy övék a "Housing First" program. (Már önmagában az is megérne hat-hetet, hogy ők mivel foglalkoznak.)

Homelessness Consultativ Fórum

- Anne Gilton, Manager - Social Inclusion, FAS -Képzési és munkaügyi hatóság (munkaügyi központ?)
- Anne O'Connor,LHM North West Dublin, Health Service Executive egészségügyi hatóság egyik területi szerve
- AnnMarie Farrelly, Director of Housing and Community, Fingal County Council - Fingal lakhatási és közösségi központjának a vezetője

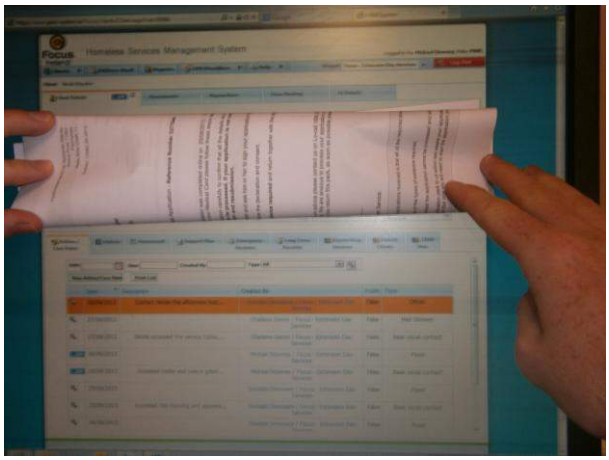
- Billy Coman, Director of Housing, South Dublin County Council - Dublin déli részének a lakhatásért felelős igazgatója
- Cathal Morgan, Director, Dublin Region Homeless Executive - a mostani neve: Dublin Region Homeless Executive
- Catherine Maher, Head of Services, Focus Ireland - a FI szolgáltatásainak vezetője
- Charles McNamara, Director of Housing, Dun Laoghaire Rathdown County Council - egy Dublin regiohoz tartozó lakhatásért felelős igazgató
- Concepta DeBrun, Social Inclusion, HSE - Dublin egészségügyi hatóság
- David Fitzgerald, Independent Chair, Advisory Group -egy pénzügyi tanácsadó csoport azt hiszem
- Dick Brady (chair), Assistant City Manager, Dublin City Council . Dublin városháza
- Joe Doyle, National Planning Specialist-Social Inclusion, Health Service Executive egészségügyi hatóság nemzeti tervezés és integráció
- Kathleen McKillion, Head of Development, Irish Council for Social Housing - szociális bérlakások fejlesztési vezető
- Mark Wilson, Regional Manager, Probation Service -pártfogó felügyelet(olyanoknak van, akit elítéltek valamilyen bűncselekmény miatt, otthon is van)
- Pat Doyle, CEO, Peter McVerry Trust -Hajléktalanokkal foglalkozó civil szervezetek
- Seamus Sisk, Deputy Director/Regimes Directorate, Irish Prisons Service Regimes Directorate -ír börtönök igazgatósága

PASS -*Pathway Accommodation and Support System*

(Szállás és támogató/segítő munka nyilvántartási rendszer kb. ezt jelenti)

Dublin hajléktalan ellátó intézményeinek és Dublin városának központi nyilvántartó rendszere. (Nem tudom sajnos, hogy Dublin régióra ki van-e terjesztve, de az biztos, hogy nem országos.)

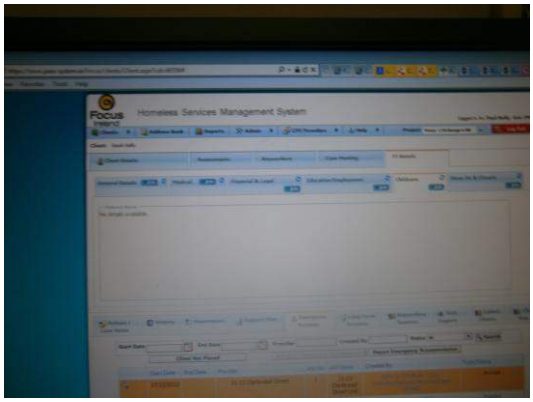
Nálunk otthon egy KENYSZI (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről). Aki nem szakmabeli annak leírom, hogy mit tud ez a nagyszerű program. Csak annyit kell rögzítenem, hogy a vendég nálunk járt, ezt egy pipával teszem meg, ennyi. Nem tudom mi történt vele tegnap, hova jár, ki segít neki, némi sárga villogást látok, ha már járt aznap valahol.



Mit tud a PASS?

Emlékeztek a DCC-nél a kérdőívre, amit kitöltenek veled, amikor beregisztrálsz hajléktalanként a nyilvántartásba, na, azt mindet és még többet is. Hol, mikor, melyik szervezetnél jártál, hol alszol, van-e key workered, case manegered valahol, ki az. Az írek úgy gondolják, hogy mindez segíti a szervezetet, a vendéget. Belegyezéseddel felveszik a kapcsolatot a másik szervezet key workerével. Ha kéred, mindent kinyomtatnak neked, amit feljegyeztek rólad.

Különböző felhasználási szintű belépő jogosultságok vannak. a Case workeré a legmagasabb szintű. Az egészségügyi állapotról nem látsz minden adatot, csak hogy van kapcsolata valamilyen drog service-vel mondjuk.
Minden szervezetnek be kell regisztrálni ebbe a rendszerbe, ha támogatást akar.



A FI úgy oldja meg, hogy ez a nyilvántartás az alap és nekik még több fülük van.
Fülek:

- vendég adatok,
- milyen esemény történt az adott szervezetnél (itt kiválasztod kapott kaját, infót, stb.),
- történet- mi történt eddig bárhol az emberrel,
- szállás történet,
- (sajnos a fotón a következőt nem tudom elolvasni, talán a DCC-nél felvett adatokat itt lehet megnézni, azaz a szükségleteket talán)
- támogatási terv, krízisszállás, átmenti szálláshely,
- key working/segítő munka,
- kapcsolódó személyek (párkapcsolat, tesó),
- gyerekek,
- ezen túl FI sajátja:
- az egészségügyi állapot,
- eset találkozó, FI adatok,
- pénzügyi és jogi helyzet,
- oktatás/foglalkoztatás,
- gyermekvédelem,
- s talán kimenet, (nem tudom elolvasni a fotómat)

Ha valamire rákattintasz, vagy legördülő menü vagy felugró ablak.

Ki kicsoda az ír szociális ellátásban

projekt worker: aki nap, mint nap egy projekten belül nap mint, nap dolgozik, pl. a cafe shopban
key worker: a szolgáltatás használójával dolgozik, felveszi a „Holistic needs Assessment/Teljes szükséglet felmérés” adatlapot, ha még nincs felvéve és készít egy támogatási tervet. (20-30 emberrel foglakoznak általában) (lehet több key workered, de tudnak egymásról, összedolgoznak)
case manager: koordinálja a különböző key workerek munkáját. Nem mindenkinek van és nem mindenkinek szükséges, hogy legyen case managere. (15-20 emberrel foglakoznak általában)

social worker: A gyerekjólétben és a kórházakban dolgoznak, talán nem tévedek sokat, ha azt mondom, hogy az állami szektorban. Ha jól értettem sokkal több esetük van, és így nem jut annyi idejük egy emberre. Nem tudom, hogy rájuk nézve kötelező-e ez a holisztikus szemlélet.(Úgy tűnt, mintha egy kicsit hivatalnoknak tekintették volna őket.)

James Joyce híd

Network/hálózat

Tulajdonképpen maga a PASS is egy network.

Network a **Homeless Executive és a szervezetek között**. Ha emlékeztek még rá leírtam, hogy a Homeless Executive-ban rendszeresen tartanak teameket az emergency és tehmpolary férőhelyeket üzemeltetők. Sajnos nem tudom, még milyen hálózata van a hivatalnak, de azt mondták, hogy nagyon fontos számunkra, és természetes, hogy együtt dolgoznak.

Network **intézmények között**: én három példáról tudok a FI és a Simon utcaszolgálata közös teameket is tart, mivel az utcán alvók mozgásban vannak, és az emberekre koncentrálnak. Vagy a FI és a Merchants Quay Irelánd közösen tart fenn egy esti centrumot, a vendégkörének 50%-a migránsokból kerül ki. A Mabs (katt,travellerekkel foglalkozó szervezet) és a family case managment egyik tagja közös megbeszélést tartott, mert közösek a vendégeik/ügyfeleik.

A **FI belüli network, teamek**, amin részt vesz a cafee shop, a case managment team, a houssing csoport, vagy az utca egyik tagja, mert közös eseteik vannak. Talán ez havonta van rendszeresítve. (mi otthon talán teamek közötti esetmegbeszélő teamnek hívnánk, ha lenne ilyen)

Had ne felejtsem elmondani, hogy ez bele van kódolva a rendszerbe, a munkaidejükbe, a nyilvántartásukba. Sok esetben egy ilyen kapcsolattartás az esetemben otthon csak a puszta szerencse műve. és akár a szabadidőm terhére is mehet.

Beckett híd

BIG BOOK -Case Management Guidebook

A Dublin Region Homeless Executive és egy drogosokkal foglalkozó szervezet közös munkája (a nevük változott nem találom, de ide utalt át:katt).

Tulajdonképpen a Big Booknak két része nekünk is megvan otthon, a diszpi füzet, és pénzbeli ellátásokról szóló kézikönyvünk.. Mindkettő egyik munkahelyem "gyereke". A diszpécser füzet tartalmazza az összes hajléktalan ellátó intézményt, a Big Book annyival több, hogy drogszervizek, oktatással foglalkozó helyek, és még sok minden más is benne van service listing/szolgáltatások listája. Hogy honnan, milyen lovét kaphatsz ez a kézikönyvünk a szakma számára, talán a Big Book egy kicsit kevesebb, Income and Finance/ bevétel/jövedelem .

Ami nálunk így ebben a formában nincs: Key support interventions/fő támogató/segítő beavatkozási pontok: szállás, a hajléktalanság definíciója, okai, tények (mennyi hajléktalan van), kivezető utak a hajléktalanságból, stb, (szerintem nagyon izgalmas, erről akár több oldalt lehetne írni).

A szakmaiságot, azaz mi az a standard, amit minden szervezetnek teljesíteni kell, hogy támogatást kaphasson a Case managment protokols/esetkezelési protokolban találod. (Szintúgy megérdemelne több oldal figyelmet, de most nem kap.) Két dolgot azonban kiemelnék a holisztikus szemléletet (amikor az egyén minden szükségletére koncentrálsz), és a függetlenséget, mármint a vendégekét, hajléktalanokét, képessé tétel az önálló független életre, döntésekre, tervezésre, lakhatásra...
Ennek a papír formája a "Holistic needs Assessment and Support Plan" Holistikus/mindenre kiterjedő igényfelmérés és támogatási terv. Ez az 53 oldalas kérdőív, ami rákérdez a képzettségre, munkára, etnikumra, párkapcsolatra, bevételre, stb. Ezt az adatlapot veszik fel a key workerek/case workerek. Ideális esetben mindenkiről egy ilyen van kitöltve, és ez vándorol kézről kézre (azt hiszem, elektronikus formája is van). Ezt követi egy támogatási terv, ami jóval rövidebb.

Rough sleeping is not bad behavior

avagy „az utcán alvás nem rossz viselkedés”

Ma valószínű azért szakad egyfolytában az eső, hogy ne szakadjon meg a szívem, mert el kell mennem. Nem fogok, mindent megírni mi fejemben van, de egyet mégis meg kell tennem, lerántani a leplet Mr. Andersenről, aki hosszú éveken át félrevezetett minket a Rút kiskacsák című tanulmányában a hattyúk családi kapcsolatrendszeréről

.

Empirikus kutatásokat végeztem a Canal mentén a National Botanic Gardenben, szóval minden létező helyen, ahol ezzel a populációval találkozni lehet, bizton állíthatom, hogy az ír hattyúk a leggondosabb szülők. Valóságos népünnepély egy-egy kis hattyú megszületése, s a Dubliniak még a Garda figyelmét is felhívják egy-egy ilyen eseményre.

A Garda ajtaja nyitva

A Garda az itteni rendőrség, járnak gyalogosa, bringával, motorral, paripával, kocsival, hajóval, levegőben még nem láttam őket. Szóval a Gárda ajtaja nyitva a hajléktalanok előtt, mert a "Rough sleeping is not bad behavior"/ Az utcán alvás nem rossz viselkedés. A Garda épülete esőtől védett, meleg, mondták az utcások reggel hat fele, amikor számoltuk a belvárosban alvókat, és természetesen a Gardahoz is benéztünk

.

Hány ember alszik az utcán

Reggel kis ficni-fecnikre írtam fel mindent, amit azóta elhagytam persze, így most, ha agyonütnek, akkor sem tudom megmondani, hogy hetente vagy kéthetente mennek megszámolni a belvárosban alvó hajléktalanokat. Szóval kb. 2 óra alatt jártunk be egy VII. kerületnyi területet gyalog. Aznap reg-

gel 19 ember aludt a belvárosban. Ezekre az adatokra az önkormányzat és a Homeless Executive is kíváncsi.
Minden évben kétszer megszámolják az összes embert, aki Dublin városában az utcán alszik, egyszer novemberben, aztán meg áprilisban. Semmi faggatódzás, csak számolás, Hajnal háromkor kezdenek sok-sok önkéntessel együtt a várost felosztva. 2013 áprilisában 94 embert számoltak (pontosan megtalálod a Homeless Execiutive honlapján). Magyarországon február 3-án számolunk, de egy kicsit más módszerekkel, és talán nem egy napig. Budapesten ezer fő felett volt az utcán alvók száma,

Hej az uztca nem álhat meg….

Ez a szlogen most otthonról van, a FI nem tudott ilyen jót :-). Szóval itt az utcások a hét minden napján dolgoznak. Az itt dolgozók szeretnek tömbösíteni, egyik héten 3 nap munka, a másik héten 4. Gyalog járnak vagy tömegközlekedéssel, viszik magukkal a hálózsákot, kaját, talán még a laptopot is. Ha valaki be akar menni szállásra az ő segítségükkel is megteheti, ilyenkor ők foglalnak aznapra szállást, neked meg el kell ballagnod a címre.

Ha dokira van szükséged, vagy nem találod meg egyedül a szállót, akkor taxit hívnak. A Night bus megszűnt (ha este felhívott a hajléktalan egy ingyenes számot, akkor a night busszal juthatott be szállásra), azt mondják költségcsökkentés. Egyébként a FI-nál nem láttam autókat, amikor kimentünk a FI foci bajnokságára, akkor is taxival utaztunk.

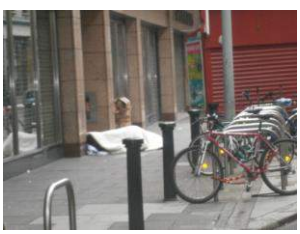
Az utcások napközben segítenek az embereknek intézni az ügyes bajos dolgaikat, vagy csak taliznak velük valamelyik nappali intézményben. Ja, ők is mindent beírnak a PASS-ba.

A fák alatt egy kukából készített vízhatlan szállás

Most már minden kollégám azt hiszi, hogy én rózsaszínben látom a világot, és az ír hajléktalanok különbek a magyaroknál. Nos, ezt cáfolhatom. Itt is vannak elhanyagolt emberek, kukázók, koldulók, kutyával utcán alvók, csak egy kicsit kevesebben és nem az egyetlen perspektíva egy 6-10-20 ágyas szoba. Itt sem szeretnek feltétlenül bemenni a szállásokra, mert nem tartják biztonságosnak az emergency/krízis férőhelyeket (ezek akár egy két ágyas szobák is lehetnek!)

.

A nagy különbség az, hogy nem láttam olyan állapotokat, mint nálunk az aluljárókban, beugrókban, ahol be kell, valljam, sokszor utálok átmenni, mert szemetes és pisi szagú és embertelen nekem, aki arra lakom, meg annak is, aki ott él, alszik, pihen....
Megkérdeztem az utcásokat, hogy miért nincsenek ilyen szemetes helyek, azt mondták, hogy kora reggel takarítják az utcákat, vagyis mindenki teszi a dolgát....



Antisocial behavior - antiszociális viselkedés

Természetesen, mint még sok mindenre, az antiszociális viselkedésre is külön stratégiája van a Dubliniaknak, de bárhogyan kutattam kerestem az utcán alvás nem szerepelt köztük. Hát akkor mi is az: pl drog készítése, termelése, szállítása, birtoklása értékesítés céljából, minden olyan magatartás, ami másnak sérülést, veszélyt okoz; félelmet kelt, erőszak, kényszerítés, zaklatás, súlyos fenyegetés, stb. Bővebben itt olvashatsz róla: Anti-Social Behaviour and your area

Na de mit gondolnak róla a szakmában, és mi a válaszuk rá. Sokat beszélnek róla, hisz megnehezíti a munkájukat, gátolja az ügyfeleket, hogy be tudjanak illeszkedni pl. egy lakókörnyezetbe vagy bármilyen közösségbe. A lakhatásnál lényeges szempont, mert a többi embernek is joga van a nyugodt biztonságos körülményekhez. Emlékeztek, még amikor hajléktalanként regisztrálnak, kérdezik az elmúlt öt év lakhatási adatait, itt utána járhatnak, hogy volt e valamilyen antiszociális viselkedésre példa.

Milyen válaszaik vannak a Focus Irelandnak a problémára?
Kitiltás (láttunk rá példát az egyik nappali centrumnál).
Terápiák, programok, tréningek: jó tematikát láttam, a PETE program "self advocacy"/"önmagad érdekképviselete" tanfolyamát, tréningét.

Mennyi ember él otthon nélkül?

Használják a Feantsa tipológiáját a hajléktalanságról, ezen kívül van saját meghatározásuk és az néhol jobb, mint a Fentsa pl. a "hidden homeless"/rejtőzködő hajléktalanok, itt maga a fogalom tartalmazza, hogy nem tudod, hányan lehetnek. Ők azok, akik például barátoknál, rokonoknál meghúzhatják magukat egy darabig.
A Feantsa egy hajléktalanokkal foglalkozó nemzetközi szervezet, vannak magyar szervezetek is, akik tagjai.

Nem fogom ismertetni a hajléktalan tipológiát, csak azt fogom megmutatni, amit össze, tudunk hasonlítani a Budapesti adatokkal, s aztán, amit nagyon nem.

Nem fogom használni az ír statisztikai hivatal adatait, mert tartalmazza, a Long term/hosszú távú (akár élete végéig) lakhatást biztosító szállásokat is (Magyarországon nincs). A jelenlegi férőhelyek számát veszem alapul, ami tele van, legalább is ezt tapasztaltuk, amikor a DCC-nél jártunk. Az alábbi számokban a családos férőhelyek is benne vannak.
- Dublinban emergency/krízis és átmeneti szállás férőhelyek száma: 1650 fő
-Dublinban közterületen alvókat utoljára 2013 áprilisában számolták: 94 fő
Összesen: 1744 fő ~ Dublin népességének 0,34%-a (nem pontos adatok, csak hozzávetőleg, hogy az arányokat lássuk)
Dublin lakossága: ~ 507 000 fő (2011)

- Budapesten február 3-án emergency/krízis/éjjeli menedékhely és átmeneti szálláson 5500 főX 90% kihasználtság 4950 fő
- Budapesten közterületen élők száma: 1057 fő, a felmérésnél válaszadók száma

- Ezen felül a családos férőhelyek Budapesten és Pest megyében (Magyarországon hivatalosan nincsenek hajléktalan családok): kb.1420 fő
- bérelt helyeken munkásszállón: 50 fő
Összesen: 7477 fő ~ Budapest népességének 0,43%-a.
Budapest lakossága: ~ 1734 000 fő (2011)

Szerintem egy lényeges különbség, hogy az ír népszámlálási adatokból még én is több adatot tudok kinyerni, mint a magyarból. Magyarországon a Statisztikai Hivatal vagy nem tartja fontosnak, hogy hány ember él otthon nélkül, vagy nincs meg a számolhatóságra a kidolgozott módszertana…. Lényeges a különbség a hajléktalanság veszélyének kitett emberek számának a megbecslésében is.

Kik vannak kitéve a hajléktalanság veszélyének?

Nem tudom, Magyarországon hogy mérjük (tudós kollégák?), a FI szerint nagyon, nehéz mérni, de azt mondják például, hogy a statisztikai hivatal adatai szerint országosan 98000 háztartás vár szociális bérlakásra az önkormányzatok várólistáján. Magyarországon ilyen várólista nem létezik, talán 1993-ban törölhették el, én magam is boldog várólistás voltam egy évig....

Az otthon elvesztésének okai

Na de még mindig nem válaszoltam, kik is a hajléktalanok Dublinban, Korábban leginkább egyéni okai voltak a hajléktalanságnak, mint a drog, alkoholfüggőség, pszichiátriai betegség. Most a Homeless Executive honlapja szerint, már strukturális okai is vannak, mint a háztartások csökkenő bevétele, a munkanélküliség, a magas lakásbérleti díjak, vagy a magas jelzáloghitelek.

Tükör által homályosan

Social media

Emmet egy vörös hajú ír óriás, talán a húszas évei derekán járhat, még jó két héttel ezelőtt egy asztalnál ültünk, és a szociális médiáról beszélt. Nem a szociális szakmából jött, hanem a média, számítástechnika világából, előtte önkéntesként volt vendégkapcsolata.
A FI facebookon. a twiterren és linkedinen találod meg. Azt mondja az a fontos, hogy válaszd ki a te országodban melyik a legfontosabb közösségi média, és azzal kell foglalkoznod, aktívnak kell lenned. Nem egyformák a különböző szociális médiák, a facebookon elsősorban magánszemélyekkel találkozol, ott mindenki a barátod, és nem engedheted meg magadnak, hogy a barátodnak nem válaszolsz azonnal.

A twittert még soha nem használtam, de ha jól emlékszem valami olyat mondott, hogy más a felhasználók köre, nem csak magánszemélyek, professzionálisabb, több üzleti szereplővel. Hozzá tartozik még a youtube és honlapjuk, az utóbbit most fognak átalakítani, mert unalmas és nehéz benne

eligazodni, mondják. A jelenlegi tervek szerint két dologra koncentrál a nyitólap a hajléktalanok és a hajléktalanság veszélyében élők megszólítására, valamint a támogatókéra: (anyagi támogatás és önkéntes munka). Emmet munkamódszere, körbejárni időnként a FI intézményeit, kollégáit, mert olyan ötleteik lehetnek, ami álmában sem jutna eszébe. Természetesen mind advocacynál/érdekképviseletnél, mind kutatásnál használják a közösségi médiákat.

Most 2013. augusztus 14. van, sokáig nem nyitottam ki ezt a beszámolós blogomat., mert nem tudtam, hogyan fejezzem be. Emmettől most már tudom, hogy mit kellett volna másképp tennem, rövid érdekes sztorik, s azok mögé belinkelve berakni a hosszú unalmas leírásokat, hát így sikerült.. ☺

Azt hiszem, ez az utolsó bejegyzésem, még Dublin kezdtem el és ma remélem, befejezem. Nagyon nehéz volt visszajönnöm, mert szívemhez nőtt a város, ahol a természet és az ember alkotta környezet egyensúlyban van egymással, ahol integet, a sarki virágárus mikor megyek futni, a szomszéddal latolgatjátok az aznapi időjárást, a harmadik alkalommal már törzsvendég vagy a kocsmában.....
A tengerről, az ár-apály erejéről (Liffeynél 3-4 méteres szintkülönbséget jelent a tenger közelsége miatt, az apály a madarak lakomája) készített fotóimmal foglak benneteket szórakoztatni.

Két hete jöttem haza, azóta két napot kivéve minden nap dolgoztam. Hogy hol is?

Egy "Nappali melegedőben" 300 embernek adtunk reggelit, volt, aki kinn ült az utcát két kocsi között ült, úgy majszolta a felvágottat és a hagymát a földről. (Most bővítünk, reméljük, szeptembertől már mindenki le tud ülni egy asztalhoz.)

Egy éjjeli menedékhelyen, ami Dublinban egy emergency szállás lenne, amit egy napra vagy egy hétre lehet lefoglalni, nálunk 20 évre, vagy egy egész életre. Nagyon nehéz újra itthon dolgozni, mert nem tudom azt mondani, hogy hajléktalannak lenni egy krízis helyzet, csak egy átmeneti állapot, és van kiút.....alternatívát kijutás lehetősége helyett, csak életben tartjuk az embereket.

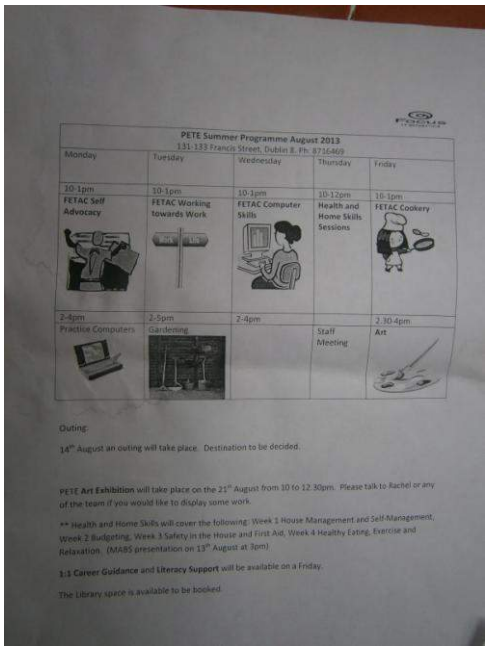
Még azt hiszem fontos írnom az advocacy/érdekképviseletről, ami szerintem minden szervezet számára fontos kell legyen, akinek az a feladata, hogy másokon segítsen. Az advocacy a FI-nél, ahogy én láttam (természetesen ez az én tipológiám, nekik teljesen természetes, hogy munkájuk minden mozzanatában benne van): különböző szinteken, de akár együttesen is megjelenik. Nehezen választató szét az egyéni, a csoport, az intézményi érdek, a nagypolitika és a törvényhozás szintje.

Az egyén Advocacy/érdekképviselete

Az én munkámnak is valahogy ez a lényege a reggeli kiosztása utána a "Nappali melegedőben" (persze, ha nem kell lavírozni a minőség és a mennyiség között) segítünk, hogy képesek legyenek az emberek magukról gondoskodni, legyen jövedelmük, találjanak maguknak iskolát, szállást, esetleg albérleti támogatást, ami néha kész művészet, mert nálunk nincs "rent settlement"/bérleti díj kiegészítés, vagy ha van is az is csak átmenetileg. Sajnos olyan vagyok, mint egy félárbocra eresztett vitorlás, mert az már nincs benne a munkaidőmben, hogy kimenjek, megnézzem hogyan és hol él, találkozzam a tulajjal..... A FI minden egységében megtalálod az egyének érdekeinek a képviseletét, a hatóságokkal szemben, a landlordal való tárgyalásnál, orvossal való kapcsolatfelvétellel.

Self advocacy

A Pete programban pedig egy 14 hetes tanfolyam egyik képzési eleme épül arra, hogy az emberek tudják képviselni a saját érdekeiket. A Pete programról Szabó Andinál találtok róla leírást, amit csak kiegészíteni szeretnék. Most 12-18 fős csoportokkal dolgoznak, a tanfolyam résztvevői továbbra is emergency szállókról vagy utcán alvók közül kerülnek ki. Természetesen nem csak magáról az "önmagad képviseletről" szól, hanem megpróbálnak minden egyéni skillt, képességet fejleszteni, Minden egyes foglalkozás alkalom a közösséggel való együttműködésre. A self advocacy foglalkozásain beszélnek a családról, értékekről, önmagad értékeiről, érdekérvényesítési stratégiákról, viselkedésről, érzésekről és a tudást is átadják. Praktikus ismeretek egy kérelem kitöltésére, fellebbezésre stb.re.



A munkával kapcsolatos órán a praktikus ismeretek: önéletrajz, munkahelykeresés, internetes portálok, és egy állásinterjúra felkészítés együtt jelennek meg. Délelőtt és délután két-két órát tartanak. Olyan emberek járnak ide, akiknek van valamilyen jövedelme (az emergency is fizetni kell valamiből). Reggel azért kapnak reggelit, hogy ne kezdjen senki éhesen a napot, délután csak kávé és tea van. A tanfolyam végére mindenki tart egy 10 perces prezentációt. Ja, azt elfeledtem mondani, hogy ide olyanok járnak, akiknek nagyon alacsony az iskolai végzettsége, és akár írási olvasási nehézségekkel is küzdenek, mégsem az ABC vagy a szépíráson keresztül tanulják meg kifejezni magukat.

Az itt dolgozók állítják össze a programot és a FATAC hagyja jóvá, a képzés a FATAC 3. szintjének fele meg, amit a normál iskolai képzésben 14-15 évesen érnek el. A délutáni foglalkozásokat önkéntesekkel együtt tartják.

A csoport Advocacy/érdekképviselete

Jelenleg futó kampányuk: a hajléktalanság megelőzésére (emlékeztek, hogy a megelőzés, hajléktalanság, és valaki ismét lakásban lakhat, nem válik szét): egy célcsoportot kiválasztottak, mégpedig a börtönviseltek .A csoport érdekképviseletén keresztül hatással tudnak lenni saját szervezetükre. és a döntéshozókra is.FI észrevétele a börtönök statégiai tervéhez és kampányok és kezdeményezések

Az Intézmény advocacy/érdekképviselete

Kampányoltak képzési programok mellet is 2011-ben. A Pete programjuk megmaradt, a LEAP-ra egyenlőre nincs finanszírozás. Azt mondták, hogy 10%-kal csökkent a támogatásuk és azt most magán adományozóktól próbálják a kieső bevételt behozni. Ha jól tudom a költségvetésük 20%-át teszik ki az adományok, de az összes költségvetésükből 7%-ot arra költenek, hogy kapjanak adományokat. (A költségvetésük 13%-a a tiszta nyereség, nem is rossz a mai gazdasági helyzetben.) A "fundraising"/adománygyűjtéssel foglalkozó kollégával nem találkoztunk sajna. Ehhez kapcsolódóan csak egy élményem van, hogy az Alward Greentől (átmeneti és hosszú távú szálláshely hajléktalanoknak) azt hiszem, mindig 5 ember dolgozik a Mark & Spencernél.

Törvényhozás/politika és advocacy

Csak egyet említenék, amiről már írtam, hogy lobbiztak a miatt, hogy a többi támogatással együtt nem csökkenjen a "rent settlement". Négy hónap alatt lezajlott egy kis mintavételű kutatás "rent settlement"/ lakásbérlés kiegészítés csökkentésének hatásaira, amit mutatós formában készítettek el, és küldtek el az ellenzéknek, a kormánypártnak és talán a hivatalnokoknak is, akik sok-sok kormány alatt ugyanabban a székben ülnek. A támogatás nem csökkent, hanem differenciálódott településenként és a család nagyságától függően. Gratulálok FI.

Azt hiszem az egyik legjelentősebb lobbijuk, hogy törvényi szintre emelkedjen a hajléktalanság megelőzésére és megszüntetésére a "supported housing/támogatott lakhatást", ami a lakásba kivitt segítő/támogató/ tanácsadó munkát jelenti.

Advocacy/érdekképviselet Policy/alapelvek Research/kutatás

Jól megfogalmazott érdekek mentén érvelnek, a FI alapelveivel összhangban, és fordítva is igaz a policy/alapelvek is igazodnak az advocacy/érdekképviselethez. Emlékeztek-e még a Vendégek I-ből a Customer Charter-re, vagy a vendégek bevonására a FI intézményeinek alakításában? A gondolat, ami mögötte van, hogy akarják tudni azok véleményét, akiknek az érdekeit képviselik, akiknek a FI segít, akik miatt az intézmény létezik, akik miatt az intézmény támogatást kap. Sokszor és sok helyen elmondták, hogy az a munkád, hogy elveszítsd a munkád. "Your job is to lose your job."

(Hosszú távú tervük, hogy a vezetőségnek tagja legyen egy hajléktalan/volt hajléktalan) Az érvrendszerüket kis költségű és kis mintavételű kutatásokkal támasztják alá. Dublinban havonta 20 család lesz hajléktalan, az okainak a kiderítésére is kutatásokba kezdenek. (Nagyon vicces, de ha egy problémával találkoznak, mindig felteszik a kérdést "Miért?")

Education/oktatás

A minap egy szupermagyarcsávónál jártam a bringaszervizemben az első lámpámat beállítani. Tudta, hogy Dublinban egy programban vettem részt, és kérdezte mi történt, elkezdtem mesélni, s aztán elmondtam, hogy "mindent" leírtam egy blogban, persze elküldtem a linket. Szóval szót szó követett, talán kisiskolás korú gyerekei lehetnek, és elmondta, hogy a suliban egy szó sem esik a hajléktalanságról, pedig erről tudni kéne a gyerekeknek, mondja ő, hogy ők ne kerüljenek ilyen helyzetbe ha egyszer felnőnek. Elmondtam, hogy az egyik munkahelyemnek van egy remek programja, bár azt hiszem idősebbeknek.

A FI két programja van Primary School/általános iskola 5-6 osztályosainak: No place like home (egyik nagy fiam azt mondja, magyarul ezt mondanánk "Mindenütt jó, de legjobb otthon"), egy oktatási segédanyagot találsz Primary School.
Secondary School/középiskolások számára: "Without your home your life develops differenlty" (körülbelül a következőt jelenti: "otthon nélkül az életed máshogy alakul") itt oktatási segédanyag és a gyerekeknek munkafüzet tölthető le.

Mellékletek

Előtanulmány

Az előtanulmányomon tartalmilag nem változtattam, csak a tördelésen, az írása közben az egyes részeknél dőlt betűvel fogalmaztam meg gondolataimat, kérdéseimet, ez utóbbiakra, azt hiszem több-bé-kevésbé válaszoltam is a blogban/beszámolóban.

Írország rövid bemutatása

Főváros:Dublin
Terület:70 280 km²
Népesség: 722 028 (2012)
Népsűrűség: 62,3 fő/km²
Népesség összetétel: 0-14 év: 20,9% 15-64 év: 67,3% 65 év felett: 11,8%
Népességnövekedés: 1,112%/év
Születéskor várható élettartam: Teljes lakosság: 80,32 év (nők: 82,69 év; férfiak: 78,07 év)

Összehasonlító adatok Magyarországgal:
Főváros: Budapest
*Terület:*93 ezer km²
*Népesség:*10 029 873 (2009)
*Népsűrűség:*108,3 fő/ km²
*Népesség összetétel:*0-14 év: 15,2% 15-64 év: 69,3% 65 év felett: 15,6%
Népességnövekedés:-0,254% (2008)
*Születéskor várható élettartam: T*eljes lakosság: 73,44 év (nők:77,87 év; férfiak 69,27 év)

Egy fiatalabb korösszetételű, növekedő népességű, hosszabb várható élettartammal rendelkező, jóval ritkábban lakott országba készülök.

Éghajlat

Mérsékelten atlanti, Golf áramlat enyhíti, enyhe tél, hűvös nyár, állandóan magas páratartalom, jórészt felhős.

Vajon a „rough sleper" hol alszik, ha állandóan esik? Dublinban is akut probléma a közterületen alvás mint Budapesten.? Hogyan oldják meg? Vannak e kényszerítő intézkedések a hatóság részéről? A szállások hiánya miatt kényszerülnek az emberek az utcán aludni?

Államszervezet

Államformája parlamentális köztársaság, a végrehajtó hatalmat a kormány gyakorolja, vezetője a miniszterelnök. A legfőbb közjogi méltóság a köztársasági elnök.
Nem tagja a NATO-nak. 1973-ban csatlakozott az Európai Unióhoz.

Nyelv és etnikum

Hivatalos nyelvek az ír (geal) – a veszélyeztetett nyelvek közé tartozik- és az angol. Az országot 99%-ban írek (kelták) lakják.

Csak úgy játszom a gondolattal, mi lenne, ha Magyarország második hivatalos nyelve a török lenne, persze badarság hisz 150 év bagatell idő a 750 év ír-angol kényszerházassághoz képest.
Kíváncsi vagyok, hogy a földrajzi megoszláson kívül – főleg a nyugati partvidéken beszélik a z Írt – vannak e egyéb társadalmi vonzata, jellemző-e valamelyik társadalmi rétegre, hogy az Írt használja. . Milyen nyelven folyik az oktatás írül vagy angolul?

Állam, egyház és vallás

Szent Patrik az Írek védőszentje a 400-as években érkezett terjeszteni a kereszténységet, de a sziget-lakók e kezdetektől elutasították a Pápa fennhatóságát. Nagyon erősen szétvált a polgári és vallási élet. Írország lakosságának 88,4%-a római katolikus. (Anglia lakosságának legnagyobb része keresztény ennek 71%-a anglikán vallású.)

Földrajzi elhelyezkedése:

Szigetország, ami az Egyesült Királysághoz tartozó Észak Írországgal hatályos.

Írország az országhatárait egy 1921 decemberében Angliával kötött szerződésnek köszönheti, melyben területének 16%-ról mondott le a függetlenségért fejében.. A paktumot egy 2,5 éve át tartott angolok elleni háború előzött meg. Így válhatott 750 év után ismét függetlenné Írország. Írország Angliához, illetve az Egyesült Királysághoz való kapcsolata egész történelme és napjainkban is nagyon lényeges tényező. Ha már csak azt vesszük számba, hogy az angol Írország második hivatalos nyelve

.

Szubjektív történelem:

(Feltételezésem, hogy az általam kiragadott történelmi események a mai napig meghatározóak Írország számára.)

Függetlenség:
1541-ben az ír parlament elfogadta, a királyi címről szóló törvényt, így VIII. Henrik Írországnak is királya lett, ezzel kezdetét vette az angol uralom. 1921. december 6-án az Angol - Ír egyezmény kimondta Írország kettészakadását. Észak-Írország angol fennhatóság alatt maradt a sziget többi huszonhat megyéjéből megalakult az Ír Szabadállam.

A nagy éhínség (The great famine (írül: An Gorta Mór) vagy Irihs potato famine - Az Ír burgonya vész)

Írország lakossága 1841-ben 8 175 000 fő. 1846-tól kezdődően több mint egymillió ember éhen halt, további félmillió pedig – legyengült szervezete miatt – valamilyen betegség áldozata lett. Több millióan Amerikába, Angliába, Ausztráliába emigráltak 1900-ig.A 2012-es népszámlálási szerint 4 722 028 fő, ami még mindig több 3 millióval kevesebb az 1841-es adatoknál.

Migráció

A ki és bevándorlás aránya 1996 és 2009 között pozitív volt, azaz ebben az időszakban többen vándoroltak be, mint ki. Elsősorban az egykori kivándorlók vagy azok leszármazottjai tértek vissza. A csúcsot 2007-ben érte el, majd a következő években a felére csökkent, 2009 volt az utolsó pozitív év, amikor 1600 fővel zárult. Ezt követően a 80 évek be és kivándorlási arányát éri el, azzal a megjegyzéssel, hogy többen vándorolnak ki és be, mint korábban, igen erős migrációs tendenciák figyelhetők meg. Vagyis az írek kivándorlási aránya 2009-óta radikálisan növekszik, 2012-ben elérte a 87100 főt, ami az össznépesség több mint egy százaléka. Ezzel szemben a bevándorlás a 2000-es évek elejének a szintjére esett vissza. Az Európai Unióhoz 2004-ben és 2007-ben csatlakozott országok bevándorlási kedve 2006-2008 között volt a legmagasabb. Jelentős részük 2009-ben el is hagyta el Írországot.[1] Jelenleg is a bevándorlók legnagyobb része, azaz majdnem a fele ír származású. Valószínű, hogy a legnagyobb nem ír származású migráns közösség a Lengyel és a Román. A „Citizens Informatioan" honlapnak lengyel és román nyelvű változata is van.[2] Az is lehet, hogy a feltételezésemből csak annyi igaz, hogy a legnagyobb számú nem angol anyanyelvű uniós tagországból származó közösségek.

A migránsok mennyire jelennek meg hajléktalan problémaként? Ha igen, részesülnek e valamilyen ellátásban?

Munkavállalás

Két hónapon belül kell munkaszerződést kötni. A heti munkaidő legfeljebb 48 óra, amit meg lehet hosszabbítani. Az írországi munkavállaláshoz, adózáshoz és az ír közszolgáltatások igénybe vételéhez ún. PPS szám (Personal Public Service Number) igénylése szükséges. A törvény a minimálbér mértékét óradíjban állapítja meg. A minimálbér jelenleg **€8.65** /óra.[3]

Egyelőre önmagában nem mond semmit ez az adat, átváltani nem érdemes. Valószínű érdemes lesz próbavásárlásokat tennem, hogy mire elég egy órai minimálbér.

1 http://www.cso.ie/en/media/csoie/releasespublications/documents/latestheadlinefigures/popmig_2012.pdf
2 ttp://www.cso.ie/en/media/csoie/releasespublications/documents/latestheadlinefigures/popmig_2012.pdf
3 http://www.citizensinformation.ie/en/employment/employment_rights_and_conditions/pay_and_employment/pay_inc_min_wage.html

Munkanélküliség

Írországban a regisztrált munkanélküliek aránya 2012-ben 15%, 2013. január-februárjában enyhén csökkenő tendenciát mutat 14,1%. A regisztrált munkanélküliek számába beletartoznak a részmunkaidősök is, ami a regisztráltak 20%-át teszi ki. A legtöbb munkanélküli a szakmunkások közül kerül ki.

Magyarországon a regisztrált munkanélküliek 11,6%. Magyarországon a KSH adataiból nem derül ki, hogy a részmunkaidőben foglalkoztattak vajon regisztrált álláskeresők e vagy sem. Legjobb tudomásom szerint nem lehetnek regisztrált álláskeresők. Ha így vizsgáljuk az adatokat, akkor a munkanélküliségi ráta kb. azonos.

A kevesebb, mint egy éve (rövid ideje) regisztrált munkanélküliek száma 2012-ben 58% volt (254,867 fő), 2013. februárjában 55.8% (234,409), ez 6,1%-os csökkenést jelent.

Magyarországon rövidebb ideje mint egy éve regisztrált álláskeresők aránya 54,4 %

A több mint egy éve (hosszú ideje) regisztrált munkanélküliek száma enyhén növekszik, azaz 189,467 fő volt 2012-ben míg 2013 februárjában ez 171-el növekedett, ami 1%-os növekedést jelent.

Magyarországon hosszabb ideje mint egy éve regisztrált álláskeresők aránya 45,6 %

A 25 évnél fiatalabb regisztrált munkanélküliek aránya 15,9% a korábbi évekhez képest 1,2%-os csökkenést mutat. Sajnos az nem derül ki az adattáblából, hogy a 18-25 közöttieket milyen nagyságrendben érinti a munkanélküliség.

Magyarországon ehhez a korcsoporthoz a a regisztrált munkanélküliek 17,9%-a tartozik

Szociális ellátások

Egy helyen be lehet adni minden kérelmet a Szociális Irodák (Social Welfare Executive) helyi kirendeltségeinél (Local Office).

Magyarországon talán a kormányablak az a hatóság, ahol be lehet adni minden kérelmet és továbbítják a sok-sok hatóság közül a megfelelőnek.

Munkanélküli ellátások

Írországban a 18. életévüket betöltött munkanélküli polgárok álláskeresési járadékban (jobseeker's benefit), illetve az álláskeresési segélyben (jobseeker's allowance) részesülnek.
Mindkét ellátásnál nagyon fontos, hogy munkaképes legyen a munkanélküli és akarjon dolgozni. Nem zárja ki az ellátások folyósítását a részmunkaidő vagy az alkalmai munka. Mindkét támogatás kifizetését és koordinálását az ír Szociális és Munkaügyi Minisztérium (DFSA) végzi.[4]

Álláskeresési járadék egy heti rendszerességgel folyósított ellátás, amelyre azon személyek jogosultak, akik álláskeresővé válásukat megelőzően társadalombiztosítást PRSI fizettek Írországban. Maximális időtartama 2013. 04. 03-tól 12 hónapról 9 hónapra csökken. Az alkalmi munkát végzők is kaphatják a támogatást. Pl. ha valaki egy héten 2 napot dolgozik, akkor a 3/5 részét kapja meg az ellátásnak.

4 http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/unemployed_people/

Álláskeresési segélyre azon személyek jogosultak, akik nem tesznek eleget az álláskeresési járadékra való jogosultság feltételeinek, vagy a járadék folyósítási idejét kimerítették. Az álláskeresési segélyre való jogosultságot az illető anyagi helyzetének – teszt formában történő –vizsgálata után állapítják meg. Az összeg megállapításánál figyelembe veszik az eltartott gyermeket is. Szintén hetente fizetik ki.

Társadalombiztosítás

A társadalombiztosítási ellátásokra való jogosultság Írországban a szokásos tartózkodási helytől függ, azaz igénybe vételükhöz igazolni kell, hogy a munkavállalót „szoros szálak fűzik Írországhoz".A támogatásokat a Szociális Irodák (Social Welfare Executive) helyi kirendeltségeiben lehet igényelni.

Egészségügyi ellátás

Az egészségügyi ellátásokra való jogosultság elsősorban az Írországban való tartózkodástól és a jövedelemi helyzettől, s csak másodsorban a társadalombiztosítási járulékfizetéstől függ. Az egészségügyi ellátásokért a legtöbb esetben fizetni kell, azonban bizonyos szolgáltatások ingyenesek. Ezen felül meghatározott jövedelmi szint alatt igényelhető az „egészségügyi kártya" (medical card), melynek tulajdonosai mentesülnek a díjfizetés alól.

Ellátás egészségügyi kártya nélkül ingyenesen vehetik igénybe a kórházi járóbeteg-ellátást, ha a háziorvosa utalta be. Ellenkező esetben 100 eurót kell fizetni. A korházi ellátásért éjszakánként 75 eurót kell fizetni, de évi maximum 750 eurót. A fizetés alól mentesülnek a pl. 6 év alatti gyerekek, a szülési ellátások, stb. A háziorvosi ellátást az egészségügyi kártyával nem rendelkezők csak térítés ellenében vehetik igénybe[5]

Ellátás egészségügyi kártyával (Medical Card): ingyenesen vehetik igénybe a háziorvosi, a fogorvosi, kórházi, a szemészeti és fül- orr gégészeti ellátást, a gyógyszer felíratást és a terhes- csecsemőgondozást.

Az egészségügyi kártya az Írországban élő alacsony jövedelmű személyeknek jár. Az egészségügyi kártyát a HSE (Health Service Executive) adja ki. Az egészségügyi kártyával rendelkező személy házastársa és eltartott gyermekei is jogosultak az ingyenes ellátásra. Aki 70. életévét betöltötte és szokásos tartózkodási helye Írország, automatikusan jogosult az egészségügyi kártyára. Az egészségügyi kártyával rendelkezők ingyen juthatnak hozzá az orvos által felírt gyógyszerekhez. [6]

Ellátások háziorvosi kártyával (GP (family doctor) Visit Card): akik nem jogosultak egészségügyi kártyára ugyancsak jövedelemszinttől függően háziorvosi kártyát igényelhetnek. Ha jól értem a háziorvosi ellátás ingyenes, de a kórházi ellátás már nem. [7]

„Gyógyszertámogatás kártyája" (Drugs Payment Scheme Cards): Az ír gyógyszerfizetési rendszer szerint egy személynek, illetve családjának maximum havi 100 eurót kell fizetnie az orvos által felírt gyógyszerekért. A rendszerben azon személyek vehetnek részt, akik nem rendelkeznek egészségügyi kártyával, és legalább egy éve Írországban élnek. A plasztik kártya érvényességi ideje 5 év, amit a helyi Egészségügyi Végrehajtó Szervnél (HSE - Health Service Executive; Local Health Offices) lehet igényelni.[8]

5 http:// http://www.citizensinformation.ie/en/health/hospital_services/hospital_charges.html
6 http://www.citizensinformation.ie/en/health/entitlement_to_health_services/medical_card.html
7 http://www.citizensinformation.ie/en/health/entitlement_to_health_services/gp_visit_cards.html
8 http://www.citizensinformation.ie/en/health/entitlement_to_health_services/drugs_payment_scheme.html

Az Írországba látogatók egészségügyi ellátása a saját országukban kiváltott európai egészségbiztosítási kártya birtokában vehetik igénybe az egészségügyi ellátásokat. Számukra mind a kórházi, mind a háziorvosi ellátás ingyenes.

Öregségi nyugdíj

A nyugdíjkorhatár 66 év (2028-ig felemelik 68 évre). Egy évvel a betöltése előtt, aki legalább 520 hétig (2012. 04. előtt csak 260 hét) járulékot fizetett és a járulékfizetést 55 éves kora előtt megkezdte **átmeneti öregségi nyugdíj**at (Early retiremen) kaphat. (Akármilyen hihetetlen ez csak 10 év. Hogy Magyarországon valaki előbb elmehessen nyugdíjba 40 év munkaviszony kellett.) 66 éve korától **hagyományos öregségi nyugdíj**ra (State Pension) lesz jogosult, ha a fenti járulékfizetéssel rendelkezik. Ha még 10 évig sem sikerült nyugdíjjárulékot fizetnie, akkor kaphatja a **hozzájárulás nélküli nyugdíj**at (State Pension (Transition)). Ez utóbbi esetben egy tesztet kell kitöltenie, hogy anyagi eszközei nem érnek e el egy bizonyos szintet. [9]

Családi támogatások

Első, sőt második olvasatra is egészen más rendszerűnek tűnik a családtámogatási rendszerük, mint a magyar. Talán csak a családi pótlék és az adókedvezmény hasonlatos. Úgy tűnik, mintha kevesebb is meg több is lenne. Az mindenesetre kitűnik az adatokból, hogy megszorítások vannak Írországban is, hiszen mind az „Anyasági támogatás" mind a „Családi pótlék összege csökkent.

A magyar rendszerben 3 éves korig támogatják a gyermeket nevelő szülőt a családi pótlékon és az adókedvezményen kívül. Írországban ez mindössze csak 26 hét „**Anyasági támogatás**" (Maternity Benefit) formájában. Alapesetben a támogatás a szülési szabadság megkezdését megelőző 12 hónapban történt 39 heti járulékfizetéshez kötött. A támogatást hetente fizetik, mértéke a korábbi munkabértől függ, 2013-ban legalább 217,80 euró, legfeljebb 262 euró.[10]

A **Családi pótlék** (Child Benefit) a gyermekek 16. életévének betöltéséig jár. A gyermek 18 éves korig folyósítják, ha a gyermek nappali tanulmányokat folytat, illetve, ha a gyermek mentálisan/fizikálisan sérült. 2012-ben az első három gyermek után gyermekenként 140 eurót lehetett kapni havonta, 2013-ban ez már csak 130 euró. A gyerekek után járó támogatásra a munkavállaló akkor jogosult, ha Írországban él, illetve ha legalább az egyik szülő Írországban dolgozik és fizeti a TB járulékokat.

Aki egyedül neveli gyermekét **Családi támogatás egyedülálló szülő részére** (One-Parent Family Payment) kaphatja, ha heti keresete kevesebb mint 425 euró. A támogatást azok az egyedülálló szülők vehetik igénybe, akiknek nincs házastársa, özvegyek, házastársuk börtönben van, elváltak, vagy akiknek házasságát érvénytelenítették. A támogatás összege 2009-ben: 66 év alatti szülő esetében 204,30 euró/hét, 2013-ban 188 euró/hétre csökkent. A támogatás további kiegészítése: 29,80 euró/hét minden eltartott gyermek után.

Az ír állam az adórendszeren keresztül is támogatja a gyermeket, nevelő családokat, illetve az egy keresős családokban kedvezőbbek az adózási határok.

Fogyatékossági és betegségi ellátások. (Disability and Illness)[11]

Betegségi támogatás (Illnes Benefit) kap az a 66 év alatti, aki nem tud dolgozni, mert beteg és nem kap táppénzt meghatározott ideig (min, 39 hét) fizetett társadalombiztosítási hozzájárulást (PRSI). [12]

9 http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/older_and_retired_people/
10 ttp://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/social_welfare_payments_to_families_and_children/maternity_benefit.html
11 http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/
12 http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/disability_benefit.html

Rokkantsági nyugdíjat (Invalidity Pension) kap az a 65 év alatti, aki nem tud dolgozni, mert beteg és legalább 260 hétig társadalombiztosítási járulékot (PRSI) fizetett.[13]

Fogyatékossági támogatást (Disability Allowance) 16 éves kor felett lehet kapni, vizsgálják a szociális helyzetet is.[14]

Vak nyugdíj (Blind Pension**)** vakoknak és gyengénlátóknak[15].

Baleseti ellátások, ha valaki munkahelyi balesetben megsérült: többféle ellátást kaphat: (Injury Benefitmm Disablement Benefit, Medical Care Shema).

Ápolási segélyt **(**The Domiciliary Care Allowance scheme) lehet kapni, ha valaki beteg gyermeket ápol.

Háztartások támogatása (Household Benefits) hozzájárul a lakhatás költségeihez. Egy tesz[16]t alapján állapítják meg a rászorultságot. A csomag tartalmazza a gáz a villany és a telefon támogatását. Egy háztartásból egy személy kérheti.[17]

Fűtési támogatás (Fuel Allowance) a háztartások fűtését támogatja.[18]

Kiegészítő jóléti rendszerek (Supplementary Welfare Schemes **)**[19]

Alap jóléti támogatást (basic Supplementary Welfare Allowance**)** azt kapja, akinek nincs vagy nagyon kevés a jövedelme, és nem tudja magát eltartani. Maximális összege hetente egyedül álló esetén 186 euró.[20]

Speciális étkezés támogatása (Diet Supplement) lehet kérni, ha orvosilag igazolt, hogy speciális diétára szorulsz.[21]

Lakbértámogatás (Rent Supplemenet) az kérhet, aki szállást bérel, és nem tudja fedezni a költségeit. A támogatás megítélésénél tesztel vizsgálják a rászorultságot, illetve szabályozva van, hogy az egyéni szükségleteknek megfelelően mekkora az a bérleti díj amelynél kapható a támogatás. Vannak preferált célcsoportok Pl. a hajléktalanok, amennyiben a megelőző 12 hónapból 6 hónapot hajléktalan szálláson lakott.[22]

Jelzáloghitel kamattámogatását (Mortgage Interest Supplement) kérheti, akinek jelzálog hitel tartozása van, és nem tudja fizetni, vizsgálják a szociális rászorultságot. [23]

Iskolai egyenruha támogatása (Back to School Clothing and Footwear Allowance)[24]

---

[13] http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/invalidity_pension.html
[14] http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/disability_allowance.html
[15] http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/blind_persons_pension.html
[16] http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/injury_benefit.html, http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/disablement_benefit.html http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/disability_and_illness/medical_care_scheme.html
17 http://www.welfare.ie/en/Pages/Household-Benefits.aspx
18 http://www.welfare.ie/en/Pages/206_National-Fuel-Scheme.aspx
[19] http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/supplementary_welfare_schemes/
20 http://www.welfare.ie/en/Pages/Basic-Supplementary-Welfare-Allowance.aspx
[21] http://www.citizensinformation.ie/en/social_welfare/social_welfare_payments/supplementary_welfare_schemes/diet_and_heating_supplements.html
22 http://www.welfare.ie/en/Pages/Rent-Supplement.aspx
23 http://www.welfare.ie/en/Pages/Mortgage-Interest-Supplement.aspx
24 http://www.welfare.ie/en/Pages/Back-to-School-Clothing-and-Footwear-Allowance.aspx

Hajléktalanellátás Írországban

Szubjektív kép

A hatóságok fontosnak tartják a hajléktalan kérdést, és talán egy kicsit máshogy, mint nálunk. Nem tudom megítélni, hogy vannak e hatósági intézkedések az irányban, hogy az emberek ne aludjanak köztereken.

A „Citizens Information" honlapon, amely többek között az ellátásokkal is foglakozik, van külön a „lakhatás" (Housing) fülön belül fül az „otthon elvesztéséről" (Losing your home), a hajléktalanságról.[25] Ez olyan mintha a magyarorszag.hu-n lenne hajléktalan fül, nos nem találtam. Nézzük, mit találunk ezen az oldalon! Többek között a hajléktalansággal foglalkozó törvényeket, lakhatási formákat, azaz krízis és átmeneti szállásokat és a lakástámogatást. Sajnos, ha hajléktalan lennék, nem találnék magamnak konkrét hajléktalan szállót. A Google-t kéne segítségül hívnom.

Ki a hajléktalan Írországban?

A Lakástörvény szerint (Housing act 1988) az a hajléktalan, aki a hatóság szerint saját maga, illetve családjának a lakhatását önerőből nem tudja biztosítani vagy kórházban, éjjeli menedékhelyen, építményben él, mert nem tud szállást biztosítani magának és családjának.

Az ír jogszabályok a hajléktalanságnak egy erősen szociológia fogalmát használják. A hajléktalansággal foglakozik még az Egészségügyi (Health Act 1953) és a Gyermekvédelmi törvény (Child Care Act 1991).

A magyar törvények a szociológiai státusz közé bekeverik a lakcím fogalmát. Vagyis a magyar jogszabályok szerint a legtöbb ellátás szempontjából az a hajléktalan, akinek bejelentett lakóhelye nincs vagy az hajléktalan szállás. Illetve, ha szállás, étkeztetés és átmeneti segély biztosításáról van szó, akkor az a hajléktalan, aki közterületen vagy hajléktalan szálláson alszik. Talán ezt szociológiai státusznak nevezhetjük, de jóval szűkebb kört jelent, mint az Ír jogszabályok.

A Hajléktalan Iroda (Homeless Agency) szerint a fenti jogszabályokon alapulva a hajléktalanságnak a következő csoportjait különböztetik meg: [26]

Látható hajléktalanok (Visibly homeless)::

- „durva" körülmények között. azaz pl. utcán alszanak (rough sleepers),
- krízis szállókon laknak és azt úgy használják, mint egy hotelt.

Rejtőzködő hajléktalanok (Hidden homeless),

- rokonoknál vagy ismerősöknél alszanak
- intézményben maradtak, mert nincs megfelelő szállásuk

Hajléktalanság veszélye fenyegeti

- anyagi nehézségeikkel küszködőket
- akiket az erőszak veszélye fenyeget

Mennyi hajléktalan él Írországban?

[25] http://www.citizensinformation.ie/en/housing/losing_your_home/housing_options_for_homeless_people.html
26 http://www.homelessagency.ie/Facts/Policy-and-Legislation.aspx

2011-ben kerültek be először a Központi Statisztikai Hivatal (Central Statistic Office) népszámlálási adatai közé a hajléktalanok. A számlálásért a Hajléktalan Iroda (Homeless Agency) volt felelős. 2012 szeptemberében jelent meg az a jelentés, amely szerint országosan 3808 hajléktalant számoltak meg.

Megkísérelték megszámolni a közterületen alvók számát, úgy gondolja a Hajléktalan Iroda, hogy a fenti számadatok minimum[27] értékelek.

Rough Sleeper Count	Winter 07	Spring 08	Winter 08	Spring 09	Winter 09	Winter 2010	Spring 2011	Winter 2011	Spring 2012
Total	**104**	**111**	**101**	**98**	**60**	**70**	**59**	**87**	**73**

A Focus Ireland kutatása szerint Írországban 5000 hajléktalan él, ebből több mint a fele, azaz 3000 Dublinban. Ezek a számok az utcán illetve hajléktalan ellátó intézményben élőket jelentik. A veszélyeztetett háztartások száma 25000-re tehető, akik nem megfelelő lakáskörülmények között élnek vagy szociális bérlakásra várakoznak.

A Magyarországi gyakorlattól és törvénykezéstől eltérően az írek a hajléktalan családokról és gyermekekről is beszélnek. A magyar ellátás és jogszabályok szemérmesen nem beszélnek hajléktalan családokról, hanem mindezt a problémakört a gyermekvédelmi gondoskodás körébe helyezi át.

Ír utazók (Wanderer, vagy travellers)[28]

Magukat *Minceir* or *Pavees nevezik vagy írül Lucht Siúil*, ami sétáló embert jelent. A legnagyobb számban Írországban élnek (22,369 fő a 2006-os népszámlálása adatok szerint), megtalálhatjuk még őket Nagy Britmániában és az USA-ban. USA-ban a leginkább a nagy éhínség idején kivándoroltak leszármazottjait találjuk. Gyakran cigányoknak nevezik éket, de nem állnak rokonságban a cigányokkal. Nomád életmódot folyatnak, a nők 16-17 évesen kötnek házasságot a férfiak 18-19 évesen, katolikus vallásúak, az angol nyelvet beszélik vagy az angol és az ír keverékét az „Irish Gealic”-ot.**:**

Mit tartanak a hajléktalanság okának?[29]

A Hajléktalan Iroda (Homless Agency) szerint úgy tűnt, hogy a hajléktalanságnak korábban csak egyéni okai voltak. Ma már felismerhetők a strukturális okok is, mint a szegénység és a munkanélküliség.
Az egyén szintjén a krízis helyzetek vezethetnek hajléktalansághoz, a strukturális okok az egyént nagyobb veszélynek teszik ki. Az egyéni tényezők, mint az alacsony bevétel, a lakásbérlet vagy jelzálog fizetése, az adósság, a munkanélküliség, a család szétesése, mentális problémák, alkohol és drog függőség, szociális kirekesztettség, különböző szexuális irányultság, rossz egészségi állapot.
Gazdasági és szociális tényezők hiánya, mint a megfizethető lakás, a munka, a szegények számára elérhető támogatás, valamint a családok széthullása, kikotoltattatás, börtönbe kerülés.

27 http://www.homelessagency.ie/Facts/Homeless-Figures.aspx
28 http://en.wikipedia.org/wiki/Irish_Travellers
29 http://www.homelessagency.ie/Facts/About-Homelessness/Causes-of-Homelessness.aspx

Hajléktalan ellátás

Alapvetően más a szemléletmód a hajléktalanok tájékoztatásában. Ha megnézzük a Hajléktalan iroda honlapját vagy más hajléktalan ellátó szervezetét, mindig találunk egy hajléktalanoknak szóló fület. Ez a fül alatt praktikus információkat találunk. Kit hívhatnak, hova mehetnek, kinek írhatnak. ha utcára kerültek. Hol érheti el a hatóságot, rövid ismertetőt találnak a legegyszerűbben igényelhető támogatásokról. Ezen felül 24 órás telefonos ügyelet van, amit a hajléktalanok hívhatnak. Magyarországon ezzel szemben a honlapok inkább az érdeklődőknek, a szakmának készülnek, de egy hajléktalan nem kap információt, milyen lehetőségei vannak. A Diszpécserszolgálataink is elsősorban a bejelentőknek és a szakmának szólnak.[30]

Lakhatás kezelése

Úgy tűnik a beszámolókból, hogy nem csak a klasszikus hajléktalan szállókon való lakhatásban gondolkodnak, hanem egyenrangú módon kezelik a piacról bérelt lakásokat, hotelszolgáltatásokat. Sőt a hajléktalan szállón történő elszállásolást csak ideiglenesnek tekintik, minden az irányba mutat, hogy megpróbálnak tartóst megoldást találni.

Intézménytípusok:

- krízis helyzetben éjjeli menedékhelyen, piacról hotel férőhelyek bérelve
- átmeneti és/vagy tartós elhelyezés: szervezetek apartmanjaiban, szállásain, piaci bérlakásban támogatással, önkormányzati bérlakás

Korcsoportok

Úgy tűnik, hogy a problémák megoldásánál, kezelésénél, illetve akár a szállásoknál is különböző korcsoportoknak máshol más szolgáltatást nyújtanak. Több ízben szerepelnek a 25 év alattiak kiemelt célcsoportként.

Szenvedélybetegség kezelése

Azon kívül, hogy vannak olyan, szállok, ahol lehet alkoholt fogyasztani (Wet Shelter), kíváncsi vagyok, milyen módon kezelik még a szenvedélybetegek problémáit

A hatóság szerepe

Úgy tűnik, hogy a hatóság foglakozik a hajléktalansággal, stratégiákat dolgoz ki annak felszámolásár. Ha jól tudom a „Lakhatást először" „Housing in firts" programnak helyet a Hajléktalan Iroda ad az Önkormányzat épületében. Úgy tűnik, hogy mind azt a feladatot, hogy az emberek hozzájussanak a számukra megfelelő ellátáshoz a hatóságok ellátják. Magyarországon ez leginkább a hajléktalan ellátó szervezetek feladata, hogy segítsenek tájékozódni ügyfeleiknek a hatóságok dzsungelében.

Hajléktalanság kezelése és/vagy megelőzés

Úgy tűnik számomra, hogy ez a két dolog nem válik élesen szét.

Hol juthat Információhoz a hajléktalan

- nappali „centrumokban" pl Cafe Shop
- helyi hatóságnál
- telefonon

30 http://www.homelessagency.ie/Facts/About-Homelessness/Who-to-contact-if-you-are-homeless.aspx

- outrough team, telefonon elérhető
- a hatóság és a szervezetek honlapján

„Caseworker" és a social worker

Talán ez, amire leginkább kíváncsi vagyok. Úgy feltételezem, hogy a magyar hajléktalan ellátással szemben Írországban nem kötődik a hotelszolgáltatáshoz, illetve a nappali szolgáltatásokhoz. Azt feltételezem, hogy a case worker az ügyfelet élethelyzetének megfelelő szolgáltatáshoz segíti hozzá, menedzselni az életét.

Focus Ireland

Országos szervezetként foglakozik kutatással hajléktalan ellátással és megelőzéssel is. A helyi hatalommal folyamatosan kapcsolatot tart és folyamatosan felszólítja a hatalmat a hajléktalanság felszámolására. Rendkívül népszerű szervezet, sok önkéntessel dolgozik. Nem tudom, hogy milyen forrásai vannak, azt nehezen tudom elképzelni, hogy csak az adományokból élnek.

Szolgáltatások Dublinban

Prevention Services - Szolgálatok Hajléktalanság megelőzésére[31]

Advice & Information - tanácsadás és információ

- Lakhatási tanácsadás és információ a Cafe Shop-ban. Fiatalok (16-25) számára külön tanácsadó szolgálatot működtetnek.

The Prison In-Reach Programme és a In-reach Housing - Stanhope Green

- Foglalkoznak a börtönből szabadultakkal együttműködnek a pártfogói szolgálattal és egy másik szervezettel együtt rövid távú (6 hónapnál rövidebb) lakhatást biztosítanak.

Crisis Intervention Services Partnership

- Krízis helyzetben lévő 18 év alatti fiatalokkal foglakozik.

Focus Ireland's Aftercare Service

- Utógondozói szolgálat volt állami gondozottaknak.

The Step-Down Programme

- Gyógyuló félben lévő drogosokkal foglakozik, együttműködve egy bennlakásos terápiás intézettel.

Tenancy Sustainment & Prevention Service

- Lakhatás fenntartása. Ahogy értelmezem a lakhatáshoz való támogatást a hatóság adja. A szervezet a mentális, egészségügyi, gondozást végzi, segít megoldania gyerek iskoláztatásával kapcsolatos problémákat és egyéb szocializációs kérdéseket.

Hajléktalan ellátás

[31] http://www.focusireland.ie/index.php/our-services/services-in-your-local-area/154-prevention-services-dublin

„Day Services”- Nappali szolgálatok[32]

- Országos szervezetként foglakozik megelőzéssel, hajléktalan ellátással és lakhatással. Csak Dublinban több nappali centruma van ahol információs szolgálatok működnek.

„Mobile service”- Mobil szolgálat

- Hajléktalan vagy a hajléktalanság veszélyében élő fiataloknak nyújtott szolgáltatás. Ha szükséges krízis szállóra juttatják az ügyfelet.

„Outreach Service” - Utca szolgálat

The Caretakers Hostel Gondozó Hotel

- Utcán alvó 16-21 fiataloknak napi 24 órában tart nyitva.

„Off-the-Streets” „El az utcáról”

- **Célcsoportja a 16-18 év közötti fiatalok.** Krízis intervenciós szolgálat, ami rövid távú lakhatást biztosít. Segít visszakerülni az oktatásba illetve képzési programokba.

PETE- The Preparation for Education Training and Employment programme

- Oktatási és képzési programokat készít szervez és bonyolít le 18 éven felülieknek.

Lakhatás támogatása

Long Term Housing Hosszú távú lakhatás támogatása33

- Természetesen a honlapon meg lehet találni azt a nyomtatványokat, amivel lehet jelentkezni ezekbe az apartmanokba. Az apartmanokat a helyi hatósággal és a piaccal együttműködve bérlik.

Munkaterv:

- A heti három napos munka során szeretném megismerni a „case worker”-ek munkáját, jó látni, hogyan tudják használni a teljes rendszert az ügyfelek érdekében. Természetesen csak akkor, ha hasznomat tudnák venni és nem lennék terhükre.
- Ha a „case worker”-ek mellett nem tudnak foglalkoztatni, szívesen dolgoznék bármilyen képzéshez vagy foglakoztatáshoz kapcsolódó programban (PETE) vagy szívesen részt vennék a hajléktalan szállókon kívüli bármilyen más lakhatási programban, akár családokkal is.
- Ha házigazdáim úgy gondolják, hogy csak láb alatt lennék a fenti helyeken, úgy rájuk bízom milyen munkát adnak részemre.
- Ha jól emlékszem a hét 3 napján dolgozunk a szervezetnek. A megmaradt mind két napon szívesen látogatnék intézményeket.

1. hét:
- Cafe Shop-ban a preventív és a hajléktalanoknak nyújtott szolgáltatások
- családos szálló/apartman

2. hét:
- mobile service és outrough team

32 http://www.focusireland.ie/index.php/our-services/services-in-your-local-area/144-homeless-support-dublin
33 http://www.focusireland.ie/index.php/our-services/services-in-your-local-area/148-housing-support-dublin

- The Caretakers Hostel

3. hét: Mivel nem tudom, hova fogok kerülni dolgozni, így több projektet programot tervezek ide, remélem addigra már az angolom is jobb lesz. Szeretnék valamilyen képzési vagy lakhatási programban gyakorlaton lenni, ha ez nem megy, szeretnék ilyet megnézni. Vagy a „case worker"-ek munkáját megismerni

4. hét
- Housing in first programe
- Homeless Agency

5. hét:
- Dublin Simon Service: http://www.dubsimon.ie/Services.aspx
- Segítség az önálló élethez és megelőző szolgálat. „Support to Live Independently (SLI) and Prevention Service" Nagyon szívesen bármit megismernék a szervezettől, de talán az alábbiak a legizgalmasabbak.
- Krízis szolgálat „Emergency Services" (valószínű)
- Tanulás és fejlesztés „Learning and Development"

6. hét
- Peter McVerry Turst http://www.pmvtrust.ie/en/our_services.aspx
- Open Access - Mondjuk egy dublini nappali melegedő
- Utcáról otthonba „Streets to Home team"
- City of Dublin YMCA - http://ymca.ie/

Forrás jegyzék:
Fehér Boróka: Dublin HPU
Tóth Zelma: Dublin
Szabó Andrea: Hajléktalanellátás Dublinban
EU vonal Írország
http://www.euvonal.hu/index.php?op=mindennapok_tagallamok&id=18
http://www.prherald.hu/2012/05/az-egykori-ir-csoda/
Wikipédia
Írország, Anglia, Ír nyelv
http://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%8Drorsz%C3%A1g_t%C3%B6rt%C3%A9nelme#A_kezdetek
http://hu.wikipedia.org/wiki/Anglia#Vall.C3.A1s
http://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%8Drorsz%C3%A1g#N.C3.A9pess.C3.A9g
https://hu.wikipedia.org/wiki/%C3%8Dr_nyelv
Hetente ezrek távoznak Írországból
http://hvg.hu/vilag/20110408_ezrek_tavoznak_irorszagbol
Az egykori Ír csoda
http://www.prherald.hu/2012/05/az-egykori-ir-csoda/
http://www.workpermit.com/ireland/ireland.htm
Írország és a hajléktalanság:
http://www.focusireland.ie/index.php/researchpolicy-a-education/publications/archive/134-information-sheets-and-magazines

Holistic Needs Assessment

A beszámoló legvégén megtalálod az 56 oldalas dokumentumot.

Most egy nyersfordítás következik

Átfogó/teljes szükségletfelmérés

Átfogó/teljes szükségletfelmérés tartalomjegyzék

- Tájékoztató/megállapodás az adataid (rólad szóló információk) megosztásáról
- Átfogó szükséglet felmérés – alap adatok
- 1. szállás/hajléktalanság felmérése
- 2. Családi és jelenlegi kapcsolataid felmérése
- 3. Korai évek és a gyerekkor felmérése
- 4. Iskolázottság felmérése
- 5. Munka és állás/munkahelyi tréning/tanfolyam felmérés
- 6. Jogi kérdések, jogsértő/szabálysértő magatartás (bűncselekmény, bűnelkövetés) felmérése
- 7. Jövedelem és pénzügyek
- 8. Általános fizikai egészség
- *8. Mentális egészség felmérése*
- 10. Alkoholhasználat felmérése
- 11. Droghasználat felmérése
- 12. Az önálló életvitel készségei
- Átfogó/teljes körű szükségletfelmérés ellenőrző lista
- Megállapodás/szerződés az információk megosztásáról

Tájékoztató/megállapodás az adataid (rólad szóló információk) megosztásáról irányelve

Szolgáltatást használókról bizalmas módon

Szeretnénk az ön engedélyével összegyűjteni és megosztani az információkat a Worker"-ek között beleértve az ellátást, hogy jobban meg tudjuk érteni a szükségleteidet, javítsuk a szolgáltatást, hogy ne legyen megkérdezve ugyanaz az ionformációt újra és újra. Ez az információ/adatbázis csak abban az esetben kerül megosztásra, ha alapvetően ismerni kell

Különösen megosztható az ápoló-, szociális „Worker"írel vagy más lényeges „worker"-rel - veled is egyetértve -, aki része a te támogatási tervednek. Ez a megállapodás kiterjed a te szükséglet és támogatási tervedre.

Sok ezekből az információkból, amit rólad nyilván tartanak a szervezetek/hivatalok/szolgálatok bizalmas, meg kell felelniük az adatvédelmi törvénynek.

- megfelelő módon/tisztességesen és törvényesen
- csak arra a célra lehet használni, amire gyűjtve lett
- megfelelő, lényeges és nem túlzó
- correkt és napra kész
- a felhasználásnál figyelembe veszik a személyiségi/ egyéni jogokat
- biztonságosan tárolt

A titoktartás biztosított, kivéve, ha probléma gyerekek biztonsága, saját magaddal vagy mással szembeni erőszak, bíróság kér egy jelentést a "worker"-től vagy te tájékoztatód a "worker"-t egy bűncselekményről amit elkövettél vagy tervezel elkövetni.

A beleegyezésedet fogják kérni az információ megosztásához a felmérés végén, és hogy írd alá a megállapodást.

Átfogó szükséglet felmérés – alap adatok

key worker/case manger neve
szervezet
szolgáltatás használójának a neve

nem: férfi, nő, transzszexuális
szül idő
jelenelgi címe
telefon

etnikum:
fehér ír
fekete ír
ázsiai6kínai
fehér EU
feket EU
Traveller
Fehér nem EU
fekete nem EU
más etnikum
állampolgárság
ír, egyesült kir. EU. nem EU.

Van e valami negatív tapasztalatod, mert a kultúrád vagy a nyelved különböző?
Kell-e neked ehhez segítség?

Van-e valaki, akit veszély esetén értesíthetünk?
igen/nem, Ha igen: nev, kapcsolata veled, címe, telefonja

Részesülsz más szervezettől támogatásban/segítségben?
igen/nem, ha igen, ad meg ki segít neked:
szociális munkás,
pártfogó (felügyelő nálunk)
alkohol "worker"
tanácsadó
közösségi pszihiátriai nővér
közösségi jóléti tisztviselő - tul a hivatalban ő intézi az ügyeidet, ügyintéző?
anonim: alkoholista/drog,/játékfüggő
háziorvos
drog "Worker"
utcai szoc. munkás
pszichiater
vallási szervezet
settlement worker a person who works with underprivileged people in a settlement house - hátrányos helyzetű emberekkel foglakozik egy településen
más:

Ha valamelyiket bejelölted a fentiek közül, add meg az adatait.
szervezet/a Worker neve a szervezetnél/ a támogatás természete/a kapcsolat gyakorisága

1. szállás/hajléktalanság felmérése

Ez a rész lehetőség, hogy beszélj tapasztalataidról a múltbeli szállásokról és a hajléktalanságról

Fontos tudnia a key workerednek ezt az információt, hogy a célnak legmegfelelőbb szállást/lakhatást és támogató szolgálatot/szolgáltatás tudja neked ajánlani.
Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

1.1 Fel tudnád vázolni miért lettél hajléktalan?

1.2 Kérlek, töltsd ki lakhatásod történetét.
Gyakran nagyon nehéz emlékezni a címekre, dátumokra és a költözés okára, de ezek az információk fontosak a key workerednek, amikor döntenie kell arról, hogyan segíthet neked, hogy a szükségleteidnek a legjobban megfelelő szállást kapd meg. Kérjük, hogy tartalmazza az utcán alvás időszakát is.
cím(ha arra nem emlékszel, akkor a környék)/típusa/dártum (tól-ig, mikor körülbelül)/az elköltözés oka
A típusához: jegyezd fel, hogy vajon, helyi önkormányzati lakás, privát bérlemény, hostel, stb.
Van valami tapasztalatod a családon belüli erőszakról?
igen/nem
Ha igen, van-e bármi, amit a key worker-nek tudnia kéne ezzel kapcsolatban pl.a jövőbeni lakhatási opciók miatt.
Van olyan környék, ahol nem szeretnél élni?

1.3. Aludtál valaha utcán?
igen/nem
Ha igen, írd le a tapasztalataidat az utcán alvásról. Beleértve, hol aludtál utcán, mikor történt, milyen sokáig, stb. Van bármi, amit meg akarsz beszélni/vitatni a körülményeidről mialatt utcán aludtál.

A következők azért lesznek megkérdezve, mert a key workerednek meg kell állapítania melyik helyi hatóságnak törvényi van felelőssége irányodban a lakhatással kapcsolatban.

1.4. Egész életedben ezen a környéken éltél? (Ez arra vonatkozik, amelyben jelenleg élsz)
igen/nem
Ha nem, mikor érkeztél erre a környékre/térségbe?
Milyen kapcsolatod van ezzel a környékkel, például itt van a családod, itt dolgozol/itt tanulsz?

1.5. Regisztráltattad valaha magad lakásért?
igen/nem
Ha igen melyik hatóságnál?
települések polgármesteri hivatalai vannak felsorolva
kéri a helyi hatóságnál a számodat
Ha igen, mi a dátuma (körülbelül mikor)
Mikor volt az utolsó kapcsolatod a helyi hatósággal (vagy kb. mikor)

1.6. Regisztráltattad magad hajléktalanként a helyi hatóságnál?
igen/nem lásd mint fenn

1,7. Van-e olyan hatóság vagy környéken, amelyiket különösen előnyben részesítesz?
igen/nem, Ha igen hol:
Van-e hely, ahol nem akarsz élni
igen/nem, ha igen hol
Ha igen, fejtsd ki:

1.8. Tettek-e ajánlatod a részedre más lakhatási szolgáltatók. Ez lehet átmeneti, hosszú távú támogatott vagy privát szállás.
Igen/nem

Neve a „projekteknek” (szállás típus) amit ajánlottak,/ A benyújtott kérelem adatai/ Mi volt a kimenetele
A következő kérdések azért lesznek megkérdezve, hogy a key workered tudjon segíteni, hogy próbáld megtalálni a legmegfelelőbbet a szükségleteidnek.

1.9 Kérvényezel-e átmeneti szállást?
Igen/nem
Ha igen, milyet
Támogatott átmeneti/időszakos szállás
Átmeneti/időszakos krízisszállás
Átmeneti szállás*

**Része az út az otthonhoz modellnek, átmeneti támogatás lesz adva normál/hagyományos lakásban és nem egy átmenti házban.*

Úgy érzed-e, hogy képes lennél e lakni az alábbiak közül valamelyikkel:
Nem szükséges támogatás
Látogató támogatás (rövid ideig)
Látogató támogatás (hosszú ideig)
Helyszíni támogatás (naponta)
Helyszíni támogatás (éjjel)
Helyszíni támogatás (24 órában)
Idősek otthona vagy hasonló

Milyen támogatás szeretnél ahhoz, hogy függetlenül/önállóan tudjál élni

1.10 Van-e olyan személy, aki szeretnéd, hogy része legyen a háztartásodnak
Igen/nem
Ha igen milyen kapcsolatban áll veled
Megjegyzés: a háztartásod tagjainak az adatai lesznek megkérdezve a következő részben

1.11. Van még bármi más, amit úgy érzed, figyelembe kell venni tekintettel arra, hogy milyen fajta lakhatásban akarsz élni?
Igen/nem

Felmérés frissítése
A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e hogy szükséged van további támogatásra szállással kapcsolatban?.

2. Családi és jelenlegi kapcsolataid felmérése

Ez a rész segít, hogy megvitasd/megbeszéld a Key workereddel a családi körülményeidet ás, hogy milyen támogatást tud nyújtani ebben a tekintetben. Különösen fontos, ha egy háztatásban akarsz élni a családtagjaiddal vagy úgy érzed figyelembe kéne venni, ha a key workered szállást/lakhatási lehetőséget keres neked.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

2.1. A háztartás típusa:
egyedülálló
társ
társ és gyerek
egyedülálló gyerekkel
elvált
különélő
özvegy

2.2 Van együtt élő partnered? igen/nem

2.3 Van veled együtt élő gyereked? igen/nem

Van veled együtt élő szülő, fiútestvér, lánytestvér, más kapcsolat? igen/nem
Ha igen add meg az adatait a családi kapcsolatnak és milyen kapcsolatban vagy velük, és neked milyen segítséget nyújtanak

Vannak-e fontos barátaid, akik támogatnak téged a családoddal együtt. Ha igen, kérlek, add meg a családi viszony és a kapcsolatot veled és a támogatást, amit adnak.

Krízis helyzetben, ki lenne a kontakt, ha vigyázni kell a gyerekeidre (csak akkor ad meg, ha különbözik attól, akire általában rá szoktad bíznia gyerekeidet.
Neve: cím, telefonszám

Ha nincs gyereked, vagy a gyereked nem tartozik a háztatásodba, kérlek menj a következő fejezethez.

A gyerekek adatai
a gyerek neve, kora, neme, Hol él?

Ha több gyereked van,, mint hat, kérlek add meg az adataikat egy üres lapon.

A következő azokra a gyerekeidre vonatkozik, akik a háztartásod részei – ezek a kérdések nagyon fontosak, ha azt akarod, hogy veled lakjanak.

2.8. Van-e a gyerekeid közül, aki gyermekvédelmi eljárás alatt van? Ha igen add meg az adatit.

Volt-e valami ügyed családi bíróságokkal?

Kérlek, add meg az adatokat, ha bármelyik gyereked a következők valamelyikébe jár:
bölcsőde, óvoda?, stb. (iskolák szintjei), iskola befejezési program, sport/szabadidő klub, más

Szükséged van-e segítségre iskolai egyenruhával, tankönyvvel, utazással z iskolába, házi feladattal stb.-vel kapcsolatban.
igen/nem
Ha igen, add meg az adatait:

2.12 Van e olyan gyereked aki kimaradt az iskolából vagy akit arra kértek hagyja el az iskolát.
igen/nem
Ha igen, add meg az adatokat:

2.13.Volt-e valami közöd a következő szakemberekhez.
oktatási szociális hivatalnok
iskolai kapcsolattartó hivatalnok
igen/nem
Kérlek, add meg az adatokat és a telefonszámot

2.14. Úgy érzed-e, hogy valamelyik gyerek nehezen tanul.
Ha igen írd körül

2.15. Kérlek jelöld, ha valamelyik a gyereked közül intézményi jogviszonyban áll a következőkkel.
háziorvos
családtámogatás
gyerekorvos
közegészségügyi ápoló
szociális munkás
diabetikus
fogorvos
optikus
beszéd terapeuta
gyerek segítő
kórház
más, családi központ
Ha valami más, kérlek, add meg
Kérlek, jegyezd le a nevét és címét annak, ami fontos a fenti szolgáltatásokkal kapcsolatban.
Gondolod-e hogy a gyerekeidnek szüksége van-e a fent említett szolgáltatásokra vagy valami más szolgáltatásra? Ha igen, kérlek, fejtsd ki:

2.16. Minden gyereked megkapta a védőoltásokat? igen/nem
Kérlek, add meg az adatokat.

2.17. Úgy érezed-e, hogy valamelyik gyereked fizikai, mentális betegsége vagy fogyatékossága van? igen/nem
Ha igen kérlek, add meg az adatit beleértve az állapotát és a jelenlegi kezelését (kérlek, tartalmazza a klinikai vagy kórházi felvételt/kezelést)

2.18. Úgy érzed-e, hogy valamelyik gyereked viselkedési zavarokkal küzd?
Ha igen kérlek, add meg az adatit beleértve az állapotát és a jelenlegi kezelését (kérlek, tartalmazza a klinikai vagy kórházi felvételt/kezelést)

2.19. A családodból megtapasztalta-e valaki az erőszakot. Kérlek, add meg az adatokat.

2.20. Használ-e valaki a gyerekeid közül drogot vagy alkoholt? Kérlek, add meg az adatokat

2.21. Van e valamilyen más probléma, a miről szertél beszélni a családoddal kapcsolatban, amit nem fedett le a felmérés. Kérlek, add meg az adatokat.

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e hogy szükséged van további támogatásra a családoddal vagy jelenlegi kapcsolataidnál?

3. Korai évek és a gyerekkor felmérése

Ez a rész lehetővé teszi, hogy beszélj a gyerekkorodról és különösen a gyerekkori tapasztalataidra, ami úgy érzed, ami hatással lehet a lakhatásodra/ hajléktalanság megtapasztalására.
Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

3.1. Te vagy a családod megtapasztalta-e a hajléktalanságot, míg nevekedtél? Ha igen, kérlek, írd le milyen volt ez neked.

3.2. Emlékszel-e, hogy volt-e kapcsolatod állami szolgálattal (helyi hatóság, szociális munkás) annak idején?
Ha igen, melyik állami szolgálattal.

Csak 25 év alattiak válaszoljanak.

3.3. Voltál-e valaha gondozásban?
igen/nem
cím, dátum tól-ig, szociális munkás

3.4. van-e valami, amit szeretnél még megosztani nevelkedésedről, gyerekkorodról, ami nem volt említve?

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra a korai évekkel vagy gyerekkoroddal kapcsolatban?

4. Iskolázottság felmérése

Iskolarendszerű képzés
Ez a rész segít, hogy beszélj a Key workereddel hogy milyen oktatási/képzéséi szükségleteid lehetnek, amivel a key workered foglakozhatna
Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

4.1. Kérlek jelöld be
Még tanulok
16 éves korom előtt otthagytam az iskolát
valamilyen állami vizsga)
szintén valamilyen vizsga
diploma
FETAC
más

4.2. Vannak-e írási vagy olvasási nehézségeid?
Nincs olvasási vagy írási problémám.
Csak nehezen írok.
Csak nehezen olvasok.
Nehezen írok és olvasok.
Nehezen írok és olvasok, mert az angol nem az első nyelvem.
más:

4.3. Szeretnél segítséget a fenti területek bármelyikében?
igen/nem, Ha igen milyen fajta segítséget?

4.4. Vannak-e tanulási nehézségeid?
igen/nem, Ha igen, kérlek, írd körül:

4.5. Szeretnél segítséget tanulással kapcsolatban?
igen/nem, Ha igen milyen fajta segítséget szeretnél?

4.6. Befejeztél-e valami más képzési/oktatási kurzust?
igen/nem Ha igen milyen fajtát?

4.7. Van-e valamilyen kurzus, amit nem fejeztél be, de ha lehetőséged lenne rá megtennéd?

4.8. Érdekel-e a továbbiakban képzési lehetőség?
igen/nem

4.9. Ha a múltban képeztek élvezted-e, meg tudod-e mondani milyen kurzust elveztél legjobban, pl. egészségügyi, fitnesz, személyes fejlesztés, stb.

4.10. Van-e bármi más amiben szeretnéd, ha segítene a key workered képzéssel, oktatással kapcsolatban.

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra oktatással/képzéssel kapcsolatban.

5. Munka és állás/munkahelyi tréning/tanfolyam felmérése

Ez a rész segít, hogy a háttered (tapasztalatod?) a munkával vagy tréninggel, tanfolyammal kapcsolatban és felméri, hogy van-e valamilyen szükségleted munkával, vagy tréninggel/képzéssel kapcsolatban, amiben a key workered segíthetne foglakozni.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

5.1. Mi a jelenlegi státuszod
alkalmazott teljes munkaidőben
alkalmazott részmunkaidőben
munkanélküli

alkalmi munka
önkéntes
tanuló (talán az iskolarendszerű)
tanfolyam, képzés
nem tudsz dolgozni betegség miatt
más

Ha tanulsz, vagy tréningen veszel részt, írd le a helyzetet és a várható kimenetelt.

5.2. Ha most nem vagy alkalmazott, voltál-e valaha fizetett alkalmazott?
igen/ soha nem voltam alkalmazott
Ha igen, mi volt általában a foglalkozásod:

5.2. Mikor veszítetted el az utolsó munkád?

5.4. Mi volt a leghosszabb periódus, amit valaha dolgoztál?

5.5. Érdekel, hogy munkát találj? igen/nem

Ha igen, milyen fajta munkát keresel:

5.6. Úgy érzed, hogy készen állsz a munkára?
igen/nem
Ha nem, fejtsd ki:

5.7. Ha készen állsz a munkára, van-e szükséged segítségre a munkakeresésben?
igen/nem
Ha igen milyet igényelsz?

5.8. Érdekel valamilyen munka/foglakozás tanfolyam/tréning?
igen/nem
Ha igen milyen fajta munka/foglakozás tanfolyamot/tréninget keresel:

5.9. Úgy érzed, hogy készen állsz egy tanfolyamra/tréningre?
igen/nem
Ha nem, fejtsd ki:

5.10. Ha úgy érzed készen állsz, szeretnél-e segítséget tréning/tanfolyam keresésben?
igen/nem
Ha igen milyet igényelsz?

5.11. Ha nem dolgozol, tanulsz vagy veszel részt tréningen, hogyan töltöd a napjaidat?

5.12. Van-e hobbid vagy érdekel-e valami.

5.13. Szeretnél-e támogatást ebben a témában?

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra munkavállalással/tanfolyammal kapcsolatban.

6. Jogi kérdések, jogsértő/szabálysértő magatartás (bűncselekmény, bűnelkövetés) felmérése

Ez a rész lehetőséget biztosít neked arra, hogy megvitasd a key workereddel, múltbéli bármilyen jogsértő magatartást vagy megoldatlan jogi problémát, hogy segíthessen a key workered azt megoldani. Ezeket az információkat fontos tudnia a key workerednek, hogy a legmegfelelőbb szállásra/lakhatásba tudjon utalni. Tehát a key workerednek kell tudnia ezeket az információkat, hogy segítséget tudjon neked nyújtani szolgáltatásokhoz, amit nyújtanak jogi ügyekre múltbéli és szabálysértő viselkedésre.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

6.1.Követtél el valaha bűncselekményt?
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd le az adatait

6.2.Voltál valaha börtönben?
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd le az adatait

6.3. Voltál valaha próbaidőn?
igen/nem/jelenleg
Ha igen, kérlek, írd le az adatait
Ha jelenleg Pártfogó Felügyelet alatt állsz, hozzájárulsz-e, hogy felvegyük a kapcsolatot?
Igen/nem
Neve a pártfogó felügyelőnek:
Címe:
Telefonszáma:

6.4. Van-e jelenleg jogi eljárás ellened?
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd le az adatait
Kérsz-e segítséget a key workeredtől ezen a téren? Ha igen milyen segítségre van szükséged?

6.5. Van-e ellened letartóztaási parancs?
igen/nem
Ha igen, mi volt a jogsértés?
Kérsz-e segítséget a key workeredtől ezen a téren? Ha igen milyen segítségre van szükséged?

6.6. Van-e ügyvéded?
igen/nem
Ha igen, szeretnéd-e, hogy kapcsolatba lépjünk vele.
Neve az ügyvédnek:
címe:
telefonszáma:

Van-e valamilyen információ, amit szeretnél velünk megosztani multbéli bűncselekménnyel kapcsolatban?

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra jogi kérdésekben?

7. Jövedelem és pénzügyek

Ez a rész lehetővé teszi, hogy beszélj key workereddel a jövedelmi pénzügyi szükségleteidről, amit segíthet megoldani.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

7.1. Mi a fő jövedelemforrásod?
(Ha jól sejtem a"benefit" típusú ellátásokat akkor kapják, ha megelőző volt bizonyos mértékű és mennyiségű járulékfizetés, az „allowance", pedig akkor, ha nem volt ilyen és a szociális rászorultságot vizsgálják.)
Jobseeker's Benefit (hasonló az álláskeresési járadékhoz)
Jobseeker's Allowance (azok kapják, akik álláskeresési járadékra nem jogosultak)
Disability Benefit (fogyatékossággal kapcsolatos ellátás)
Supplementary Welfare Allowance (kiegészítő szociális segély (ez tulajdonképpen az alap ellátás, ezt mindenki kapja, ha nincs jövedelme)
State Pension Contributory / Non-Contributory (66 év felettiek ellátása nyugdíja járulékalapú/nem járulékalapú)
Widow's/Widower's Contributory/Non- Contributory Pension (özvegyi ellátás, nyugdíj járulékalapú/nem járulékalapú)
Disability Allowance (fogyatékossággal kapcsolatos ellátás)
Invalidity Pension (rokkantsági nyugdíj)
Carers Allowance/Benefit (ápolási díjhoz hasonló)
One Parent Family Payment (egyszülős családoknak járó támogatás)
Back to Work/Education/Training (egyedül álló szülőknek, vagy „fogyatékosoknak" , ha vissza akarnak térni a munkába, oktatásba, képzésbe)
FAS (valamilyen képzéssel összefüggő támogatás)
alkalmazásban állsz
nem tudod
nincs:
más, kérlek, add meg

7.2. Mennyi a teljes havi bevételed? EORO:

7.3. Szerinted, van olyan kifizetés, amire jogosult vagy, de nem kapod?

7.4. Vannak-e problémáid a szociális támogatások igénylésénél?
igen/nem
Ha igen milyen természetű problémák?

7.5. Hová utalják a pénzed?

7.6. Van-e adósságod? (Beletartozik a lakbér adósság is.)
igen/nem
Ha igen mennyivel és kinek tartozol?

7.7. Nem érzed-e úgy, hogy segítségre lenne szükséged a pénzed kezelésében?
igen/nem
Ha igen gondoltál-e már arra, hogy segítséget kérj a MABS-tól. (The Money Advice and Budgeting Service, ~ Pénzügyi Tanácsadó és Gazdálkodási Szolgáltatás)
igen/nem
Ha igen, mikor volt az?

7.8. Szoktál-e szerencsejátékot játszani vagy fogadni?
igen/nem
Ha igen milyen gyakran?

7.9. Voltak e nehézségeid a múltban szerencsejáték vagy fogadás miatt?
igen/nem
Ha igen, kérlek, fejtsd ki:

7.10. Kaptál e segítséget vagy kezelést ebben a tekintetben?
igen/nem
Ha igen, kérlek, add meg az adatait.

7.11. Úgy érzed-e, hogy van segítségre szükséged ezen a területen?
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd le.

7.12. Van-e ingyenes utazási kártyád? (pl 66 év felettieknek, stb)
igen/nem/ nem tudom

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra jövedelem és pénzügyekkel kapcsolatban?

8. Általános fizikai egészség

Ez a rész lehetővé teszi, hogy beszélj key workereddel bármilyen fizikai egészséggel kapcsolatos problémáról, amiben segítségedre lehet a key workered. Segítség lehet a key workerednek meghatározni mi a legfelelőbb lakhatás/szállás és támogató szolgáltatás a szükségleteidnek.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

Általános egészségi állapot és jó közérzet/jólét

8.1. Hogyan írnád le az egészségedet?

8.2. Meghatározza-e valami az egészségi állapotodat?

8.3. Kapsz-e valamilyen kezelést/kezeléseket ezekre? Kérlek, add meg az adatait?

8.4. Aggódsz-e valami miatt az egészségeddel kapcsolatban?

8.5. Volt-e valamilyen rosszabbodás mostanában az egészségi állapotodban?

8.6. Szükséged van-e segítségre bármelyik egészségügyi problémád kapcsán?
igen/nem
Milyen segítségre van szükséged?

8.7. Van-e egészségügyi kártyád? (Nem azonos a mi Taj kártyánkkal. Azok kapják, akik szociálisan rászorultak, ezzel teljesen ingyenes az orvosi ellátás, sőt akár gyógyszerek is.
igen/nem /nem tudom
Volt-e bármilyen problémád az egészségügyi kártyáddal. El tudnád magarázni, ha problémád volt a beszerzéssel, ha nem vagy rá jogosult, ha sohasem kérvényezted, ha elhagytad, stb.
Ha igen, mi az egészségügyi kártyád száma:
Mikor jár le az egészségügyi kártyád?

Orvosi ellátás

8.8. Van-e hozzáférésed orvoshoz/háziorvoshoz?
igen/nem
Ha igen, megadnád az adatait:
Neve az orvosnak/háziorvosnak
címe:
telefonszáma:
Milyen gyakran találkozol a háziorvosoddal?
Az a probléma,a mivel az orvost felkerested meg lett-e oldva?

8.9. Utaltak-e valaha specialistához (szakorvoshoz?)
Ha igen, kérlek, add meg az adatokat:
Név, korház, dátum
Elmentél-e minden időpontra, amit a specialistával egyeztettél? igen/nem

8.10. A balesetit vagy a sürgősségit szoktad-e a helyett használni, hogy elmenj orvos-hoz/háziorvoshoz?
igen/nem
Kérlek, add meg az adatokat:

8.11. Kérlek, sorold fel az egészségügyi szolgáltatásokat, amit az elmúlt évben használtál: fogorvos, ortopéd orvos, ápoló, specialista és add meg az adatait különösen a szolgáltatást és a helyet.
Elégedett vagy-ea kimenetellel/eredménnyel? igen/nem
Ha nem, szükséged van-e hozzáférésre más szolgáltatóhoz? igen/nem
Van-e hozzáférésed a neked szükséges egészségügyi szolgáltatáshoz? igen/nem
Ha nem, milyen egészségügyi szolgáltatáshoz szeretnél hozzáférést?
Van-e szükséged segítségre elérni ezeket a szolgáltatásokat? igen/nem

Gyógyszerek

8.12, Van-e mostanság felírt gyógyszered? igen/nem
Ha nem, kellene e gyógyszer az egészségi állapotod bármilyen aspektusában? igen/nem
Kérlek, add meg:
Szeded-e ezt a gyógyszert? igen/nem
Ha nem miért nem:
Van-e valami nehézséged a gyógyszerrel kapcsolatban: Beszerzés, tárolás, emlékezni rá mikor kell bevenni, megérteni, hogy miért is kell.
igen/nem
Ha igen, kérlek, fejtsd ki:
Meg akarod-e beszélni a gyógyszereidet egészségügyi szakemberrel pl. gyógyszerésszel, nővérrel, mással? igen/nem
Ha igen, kérlek, fejtsd ki:

Mobilitás és képesség az önellátásra

8.13. Van-e fizikai fogyatékosságod?
igen/nem
Ha igen, kérlek, add meg milyen természetű és hogyan befolyásolja/milyen hatással van a mindennapi életedre, pl. hatással van-e az épületbe való be és kimeneteledre, WC használatra, a lépcsőn fel és le menést,a zuhanyzást, stb.

Étkezési szükségletek

8.14: Szükséged van-e speciális étrendre/diétára? igen/nem
Ha igen, kérlek, fejtsd ki:

8.15. Képes vagy-e menedzselni diétás szükségleteidet?
igen/nem

8.16. Ha nem, szükséged van-e információra, tanácsadásra a diétás szükségleteiddel kapcsolatban?
igen/nem

8.17. Kapsz-e valamilyen étkezési segélyt (ez csak kisszámú, hosszú távú megbetegedésnél érhető el, mint pl. a cukorbetegek, hepatitis C.)
igen/nem

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra a fizikai egészségeddel kapcsolatban?

8. Mentális egészség felmérése

Ez a rész lehetővé teszi, hogy beszélj key workereddel bármilyen fizikai egészséggel kapcsolatos problémáról, amiben segítségedre lehet a key workered.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

9.1. Hogyan tudnád leírni, hogyan érzed magad mostanság?

9.2. Hogyan befolyásoltak ezek az érzések, hogyan birkózol meg életkörülményeiddel most és a múltban.

9.3. Érezted-e valaha szükségét, hogy megvitasd mentális kérdéseket a háziorvosoddal vagy pszichiátereddel, más mentális egészségügyi szakemberrel?
igen/nem

9.4. Ha igen, az orvosod, pszichiáter, mentális egészségügyi szakember állított-e fel diagnózist, vagy beutalt-e kezelésre. Ha igen, kérlek, add meg az adatait, például, mi volt a betegség, amit tapasztalt, mikor tapasztaltad te, mennyi ideje tartott, milyen kezelést kaptál és érzed-e veszélyét annak, hogy visszatérjen a betegség:

9.5. Kapsz-e bármilyen gyógyszert ezekre a kondíciókra. Ha igen, kérlek add meg az adatait:
a gyógyszer neve/ Ki írta fel?/Mennyit kell bevenni? Milyen gyakran kell bevenni?

9.6. Van-e valami nehézséged a gyógyszerek menedzselésben? Ha igen, kérlek, adj további adatokat:

9.7. A következő kérdések azért lesznek megkérdezve, hogy a key workered tisztában legyen bármilyen támogatás az, amire szükséged lehet, és hozzáférhetővé tegye ezeket számodra:
Az elmúl 12 hónapban akartál- e valaha kárt okozni magadnak/végetvetni az életednek
soha/néha/gyakran

9.8. Ha kárt akartál magadnak okozni vagy véget akartál vetni az életednek, vagy cselekedted, mikor történt?
Ki tudnád fejteni mi történt?
Szerinted van, van-e valami különös dolog, ami kiválthatja ezt az érzést?
Volt-e valaha öngyilkossági gondolatod?

9.9. Van-e most kapcsolatod pszichiáterrel, mentális egészségügyi szakemberrel és/ vagy tanácsadó szolgálattal.
Igen/nem
Ha igen, kérlek, add meg az adatokat:
neve, címe, telefonszám

9.10. Mikor találkoztál utoljára szakemberrel mentális egészségügyi szolgálattól (ha lehetséges, kérlek foglalja magában a dátumot és a kapcsolat adatait)

9.11. Úgy érzed-e, hogy a jövőben segítséget kérsz a mentális egészség területén, hogy könnyebb legyen az élet a szállásodon?
igen/nem
Ha igen, kérlek, mond el, milyen segítség lenne hasznos:

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra mentális egészségeddel kapcsolatban?

10. Alkoholhasználat felmérése

Ez a rész lehetőséget ad megvitatni az alkoholhasználatodat.
Ezt az információt fontos a key workerednek tudnia, hogy számodra a legjobb a legfelelőbb lakhatás/szállás és támogató szolgáltatás tudja ajánlani.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

10.1. Iszol-e alkoholt?
igen/nem
Ha igen válaszolj a következő kérdésekre:

Hány éves korodban kezdtél el alkoholt fogyasztani?
Hány napon ittál alkoholt az elmúlt héten?
Hány napon ittál alkoholt az elmúlt hónapban?
Mennyit iszol (vedd az utolsó hónapot példának)?
Hol iszol – például otthon, bárban, baráttal, utcán, stb.

10.2. Milyen következményekkel járt számodra az ivás
A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.(rendőrségi ügy, munka/otthon, kapcsolatok elvesztése, szakítás, stb)?
Általában mennyit költesz alkoholra hetente?

Kezelés története

10.3. Kérlek, add meg az adatait, ha az alkoholfüggőséged miatt kezeltek.
Kezelés típusa, év, időtartam, a service, ahol kezeltek
Az évhez, add meg az évet, amikor a kezelés történt
Kezeléstípusok: bentlakásos, bejáró, detox, rehab.
Mennyire volt hasznos a kezelés, kérlek, kommentáld:

Alkohol függőségi skála

10.4.
Gondoltad-e valaha, hogy az alkohol használatod kontrol nélküli?
Annak a lehetősége, hogy nem jutsz alkoholhoz idegessé vagy aggódóvá tett-e?
Mennyit aggódsz az alkoholhasználat miatt?
Kívánod-e, bárcsak abbahagynád az ivást?
0=soha, 1=néha, 2= gyakran, 4=mindig
Milyen találod nehéznek abbahagyni az ivást?
0=nem nehéz, 1=kicsit nehéz, 2=nagyon nehéz, 3=lehetetlen

Alkoholfüggőség teljes pontszám

Légy szíves a fenti értékeket add össze. ha 4 vagy annál több, akkor alkoholfüggőségre utal nagyobb számok a függőség magasabb szintjére.

10.5. Akarsz változtatni az alkoholhasználati szokásodon?
igen/nem
ha igen, írd le hogyan:

10.6. Ha jelenleg iszol, beszéltél-e már valakivel hogyan lehetne legbiztonságosabban csinálni azt (azaz szerintem inni)? Ha nem szeretnél-e?
igen/nem

10.7. Ha mostanában abbahagytad az alkoholhasználatot vagy szeretnéd abbahagyni, kérsz-e segítséget ezen a területen? Ha igen, kérlek, milyen segítséget kérsz.

10.08. Van-e bármi más, amiről szeretnél beszélni, amit nem fedett le ez a felmérés?

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.
Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra alkoholhasználattal kapcsolatban?

11. Droghasználat felmérése

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

11.1.Használtál-e valaha drogot más módon mint orvosi okok miatt szeükségeset.
igen/nem

11.2. Ha igen milyen fajtát:
amphetamin, benzodiazepin, jelles
cannabis, hash, grass
cocaine, cake, crack
ectasy, e
Glue, solvents
Hallucinogens, LSD, magic mushrooms
methadone (felírt)
methadone (nem felírt)
opiates, heroin, smack, skag,
other, kérlek add meg a speedspecifikumát

Az év, amikor először használtad/ Az utolsó héten hány napot használtad/Az utolsó honapban hány napon/ Hogyan teszed?

Kezelés története

11.3. Kérlek, add meg az adatait, ha drogfüggőséged miatt kezeltek.
Kezelés típusa, év, időtartam, a service, ahol kezeltek
Az évhez, add meg az évet, amikor a kezelés történt

Kezeléstípusok: bentlakásos, bejáró, detox, rehab.
Boldog/elégedett vagy-e jelenlegi kezeléseddel?
Igen/nem
Ha nem, add meg az adatokat:

Drog függőségi skála

11.4.
Gondoltad-e valaha, hogy a drog használatod kontrol nélküli?
Annak a lehetősége, hogy nem jutsz droghoz idegessé vagy aggódóvá tett-e?
Mennyit aggódsz a droghasználat miatt?
Kívánod-e, bárcsak abbahagynád a drogozást?
0=soha, 1=néha, 2= gyakran, 4=mindig
Milyen találod nehéznek abbahagyni vagy lejönni a drogról?
0=nem nehéz, 1=kicsit nehéz, 2=nagyon nehéz, 3=lehetetlen

Drogfüggőség teljes pontszám

Légy szíves a fenti értékeket add össze. ha 4 vagy annál több, akkor drogfüggőségre utal nagyobb számok a függőség magasabb szintjére.

11.5. Akarsz változtatni a droghasználati szokásodon?
igen/nem
ha igen, írd le hogyan:

11.6. Ha jelenleg drogozol, beszéltél-e már valakivel hogyan lehetne legbiztonságosabban csinálni azt (azaz szerintem drogozni)? Ha nem, szeretnél-e?
igen/nem

11.7. Ha mostanában abbahagytad a droghasználatot vagy szeretnéd abbahagyni, kérsz-e segítséget ezen a területen? Ha igen, kérlek, milyen segítséget kérsz.

11.8. Van-e bármi más, amiről szeretnél beszélni, amit nem fedett le ez a felmérés?

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra a droghasználattal kapcsolatban?

12. Az önálló életvitel készségei

Ez a rész segít, hogy megvitasd/megbeszéld a Key workereddel a családi körülményeidet ás, hogy milyen támogatást tud nyújtani ahhoz, hogy tud magad menedzselni, ha önállóan élsz. A key workered veled együtt fog dolgozni ezeken a kérdéseken és kérdezi a tapasztalataidat a lent részletezett problémákról, hogy te dönthess, hogy a key workerrel együtt, hogy milyen területen szeretnél segítséget.

Ha nem akarsz válaszolni a kérdésekre, nem kell megtenned.

Úgy érzed-e, hogy segítségre van szükséged bármiben az alábbi területek közül?

12.1. Vásárlás
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.2 Főzés/táplálkozás
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.3. Mosás
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.4.Tisztán tartani a lakást
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.5. Gondoskodni az egészségedről
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.6. Kijönni a pénzből
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.7. Fizetni a lakbért és a számlákat
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.08. A főbérlővel és a lakhatási hatósággal megállapodni/kezelni őket
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.09. Alapvető karbantartási ismeretek pl. lámpaégő csere, biztosíték
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.10. Megérteni bérlő jogokat és kötelességet
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.11.Megtalálni a helyi szolgáltatókat
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.12.Megszervezni és emlékezni az időpontokra
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.13. Bejárni képzésre vagy munkába 9-17, hétfőtől péntekig.
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.14. Kötelességek (például, biztosítani, hogy odaérj az orvosi kezelés időpontjára, figyelni egy kurzusra a befejezésig)
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.15.Menedzselni a gyógyszereket
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.16.Magánnyal, izolációval foglakozni.
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.17. Kapcsolatot tartani a családdal, barátokkal
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.18. Nehéz vagy stresszes szituációk kezelése
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.19. Elfoglalni, kitölteni a napot
igen/nem
Ha igen, kérlek, írd körül, milyen fajta segítséget érzel, hogy kellhet ezen a területen:

12.20. Kérlek, használd ezt a részt arra, hogy adj hozzá bármit, amit úgy érzel, hogy nem fedett le az teljes felmérés a te szükségleteidből.

A felmérés frissítése lehetőséget ad a szolgáltatás használójának és a szolgáltatást nyújtójának frissíteni a felmérést, ha szükséges. A felmérést akkor kell frissíteni, ha lényeges adatok változtak a szolgáltatást használó körülményeiben.

Milyen információkat szeretnél frissíteni az eredeti felmérésből?

Úgy érzed- e, hogy szükséged van további támogatásra az önálló élethez szükséges képességekkel kapcsolatban?

Átfogó/teljes körű szükségletfelmérés ellenőrző lista

Én _____ részt veszek a teljes körű szükségletfelmérésben és egyetértek, hogy a következő területeken ki lettek töltve és meg lettek értve.

1. szállás/hajléktalanság felmérése
2. Családi és jelenlegi kapcsolataid felmérése
3. Korai évek és a gyerekkor felmérése
4. Iskolázottság felmérése
5. Munka és állás/munkahelyi tréning/tanfolyam felmérés

6. Jogi kérdések, jogsértő/szabálysértő magatartás (bűncselekmény, bűnelkövetés) felmérése
7. Jövedelem és pénzügyek
8. Általános fizikai egészség
8. Mentális egészség felmérése
10. Alkoholhasználat felmérése
11. Droghasználat felmérése
12. Az önálló életvitel készségei

Ahol a részleg (az egyes rész) nem lett kitöltve, azok a következő okokból adódtak:

A szolgáltatás használója. aki hozzájárult a LINK-hez, kérjük, hogy vegye figyelembe, hogy a regisztráció a LINK-en nagyon fontos, hogy a teljes körű szükségletfelmérés teljes legyen.

aláírás, dátum
aláírás, dátum
a szervezet neve
telefonszám

Megállapodás/szerződés az információk megosztásáról

Szolgáltatást használókról bizalmas módon
Szeretnénk az ön engedélyével összegyűjteni és megosztani az információkat a Worker"-ek között beleértve az ellátást, hogy jobban meg tudjuk érteni a szükségleteidet, javítsuk a szolgáltatást, hogy ne legyen megkérdezve ugyanaz az ionformációt újra és újra. Ez az információ/adatbázis csak abban az esetben kerül megosztásra, ha alapvetően ismerni kell
Különösen megosztható az ápoló-, szociális „Worker"írel vagy más lényeges „worker"-rel - veled is egyetértve -, aki része a te támogatási tervednek. Ez a megállapodás kiterjed a te szükséglet és támogatási tervedre.
Sok ezekből az információkból, amit rólad nyilván tartanak a szervezetek/hivatalok/szolgálatok bizalmas, meg kell felelniük az adatvédelmi törvénynek.
- megfelelő módon/tisztességesen és törvényesen
- csak arra a célra lehet használni, amire gyűjtve lett
- megfelelő, lényeges és nem túlzó
- correkt és napra kész
- a felhasználásnál figyelembe veszik a személyiségi/ egyéni jogokat
- biztonságosan tárolt

A titoktartás biztosított, kivéve, ha probléma gyerekek biztonsága, saját magaddal vagy mással szembeni erőszak, bíróság kér egy jelentést a "worker"-től vagy te tájékoztatód a "worker"-t egy bűncselekményről, amit elkövettél vagy tervezel elkövetni.

A beleegyezésedet fogják kérni az információ megosztásához a felmérés végén, és hogy írd alá a megállapodást.

Van-e bármilyen iroda/ügynökség, kinek nem akarod, hogy továbbítsuk az információkat, ha igen úgy add meg a szervezet nevét, és az okát, hogy miért:

Van-e valamilyen specifikus információ, amit nem akarsz, hogy meg legyen osztva a fent nevezett irodával, ha igen, kérlek, legyen konkrét a rész/kérdés a felmérésben, amit nem akarsz, hogy meg legyen osztva és miért.

Egyetértek, hogy a személyes információk rólam meg legyenek osztva más szervezetekkel más szakemberekkel. Ez a beleegyezés csak 6 hónapig érvényes, ezt követően meg kell újítani azt.
Aláírása a szolgáltatást használónak

Az aláírás dátuma

Meg tudod változtatni bármikor, ha kapcsolatba lépsz egy workerrel, az ellátás során. Ez rögzítésre kerül a fájlodban és naplózzák az eredeti megállapodáshoz.

A beleegyezés visszavonásának dátuma:
A worker aláírása:

Support Plan – Támogatási terv:

A beszámoló végén megtalálod a 14 oldalas dokumentumot.

A támogatási terv a teljes/átfogó szükséglet felmérésen alapszik.
Részei:

- Alapadatok, ami tartalmaz egy kockázat elemzést is
- Azonosított támogatási szükségletek és a tervezett eredmények
- A támogatási terv felülvizsgálata
- A támogatási terv megállapodása
- Események

Jó munkát ☺

Customer Complaint Form

Customer Name and Contact Details:

Service Name:

Key Worker Name:

Date:

Complain t

What is your complaint?

Please give details of what has been done to deal with your complaint.

Please give any other relevant details.

In your view, what would be the best solution to your complaint?

Focus Ireland
Contact Details

Dublin
Advice and
Information Centre
15 Eustace St
Dublin 2
Tel: 01 6712555

Waterford
Grange Cohan
St John's Park
Ballytruckle
Waterford
Tel: 051 879807

Limerick
Parnell Place
Parnell St
Limerick
Tel: 061 317199

Sligo
69 John St
Sligo
Tel: 071 9149974

Cork
Unit 72,
Penrose Wharf
Penrose Quay
Cork
Tel: 021 4552498

If your area is not listed above please contact
9-12 High St
Dublin 8
Tel: 01 8815900

Customer Complaints Policy

Everyone has a right to a place they can call home

Introduction to Customer Complaints

Focus Ireland is constantly working to improve the services we provide to you. If you believe that we have not given you the best possible service then tell us about it. Your complaints give us the information we need to improve our services for you and for other customers.

Who can make a complaint?

You can make a complaint if you are already using Focus Ireland services or if you are looking for a service from us.

What can I make a complaint about?

You can make a complaint about a Focus Ireland service or the actions of a member of staff that concern you. Complaints about services outside Focus Ireland, other customers or tenants are not covered by this policy. You can talk to a member of staff if you have a complaint about any of the above.

How long do I have to make a complaint?

To help us deal with the cause of your complaint quickly we ask that you make a complaint within 3 months of the incident. We can extend the time limit for complaints in special circumstances.

How do I make a complaint?

Talk to a member of staff who will record your complaint. The staff member may be able to sort out your complaint there and then. If not, we aim to deal with your complaint within 7 working days.

When we have an outcome on your complaint we will inform you in person or by phone. At this stage we will give you details of how your complaint has been dealt with.

What if I am not satisfied with the outcome ?

If you are not satisfied, you can take your complaint to the next stage of our complaints procedure. You must do this within 4 weeks of being informed of the outcome of your complaint.

Formal complaints procedure

Stage 1

Please complete the Customer Complaint Form overleaf. If you need help completing the form, please let a member of staff know. The staff member will foward your complaint to the line manager.

We aim to deal with your complaint within 7 working days. When we have an outcome on your complaint we will inform you by both letter and in person.

If you are still not satisfied you can take your complaint to Stage 2 of our complaints procedure. You must do this within 4 weeks of being informed of the outcome of your complaint.

Stage 2

At your request, a staff member will forward your completed Customer Complaint Form to the Service Manager. The Service Manager will acknowledge receipt of your complaint within 3 working days and may arrange a formal investigation, if required.

The Investigation Procedure:

The Service Manager will request two staff members from outside the service you are making a complaint about to come together to investigate your complaint.

The investigation team will meet with you and any relevant people to get all the facts about your complaint.

The investigation team dealing with the complaint will try to resolve it within a further 14 working days. They will keep you informed of the procedure during that time. When they have an outcome on your complaint they will inform you both by letter and in person.

If you are still not satisfied, you can take your complaint to the next stage of our complaints procedure. You must do this within 4 weeks of being informed of the outcome of your complaint.

Stage 3

The final stage of appeal on your complaint is with the Director of Services. You must send a written request for a review of your case, stating why you are not satisfied.

The Director of Services will acknowledge your request within 3 working days.The Director of Services will review your complaint, the recommendations of the investigation team, all of the steps taken so far to deal with your complaint and the issues raised by it.

The Director of Services will inform you in writing of the outcome of the review and the reasons for this within 20 working days of receiving your request. The decision of the Director of Services is final.

What can Focus Ireland do if my complaint is upheld?

Focus Ireland will ensure there is an outcome from your complaint. These outcomes may include:

- An explanation of what happened and whether a different approach can be taken in future
- An apology for any hurt, hardship or inconvenience caused
- Acceptance of responsibility for any mistake that may have occurred
- A review and improvement of our procedures and the services we offer
- Action taken to address the problem
- An investigation into staff conduct using the Focus Ireland Employee Disciplinary Procedure

How We Record and Monitor Complaints

We keep a record of all complaints that are made to us and the steps that we have taken to deal with them. This means you can be sure if you make a complaint that the proper procedure has been followed in your case because it's all written down.

Having a record of complaints also means that we can improve our services and prevent issues coming up in the future for you and the service you made your complaint about.

Customer Handbook

FOCUS IRELAND

everyone has a right to a place they can call home

Welcome to Focus Ireland

We'd like to welcome you to Focus Ireland.

You might have a lot of questions about what Focus Ireland can do to help you. This information tries to give you an idea of what we do and how we work. We hope this will help you to make a decision about what you think is best for you right now and for the future.

This is general information only. You can discuss any questions you have about your situation and our services with a member of staff.

Who are we?

Focus Ireland has worked in the area of housing and homelessness in Ireland since 1985.

The Agency was founded by Sr. Stanislaus Kennedy and provides housing and services for people who are homeless or at risk of homelessness.

Originally a Dublin based charity Focus Ireland has expanded its services nationally.

Thank you to all the customers who participated in the development of this handbook

What We Offer

Focus Ireland runs a range of services. These support the needs of families, adults and young people who are affected by homelessness or who are at risk of becoming homeless.

You can find out what we do by:

- Asking a member of staff for details
- Phoning us (local numbers on back cover)
- Checking on-line at www.focusireland.ie

Dublin

- Supported housing
- Tenancy support and settlement
- Advice and information services
- Transitional programmes
- Aftercare services
- Emergency accommodation
- Case management services
- Adult and youth day drop-in services
- Education and training
- Childcare centres
- Street outreach services

Waterford

- Supported housing
- Tenancy support and settlement
- Transitional programmes
- Aftercare services
- Childcare centre

Limerick

- Supported housing
- Tenancy support and settlement
- Transitional programmes

Sligo

- Supported housing
- Tenancy support and settlement

Cork

- Supported housing
- Tenancy support and settlement

Kilkenny

- Tenancy support and settlement

Your rights, our commitments

Focus Ireland believes that everyone has a right to a place they can call home. In accessing our services you have the following rights and we make the following commitments:

Dignity and respect
You have the right to be listened to and spoken to respectfully at all times. You have the right to be informed of, and involved in, all decisions that affect you.

Information
You have the right to up to date, relevant information. We aim to give you the information that you need in a way you can understand. If there's something you don't understand please ask us.

Safety
You have the right to a safe service in Focus Ireland. We work to make sure that the services we provide are welcoming, accessible and safe for both customers and staff. We appreciate your support in making this happen.

Sharing your views
You have the right to share your views on our services. We want our services to meet your needs. We encourage you to express your views about our services and how we deliver them.

Complaints
You have the right to make a complaint about our services. We have a Customer Complaints Policy. If you have a concern about any part of the service that you have been offered you can let a member of staff know. If you are still unsatisfied you can make a formal complaint to the manager. Staff can help you to make a complaint if you wish.

Complaints about other customers or external organisations are not dealt with by this policy. You can talk to a member of staff about how to deal with these complaints.

Confidentiality
You have the right to confidentiality within the bounds of Focus Ireland's Customer Confidentiality Policy.

We ask for your written or verbal permission to record personal details. You have the right to access your personal information in line with the Freedom of Information guidelines.

Your confidentiality is very important to us and so we do not share your information without your permission ***except in certain circumstances where we consider it is necessary because of risk to yourself or others***. If you tell us something that indicates to us that you, a child, another person, or the public are at risk in some way then we may have to talk to other agencies about how to deal with this risk.

What are your responsibilities in Focus Ireland Services?

When you're using Focus Ireland you also have certain responsibilities. We aim to support you in meeting these responsibilities. We do this by being clear about what's expected of you when you are using our services.

If you are a parent or in charge of a child, you are responsible for their safety and welfare at all times. The safety of children who come in to our services is our highest priority.

It is also your responsibility to respect the neighbourhood and environment around our services and housing. All of our services have certain rules that we ask everyone there to follow. We have many services and the rules may be slightly different in each one. A staff member will always explain them to you when you first come to the service.

We have these rules to make sure everyone is kept as safe as possible and that we are not breaking any laws.

The following rules apply throughout Focus Ireland:

- You cannot possess, sell or supply illegal substances on or from Focus Ireland premises.
- You cannot use Focus Ireland premises for any illegal purposes.
- You must not carry out persistent or serious harassment because of someone else's gender, race, religion, ethnic background, age, disability or sexual orientation.
- You must not use aggressive or threatening or violent behaviour.
- You must not damage any Focus Ireland property.

If you are involved in any of these behaviours then a staff member will meet with you to discuss it, to let you know what Focus Ireland's position is and what response we feel is appropriate. This may result in access to a service being temporarily withdrawn.

How we work

It's our aim to work in **partnership** with you to look at what issues are affecting you right now, how you want to deal with them and what you want for your future. This is called **support planning and goal setting**.

Usually we find that the best way to do this planning and goal setting is to have one staff member work with you for a period of time. We call this **key working**.
Your key worker meets with you on a regular basis. Together with your key worker you get to know your strengths and build on these. We also get to know any areas that you need more support with. We can work on these areas to build up your skills and self-confidence.

In some of our services we also have **group sessions and activities**. Some of the group sessions are designed to build up your skills in personal and practical areas like developing self-confidence or managing a home. Some projects may also have group activities like going on day trips or learning music. We welcome your ideas on future group activities and sessions.

In working with you our aim is always to support you to work towards your desired quality of life and to be in a place that you can call home.

We have a number of policies that are relevant to you as our customer. You can ask any staff member for further details on them. These include:

- Child Protection Policy
- Customer Complaints Policy
- Customer Confidentiality Policy
- Data Protection Policy

Focus Ireland
Contact Details

Dublin
Advice and
Information Centre
15 Eustace St
Dublin 2
Tel: 01-6712555

Waterford
Grange Cohan
St John's Park
Ballytruckle
Waterford
Tel: 051-879807

Limerick
Parnell Place
Parnell St
Limerick
Tel: 061-317199

Sligo
69 John St
Sligo
Tel: 071-9149974

Kilkenny
1 Garden Row
Kilkenny City
Tel: 056-7794565

If your area is not
listed above please contact
01-8815900

FOCUS
IRELAND

Holistic Needs Assessment

Service User Name:_____

Link I.D. Number:_____

Version 2

Holistic Needs Assessment Index

Agreement to share your information guidance		Page 1
Holistic Needs Assessment - basic details		Page 2-4
1.	Accommodation / Homelessness	Page 5-9
2.	Family and Current Relationships	Page 10-15
3.	Early Life Experience and Childhood	Page 16-17
4.	Education	Page 18-20
5.	Work and Job Training	Page 21-23
6.	Legal Issues / Offending Behaviour	Page 24-26
7.	Income and Finance	Page 27-29
8.	General Physical Health	Page 30-34
9.	Mental Health	Page 35-37
10.	Alcohol Use	Page 38-40
11.	Drug Use	Page 41-44
12.	Independent Living Skills	Page 45-49
Appendices		
(A)	Holistic Needs Assessment checklist	Page 50
(B)	Agreement to share information form	Page 51-52
(C)	Amendments	Page 53

Agreement to Share your Information Guidance

SERVICE USER CONFIDENTIALITY FORM

We would like your permission to collect and share information between workers involved in your care, so that we can better understand your needs, improve services and avoid asking you for the same information more than once. This information will only be shared on a need to know basis. This might include sharing information with your nurse, social worker or other relevant workers as agreed with yourself as part of your support plan. This agreement covers information in your assessment and support plan.

As some of the information that agencies hold about you is sensitive, they must follow the principles of the Data Protection Act. These ensure that the information agencies have is:

- Used fairly and legally
- Only used for the purposes for which it was collected
- Adequate, relevant and not excessive
- Correct and up to date
- Kept only for as long as needed
- Processed in accordance with a person's rights
- Stored safely

Your confidentiality is assured except where there is an issue around child safety, violence to yourself or others, the courts request a report from a worker or you inform the worker of a criminal act you have committed or intend to commit.

You will be asked for your permission to share the information at the end of the assessment and to sign this agreement.

Holistic Needs Assessment

Basic Details

Please print text in the boxes provided using BLOCK CAPITALS
Please tick [/] the appropriate responses

Name of key worker/case manager

Organisation

Name of service user

First Name

Surname

Please include all alternative names or aliases used

Gender

Male ☐ Female ☐ Transgender ☐

Date of Birth

dd/mm/yy

Address *This should be a person's current address*

Dublin Postcode

Telephone Number

Ethnicity

☐ White Irish ☐ White EU ☐ White Non EU

☐ Black Irish ☐ Black EU ☐ Black Non EU

☐ Asian / Chinese ☐ Traveller ☐ Other Ethnic Group

Nationality

☐ Irish ☐ United Kingdom ☐ EU ☐ Non EU

Have you had any negative experiences because of cultural or language difference?

Do you need support with this?

Is there someone we should contact in case of an emergency?

☐ Yes ☐ No

If yes, please specify:

Name:

Relationship to you:

Address:

Telephone number:

Please ensure to get a contact telephone number, if possible

Name:

Relationship to you:

Address:

Telephone number:

Please ensure to get a contact telephone number, if possible

Holistic Needs Assessment

Do you receive support from other agencies?

☐ Yes ☐ No

If yes, please specify who supports you:

☐ Social worker
☐ Probation officer
☐ Alcohol worker
☐ Counsellor
☐ Community psychiatric nurse (CPN)
☐ Community welfare officer (CWO)
☐ Doctor / GP
☐ Drug worker
☐ Outreach worker
☐ Psychiatrist
☐ Religious organisation
☐ Settlement worker
☐ Alcoholics Anonymous / Narcotics Anonymous / Gamblers Anonymous
☐ Other, please specify

If any of the above are ticked, please give details:

Organisation	Named worker at organisation	Nature of support being provided	Frequency of contact

1. Accommodation / Homelessness Assessment

This section allows you to talk about your experience in relation to past accommodation and also any past experience you may have of homelessness.

It is important for your key worker to know this information, so that they can refer you to the most appropriate accommodation / housing and support services

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

1.1 Could you outline the main reasons why you have become homeless?

1.2 Please complete your housing history (starting with most current at number one):

It is often very difficult to remember addresses, dates and reasons for leaving, but this information is important for your key worker, as they need to make decisions about how to help you get the most suitable accommodation for your needs. Please include any periods of sleeping rough.

	Address (or area if the address cannot be remembered)	Type	Dates (from - to or when approximately)	Reason for leaving
1				
2				
3				
4				
5				
6				

For 'type' note whether local authority housing, private rented, hostel, etc.

Have you had any experience of domestic violence?

☐ Yes ☐ No

If yes, is there anything that your key worker should know about this in relation to future housing options e.g. Are there areas that you would prefer not to live in:

1.3 Have you ever slept rough?

☐ Yes ☐ No

If yes, could you describe your experience of sleeping rough? This might include where you slept rough, when it happened, how long for etc. Is there anything else you want to discuss about your circumstances while sleeping rough?

The reason the following questions are asked is because your key worker needs to establish which local authority has a statutory responsibility towards you in relation to housing.

1.4 Have you lived in this area all your life? (This refers to the area you are currently living in)

☐ YES

☐ NO

If not, when did you arrive in this area: _____

What connection do you have to this area e.g. do you have family here, are you working / studying here?

1.5 Are you registered for housing?

☐ YES

☐ NO

If yes, which local authority?

☐ Dublin City Council

☐ Fingal County Council

☐ Dun Laoghaire Rathdown County Council

☐ South Dublin County Council

☐ Kildare County Council

☐ Wicklow County Council

☐ Other, please specify _____

1.6 Are you registered as homeless with a local authority?

☐ YES

☐ NO

If yes, which local authority?

☐ Dublin City Council

☐ Fingal County Counci

☐ Dun Laoghaire Rathdown County Council

☐ South Dublin County Council

☐ Kildare County Council

☐ Wicklow County Council

☐ Other, please specify _____

What is your Local Authority number _____

If yes, what date did you register (or when approximately):_____

When did you last make contact with the local authority (or when approximately)?_____

1.7 Do you have a preference for a particular locality / area?

☐ Yes ☐ No

If yes, where: _____

Is there anywhere you do not wish to live? ☐ Yes ☐ No

If yes, where: _____
If yes, explain why:

1.8 Have any referrals been made to any other housing providers on your behalf? This would include transitional, long-term supported, or private accommodation.

☐ Yes ☐ No

	Name of project referred to	Date application submitted	What was the outcome
1			
2			
3			
4			

The reason the following questions are asked is so that your key worker can help you to try to find accommodation that is suitable for your needs

1.9 Do you require temporary accommodation? ☐ Yes ☐ No

If yes, do you require:

Supported temporary accommodation ☐

Temporary emergency accommodation ☐

Transitional accommodation* ☐

*** As part of the '*Pathway to Home* model', transitional support will be delivered in mainstream housing and not in transitional housing.**

Do you feel you could live in housing with:

- ☐ No support required
- ☐ Visiting support (short-term)
- ☐ Visiting support (long-term)
- ☐ On-site support (day)
- ☐ On-site support (night cover)
- ☐ On-site support (24 hour waking)
- ☐ Nursing home or similar

What kind of support would you like to live independently?

1.10 Is there any person you would like to include as part of your household?

☐ Yes ☐ No

If yes, what is their relationship to you:
Note: details of household members will be asked in the next section

1.11 Is there anything else which you feel needs to be taken into consideration with regard to what kind of housing you wish to live in?

☐ Yes

☐ No

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessment if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your accommodation?

2. Family & Current Relationships Assessment

This section allows you to discuss with your key worker your family circumstances and any support that your key worker could provide for you in this area. It is particularly important if you wish to be housed with members of your family or if you feel they should be taken into consideration when your key worker is looking at accommodation / housing options for you.

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

2.1 Household Type

- ☐ Single only
- ☐ Partner only
- ☐ Partner and children
- ☐ Single with children
- ☐ Divorced
- ☐ Separated
- ☐ Widowed

2.2 Do you have a partner currently living with you? ☐ Yes ☐ No

2.3 Do you have your children living with you? ☐ Yes ☐ No

2.4 Do you have living parents / brothers / sisters / other relatives?

☐ Yes ☐ No

If yes, please give details of family relationships and the contact you have with them and the support they provide

2.5 Do you have significant friends supporting you with your family? If yes please give details of family relationships and the contact you have with them and support they provide:

2.6 In the case of an emergency, who should we contact regarding the care of your children (only if this is different from your next of kin details, which you have already provided:

Name: _____

Address: _____

Telephone number: _____

If you do not have children, or do not consider your children to be part of your household, please move on to the next domain in the assessment

2.7 Children's details

	Child's Name	Age	Gender	Where is he / she living?
1				
2				
3				
4				
5				
6				

If more than six children, please add in details on a blank page

The following relates to children, who you would consider to be part of your household - these questions are very important if you wish to be housed with your children.

2.8 Are any of your children subject to a care order? If yes, please give details:

2.9 Have you had involvement with the family courts? If yes, please give details:

2.10 Please give details if any of your children are attending any of the following:

Child	1	2	3	4	5	6
Creche						
Playschool						
Primary						
Secondary						
Afterschool Club						
School Completion Programme						
Sports / Leisure Club						
Other						

2.11 Do you need assistance in relation to school uniform, books, travel to school, homework etc

☐ Yes ☐ No

If yes, please give details:

2.12 Have any of your children missed school or been asked to leave school?

☐ Yes ☐ No

If yes, please give details:

2.13 Is there involvement from the following professionals?

	Yes	No	Please give details and telephone numbers
Educational welfare officer			
School liaison officer			

2.14 Do you feel that any of your children have learning difficulties?

If yes, please describe:

2.15 Please tick if any of your children are attending the following:

Child	1	2	3	4	5	6
Doctor/GP						
Family support						
Paediatrician						
Public health nurse						
Social worker						
Dietician						
Dentist						
Optician						
Speech therapist						
Child guidance						
Hospital						
Other e.g. Family Centre, Barnardos						

If other, please specify:

Please note any names and addresses that are important in relation to the above services:

Do you think your children need to attend any of the above services, or any other services? If yes, please explain:

2.16 Have all your children received all their vaccinations?

☐ Yes ☐ No

Please give details:

2.17 Do you feel that any of your children have any physical health issues / mental health issues / disability?

☐ Yes ☐ No

If yes, please give details including the condition and current treatment (please include details of clinic and/ or hospital admissions) :

2.18 Do you feel that any of your children have behavioural issues?
If yes, please give details including condition and current treatment (please give details of clinic and or hospital):

2.19 Has anyone in your family experienced violence? Please give details:

2.20 Do any of your children use alcohol or drugs? Please give details:

2.21 Are there any other issues that you would like to talk about in relation to your family that have not already been covered in the assessment? If yes, please give details:

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessment if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your family and current relationships?

3. Early Life Experience and Childhood Assessment

This section allows you to talk about your childhood and in particular any childhood experience(s), that you feel may have had an impact on your housing / experience of homelessness.

If you do not wish to answer any of these questions then you are not required to do so.

3.1 Did you / your family have any experience of homelessness when you were growing up? If so, please describe what this was like for you:

3.2 Can you remember if you had contact with state services (e.g. local authority, social worker) at this time? If yes, please state which services:

Persons under the age of 25 years only:

3.3 Have you ever been in care? ☐ Yes ☐ No

Address	Dates from - to	Social worker

3.4 Is there anything you would like to add about growing up / your childhood, that has not been covered here?

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessme if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your early life experience and childhood?

4. Education Assessment

This section allows you to talk to your key worker about any educational needs you may have, which your key worker could assist you to address.

If you do not wish to answer any of these questions then you are not required to do so.

4.1 Please tick all that apply:

- ☐ Still in education
- ☐ Left school before 16 years
- ☐ Intermediate / Junior Cert or equivalent
- ☐ Leaving Cert or equivalent
- ☐ Diploma / Degree
- ☐ FETAC
- ☐ Other _____

4.2 Do you have any difficulties with reading and writing?

- ☐ No reading or writing difficulties
- ☐ Writing difficulties only
- ☐ Reading difficulties only
- ☐ Reading and writing difficulties
- ☐ Reading or writing difficulties because English is not your first language
- ☐ Other _____

4.3 Would you like support in the above areas?

☐ Yes ☐ No

If yes, what kind of support would you like:

4.4 Do you have any difficulty learning?

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe:

4.5 Would you like support in relation to learning?

☐ Yes ☐ No

If yes, what kind of support would you like:

4.6 Have you completed any other educational courses?

☐ Yes ☐ No

If yes, what was the course:

4.7 Have you attended any course that you did not complete and would like the opportunity to try again?

4.8 Have you an interest in pursuing further education?

☐ Yes ☐ No

4.9 If you have attended a course in the past that you enjoyed, can you state what type of course you enjoyed most, e.g. arts and crafts, health and fitness, personal development etc:

4.10 Is there anything else you would like your key worker to assist you to do in relation to education?

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessment if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your education?

5. Work and Job Training Assessment

This section allows you to discuss with your key worker your background in relation to work or trainin and to identify if you have any needs in relation to work or training, which your keyworker could assi you to address.

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

5.1 What is your current status?

- ☐ Employed (full –time)
- ☐ Employed (part -time)
- ☐ Unemployed
- ☐ Casual Work
- ☐ Voluntary
- ☐ Education
- ☐ Training
- ☐ Unable to work due to illness
- ☐ Other _____

If you are in training or education, please describe your situation and the expected outcomes:

5.2 If you are not employed presently, have you ever been in paid employment?

- ☐ Yes
- ☐ No (never employed)

If yes, what is your usual occupation: _____

5.3 When did you last have a job? _____

5.4 When was the longest period you have held a job for? _____

5.5 Are you interested in getting a job? ☐ Yes ☐ No

If yes, what kind of job are you looking for: _____

_____

5.6 Do you feel that you are ready for a job?

☐ Yes ☐ No

If no, could you explain: _____

5.7 If you feel you are ready for work, would you like to be supported in looking for a job?

☐ Yes ☐ No

If yes, what kind of support do you require: _____

5.8 Are you interested in job training?

☐ Yes ☐ No

If yes, what kind of job training are you looking for: _____

5.9 Do you feel you are ready for job training?

☐ Yes ☐ No

If no, could you explain: _____

5.10 If you feel you are ready, would you like to be supported in looking for job training?

☐ Yes ☐ No

If yes, what kind of support do you require:

5.11 If you are not working, training or in education, how do you spend your day?

5.12 Do you have any hobbies or interests?

5.13 Would you like support in this area?

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessme if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to work and / or training?

6. Legal Issues / Offending Behaviour Assessment

This section allows you to discuss any past offending behaviour and any outstanding legal issues that you may need support from your key worker to address. It is important for your key worker to know this information so that they can refer you to the most appropriate accommodation / housing and support services. Also, your key worker needs to know this information in order to support you to deal with any blocks to these services as a result of any legal issues or past offending behaviour.

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

6.1 Have you ever been convicted of a criminal offence?

☐ Yes ☐ No

If yes, please give details:

6.2 Have you ever been in prison?

☐ Yes ☐ No

If yes, please give details:

6.3 Have you ever been on probation?

☐ Yes ☐ No ☐ Currently

If currently under the supervision of the Probation Service, do you consent to your probation officer being contacted? ☐ Yes ☐ No

Name of probation officer _____

Address _____

Telephone number _____

6.4 Do you have any current legal issues pending?

☐ Yes ☐ No

If yes, please give details:

Do you require any support from your key worker in this area? If so, what kind of support do you need:

6.5 Are there any outstanding warrants?

☐ Yes ☐ No

If yes, what was the offence:

Do you require any support from your key worker in this area? If so, what kind of support do you need:

6.6 Do you have a solicitor?

☐ Yes ☐ No

If yes, would you like us to contact them:

Name of solicitor_____

Address_____

_____

Telephone number _____

Is there any information that you think might be relevant relating to past offences?

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessment if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to legal issues?

7. Income and Finance

This section allows you to talk to your key worker about any needs you may have in relation to income / finance, which your key worker could assist you to address.

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

7.1 What is your main source of income?

- ☐ Jobseekers Assistance (previously unemployment assistance)
- ☐ Jobseekers Benefit (previously unemployment benefit)
- ☐ Disability Benefit
- ☐ Supplementary Welfare Allowance
- ☐ State Pension Contributory/Non-Contributory
- ☐ Widow's/Widower's Contributory/Non-Contributory Pension
- ☐ Disability Allowance
- ☐ Invalidity Pension
- ☐ Carers Allowance/Benefit
- ☐ One Parent Family Payment
- ☐ Back to Work/Education/Training
- ☐ FAS
- ☐ In employment
- ☐ Not known
- ☐ None ☐ Other, please specify: _____

7.2 What is your total weekly income? EURO _____

7.3 Do you think there are payments that you are entitled to but are not receiving?

7.4 Do you have any problems claiming social welfare?

☐ Yes ☐ No

If yes, what is the nature of the problem:

7.5 Where is the payment made?

7.6 Are you in debt? (This should include rent debt)

☐ Yes ☐ No

If yes, how much do you owe and who do you owe it to:

7.7 Do you feel you need help with managing your money?

☐ Yes ☐ No

If yes, have you ever sought assistance from MABS (Money Advice and Budgeting Service):

☐ Yes ☐ No

If yes, when was this: _____

7.8 Do you gamble or bet? ☐ Yes ☐ No

If yes, how often do you gamble:

7.9 Has gambling / betting caused difficulties for you in the past? ☐ Yes ☐ No

If yes, please explain:

7.10 Have you received treatment or support in this area? ☐ Yes ☐ No

If yes, please give details:

7.11 Do you feel you need support in this area now?

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe:

7.12 Do you have a travel pass?

☐ Yes ☐ No ☐ Not known

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assess if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to income and finance?

8. General Physical Health

This section allows you to talk about any physical health issues that you may need support from your key worker to address. It will also help your key worker to identify the most appropriate housing / accommodation and support services for your needs.

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

General health and wellbeing

8.1 How would you describe your health?

8.2 Do you have any health conditions?

8.3 Are you receiving treatment for this / these? Please give details:

8.4 Are you concerned about any aspects of your health?

8.5 Has there been any deterioration in your health recently?

8.6 Do you need support to address any of your health problems? Yes / No

What support do you need?

Access to services

8.7 Do you have a medical card?

☐ Yes ☐ No ☐ Don't know

Have you had problems getting a medical card? Can you explain if you have had problems getting one, if you are not entitled to one, if you have never applied for one, if you lost it etc:

If yes, what is your medical card number: _____

What date does your medical card expire?

Medical Services

8.8 Do you have access to a doctor / GP ☐ Yes ☐ No

If yes, could you give details:

Name of GP / doctor: _____

Address: _____

Telephone Number: _____

How often do you see your GP? _____

When did you last see your GP? _____

Has the problem you went to see your GP about been resolved? _____

8.9 Have you ever been referred to a specialist? _____

If yes, please give details:

Name: _____ Hospital _____ Date _____

Name: _____ Hospital _____ Date _____

Did you attend all your appointments with the specialist? ☐ Yes ☐ No

8.10 Do you ever use Accident and Emergency (A&E) instead of going to see a doctor / GP?

☐ Yes ☐ No

Please give details:

8.11 Please list any health services you have used in the past year: dentist, chiropodist, nurse, specialist and give details including service and location?

Are you satisfied with the outcome? ☐ Yes ☐ No

If no, do you need help to access another service: ☐ Yes ☐ No

Do you have access to the health care services you need?

☐ Yes ☐ No If no, what health services would you like to access: _____

Do you need support to access these services? ☐ Yes ☐ No

Medications

8.12 Are you currently on any prescribed medication? ☐ Yes ☐ No

If no, should you be on medication for any aspects of your health: ☐ Yes ☐ No

Please explain:

Are you taking this medication? ☐ Yes ☐ No

If no, why not: _____

Have you any difficulties with your medication? Getting it, storing it, remembering to take it, understanding what it is for?

☐ Yes ☐ No

If yes, please explain:

Do you wish to discuss your medications with a health care professional i.e. pharmacist, nurse, other?

☐ Yes ☐ No

If yes, please explain: _____

Mobility and ability to self care

8.13 Do you have a physical disability?

☐ Yes ☐ No

If yes, please state the nature of your disability and how it impacts on your daily life i.e. does it affect you getting in and out of a building, using a toilet, getting up and down stairs, showering:

Nutritional Needs

8.14 Have you any special dietary needs? ☐ Yes ☐ No

If yes, please explain: _____

8.15 Are you able to manage your dietary needs? ☐ Yes ☐ No

8.16 If no, do you need information or advice around your dietary needs?

☐ Yes ☐ No

8.17 Are you in receipt of dietary allowance (this is only available for a small number of long term conditions such as diabetes, Hep C)?

☐ Yes ☐ No

If yes, what kind of information/advice would you like: _____

Health promotion

8.18 Have you received the flu vaccination?

☐ Yes ☐ No

8.19 Would you like to speak with a health care professional i.e. nurse, doctor, dentist, optician, etc about any aspects of your health?

☐ Yes ☐ No

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and serice provider to update the assessment if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your physical health?

9. Mental Health Assessment

This section allows you to talk to your key worker about any needs you may have in relation to your mental health, which your key worker could assist you to address.

If you do not wish to answer any of these questions, you are not required to do so.

9.1 How would you describe how you have been feeling recently?

9.2 How have these feelings affected how you cope with your living situation - now and in the past?

9.3 Have you ever felt the need to discuss any mental health issues with your GP, psychiatrist / other mental health professional? ☐ Yes ☐ No

9.4 If yes, has your doctor, psychiatrist / mental health professional made a diagnosis or prescribed you with treatment? If yes, please give details: for example; what was the illness experienced, when did you experience this and for how long did it last, what treatment did you receive and do you feel you are at risk of this illness recurring:

9.5 Are you currently receiving medication for any of these conditions? If yes, please give details:

Name of medication	Who prescribed it?	Dose/how much do you take?	How often do you take this dose?

9.6 Do you have difficulty managing this medication? If so, please give further details:

9.7 The reason the following questions are asked is so that your key worker is aware of any support you might need and can access this for you.

In the past twelve months have you ever :	Never	Sometimes	Often
Wanted to harm yourself			
Wanted to end your life			

9.8 If you have wanted to harm yourself or end your life, or acted on these feelings, when was this?

Could you explain what happened?

Do you think there is anything in particular that may trigger these feelings?

Have you current suicidal thoughts?

9.9 Are you currently linked in with a psychiatrist, mental health professional and / or counselling services?
If yes, please give details:

☐ Yes ☐ No

Name: _____

Address: _____

Telephone number: _____

9.10 When did you last see a professional from mental health services (if possible, please include dates and contact details)

9.11 Do you feel that you now require any further support in the area of mental health, to live with ease in your accommodation?

☐ Yes ☐ No

If yes, please say what kind of support would be helpful:

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the ass if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your mental health?

10. Alcohol Use Assessment

This section gives you an opportunity to discuss your use of alcohol.

It is important for your key worker to know this information, so that they can refer you to the most appropriate accommodation / housing and support services.

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

10.1 Do you drink alcohol?

☐ Yes ☐ No

If yes, please answer the following questions:

What age were you when you first started using alcohol?	
How many days have you used alcohol in the past week?	
How many days have you used alcohol in the last month?	
How much do you drink (take the last month as an example)?	
Where do you drink - for example at home, bar, friends, street, etc?	

10.2 What have been the consequences of drinking for you (police involvement, loss of job / home, relationship breakdown etc)?

On average how much do you spend on alcohol per week? _____

Treatment History

10.3 Please give details of any treatment you have had for alcohol dependence:

	Treatment Type	Age	Length of treatment	Service where treated
1				
2				
3				
4				

For 'age' give the age when the treatment took place
For treatment type please specify inpatient, outpatient, detox, rehab, counselling

How helpful did you find the treatment, please comment:

Severity of Dependence Scale

10.4 Did you ever think your use of alcohol was out of control?

Please enter the relevant number

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

Did the prospect of not getting alcohol make you feel anxious or worried?

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

How much do you worry about your use of alcohol?

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

Do you wish you could stop drinking?

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

How difficult would you find it to stop or go without alcohol?

0 = Not difficult 1 = Quite difficult 2 = Very difficult 3 = Impossible ☐

Severity of Dependence Total ☐

Please add together the numbers from each of the service user's answers.
Total scores of 4 or more suggest alcohol dependence, with larger numbers indicating higher levels of dependence

10.5 Do you wish to change your alcohol use?

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe in what way:

10.6 If you are currently drinking have you spoken to someone about the safest way of doing this? If not, would you like to?

☐ Yes ☐ No

10.7 If you recently stopped using alcohol or would like to, do you require any support in this area? If yes, please describe what kind of support you require:

10.8 Is there anything else you would like to talk about that has not already been covered in the assessment?

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessment if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your alcohol use?

11. Drug Use Assessment

This section gives you an opportunity to discuss your use of drugs. It is important for your key worker to know this information so that they can refer you to the most appropriate accommodation / housing and support services.

If you do not wish to answer any of these questions then you are not required to do so.

11.1 Have you ever used drugs other than those required for medical reasons?

☐ Yes ☐ No

11.2 If yes, what drugs have you used:

	Age first used	Days used in the last week	Days used in the last month	How taken?
Amphetamines, speed etc				
Benzodiazepines, jellies etc				
Cannabis, hash, grass etc				
Cocaine, coke, crack, etc				
Ecstasy, e, etc				
Glue, solvents, etc				
Hallucinogens, LSD, magic mushrooms				
Methadone (prescribed)				
Methadone (non-prescribed)				
Opiates, heroin, smack, skag, etc				
Other Please specify what:				

Treatment History

11.3 Please give details of any treatment you have had for drug dependence:

	Treatment Type	Age	Length of treatment	Service where treated
1				
2				
3				
4				

For 'age' give the age when the treatment took place.
For treatment type, please specify inpatient, outpatient, detox, rehab, counselling, methadone and stabilisation.

Are you happy with your current treatment?

☐ Yes ☐ No

If no, please provide details

Severity of Dependence Scale

11.4 Did you ever think your use of drugs was out of control?

Please enter the relevant number here

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

Did the prospect of not getting drugs make you feel anxious or worried?

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

How often do you worry about your use of drugs?

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

Do you wish you could stop taking drugs?

0 = Never 1 = Sometimes 2 = Often 3 = Always ☐

How difficult would you find it to stop or go without drugs?

0 = Not difficult 1 = Quite difficult 2 = Very difficult 3 = Impossible ☐

Severity of Dependence Total ☐

Please add together the numbers from each of the service user's answers.
Total scores of 4 or more suggest drug dependence, with larger numbers indicating higher levels of dependence

11.5 Do you want to change your drug use? ☐ Yes ☐ No

If yes, please describe in what way:

11.6 If you are currently taking drugs have you spoken to someone about the safest way of doing this? If not, would you like to? _____

11.7 If you recently stopped using drugs or would like to, do you require any support in this area? If yes please describe what kind of support you require:

11.8 Is there anything else you would like to talk about that has not already been covered in the assessm

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assessm if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

12. Independent Living Skills

This section allows you to discuss with your key worker any support you might need so that you can manage well if you were living independently. Your key worker will work through these questions with you and ask you about your experience of all of the issues outlined below, so that you can decide together the areas where you may like help.

If you do not wish to answer any of these questions, then you are not required to do so.

Do you feel you need support in any of the following areas?

12.1 Shopping

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.2 Cooking/Nutrition

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.3 Laundry

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.4 Keeping accommodation clean

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.5 Caring for your health

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.6 Living within a budget

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.7 Paying rent and bills

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.8 Dealing with landlord or housing authorities

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.9 Dealing with basic maintenance e.g. changing bulbs, fuses etc

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.10 Understanding tenants rights and obligations

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.11 Finding out about using local services

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.12 Organising and remembering appointments

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.13 Attending a course or job 9am-5pm, Monday to Friday

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.14 Commitments (for example, ensuring that you keep a medical appointment, attending a course until completion)

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.15 Managing your medication

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.16 Dealing with loneliness / isolation

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.17 Keeping in contact with family and friends

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.18 Dealing with difficult / stressful situations

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.19 Occupying your day

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe what kind of support you feel you might need to help you in this area:

12.20 Please use this space to add anything that you feel has not already been covered in this holistic assessment of your needs:

Assessment Update

The assessment update provides an opportunity for the service user and service provider to update the assess if necessary. The assessment update should be used to record relevant changes in the service users details / situation.

What information would you like to update from your original assessment?

Do you feel that you require any further support in relation to your independent living skills?

Appendix A

Holistic Needs Assessment Checklist

I _____ have participated in the Holistic Needs Assessment and agree that the following areas were completed and understood.

1. Accommodation / Homelessness
2. Family and Current Relationships
3. Early Life Experience and Childhood
4. Education
5. Work and Job Training
6. Legal Issues / Offending Behaviour
7. Income and Finance
8. General Physical Health
9. Mental Health
10. Alcohol Use
11. Drug Use
12. Independent Living Skills

Where domains have not been completed, the following reasons were given:

For service users who have consented to LINK, please note that it is very important that you register on LINK that the Holistic Needs Assessment has been completed.

Signed: _____ Date: _____

Signed: _____ Date: _____

Name of organisation: _____

Telephone number: _____

Appendix B

Agreement to Share Information

SERVICE USER CONFIDENTIALITY FORM

We would like your permission to collect and share information between workers involved in your care, so we can understand your needs better, improve services and avoid asking you for the same information mo than once. This information will only be shared on a need to know basis. This might include sharing information with your nurse, social worker or other relevant workers as agreed with yourself as part of yo support plan. This form covers information in your assessment and support plan.

As some of the information that agencies hold about you is sensitive, they must follow the principles of the Data Protection Act. These ensure that the information agencies have is:

- Used fairly and legally
- Only used for the purposes for which it was collected
- Adequate, relevant and not excessive
- Correct and up to date
- Kept only for as long as needed
- Processed in accordance with a person's rights
- Stored safely

Your confidentiality is assured except where there is an issue around child safety, violence to yourself or others, the courts request a report from a worker or you inform the worker of a criminal act you have committed or intend to commit.

You will be asked for your permission to share the information at the end of the assessment and to sign this form.

Is there any agency, which you do not want your information to be given to, if so please name the organisation here, and the reason why:

_____

_____

Is there any specific information, which you do not want shared with the above named agency? If so, please be specific and state the section / question in the assessment form, which you do not want shared, and the reason:

_____

_____

I agree that personal information about me may be shared with other agencies and with other professionals. This agreement is only valid for six months and needs to renewed after that.

Signature of service user: _____

Date of signing this form: _____

You can change your mind at any time by contacting one of the workers involved in your care. This will be recorded on your file and logged onto this original consent.

Date consent withdrawn: _____

Signature of worker: _____

Appendix C

Amendments

The amendment section of the assessment is an opportunity for the service user to amend information that has been recorded in the assessment.

Domain: _____

Question: _____

Amendment:

Signed by service user: _____

Signed by key worker: _____

Domain: _____

Question: _____

Amendment:

Signed by service user: _____

Signed by key worker: _____

Domain: _____

Question: _____

Amendment:

Signed by service user: _____

Signed by key worker: _____

The Homeless Agency
Parkgate Hall
6-9 Conyngham Road
Dublin 8
Tel 01 703 6100
Fax 01 703 6170
Email homeless@dublincity.ie
Web www.homelessagency.ie

HOME LESS agency

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte
Health Service Executive

Support Plan

Service User Name:_____

Link I.D. Number:_____

Version 2

Guidelines

Please read the following guidelines before completing a support plan.

The support plan document follows a standard format and incorporates:

- Risk monitoring
- Identified support needs and planned outcomes
- Actions to be taken
- Support plan review
- Support plan agreement

Risk monitoring

- Risk to the service user
- Risk to others
- Triggers

Identified support needs and planned outcomes

- Support needs
- Planned outcomes

Actions to be taken

- Support area
- Planned outcome
- Actions to be taken
- Person responsible
- Target date
- Result, blocks or barriers

Support plan review sheet

- Outcomes of current actions
- New actions agreed

Support plan agreement

This ensures that the support plan is an agreed plan between the key worker and service user. It also provides an opportunity to agree a review date for the support plan.

What is the difference between target date and review date?

- Target date refers to a proposed date for a particular action to take place; e.g. a referral to be made, application to be completed, phone call to be made etc.
- Review date refers to a planned and scheduled date for the service user and keyworker and any other relevant services to review the support plan as a whole. This is an opportunity to re-look at the original objectives, revisit priorities, and revise the support plan as necessary where objectives and priorities have changed.

Guidelines on use of the support plan

The aim of the support plan is to address the needs of the service user, which have been identified by the Holistic Needs Assessment. This is achieved by agreeing goals and interventions with the service user in order to address these identified needs. In the event that there are a number of needs then there should also be agreement on which of these should be addressed as a priority.

The following points should be considered when drawing up a support plan:

- The support plan is an agreement between the service user and the key worker. All proposed actions in the support plan must be agreed with the service user, who should be actively involved at every step. The support plan belongs to the service user.
- The support plan is a constantly evolving process and should be regularly reviewed and updated as different actions are worked through. This is an ongoing process and needs to be seen as distinct from scheduled reviews.
- Scheduled review dates should be agreed at the outset, so that both service user and key worker are clear about when actions and goals will be reviewed.
- Frequency of scheduled review periods will be determined by i) the type of service ii) the needs of the service user.
- It is important that each service has an agreed review process.
- Crisis intervention takes precedence over specific review dates.
- There needs to be commitment by the key worker to frequent contact with the service user.
- There needs to be commitment by the key worker to co-ordinate appropriate interventions.
- Where a support plan involves more than one service in the care / support of a service user, there needs to be respect for the contribution of different professionals involved in the support plan.
- Where a support plan involves more than one service in the care / support of a service user, there needs to be effective communication between all individuals involved in the support plan.
- Target dates should be recorded to track progress and identify further action.
- There needs to be clarity between the service user and key worker on who is doing what and by when.
- The key worker and service user need to agree on priority actions that are realistic and achievable.
- Ensure that both the service user and the key worker sign off the support plan.

Basic Details

Please print text in the boxes provided
using BLOCK CAPITALS
Please tick ☑ in the appropriate box

Name of key worker/ case manager

Organisation

Telephone number

Name of service user

First Name

Surname

Please include all alternative names or aliases

Gender

Male ☐ Female ☐ Transgender ☐

Date of Birth

dd/mm/yy

LINK ID Number

Date of support plan

dd/mm/yy

Is this the first support plan for this service user?

☐ First ☐ Second ☐ Third ☐ Subsequent

If this is not the first support plan, what was the date of the previous support plan

dd/mm/yy

Risk Monitoring

To service user:

Why does the support plan include risk monitoring?
Risk monitoring ensures that plans are in place to keep you and other people safe in the project.

We want to make sure that:

- You feel safe and secure in the project
- Other people feel safe and secure in the project
- Staff feel safe when they are doing their jobs

To key worker:

Please complete this sheet after finishing the Holistic Needs Assessment with a service user or at any other time that you notice risks that need to be highlighted. It is very important that any evidence that service users pose a risk to themselves or others is noted and acted upon.

If you answer YES to any of the questions below, it is important that you bring this to the attention of the appropriate person in your organisation.

Is there evidence to suggest that this person is a risk to him/herself?

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe:

Risk to self may include self-harm, suicidal thoughts, vulnerability to abuse, hazardous alcohol/drug use etc

Is there evidence to suggest that this person is a risk to others?

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe:

Risk to self may include: previous convictions for arson, firearms / weapons offences, grievous bodily harm, violent / agressive behaviour, sexual offences, offences against children, etc.

Are you aware of any circumstances or events that would trigger a risk with this service user?

☐ Yes ☐ No

If yes, please describe:

Triggers may include non-compliance with medication, alcohol or drug use, contact with or separation from certain individuals, anniversaries/times of the year, etc.

Known risks / triggers brought to the attention of:

Name: _____

Job title / role: _____

Date: _____

Your supervisor/manager can inform you of what action should be taken in your project in relation to any identified risks.

Identified support needs and planned outcomes

From the Holistic Needs Assessment, does the service user have identified needs in the following support areas?

Please tick the relevant box

Accommodation / Homelessness

	Yes	No
Access supported temporary accommodation		
Access temporary emergency accommodation		
Access transitional accommodation		
Access housing with no support required		
Access housing with visiting support (short-term)		
Access housing with visiting support (long-term)		
Access housing with on-site support (day)		
Access housing with on-site support (night cover)		
Access housing with on-site support (24hr waking)		
Access a nursing home or similar		
Other, please specify: _____		

Family and Current Relationships

	Yes	No
Reconciliation with family / partner		
Access to family support service		
Access to children		
Other, please specify: _____		

Early Life Experience / Childhood

	Yes	No
Access to aftercare services		
Access to specialist		
Access to counselling/support		
Other, please specify: _____		

Education

	Yes	No
Access to literacy classes / assistance		
Access to basic education / foundations		
Access to secondary level education (leaving cert)		
Access to further education		
Access to specialist for full evaluation of possible learning difficulties		
Other, please specify: _____		

Work and Job Training

Please tick the relevant box

	Yes	No
Access to pre-training / assistance		
Access to training (e.g. FAS)		
Access to employment		
Identify appropriate daily activities		
Other, please specify: _____		

Legal Issues / Offending Behaviour

	Yes	No
Access to legal advice		
Access to legal representation		
Contact with probation officer		
Resolution of outstanding warrants		
Other, please specify: _____		

Income and Finance

	Yes	No
Access Money Advice and Budgeting Service		
Access to Gamblers Anonymous		
Assistance with debt		
Assistance with gambling / betting problems		
Access to social welfare payments (please give details below)		
Other, please specify: _____		

General Physical Health

	Yes	No
Register with a doctor / GP		
Register for a medical card		
Access a nurse		
Access a doctor / GP		
Access a specialist doctor		
Access hospital		
Assistance with taking medication correctly / regularly		
Pregnant (expected delivery date / number of months)		
Other, please specify: _____		

Mental Health Issues

	Yes	No
Access a community psychiatric nurse		
Access a psychiatrist / psychiatric hospital		
Assistance with taking medication correctly and regularly		
Access to specialist for full evaluation of possible mental health issues		
Other, please specify: _____		

Alcohol Use

	Yes	No
Advice about alcohol/drinking issues		
Access to wet hostel accommodation		
Access to alcohol detox programme		
Access to Alcoholics Anonymous		
Access to medical treatment for alcohol use		
Access to specialist for full evaluation		
Other, please specify: _____		

Drug Use

	Yes	No
Advice about drugs and risk-taking		
Access to drug detox programme		
Access to Narcotics Anonymous		
Access to medical treatment for drug use		
Access to specialist for full evaluation		
Advice on harm reduction		
Other, please specify: _____		

Independent Living Skills

Please specify all areas where assistance is required

	Yes	No
Shopping		
Cooking / nutrition		
Laundry		
Keeping accommodation clean		
Caring for your health		
Living within a budget		
Paying rent and bills		
Dealing with landlord or housing authorities		
Dealing with basic maintenance e.g. changing bulbs, fuses etc		
Understanding tenants rights and obligations		
Finding out about local services		
Making and remembering appointments		
Attending a job 9-5 Monday to Friday		
Committments, seeing things through to the end		
Managing your medication		
Dealing with loneliness / isolation		
Keeping in contact with family and friends		
Dealing with difficult/stressful situations		
Occupying your day		

Support plan review

This support plan review sheet should be completed at scheduled reviews. This is an opportunity for the key-worker and the service user to review objectives from the previous support plan, look at progress made and set objectives for the next support plan. The new actions should then form the basis of the new support plan.

Date of initial support plan ☐☐☐☐☐☐
dd/mm/yy

Frequency of review _____

Today's date ☐☐☐☐☐☐
dd/mm/yy

Next scheduled review date ☐☐☐☐☐☐
dd/mm/yy

Progress to date

Objectives for next support plan

Outcomes for current actions

Comments

Support plan agreement

We both agree to work towards the actions listed in this plan and to review progress on a regular basis.

We agree that this information will be kept confidential and only shared between services directly involved in providing my care.

Next review date: _____

Signed by service user: _____ Date: _____

Signed by key worker: _____ Date: _____

Dublin LINK

https://dublin.linksystem.org.uk

Key worker: Please make an entry on LINK so that other services know that there is an active support plan

Actions to be taken

Please use the following section to specify the action(s) that will be taken to address all of the service users identified support needs. It is important to agree some action(s) that can be taken in every support area where a moderate or high level of support needs have been identified.

Support area	Planned outcome	Action to be taken	Date action agreed	Person (organisation) responsible	Target date	Result, blocks or barriers

The Homeless Agency
Parkgate Hall
6-9 Conyngham Road
Dublin 8
Phone: (01) 703 6100
Fax: (01) 703 6170
Email: homeless@dublincity.ie
www.homelessagency.ie

HOME LESS agency

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte
Health Service Executive