

Hajléktalanellátás Berlinben

Különös tekintettel a nem absztinens
alkoholbeteg hajléktalan emberek gondozására

Készítette:
Balla Edit
2009. július



Mi jut az ember eszébe a fenti képről? Kedélyesen söröző baráti társaság? Hajléktalanok, akiknek az alkoholizmusára a szociális munkás láthatólag rábólint? Nehéz sorsú emberek, akiknek valaki szerzett egy kellemes délutánt a parki sörözőben?

A választ nem könnyű megadni.

2009 áprilisának a végétől június végéig kilenches szakmai gyakorlaton vettem részt Berlinben a Leonardo da Vinci program keretében.

Elsősorban arra voltam kíváncsi, hogy Németországban milyen típusú szolgáltatásokat nyújtanak az alkoholbeteg hajléktalan emberek számára, és melyek az ellátás fő irányvonalai. Ezen belül különösen az érdekelt, hogy miként kezelik azokat az ügyfeleket, akik alkoholbetegek, de absztinenciára az adott pillanatban éppen nem képesek.

Berlini látogatásom célját úgy kívántam elérni, hogy olyan fogadóintézményeket kerestem meg a német fővárosban és kértem az együttműködésüket a Leonardo programmal, melyeknek szakmai programjába nem absztinens alkoholbeteg hajléktalan emberek ellátása tartozik, valamint hogy további más intézményben tett rövid látogatásaim közé igyekeztem minél több szenvedélybeteg-ellátót is beiktatni.

Ezenkívül szerettem volna átfogó képet nyerni a hajléktalanellátás rendszeréről és működéséről a német fővárosban. Ezt úgy kívántam elérni, hogy egyrészt rövid intézménylátogatásaim szervezésénél igyekeztem lehetőleg minden típusú szolgáltatásra példát találni és felvenni a listámba, másrészt már a gyakorlat előtt sok időt fordítottam arra, hogy a szakirodalomban utánanézzek az ellátás törvényi szabályozásának, finanszírozásának és általában véve a szociális ellátások pénzbeni rendszerének.

A következőkben összefoglalom mindazt, amit ezen a téren láttam, hallottam, olvastam és tapasztalatként leszűrtem.

A dolgozat első részében először a hajléktalan emberre a német nyelvben használt kifejezést definiálom, majd a létszámstatisztikákról írok röviden. Ezután összefoglalom a német hajléktalanellátás és szenvedélybeteg-ellátás történetét és felépítését a 19. századtól napjainkig, és megvizsgálom azokat a törvényi szabályozásokat, amelyek célcsoportunkat a leginkább érintik.

A második részt a hajléktalanellátó és szenvedélybeteg-ellátó intézmények és szolgáltatások számbavételének szánom. Elsőként bemutatom az engem fogadó két intézményt, majd azokat a helyeket, ahol gyakorlatom során egy-egy napot eltöltöttem.

I. RÉSZ

Ki számít ma hajléktalannak Németországban?

Hajléktalannak számítanak Németországban azok a személyek, akiknek lakhatása hivatalos bérleti szerződéssel nem biztosított (csak lakáshasználati megállapodásuk van). Ide tartoznak tehát azok, akik átmeneti vagy tartós bentlakásos intézményben laknak; akik olcsó panziókban laknak; akik ismerősöknél, rokonoknál laknak; akik az utcán élnek, valamint a menekültekből lett hajléktalanok.

Németországban az utóbbi években a *lakástalan*, *Wohnungslos* kifejezés használata terjedt el mindazon személyek és csoportok megnevezésére, akik szegénységben, a többségi társadalomból kirekesztetten, hajlék, lakás nélkül élnek vagy a hajléktalanság küszöbén állnak.¹ A *Wohnungslose* kifejezés leginkább az angol *homeless* megjelöléssel hozható párhuzamba. Mindkettő értelme tágabb a magyar *hajléktalan* szóénál, mert – magyar terminológiával élve – az *otthontalanokat* értik alatta, vagyis azokat is ide sorolják, akik a hajléktalanság által veszélyeztetettek.²

A *Wohnungslos* megjelölés csak az utóbbi években terjedt el, korábban az *Obdachlos* (hajléktalan) kifejezést használták. Bár a köznyelvben még mindig előfordul ez az utóbbi szó is, a szociális szakmában egyre inkább kerülik. Ugyanis stigmatizáló jelentés kezdett hozzá kapcsolódni, mivel olyan embereket értettek alatta, akik nyilvános helyeken részegeskednek, lusták, bűdösek és zavarják a „rendes lakosok rendes életét”.

Egy kis statisztika

Országos szinten nem áll rendelkezésünkre megbízható hivatalos statisztika arról, hogy mekkora a hajléktalanok száma a 80 millió lakosú Németországban. A lakáspiac kimutatásait is csak egyes tartományok vonatkozásában használhatjuk fel témánkhoz. Azért nem lehet pontos, csupán becsült adatokat nyerni, mert azok a hajléktalan emberek, akik ismerősöknél, rokonoknál laknak vagy akik utcán élnek, általában nem vesznek igénybe semmiféle szociális ellátást, így szinte lehetetlen őket számba venni.

A Hajléktalanokat Segítő Szövetségi Munkacsoport (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe, BAGW³) becslése évről évre három hajléktalancsoportot vizsgál: a

¹ www.goethe.de

² A beszámolóban a továbbiakban is a *hajléktalan emberek* kifejezést használom a németből szó szerint fordított *lakástalanok* helyett, mivel a lakástalan a magyar szakterminológia szerint egy szűkebb csoportot jelöl.

³ www.bag-wohnungslosenhilfe.de

többszemélyes háztartásban élők (családok, párok, gyermeküket egyedül nevelő szülők), az egyszemélyes háztartásban élők, valamint az átmeneti elhelyezésben, tehát intézményben élők. A legutoljára, 2006-ban nyilvánosságra hozott adatok szerint a 254.000 hajléktalan közül 214.000 él a nyugatnémet és 30.000 a keletnémet területen. 24%-uk él többszemélyes háztartásban, 76%-uk egyedülálló.

A hajléktalanok 25%-a (64.000 fő) nő, 64%-a (162.000 fő) férfi és 11%-uk (28.000 fő) kiskorú.

Körülbelül 18.000 ember él az utcán. Ez a szám akkor feltűnően alacsony, ha figyelembe vesszük, hogy tíz évvel előtte, 1996-ban még 35.000 utcán élt, tehát körülbelül kétszer annyit becsültek a számítások. A berlini utcán élők számának csökkenéséről később részletesebben lesz szó.

Ezenfelül becslések szerint országosan 60.000–120.000 háztartás, tehát 120.000–235.000 ember él a hajléktalanság által fenyegetve.

A fenti adatok közé egyik esetben sem számolták a bevándorlókat és menekülteket, akik az országba érkezés után hajléktalanok lettek, mert még kevésbé van róluk pontos számadat. Annyit azonban bizonyosan állíthatunk, hogy számuk az utóbbi tíz évben radikálisan csökkent – cca. 340.000-ről cca. 11.000-re. Ezt azzal magyarázzák, hogy a bevándorlók száma is drasztikusan csökkent.

Az országoshoz hasonló okok miatt a berlini hajléktalanokról sem áll rendelkezésre megbízható adat. A Berlini Szenátus – ahol csupán a valamilyen szolgáltatást igénybe vevőkről vezetnek nyilvántartást – 6500 személyről szól, a nagy civil hajléktalanellátó szervezetek becslései szerint pedig 10.000 ember érintett jelenleg Berlinben. Ez a második kimutatás azokat a személyeket is számításba veszi, akik – elsősorban tartozásaik miatt – anonimitásuk megőrzése érdekében nem vesznek igénybe semmiféle szociális vagy egészségügyi ellátást, valamint azokat, akik illegálisan tartózkodnak a fővárosban és akik bizonytalan lakáskörülmények között, elsősorban foglalt házakban vagy más, érvényes bérleti szerződéssel nem biztosított helyen élnek.

A megbízható kimutatások hiánya ellenére azonban annyi mindenképpen megállapítható, hogy a hajléktalanok száma, ahogy országosan, a jelenleg csaknem négymillió lakost számláló Berlinben is csökkenő tendenciát mutat. A Berlini Szenátus nyilvántartása a jelenlegi, 6.500 főhöz képest a kilencvenes évek elején még duplaannyi, 12.500 hajléktalanról szólt, és a nagy civil szervezetek is húsz éve még hasonlóan, a jelenlegi 10.000 fő helyett 18.000 főt számoltak.

Történeti áttekintés

Hajléktalanellátás

A hajléktalanokról Németországban az önkormányzatok, a civil- és egyházi szervezetek egyaránt gondoskodnak. Az önkormányzatok gondoskodása korábban elsősorban a gyermekes családok támogatására, átmeneti elszállásolására és krízisintervenciójára terjedt ki, míg az egyedülálló hajléktalanokat (főleg a vándorló életmódot folytató férfiakat), akik legtöbbször nem kilakoltatással kerültek az utcára, a civil- és főleg az egyházi szervezetek fogadták oltalmukba.⁴

Az utóbbi években a német törvényhozás az önkormányzatoknak az átmeneti szállások biztosítását nemcsak családok, hanem egyedülálló hajléktalanok részére is kötelezővé tette.

⁴ www.feantsa.org: Tematic Report 2005 Homelessness and chsangeing rola of the state in Germany

A 19. század közepe óta az egyedülálló hajléktalanokat két nagy egyházi szervezet, a katolikus Caritas és az evangélikus Das Diakonische Werk támogatja. Intézményeik többsége a 19. század második felében alakult azzal a céllal, hogy elszállásolják, letelepítsék, illetve munkához juttassák az akkor még folyamatosan vándorló népességet. Ezek a csoportok leginkább vándorló kézművesek voltak, őket hívták *nem letelepedetteknek* (*Nichtsesshafte*). A kifejezés külön, szociálisan abnormális személyt jelölt. Ezzel párhuzamosan hívták őket *vándoroknak* (*Wanderer*) vagy *vándorszegényeknek* is (*Wanderarme*). Ők maguk pedig – az afrikai nomád életmódú törzsek nyomán – *berbereknek* (*Berber*) mondták magukat. A hivatalos nyelvben egészen az 1970-es évekig a *nem letelepedett életmódú személy* (*Nichtsesshafte*) volt a megnevezésük.⁵

A vándorok segítése, a róluk való gondoskodás az első munkáskolónia (Arbeiterkolonie) megalapításával kezdődött 1882-ben. A munkáskolónia vezetője és a vándor szerződést kötöttek arról, hogy a vándor elfogadja a felajánlott segítséget, és betartja a telepen a szigorú házirendet. 1899-ben már 24 munkáskolónia működött 3000 férőhellyel az országban. Ilyen kolóniákat nemcsak férfiak, hanem nők részére is alapítottak. Aki a munkát megtagadta, *Vagabundnak* számított, és mint csavargót, a rendőrség bármikor letartóztathatta. „A szorgalmasnak a neki járó segítség, a lustának a fegyelmezés” – így hangzott a telepek jelmondata.⁶

Ezeket a kvázi hajléktalan, vándorló életmódot folytató embereket, koldusokat a nemzetiszocialista berendezkedés ideje alatt pszichopátáknak bélyegezték, és a többi kirekesztett és elpusztítani kívánt csoport tagjaihoz hasonlóan sokukat letartóztatták és koncentrációs táborba küldték.⁷

Mivel Németország háború utáni kettészakadását követően az addig kiépített intézmények és szolgáltatások a nyugatnémet területeken éltek tovább, majd a német egység utáni, tehát a mai hajléktalanellátó rendszer is jórészt ezeknek a szerves folytatása, így az 1945 utáni jellegzetességeket a nyugatnémet területeken követjük tovább.

A második világháború után a Német Szövetségi Köztársaságban a segítő szervezetek még mindig a vándorló hajléktalanok letelepítésén dolgoztak, mégpedig úgy, hogy intézményeiken belül nyújtottak nekik szállást, valamint munkára ösztönözték őket a háború után még megmaradt munkáskolóniáikon. A célcsoport ebben az időszakban a közép- és kelet-európai országokból elűzött és Nyugat-Németországban otthont kereső többszázezer német volt.

1954-ben hozták létre a Szövetségi Munkacsoport a Nem Letelepedettek Megsegítésére (Bundesarbeitsgemeinschaft für Nichtsesshaftenhilfe) nevű szervezetet, amely máig a szociális segítség központi fóruma.⁸

1961-ben született meg a Szövetségi Szociális Törvényt (Bundessozialhilfsgesetz), amely kimondta, hogy minden szűkséget szenvedő állampolgárnak joga van egy minimális összegű pénzbeni támogatásra. Ugyanebben az évben az életmódra vonatkozó előírásokat, illetve büntetéseket is törölték a Büntető Törvénykönyvből (STGB Strafgesetzbuch 361. §).

Az 1970-es években a szociális munka területén ugyancsak jelentős változások mentek végbe. Új irányzat vette kezdetét, amely megkérdőjelezte az addigi misszionáriusi, pedagógiai célzatú segítséget, és előtérbe helyezte a hajléktalan emberek jogát a személyes

⁵ A szociális törvény 1974-es reformjakor törölték el ezt a pejoratív értelmet hordozó kifejezést és helyettesítették a következő terminussal: „olyan személyek, akiknek bizonyos szociális nehézségeik megakadályozzák a közösség életében való részvételüket”.

⁶ Jürgen Scheffler: Wohnungslosenhilfe www.diakonie-geschichte.de

⁷ Az ún. Aktion Arbeitsscheu Reich (munkakerülők) akció keretén belül 1938-ban mintegy 11.000 vándor hajléktalant és koldust küldtek a dachau, buchenwaldi és sachsenhauseni koncentrációs táborokba.

⁸ Fentebb a létszámtisztikákról írt fejezetben elsősorban az ő adataikra támaszkodtam.

gondoskodásra és pénzügyi ellátásra. A hajléktalanok helyzetét a szegénység extrém formájaként és a normál lakhatásból való kirekesztésként kezdték értelmezni és definiálni.

A *letelepített hajléktalanok* intézményei ugyanakkor a hospitalizálódás, az intézményfűggőség problémájával találták szemben magukat. Szemükre hányták többek között, hogy ők a hospitalizálódás problémájának kiváltói.

A szállásnyújtó intézmények mellett ezt követően „ambuláns” tanácsadó szolgálatok, nappali ellátások jöttek létre. Ezeknek a nappali ellátásoknak a száma azóta hihetetlenül megnőtt.⁹

Az 1980-as és 1990-es években kiépült a hajléktalan nők és hajléktalan anyák ellátásának rendszere is.

Amíg korábban elsősorban a lakásukat elvesztett vagy lakhatással soha nem rendelkező emberekre koncentrált a rendszer, ezekben az években egyre inkább a prevenció, a hajléktalanság megelőzése felé fordult a szervezetek figyelme.

Majd az 1990-es években a civil szervezetek mellett megjelentek az önkéntes szervezetek. Ezek között vannak olyanok, amelyek szinte kizárólag önkéntesekkel dolgoznak, és hajléktalan embereknek osztanak ételt, ruhát, hálózásokat. Ők nem működnek együtt az önkormányzatokkal és nem fizetnek szociális szakembereket. Ilyen a legnagyobb ételbank, a Berliner Tafel is, ahol önkéntesek osztják szét az éttermektől, élelmiszerboltoktól kapott ételt a rászorulóknak.¹⁰

A nappali centrumok is nagyrészt önkéntesekkel működnek. Ezeket 60%-ban nem hajléktalanok, hanem állandó lakhatással rendelkező szegény emberek veszik igénybe.

A londoni The Big Issue mintájára Németországban már 30 utcalap működik, melyek többsége helyi vagy regionális terjesztésű. Vannak lapok, melyeket újságírók, vannak, melyeket hajléktalanok írnak. Dolgoznak velük szociális munkások, önkéntesek vagy fizetett terjesztők, akik eddig tartós munkanélküliek voltak. A legsikeresebb lapoknak saját szociális szolgáltatásaik vannak.¹¹

Az önkéntesekből álló szervezetek tevékenységükkel elérték, hogy a többségi társadalom érzékenyebb lett a hajléktalanság problémája iránt, de hátrányuk, hogy hajlandók leegyszerűsíteni a hajléktalanság komplex problémáját étel- és ruhaosztásra.

Törvényi szabályozás

2005-től Németországban radikálisan megváltozott a szociális ellátások, valamint a munkanélküli és szociális pénzbeli ellátások rendszere. A törvényi módosításokat heves viták követték a szociális szakmán belül és a közéleti nyilvánosságban egyaránt. A következőkben az új rendszer lényegét, valamint a mellette és ellene szóló érveket is igyekszem bemutatni.

A szociálpolitika területén a Német Szövetségi Köztársaság 16 tartományának mindegyike saját törvényhozói hatalommal rendelkezik. Az egyes tartományok között, de Nyugat- és Kelet-Németország vonatkozásában is meglehetősen nagyok az eltérések mind a szakpolitikát, mind a gyakorlatot illetően.¹² A tartományi lakáspolitikában jelentős szerepük

⁹ 1999-ben a Németországban bejegyzett 641 hajléktalanellátó szervezet közül 367 volt tanácsadó szolgálat és nappali ellátás, 329 szállásnyújtó vagy részben szállásnyújtó intézményként működött hozzávetőlegesen 15.000 férőhellyel.

¹⁰ Németországban ma 480 ételbank működik évente több mint 25.000 önkéntessel.

¹¹ www.strassenfeger.org

¹² Különbőség van az intézmények finanszírozásában is. A szállást nyújtó szolgáltatásokat több helyen a régió, a nappali ellátásokat pedig főleg vagy teljesen a helyi önkormányzat finanszírozza. Több tartomány vegyesen finanszírozza mindkét típusú ellátást.

van a helyi önkormányzatoknak. Ezt a decentralizáltságot a jelenleg érvényben levő törvény még inkább erősíti, miután még nagyobb hatáskört biztosít a helyi szintű intézményeknek.¹³

A hajléktalan embereket leginkább érintő jogszabályokat jelenleg a szociális szolgáltatásokat szabályozó Szociális Törvénykönyv (Sozialgesetzbuch, SGB) tartalmazza (2003 előtt: Szövetségi Szociális Törvény 72. § – Bundessozialhilfsgesetz, BSHG).¹⁴ A törvénykönyv (SGB XII) 67. §-a¹⁵ a jogosultak körét és a szociális munka célját a következőképpen határozza meg: „Azon személyek részére, akiknek szélsőséges életkörülményei szélsőséges szociális problémákkal párosulnak, biztosítani kell a nehézségek legyőzéséhez szükséges szolgáltatásokat, amennyiben arra önerejükől nem képesek.”¹⁶

Szélsőséges életkörülménynek tekinti a törvény különösképpen a hiányzó vagy nem kielégítő lakást, bizonytalan egzisztenciát, jogszabályilag meghatározott nem kielégítő életkörülményeket, zárt intézményből való elbocsátás utáni állapotot vagy egyéb hátrányos körülményt. Szociális problémát jelent a közösség életéből önmagát kirekesztő viselkedésű személy, különösen a lakásfenntartással és lakástulajdonlással való összefüggésben. Továbbá a munkahelyszerzés és annak megtartása, amire utalhatnak a családi- és más szociális kapcsolatok problémái vagy bűncselekmény elkövetése.

A 68. § így határozza meg a szolgáltatások körét:

(1) „A szolgáltatások felölelik mindazokat az intézkedéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a problémákat elkerüljék, megszüntessék, mérsékeljék vagy azok rosszabbodását megakadályozzák, különös tekintettel a jogosultaknak és hozzátartozóiknak való tanácsadásra és személyes gondozásukra, a képzésükben való segítségre, munkahelyszerzésére és annak megtartására, lakóhelyük fenntartására és birtoklására...

(2) A szolgáltatások és juttatások jövedelemre és vagyonra való tekintet nélkül vehetők igénybe, amennyiben az egyes esetekben a személyes segítő szolgáltatásokat szükségesnek ítélik meg...

A jövedelemmel nem rendelkező hajléktalan emberek tehát jogosultak szociális segíségekre, amely magában foglalja a megélhetés, valamint egy átmeneti szállás költségeit is.

(3) A szociális segítségnyújtás fenntartói kötelesek együttműködni azokkal az intézményekkel, amelyek ezeket a feladatokat célul tűzték ki, valamint a tevékenységben részt vevő hatóságokkal, és arra törekedni, hogy ezeknek az intézményeknek és hatóságoknak a szociális segítségnyújtását és tevékenységét hatékonyan kiegészítse.”

Ha az ügyfél hajléktalan állapota a legmeghatározóbb a segítségnyújtás során – és például nem a szenvedélybetegsége vagy a kora –, akkor a következő két törvény vonatkoztatható rá leginkább:

1. a fentebb már említett SGB XII 67. §, amely meghatározza a célcsoportot.

2. a SGB XII 79. §, amely meghatározza azokat a minőségi, mennyiségi és teljesítménybeli keretfeltételeket, amelyeknek a szolgáltatásnyújtás során a szolgáltatóknak meg kell felelniük. Ehhez kapcsolódik a 75–76. §, amely kimondja, hogy a szolgáltatásra kötelezett önkormányzatok bizonyos kritériumok alapján kössenek megállapodást a szociális szolgáltató intézményekkel a szállásnyújtás és a személyes gondoskodás átalánydíjairól. Ez az egyházi és civil szervezetekre egyaránt érvényes.

¹³

A szegény és tartósan munkanélküli rétegek lakhatási- és rezsitámogatását például a jogszabály az országos és tartományi hatáskör helyett kizárólag helyi önkormányzati hatáskörbe utalta.

¹⁴ A szociális törvény (Sozialgesetzbuch XII für Hilfen in Einrichtungen einschließlich Diensten im Bereich Soziales) itt megtalálható: http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_12/BJNR302300003.html

¹⁵ 2003 előtt BSHG § 72.

¹⁶ „Für Personen bei denen besondere Lebensverhältnisse mit besonderen sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, sind Leistungen zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu erbringen, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind.”

Ha az ügyfél szenvedélybetegsége az irányadó az ellátás során, az intézményben nyújtott szolgáltatást számára az 53. § szabályozza, amely rendezi a fogyatékkal élők és szenvedélybetegek ellátásának fő irányvonalait, a társadalomba való lehetőség szerinti reintegrációjuk, képzésük, munkavégzésük és egyéb aktivitásaik támogatását.

A hajléktalanellátás rendszere és finanszírozása Berlinben

Rátérve most már a berlini helyzetre, mindjárt az elején megállapíthatjuk, hogy a fővárosban a hajléktalanellátásban résztvevők szolgáltatásainak rendszere és ezek működése rendkívül sokszínű.

A következőkben először a rendszer fő jellemzőit foglalom össze.

Együttműködés

Először is fontos kihangsúlyozni, hogy minden szolgáltatástípusban és minden szinten szoros az együttműködés a szolgáltatók, a fenntartók, az önkormányzatok és az adott területen érintett egyéb hatóságok között.

Berlinben két olyan fő fórum, illetve munkacsoport létezik, amely a hajléktalanellátó szervezeteket tömöríti. Az egyik az AG Leben mit Obdachlosen – Hajléktalanokkal Élni Munkacsoport (www.ag-lebenmitobdachlosen.de), a másik az immár húszéves Arbeitskreis Wohnungsnot – Otthontalanság Munkakör (www.ak-wohnungsnot.de), amely mintegy hatvan intézmény dolgozóit fogja össze. Bár jelenleg Berlinben a lakásellátás kielégítő, a magas munkanélküliség, a szociális szolgáltatások megnyirbálása és az egyre nagyobb elszegényedés mégis nélkülözhetetlenné teszi e szervezetek munkáját.

A nevezett két csoport munkatársai rendszeres megbeszéléseket tartanak a Berlini Szenátussal, így tudják befolyásolni és formálni ügyfeleik érdekében a szociális-, lakásügyi-, és pénzügyi politikai akaratot.

E két fő fórumon kívül például a nappali melegedők vagy a téli ellátásban résztvevő intézmények is speciális megbeszéléseket, fórumot szerveznek, hogy a csak őket érintő információkat egymás között kicseréljék, működésüket összehangolják. Ezeknek a munkacsoportoknak a koordinálását általában az egyik fenntartó vállalja magára.

Az ügyfelek elosztása

Az önkormányzat minden hozzá forduló ügyfelet el kell hogy helyezzen valamilyen szálláson, és ennek a költségeit is neki kell vállalnia. Ezt leírom még egyszer: Az önkormányzat minden hozzá forduló ügyfelet el kell hogy helyezzen valamilyen szálláson, és ennek a költségeit is neki kell vállalnia.

Az önkormányzat irányíthatja ügyfelét olcsó panzióba, olyan hajléktalanszállásra, ahol van valamilyen szociális munka, átmeneti szállásra, terápiás lakóközösségbe szenvedélybetegek számára, támogatott egyéni lakhatásba, szociális otthonba vagy bizonyos feltételekkel akár azonnal önálló lakásba. Ezek a lehetőségek tulajdonképpen lépcsőfokoknak is tekinthetők az önálló lakhatás felé.

Hogy az ügyfél „mit kap”, azt a kerületi önkormányzat szociális lakhatási osztályán dolgozó szociális munkás dönti el, ideális esetben az ügyfél szükségleteit és állapotát figyelembe véve. Minden ügyfélnek az önkormányzatnál is van tehát egy esetkezelő szociális munkása. Hogy BMSZKI-s nyelven fogalmazzak, a kerületi önkormányzat „FET-funkciót” is

ellát. Ha az ügyfél szállást keres, az önkormányzat szociális munkásához kell fordulnia. Az önkormányzat megteheti, hogy egy bizonyos szállásra vonatkozó kérelmet elutasít, de köteles helyette másikat ajánlani, amit támogat.¹⁷

Az önkormányzaton kívül a jobcenternek is (a szervezetről később részletesen lesz szó) vannak „FET-funkciói” azon ügyfelek számára, akik munkanélküli juttatásaik révén hozzá tartoznak, és akiknek a munkanélküliség, úgymond, a legnagyobb problémájuk.

Előfordul, hogy valaki sokáig az utcán él, és amikor jelentkezik egy intézménybe, nincsenek papírai, és nem is lehet kideríteni, hogy valaha melyik kerületi önkormányzathoz tartozott. Sőt lehet, hogy az ügyfél nem is berlini vagy nem is német. Akkor keresni kell neki egy önkormányzatot, aki őt támogatni fogja. Létezik Berlinben egy lista, amelyen születési hónap és nap szerint fel van osztva az év egyenlően a 12 kerület között. Például ha én november 17-én születtem, elhelyezésem kérésével Marzahn kerület önkormányzatához kell fordulni. Természetesen arra is van szabály, hogy ha nem sikerül megtudni, hogy mikor született az illető (ázsiaiaknál sokszor előfordul), akkor a vezetéknev kezdőbetűje alapján kerül valamelyik kerületbe az illető, mert az ábécé betűi szerint is fel vannak osztva a kerületek.

Németországban a hajléktalanellátás nem válik el élesen az egészségügyi és a szenvedélybeteg-ellátástól. Kevesebb a kimondottan hajléktalanellátó, és több a szenvedélybetegellátó vagy egészségügyi intézmény, s ha van is, nem a hajlék nélkülséget tekintik a fő problémának, hanem azt mint az egyéb, fő problémák okozatát veszik figyelembe a gondozás során.

A szenvedélybeteg-ellátásban világosan kirajzolódik egy olyan irányvonal a szolgáltatások között, amelyet ideális esetben a beteg saját józanodása érdekében végigjár. A szenvedélybeteg-tanácsadószolgálat munkatársa először kórházi elvonóra irányítja a beteget (ha már a tanácsadóba nem a kórházból került). Az elvonó után a beteg jelentkezik egy több hónapos terápiára. Ebben szintén a tanácsadó-szolgálat szakembere segíti őt, akivel a folyamat során végig tartja a kapcsolatot. Amennyiben a terápiára való bekerülésre várnia kell, a segítő el irányítja egy olyan átmeneti szállásra, ahol biztosított a szermentes környezet. Ha ezután bekerül a terápiára, amelynek általában valamelyik speciális klinika ad helyet, és ezt el is végzi, el irányíthatják őt egy terápiás lakóközösségbe, ahol még támogatott környezetben, terápiás napirendet betartva több évig lakhat és absztinenciájában erősödhet. Emellett már járhat dolgozni, és felkészülhet arra, hogy önálló lakhatása legyen, először szociális munkás támogatással, majd anélkül.

Az ügyfélkoordinálás szempontjából párhuzam vonható az önkormányzat szociális lakhatási osztálya és a szenvedélybeteg-tanácsadó között, bár az önkormányzat irányítása esetén nem szükséges, hogy olyan lineáris és szinte kötelező fejlődési vonalat kövessen az ügyfél, mint a szenvedélybeteg-ellátásban.

Szerződéskötési lehetőségek a Berlini Szenátussal

A 67. § alapján működő intézmények

¹⁷

Sőt, ha valamelyik lakónak nincs betegbiztosítása, akkor az önkormányzat az a szerv, amelyik köteles őt a biztosítóhoz bejelenteni, aznap, amikor hozzá valamilyen támogatásért folyamodik az illető, és ezt a betegbiztosítást az önkormányzatnak fizetnie is kell.

Egyes intézmények, általában a nagy szervezetek (például Caritas, Vöröskereszt) intézményei a Szociális Törvénykönyv (SGB XII) 67. § alapján kötnek szerződést a Berlini Szenátussal. Az általuk nyújtott szolgáltatást akkor engedélyezi a szenátus, ha alátámasztják, hogy az adott területen a kínált szolgáltatásra szükség van, és a szolgáltatás megfelel a szenátus által támasztott személyi és tárgyi feltételeket magában foglaló keretszerződésnek. Amennyiben ezt az adott intézmény teljesíti, igényt tarthat a támogatásra.

A támogatás egyrészt az ügyfelekkel való ellátást, másrészt pedig pénzügyi támogatást jelent. A szállásadó intézmények minden ügyfelük után külön számlázzák a szociális munka díját az önkormányzatnak, a szállásdíjat pedig a jobcenternek, illetve bizonyos esetekben (ha az ügyfél nem tud min. 3 órát dolgozni), a szállásdíjat is az önkormányzatnak. (A szállásdíj például az egyik átmeneti szállásnál 12 euró, a szociális munka díja 27 euró, összesen 39 euró.) Ezt a díjat az ügyfelek helyett az önkormányzatok/jobcenterek átvállalják. Vannak olyan intézmények, például a tanácsadó-szolgálatok vagy a nappali melegedők, amelyeknek egy évre előre meghatározzák a költségvetését, és nem ügyfélszám alapján kapják a támogatást.

A berlini hajléktalanellátásnak jelenleg hat fő célcsoportja van¹⁸:

- hajléktalan családok és csonka családok
- egyedülálló hajléktalan férfiak és nők
- utcán élők
- pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg hajléktalanok
- erősen leépült, régóta hajléktalan emberek
- ápolást-gondozást igénylő hajléktalan emberek.

Ezekből a kategóriákból kiindulva alakították ki a szolgáltatások rendszerét, melyek lehetnek ambuláns vagy tartós elhelyezést nyújtó szolgáltatások.

- Ambuláns szolgáltatások:
- Lakásmegtartási támogatás WuW (Wohnungserhaltung und Wohnunserhalt) – heti 2,5 munkaórával
 - Támogatott egyéni lakhatás BEW (Betreutes Einzelwohnen) heti 3-4 munkaóra
 - Támogatott csoportos lakhatás egykori drogfüggőknek befejezett terápia után
 - Támogatott csoportos lakhatás (2-6 személy a szolgáltató bérelt vagy saját tulajdonú lakásában)
 - Krízisidőszak diszpécserszolgálat – negyedévi finanszírozás
 - Mozgó orvosi szolgálat + más orvosi szolgáltatások
 - Vasúti szolgálat
 - Tanácsadó szolgálat
 - Tanácsadás bűncselekményt elkövetőknek
 - Utcai szociális munka – negyedévi finanszírozás
 - Éjjeli menedékhely – negyedévi finanszírozás
 -

Az ambuláns szolgáltatások között felsorolt támogatott lakhatás formái a következők lehetnek:

1. A lakásvesztés határán álló emberek kérhetik szociális munkás segítségét, aki rendszeresen kijár hozzájuk.
2. A lakásvesztés határán álló emberek kérhetik, hogy egy szociális munkás egy másik, számukra megfelelőbb lakásban gondozza őket.

3. Egy szociális szolgáltató lakásokat bérelhet, ezeket adhatja tovább albérletbe ügyfeleinek, ahol szociális munkás segítségét is biztosítja részükre. A szolgáltató egy ház lakásainak legfeljebb egyharmadát birtokolhatja – különben nem lenne vegyes a lakókörnyezet.
4. A szolgáltató keres az ügyfélnek bérlakást, de saját maga köti meg a bérleti szerződést és adja albérletbe ügyfélnek a lakást (ez az abszolút luxus).

Tartós elhelyezést nyújtó szolgáltatások:

- Átmeneti szállás (heti 5 napban szociális munka biztosítása)
- Krízisintézmény (7 nap 24 órán keresztül szakdolgozó szolgálat) – általában pszichiátriai beteg ügyfelek számára
- Lábadozó – ilyen most éppen nem létezik Berlinben

A szolgáltatások költségvetésének nagy részét az önkormányzatok felé kiszámlázott és tőlük befolyó összeg teszi ki. A fenntartó a költség kisebb vagy teljesen elenyésző részét állja. A szállásszolgáltatást és a szociálismunka-szolgáltatást külön számlázzák. A szállásszolgáltatás számlázása ugyanúgy történik, mint a nem a 67. § alapján működő intézményeknél (ezt a következő fejezetben részletezem).

A szociális munkát minden ügyfél után külön számlázzák az önkormányzatnak aszerint, hogy a szociális munkás hány órát dolgozott az ügyféllel. A munkaórák számának van egy meghatározott minimuma, amint a szolgáltatások felsorolásánál már jeleztem, és amelyet az intézmény keretszerződésébe belefoglalnak.

Az óraszám szerinti elszámolás alól kivételt képez a krízisidőszak diszpécserszolgálat, az utcai szociális munka és az éjjeli menedékhelyek szolgáltatásai. Ezek negyedéves finanszírozásuk, és az önkormányzat a következő évre konkrét összegben állapítja meg az intézmény ösztámogatását.

Különbséget tesznek Berlinben az „éjszakai kávézó” (Nachtcafé) és az éjjeli menedékhely (Notübernachtung) között. A Nachtcafé olyan ideiglenes fapad, amely csak téli időszakban létezik, és nem is mindennap. Meghatározzák például, hogy melyik nap melyik intézmény vagy templom nyit ki. Ilyen ellátást áprilisban sajnos már nem tudtam meglátogatni, de olyannak képzelem, mint Budapesten a Menhely Alapítvány Kürt utcai ügyfélszolgálatát, amely télen a nagy hidegekben ideiglenesen éjjeli menedékhelyként is működött.

De a nappali melegedő (Wärmestube) és a napközi foglalkoztató (Beschäftigungstäggestete) között is különbség van. A nappali melegedő ingyenes és elsősorban melegedő, társalgó hely, ahol mellesleg lehetnek foglalkozások is. A Tagesstätte vagy Beschäftigungstäggestete pedig (ezeket magyarul a következőkben „foglalkozásháznak” nevezem) olyan hely, ahol különféle kurzusokat látogathatnak az ügyfelek, amelyek általában nem ingyenesek. Anyagi támogatást ehhez, ahogy a szálláshoz is, szintén az önkormányzattól kell kérni.

Berlinben is különbség van átmeneti szállás (Übergangswohnheim) és lakóotthon (Stationäre Wohnformen) között abban, hogy mennyi ideig lehet a szállást igénybe venni. Az átmeneti szállásokon általában 2 hónap és 2 év közötti időtartamon belül kell a kilépésre felkészülni, a lakóotthonban pedig korlátlan ideig lehet maradni. A szociális törvényben nincs meghatározva, hogy egy a 67. § alapján működő átmeneti szálláson mennyi ideig lehet lakni. A lakhatás időtartamát mindig az adott kerületi önkormányzat határozza meg, külön minden lakó esetében.

Az 53. és a 61. §-nak is vannak tartós elhelyezést nyújtó szolgáltatásai. Az első a pszichiátriai betegek támogatott lakhatását, szenvedélybetegek terápiás otthonát, a másik pedig a szociális otthonokat/rokkantak otthonait szabályozza.

Egyre több az olyan szociális otthon is Berlinben, ahol az ápolásra szoruló hajléktalanokat helyezik el. Az ilyen otthonok rendszabályainak a hajléktalan emberek többsége nehezen tud megfelelni, így az önkormányzat szociális munkásának folyamatos fejtörést okoz, hogy őket hova küldje.¹⁹

Utcai szociális munka

Berlinben nincs olyan utcai szociálismunkás-hálózat, amely az egész város területét lefedné. Civil szervezetek a gócpontokat, például a pályaudvarok környékét rendszeresen látogatják, de az utcai szociális munka jelenleg inkább a szenvedélybeteg ellátásban, azon belül is inkább a drogfüggők ellátásban jellemző.

Láttam olyan régi fényképeket az egyik intézményben, amelyek hasonló módon utcán, kapualjban, padon alvó hajléktalan embereket mutattak, mint manapság láthatók Budapest utcáin. Hogy a német fővárosban mostanában nem él annyi ember az utcán, mint húsz éve Nyugat-Berlinben, azt egyrészt a már említett rendelkezés magyarázza, amely szerint az önkormányzat minden otthontalan embert köteles elhelyezni valamilyen szálláson. Másrészt pedig az, hogy jól működik az ellátórendszer, amely elsősorban tanácsadásközpontú, és ezáltal mindenkinek egészen személyre szabottan megtalálja a megfelelő szállás- és/vagy gondozási szolgáltatást. Végül pedig nem elhanyagolható tény az sem, hogy Berlinben egyáltalán nincs lakáshiány, mindenki talál magának kedvező árú kiadó lakást.

Pár éve még Berlinben is kiterjedt utcai szociális munka folyt, most állítólag már nincs rá szükség. A kollégák például még emlékeznek olyan rendelkezésre, amely szerint a Bahnhof Zoonál a pályaudvar területén érvényes menetjegy nélkül nem volt szabad tartózkodni. Vagyis nem is olyan régen még a pályaudvar környéke is tele volt hajléktalanokkal, de ez Berlinben ma már csak emlék.

Bár sokkal kevesebb, mint tíz-húsz éve, de még ma is mindig él cca. 3000 ember az utcán Berlinben mindenféle pénzbeli juttatás nélkül. Ez azért érdekes, mert a HarTz IV támogatásra – amelyről a következőkben még szó lesz, és amelynek az összege jelenleg 351 euró, s ehhez jön még egy kis lakás bérleti díja – mindenki jogosult. A támogatást sokan a kérvényezés bonyolultsága miatt nem igénylik, de még többen azért, mert amint valamilyen szociális vagy egészségügyi szolgáltatást igénybe vesznek, bekerülnek az ellátórendszerbe, és elvesztik anonimitásukat, ami addig a különböző hatóságok behajtási procedúráitól megvédte őket.

ASOG alapján működő hajléktalanszállások

Egyes szervezetek nem a 67. §, hanem egyszerűen annak a rendőrségi szabályzatnak (ASOG) az alapján működnek, amelyik arról rendelkezik, hogy a lakosok biztonságáról, pihenésük nyugalmaról, a lakókörnyezet rendjéről és tisztaságáról gondoskodni kell. Ehhez

¹⁹ A 2005-ös változások előtt is minden rászoruló ismerte a saját esetkezelőjét az önkormányzatnál, még inkább, mint mostanában, mivel most először is mindenkinek a jobcenternél kell jelentkeznie.

hozzátartozik, hogy az utcán nem lehet hangosan, csoportosan alkoholt fogyasztani, de az is, hogy a parkok padjait nem vehetik birtokba az utcán élők. A rendőr kitilthatja a parkból az italozó bandákat vagy a padokon lakó csöveseket.²⁰ Viszont, ahogy már szó volt róla, a törvénykezés amellett, hogy mindezt megtiltja, azt is megszabja, hogy az önkormányzatok minden otthontalan embert valahol, lehetőleg a neki legmegfelelőbb helyen elhelyezzenek.

Az elhelyezés sok esetben olcsó panziót jelent, ahol egyáltalán nincs szociális munka, vagy olyan intézmét, mint az én fogadóintézményeim, ahol ugyan dolgoznak szociális munkások, de munkájuk során a 67. § szigorúbb követelményeinek nem kell hogy megfeleljenek. Ha tehát akár egy magánszemély saját tőkéjét arra fordítja, hogy vásárol egy nagy házat, és bejelenti az önkormányzatnál, hogy az általa kiszámolt napidíj fejében például tíz fő részére tud szállást nyújtani, és az épület az előírásoknak megfelel, lakókat fogadhat, akik helyett az önkormányzat a szállásdíj fizetését átvállalja. Ezek a legolcsóbb szállások Berlinben, mert a fenntartó tulajdonos természetesen csak szállásdíjat számlázhat, szociálismunkáért járó nem. Az olcsó szolgáltatás miatt az ilyen helyre az önkormányzat előszeretettel küldi a klasszikus utcás hajléktalanokat, azokat, akik általában mindenhonét kipörögnek, és akikbe az önkormányzat nem akar „több pénzt fektetni”.

A szállásadó intézmény nem köt senkivel szerződést, csak a jogát ismerteti el a szenátussal az általa kiszámolt napidíjra. De mivel még a drágább szállások, mint például a fogadóintézményeim is, olcsóbbak, mint a szociális munkáért is számlázó intézmények, az önkormányzatok ide is szívesen küldik az ügyfeleket. Ezeknél az intézményeknél a Berlini Szenátus nem vállal felelősséget, hogy majd gondoskodik az ügyféllel való ellátásukról, ezért működik köztük egy úgynevezett Bettenbörse(ágybörze)-rendszer, amelyen keresztül ügyfeleket szereznek.

Az egyik fogadóintézményem tulajdonosa elmondta, ő jobban szeretné, ha erre a tevékenységre szintén lenne törvényi szabályozás, és akkor együttműködési szerződést lehetne kötni a szenátussal. Abban az esetben magasabb támogatást is kérhetne az ellátásért. Egy kollégám viszont inkább örül, hogy nincs ilyen szerződés, mert akkor sokkal több lenne a kötelezettség, amit be kell tartani, és az folyamatos ellenőrzésekkel is járna.

Pénzbeni szociális ellátások

A 2005-ös új jogszabály alapvetően csökkenti a lakhatási támogatások összegét. Ezt a változtatást sok szakmai szervezet erősen bírálja. Másrészt folyamatosan azt követeli a szociális szakma, hogy a lakhatáshoz való jog alkotmányos jog legyen Németországban.²¹ Egy olyan alapszabály megalkotását javasolják, amely kimondaná, hogy csak abban az esetben lehet valakit a lakásából kilakoltatni, ha megfelelő cserelakást biztosítanak neki.²² Ez a követelés a törvényalkotók oldalán egyelőre nem talált kedvező fogadtatásra.

A lakhatás finanszírozása

²⁰ Másrészt, ha egy hajléktalan ember a közterületen semmi rendbontó tevékenységet nem tesz, és senkit nem zavar, a rendőr nem tehet semmit.

Vannak olyan hajléktalanok, akiket a lakókörnyezetük befogadott, és évek óta a ház előtti padon alszanak. A rendőr ilyenkor legfeljebb a detoxba vitetheti el őket, ha indokolt.

²¹ A Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) szervezete 2007-ben javaslatát a lakhatáshoz való joggal kapcsolatban nyílt levélben juttatta el Angela Merkel kancellárnak (www.feantsa.org).
²² Nord Rhein-Westphalia az egyetlen olyan tartomány Németországban, amely a hajléktalan emberek számára létrehozott egy állandó lakhatáshoz segítő pénzügyi alapot.

Az ügyfél lakhatási finanszírozásának és az intézmény finanszírozásának módjára első fogadóintézményemből, a Nostitzstraße 6-ból (a továbbiakban N6) hozok példát.

Egy nap Wolfganggal, az egyik szociális munkással és egy új lakóval, H. S.-sal időpontot egyeztetünk a kreuzbergi kerületi önkormányzatnál, hogy egy személyes találkozás során meggyőzzük a hatóságot, támogassák H. S. lakhatását. Merthogy minden lakó részére minden hónapban külön kell kérni az önkormányzattól a támogatást! Először a lakót is viszi magával a szociális munkás az önkormányzati szociális munkáshoz, aki az esetet megvizsgálja, és ott helyben dönt. A következőkben aztán már nem kell havonta minden lakóval elmenni az önkormányzathoz, elég egy telefonos egyeztetés.

Mint már a fejezet elején említettem, az ügyfelek anyagi támogatást attól a kerülettől kapnak, ahová korábban lakcímük szerint tartoztak. Nem lehet tehát anélkül senkit sem ellátni az intézményben, hogy tisztázva ne lenne, az adott önkormányzat támogatja-e őt vagy sem. Az önkormányzat a következő támogatásokat adhatja:

- Harz IV 351 euró + lakbér
- rendkívüli támogatás (Einmalige Beihilfe) – azoknak, akik először alapítanak háztartást. (Ebben részesült például egy másik lakó, aki ottlétem során költözött ki a N6-ból, de kaphatja ezt akár egy családjától épp elköltöző fiatal is.)

Kimondja a szabály, hogy a 351 eurónak hányadrésze költhető élelmiszerre, tisztálkodási szerekre, rezsire. Mivel az intézményben lakóknak nem kell rezsire költeniük, ők a rezszi összegével (a N6-ban például 22,11 euróval) csökkentett pénzt kapják meg a számlájukra (a N6-ban tehát 329,89 eurót).

H. S. most 120 euró nyugdíjban részesül. Tehát az önkormányzatnak 209,89-t kell hozzátennie, hogy meglegyen a 329,89 eurója. Ez a lakó pénze.

Az önkormányzatnak emellett a 329,89 euró mellett H. S. intézményi ellátásának díját is vállalnia kell, ami a N6-ban 32,21 euró naponta. Ennél vannak olcsóbb ASOG alapján működő szállások is, például 18 euróért, de drágább panziók akár 100 euróért is, amire mondhatja az önkormányzat, hogy túl drága, vagy hogy a lakó ahhoz az ellátáshoz túl egészséges vagy túl beteg.

Egy lakó ellátása tehát a N6-ban 32,21 euró naponta. Egy hónapra ez 1000 eurót jelent. (Ha kórházban van a lakó, arra az időszakra 20%-kal kevesebbet kap utána a ház.) Ez az összeg képezi az intézmény költségvetésének az alapját. Ebből fizetik a béreket, az eszközöket, a rezsit és a bérleti díjat a ház után a tulajdonosnak, aki esetünkben az evangélikus egyház.

Fogadóintézményem, amint más szociális intézmény is, a berlini szenátustól kapott támogatást a kerületen keresztül kapja meg. Az egyház mint fenntartó semmi támogatást nem tud neki adni, mert ahogy az intézményvezető elmondta, kevés náluk a templomba járó, és az általuk befizetett egyházi adóból épp hogy a lelkész fizetésére futja.

Most nézzük meg még egyszer, miből tevődik össze az 1000 euró havonta:

Az ügyfél nyugdíjként kap például	400 eurót
Ebből megtarthat	350 eurót
A többi a N6-nak kell adnia	50 eurót
A N6-nak a kerület ezt kiegészíti 1000 euróra, azaz	950 euróval

Dupla finanszírozás is létezik. Például az önkormányzat fizet a lakónak a lakhatása után, másrészt fizeti a kurzusát a foglalkozásházban. Vagy: fizeti a lakhatását és a gondozó szolgálatot (Pflegedienst), azt a személyt, aki kijár hozzá. A gondozó szolgálat szállón is, és

lakásban is lehetséges. Három rokkantsági fokozat van, mindegyikhez más pénzbeli juttatás jár. Ezt a betegbiztosító (Krankenkasse) fizeti a munkavállalók által fizetett gondozási biztosításokból (Pflegeversicherungen). Viszont nem közvetlenül az ügyfélnek fizetik ki, hanem azoknak a nagy szervezeteknek (a Caritasnak, a Diakonisches Werknek vagy a Vörscheresztnek), akik az ügyfélnek ebből a pénzből gondozót küldenek. De léteznek kisebb egyesületek, társaságok is (Verein) amelyek gondozó szolgálatokat működtetnek. Ilyet bárki létrehozhat.

A fenti, önkormányzati finanszírozás mellett sok intézmény költségvetésében az adományok játszanak nagy szerepet. Első fogadóintézményem például a nappali foglalkoztatót teljes egészében adományokból tartja fenn, és az intézmény autóját is adományba kapta. Az épület teljes felújítása, amit éppen eljövetelem után, augusztusban kezdtek el, körülbelül 1 000 000 euróba fog kerülni. Sok támogatást gyűjtöttek hozzá, azonkívül hitelt is felvettek 20 évre.

Most nézzük a másik fogadóintézményem, a SIEFOS példáját:

Amelyik lakónak a nyugdíja 350 eurónál magasabb, a 350 euró feletti részt itt is levonják, tehát havonta ennyivel kevesebb támogatást kap az önkormányzattól vagy a jobcentertől az ügyfél²³. Ez úgy történik, hogy az ügyfél nyugdíjának a teljes összege a SIEFOS-hoz érkezik, és a különbözetet a cég utalja át az önkormányzatnak, így a cégnek van vele több munkája, nem az önkormányzatnak. Amelyik lakónak saját bankszámlája van, a hónap első munkanapján maga fizeti be ezt a különbözetet a SIEFOS számlájára, hogy aztán az továbbutalja az önkormányzatnak.

Van olyan eset, amikor a lakó juttatása valamilyen oknál fogva késik. Ilyenkor a vezetés dönthet úgy, hogy a közös pénzből kölcsönöznek neki, és dönthet úgy is, hogy mindamellett mondjuk egy hétig nem kell az étkezésért fizetnie. Vannak olyan esetek, amikor az önkormányzat egy teljes évre megítéli a támogatást, de a legtöbb esetben csak egy hónapra.

Hogy megérkezett-e a lakó megfelelő támogatása (nyugdíja, Hartz IV., stb.) a közös számlára, a cég adminisztrátora figyeli, és intézkedik, ha gond van. A szállásdíj-támogatások megérkezését a cég könyvelője figyeli a cég székhelyén, és intézkedik, ha gond van. A gondnokoltatott lakó (sok van ilyen) zsebpénzének a megérkezését a gondnoktól a szociális munkás figyeli, és ő intézkedik, ha gond van.

A szállásdíjtámogatások átvállalását a SIEFOS a hónap végén állítja ki az illetékes önkormányzatok és jobcenterek felé. Abban az esetben nem a helyi (Friedrichshain-Kreuzbergi) önkormányzat az illetékes, ha mondjuk egy másik önkormányzatnak a területén nincs elegendő megfelelő szálláshely a lakó számára, vagy a lakónak egy másik önkormányzatnál állandó lakhatása volt.

Egy nap mentorommal elvittünk egy a SIEFOS által május hónapra kiállított számlát az önkormányzathoz és az illetékes osztályon az ügyintéző (aki nem a szociális munkás) kezébe adtuk. Mentorom szerint ugyanis ez a legbiztosabb módszer annak megelőzésére, hogy a számla elkallódjon. Az önkormányzati ügyintézőket valójában nagyon nehéz elérni, és sok esetben a szociális munkások nagy erőfeszítésébe kerül, míg az önkormányzati dolgozó egy határozatot megír vagy egy összeget átutal nekik.²⁴

²³ Ezt a módszert már a szociális ellátások reformja előtt is alkalmazták, tehát aki szociális segélyben részesült, korábban is csökkentett nyugdíjat kapott.

²⁴ Az önkormányzati szociális munkások a többi hivatalnokkal együtt közalkalmazottak. A közalkalmazottaknak Németországban is különleges kiváltságaik vannak: 13. havi bért és plusz pénzt kapnak karácsonykor vagy szabadságolás előtt. Sőt, a közalkalmazottak pályájuk alatt többször is kivehetnek egy év szabadságot, amely alatt bérük kétharmadát megkapják. Ezt az évet feltöltődésre, utazásra, továbbképzésre, tudományos tevékenységre tudják felhasználni. A cégek, alapítványok, egyházak által fenntartott intézmények szociális munkásai természetesen nem közalkalmazottak, csak azok, akik az önkormányzatoknál dolgoznak.

A SIEFOS-nál minden hónap végén a számlákat és azok mellékleteit az adminisztrátor és a könyvelő közösen készíti el. Ez nagy munkát jelent, mert mind a 150 lakó után két igazolást kell elkészíteni és összefűzni. A helyben kiállított és lakó által aláírt igazolás arról szól, hogy az adott hónapban az ügyfél igénybe vette a szolgáltatást. A másik, az önkormányzat határozatának (Reservierungsbescheinigung) fénymásolata pedig azt igazolja, hogy az önkormányzat minimum egy hónapra átvállalta a szállás finanszírozását. Ezt a határozatot az önkormányzatnál mindig az a szociális munkás állítja ki, akihez az ügyfél tartozik.

A munkavállalás finanszírozása

A már említett szociális törvény és a lakástörvény változásain túl 2005-ben olyan megszorító intézkedéseket is hoztak, amelyek a hajléktalanság veszélyében élő tartós munkanélkülieket érintik, és kialakítottak a számukra az angolszász szociális rendszerek példáján alapuló pénzügyi támogatási formát, melyet egyszerűen csak Hartz IV-ként emlegetnek.

A reform teljesen átalakította e pénzbeli juttatások rendszerét. Egyrészt összevonták a tartósan munkanélküliek kétféle támogatását (munkanélküli támogatás-Arbeitslosengeld + munkanélküli segély-Arbeitslosenhilfe) Arbeitslosengeld I. név alatt, másrészt a szociális segélyt – az ebben részesülők korábban nem voltak kötelezve álláskeresőre –, egy új, úgynevezett „megélhetési támogatásba” olvasztották be,²⁵ amely a munkanélküli időszak alatti pénzügyi juttatásokat szigorú feltételekhez és teljesítésekhez köti.

A munkanélküli támogatást (Arbeitslosengeld I) állami költségvetésből folyósítják az állásvesztés után általában 12 hónapig. Hogy pontosan milyen hosszú ideig részesül benne az illető, az az életkorától és a járulékfizetős munkával töltött időszak hosszától függ – például 56 éves kor fölött már két évig folyósítható.²⁶ Ezalatt az ögyfélnek együtt kell működnie a munkaügyi központtal, megkövetelik tőle az álláskeresőt vagy a továbbképzésen való részvételt. Az Alg I összege az egykori nettó fizetés 67–70%-a attól függően, hogy van-e kiskorú eltartott a háztartásban vagy nincs. Az ebben részesülők munkanélkülinek számítanak a statisztikákban.

A támogatást a munkaügyi központon (Arbeitsagentur) keresztül a nürnbergi központi munkaügyi központ (Bundesagentur für Arbeit) folyósítja. A szolgáltatás a SGB III alapján vehető igénybe.

Az ABM (Arbeitsbeschäftigungsmaßnahme) egy olyan bérjellegű juttatás, amelyet a munkaügyi központ fizet, összege 900–1000 euró. Aki ebben a juttatásban részesül, annak még fizetett szabadság is jár. Az első fogadóintézménynél például hat esetfelelős szociális munkás dolgozott, és közülük hárman ebben a központi támogatásban részesültek, és nem az intézmény fizetett nekik munkabért. Ők is esetfelelős szociális munkások voltak, de csak 3–4 esetük volt, mert nem lehettek benne biztosak, hogy pár hónap múlva meghosszabbítja-e szerződésüket a központ. Az intézmények saját költségvetésükből sokkal kevesebb álláshelyet tudnak finanszírozni, ezért szoktak élni ezzel a lehetőséggel.

Ottlétem alatt találkoztam olyan kollégával is, aki teamvezető és szintén ABM-munkaerő már három éve a cégnél, s most májusban nem hosszabbították meg a szerződését. Ez őt duplán kellemetlenül érintette, mert pedagógiát tanult egy olyan helyen, ahol a tanulmányok folytatásának feltétele, hogy szociális intézményben dolgozzon. Másrészt, ha ő elmegy, nem tudni, ki veszi át utána annak a kreatív centrumnak a vezetését, ahová sok rászoruló ember jár festeni, rajzolni, agyagozni, barkácsolni.

²⁵ A Hartz-IV. törvény. A Hartz-csomagot sok kritika érte. Elsősorban azért, mert a jólképzett munkanélküliek is kénytelenek „egy eurós állásokkal” megelégedni (www.reflexmagazin.hu, attac.zpok.hu).

²⁶ A nyugdíjkorhatár nők és férfiak részére egyaránt 65 év, de a most munkába lépőknek már 67 lesz.

Az ABM-ben részesülő ügyfelek a statisztikákban nem számítanak munkanélkülinek.

És most a már többször említett jobcenterről. Az önkormányzati szociális munkával ellentétben, ahol minden önkormányzat saját maga alakítja a szociális ellátórendszerét, a jobcenter egy központilag felülről kialakított szolgáltatásrendszer, munkaügyi hivatal (a köznyelvben Arbeitsamt). Sok kritika éri amiatt, hogy kizárólag az álláskeresésre koncentrál, az ügyfeleinek való szociális segítségnyújtást pedig elhanyagolja. Fiókjai minden kerületben vagy minden önkormányzatnál megtalálhatók.

Amint már említettem, 2005 előtt még volt Németországban szociális segély (Sozialhilfe). Az új rendszer a szociális segélyre szoruló munkanélkülinek számító személyeket megosztja aszerint, hogy a munkaerőpiacra még reintegrálhatók vagy sem. Akik munkaképesek, tehát legalább napi 3 órát tudnak dolgozni, és az Alg I. egy éve alatt nem találtak munkát, a jobcentertől igényelhetik az Arbeitslosengeld II-t, ami a Hartz IV vagy „megélhetési támogatás” (Hilfe zum Lebensunterhalt). Összege jelenleg 351 euró és mellé még egy limitált nagyságú és árú lakás bérleti díja.²⁷ Aki addig nagyobb lakásban lakott, ki kell költöznie. A szolgáltatás a SGB II alapján vehető igénybe. A támogatásban részesülőtől itt is elvárják az együttműködést és az álláskeresést.

Egy további támogatási formát, az MAE-t a Hartz IV. mellé lehet igényelni. Ez a juttatás azt jelenti, hogy a munkanélküli hetente 30 órát dolgozhat legfeljebb 1,50 euró/óráért. Ezért hívják ezt a köznyelvben „egy eurós munkának”. Az első fogadóintézménynél szintén volt olyan szakdolgozó, aki ebben részesült. Ezzel a juttatással nem jár fizetett szabadság.

Az ÖBM nevű juttatást is a jobcenter folyósítja: összege 1300 euró a szakképzéssel nem rendelkezőknek, 1600 euró a szakképzetteknek. Az első fogadóintézményben szintén volt olyan kolléga, aki ebben részesült.

Az MAE és az ÖBM juttatásokat a profitorientált cégeknél dolgozók nem igényelhetik, így a második fogadóintézménynél sem volt ilyen. Az ott dolgozókat teljes mértékben a cégnek kellett fizetnie.

Németországban nincs meghatározva a minimálbér összege. Emiatt a munkaadók akár olyan alacsonyan is tarthatják a dolgozó bérét, hogy az mellé még a 351 eurós támogatást is kénytelen igényelni. A jobcenter viszont az illetőt ilyenkor álláskeresőként kezeli, hiszen most olyan munkája van, amiből nem tud megélni. Emellett az ügyfélnek félévente személyesen meg kell jelennie a jobcenterben és köteles havonta elküldeni a hivatalnak a bankszámla-kivonatát és a bérpapírját.

Ha 2000 euró feletti megtakarítás van valakinek a bankszámláján és a Hartz IV-re tart igényt, először a megtakarítás 2000 euró feletti részét kell felélnie, utána kezdik csak folyósítani neki a Hartz IV-t.²⁸

A jobcenter ügyfelei olyan személyek lehetnek, akik képesek arra, hogy legalább napi 3 órát dolgozzanak. Itt a munkaerőpiaci reintegráció a cél, és ennek érdekében szoros az együttműködés az ügyféllel, a feltételek szigorúak, és az együttműködési megállapodás be nem tartása esetén a szankciók is szigorúak. Például az egyik intézménynél egy lakó nem ment el a jobcenterhez a kitűzött időpontban, mert berúgott. Ezután kapott tőlük egy értesítést, hogy a következő fél évben a havi Hartz IV összegét 70 euróval csökkentik.

Minden jobcenternek két fő részlege van: a szolgáltatásosztály (Leistungsabteilung) és az esetmenedzsment (Fallmanagement). Az előbbi felelős az Alg II igények elbírálásáért és

²⁷ A lakás egy fő esetén például nem lehet több 50 m²-nél és nem kerülhet többé 300 eurónál.

²⁸ Állítólag ez a régi szociális rendszerben is hasonlóan működött, de akkor a határ 11.000 DM volt, ami magasabb, mint a jelenlegi 2000 euró.

kifizetéséért, az esetmenedzsmentnél pedig a keresőképeség felülvizsgálatát lehet igényelni. A fent említett lakó szociális munkása folyamatosan ügyfele keresőképeségének orvosi felülvizsgálatán fáradozott, de az ezekre az időpontokra sem volt hajlandó soha elmenni.

Ha az orvosi felülvizsgálat során úgy ítélik meg, hogy az illető nem képes legalább napi három órát dolgozni, munkaképtelennek minősítik és átkerül a kerületi önkormányzat szociális hivatalának (Sozialamt) a fennhatósága alá, ahol nem támasztanak ilyen szigorú együttműködési feltételeket vele szemben. A SGB XII Kap. IV 41-46. § alapján jár neki az „Alapellátás idős kor vagy keresőképtelenség esetén” (Grundsicherung im Alter oder bei Erwerbsunfähigkeit; a köznyelvben: Grundsicherung), ami szintén a Hartz IV, tehát 351 euró + bérleti díj. Ezt a juttatást egészen a nyugdíjkorhatárig, 65 éves korig folyósíthatják neki. Az ebben részesülőket nem számítják már a munkanélküliek közé.

Ha valaki hajléktalan, mindezekon túl nem a munka-, hanem a lakhatás megoldása miatt mindenképpen be kell jelentkeznie az önkormányzathoz, akkor is, ha a jobcentertől kapja a pénzét, mert még munkaképes, vagy mert még nem kérelmezte munkaképeségének a felülvizsgálatát.

A 2005 előtti szociális rendszerben munkanélküli járadékban több évig lehetett részesülni, folyamatosan csökkenő összeggel. A jelenlegi rendszert sokan azért is kritizálják, mert bármilyen magas volt is valakinek a keresete, egy év munkanélküliség után már csak 351 eurót kap. Az egykori szociális segély ugyan kevesebb volt a mostani 351 eurónál, viszont mellé sokféle egyszeri, rendkívüli támogatást lehetett igényelni, például félévente ruhapénzt vagy rezsitámogatást, mosógépelromlási támogatást, tehát a végén jobban jött ki az ember, mint most. Ma ezekből csak a háztartásalapítási, a gyerekszülési és egy bizonyos, gyerekek után járó támogatás maradt meg.

II. RÉSZ

A szakmai gyakorlat fogadó intézményei

1. Nostitzstraße Hajléktalanlakhatási Projekt (Obdachlosen – Wohnprojekt Nostitzstraße)²⁹

Szakmai gyakorlatom első négy hetében a Heilig Kreuz – Passion evangélikus egyházközség Nostitzstraße 6 alatti szállását, valamint az intézmény keretében működő két projektet ismertem meg. A szolgáltatások fenntartója a Heilig Kreuz-Passion evangélikus egyházközség.

Maga a szállás 1998 februárjában nyílt meg azzal a céllal, hogy „alternatív lakhatási formát” ajánljon azoknak a szenvedélybeteg és/vagy pszichiátriai beteg férfiaknak, akik már régóta hajléktalanok.

A 42 férőhelyes szállás Kreuzberg kerületben található, közel a belvároshoz. Olyan alkoholbeteg férfiak részére nyújt szállást és szociális ellátást, akik még nem jutottak el arra a pontra, vagy már túl vannak azon a ponton, hogy fel tudjanak hagyni az ivással. Az absztinencia tehát a bekerülésnek nem feltétele és nem is elvárás az itt lakás során sem.

A projekt része a „Villa lakóközösség” (Wohngemeinschaft „Wille”), amely egy közeli háromszobás lakásban ad helyet három olyan lakónak, akik már egy ideje absztinens életmódot folytatnak, viszont még szükségük van a szociális munkással való szorosabb kapcsolattartásra, és a „védett” lakhatásra. Visszaesés esetén az ügyfélnek módjában áll visszaköltözni a nem absztinens szállásra.

Az egyházközséghez tartozik ugyanebben a kerületben még egy napközi foglalkoztató, illetve kreatív centrum is hajléktalan és/vagy kevés pénzből élő emberek számára, a Gitschinerstraße 15 (továbbiakban G15), amely teljes mértékben adományokból tartja fenn magát.

A fenntartó, a Heilig Kreuz – Passion egyházközség a szociális intézménynek az ingatlanon kívül, amely az egyházközség tulajdona, csak szervezésileg jelent támogatást, anyagilag nem. A N6 még bérleti díjat is fizet az egyházközségnek. Az egyre kevesebb hívő ugyanis egyre kevesebb egyházi adót fizet, és emiatt egyik egyházközségnek sem rózsás az anyagi helyzete Berlinben. Ráadásul az adományozók inkább a nagy szervezeteket, a Caritast, a Vöröskeresztet vagy a Diakonisches Werket támogatják, akik sokkal nagyobb reklámköltséget engedhetnek meg maguknak.

Nostitzstraße 6

A N6 egy tartós elhelyezést biztosító lakóotthon, amely az ASOG alapján működik. Lakóprojekt (Wohnprojekt) a neve azért, mert az 1. emeleten lévő egyágyas szobákban olyan lakók laknak, akik teljes ellátásban részesülnek, a házban étkeznek, ápoló jár hozzájuk, kevésbé önellátók. A 2., 3., 4. emeleten pedig három garzonlakást és három többszobás lakást alakítottak ki, az utóbbiakat németül lakóközösségeknek hívják (Wohngemeinschaft – WG). Az itt lakók sokkal önállóbbak. Mivel a két funkció a házban keveredik, ezért használják az átfogóbb, lakóprojekt elnevezést.

A N6 nem átmeneti szállás, hanem lakóotthon, mert a lakóknak nincs határozott idejű jogviszonyuk. Sőt, az intézménnyel ők semmilyen szerződést nem kötnek, csak beköltözéskor írnak alá egy házirendet, amelyben vállalják, hogy nem fogyasztanak kemény drogokat és tartózkodnak az erőszakos magatartástól.

A házat idén augusztustól teljesen felújítják. Ezalatt a lakókat egy másik épületben helyezik el, amihez még nem találtak alkalmas bérházat, az ügyben a vezetőség most több lakásszövetkezettel is tárgyal.

A ház eredetileg egyházi célokat szolgált, a gyülekezet termei, irodái voltak benne. Nagytereme közösségi célokat szolgált. A 90-es évek végén a gyülekezet templomát modernizálták, és odaköltözött az összes iroda és a közösségi funkciókat ellátó egység. A gyülekezet hajléktalanokat segítő lelkésze, Joachim Ritzkowsky ezután ezt a felszabadult házat átadta pártfogoltjainak. A felújítás után a házban működő bolhapiac – ahol nemcsak a N6, hanem a környék lakói is vásárolhattak –, meg fog szünni, és újra nagy közösségi terem lesz a helyén.

Az intézmény vezetője Werner Neske. A szakmai gyakorlat alatt ő volt a mentorom. A legtöbb időt viszont a három főállású szociális munkással, Wolfganggal, Thomasszal és Anettével töltöttem. Az intézményben nekik van a legtöbb esetük, és már több mint 10 éve a cégnél dolgoznak. Wernertől általában hetente egyszer kértem időpontot egy hosszabb beszélgetésre. Ezekre az alkalmakra összegyűjtöttem azokat a kérdéseimet, amelyekre a szociális munkások addig nem tudtak választ adni.

A szociális munkások mindig készségesek és nyitottak voltak velem szemben, sokat kérdeztek a magyar ellátás működéséről. Jó ötlet volt, hogy vittem magammal BMSZKI-s szóróanyagot és utcán élő hajléktalanokról készült képeket, amelyek a krízisautó szolgálata során készültek Budapesten.

Az első hét végén, amikor már láttam, melyik nap mi történik a szállón, megterveztem a saját beosztásomat – azt, hogy melyik az a három nap, amikor az intézetben vagyok, mikor látogatok más hajléktalanellátóba, és mikor jut időm szakirodalom olvasására, beszámoló írására. Elterveztem azt is, hogy mit szeretnék jobban megismerni a cégen belül, és kértem, javasoljanak további intézményt az ellátásban, amit szerintük érdemes meglátogatnom. Ezután Wernerrel jóváhagyattam a programom.

„Villa lakóközösség”

Minden kedden reggel egy szociális munkás a N6-ból ellátogat a lakóközösségbe és együtt reggelizik a lakóival. Ilyenkor beszélük meg az aktuális teendőket.

Egy alkalommal én is elkísértem a szociális munkást. Három lakó közül kettővel tudtam jól beszélgetni. A harmadik nagyot hall, és mentálisan nincs jó állapotban. Számomra emiatt rejtély, hogyan tudta meghozni a nem ivás döntését.

Gitschinerstraße 15

A másik a Gitschinerstraße 15 alatt található napközi foglalkoztató (továbbiakban G 15), amely alkoholmentes kávézó, művésztelep és bicikliszerviz is egyben. A kávézó olcsó árakkal dolgozik, a többi szolgáltatás pedig ingyenes. Cégtáblája az ablak mögött azt hirdeti, hogy olyan emberek számára jött létre, akik kevés pénzből kell hogy megéljenek, és hogy a

foglalkozásokra hajléktalanok és nem hajléktalanok egyaránt jöhetnek. A zeneórákat, énekórákat, meditációs foglalkozást, festőkurzust mind önkéntes művészek tartják. Egy néger énekesnő például gospelkórust vezet.

Ezt a projektet 2001-ben hozta létre Joachim Ritzkowsky lelkész, aki azóta már meghalt. A projekt kizárólag adományokból tartja fenn magát. Fogadnak pénzádományt, tárgyi adományt és annak is örülnek, ha valaki önkéntes munkájával segíti a foglalkoztatót.

Van egy olyan felhívásuk, hogy fizessd a ház 1 m²-nek bérleti díját, azaz 50 eurót. Ezért egy évre bérbe kapsz egy itt készült festményt, vagy meg is veheted 250 euróért. De ha 5 éven keresztül béreled az adott négyzetmétert (vagy akár egy másikat), az 5. év végén tied a kép. Szimbolikusan az itt festett festmények mind 1 m² felületűek.

A második héten én is részt vettem a festőkurzuson, és nagy élmény volt közösen festeni a többi „rutinos művésszel”.

A N6 szolgáltatásai

Amikor a ház megnyílt, még nem volt étkeztetés benne. A szociális munkások azonban hamar észrevették, hogy a lakók nem esznek, hanem minden pénzüket italra költik, és nagyon gyorsan romlik az állapotuk. Ekkor Werner, a vezető elintézte, hogy legyen étkeztetés a házban.

Az ebédet és a reggelit a lakók a saját 351 eurójukból fizetik. Vacsora nincs, csak akkor, ha kapnak valamit adományba, vagy marad az ebédből. Az étkezés a házban nem kötelező. Jelenleg a 42 lakóból 30 él a lehetőséggel. A reggelit helyben készítik el, az ebédet odaszállítják. Minden étkezéskor egy olyan volt lakó szolgál fel a pult mögött, aki jelenleg nem iszik, és ezt a feladatot rá lehet bízni. Néha adódik is konfliktus abból, hogy a többi lakó nem nézi jó szemmel, hogy ő ilyen kiváltságos.

Az épületben, amint fentebb említettem bolhapiac is működik, ahol szívesen fogadják a megunt ruhákat, könyveket, főzőeszközöket. Sokszor kapnak teljes hagyatékot. Ezekből ruházzák fel a ház lakóit, ha szükséges, de elsősorban a környék szegényei vásárolnak itt, természetesen nagyon olcsón.

Kéthetente jön orvos a házba és megvizsgálja a lakókat.

Létezik hospice-szolgáltatás is a szállón, azaz a lakó választhatja azt, hogy a saját szobájában szeretne meghalni, nem kell kórházba vonulnia.

Az intézmény megnyitásakor a lakók nyugdíj- vagy segélyosztás alkalmával általában egyszerre vették fel a teljes összeget a számlájukról, és egy perc alatt elitták az egészet. Most az a gyakorlat, hogy a lakók pénze egy-két kivételtől eltekintve az intézmény bankszámlájára érkezik, és 5-8 eurónként osztja ki nekik naponta egy szociális munkás.

Amikor ott voltam egy-egy ilyen pénzosztáson, valamelyik lakó (főleg ha ittas volt) mindig panaszkodott, hogy a saját pénzét milyen jogon osztja be neki valaki más. A szociális munkások ennek ellenére ezt jó rendszernek tartják, mert az alkoholfogyasztást állításuk szerint így valamennyire féken tudják tartani – bár hallottam olyan véleményt is, hogy ezzel csupán a rövid intenzív italozást nyújtják el egy hónapra.

Kiszámoltam, hogy mire futja 5 euróból, ha élelmiszerre, tisztálkodási szerre aznap nem kell költeni. A legolcsóbb szivar, amit a lakók szívnak, 1,45 euró. A legolcsóbb sör, amit isznak a Kaiser'sben 47 cent, ha visszaváltják az üveget, 39 cent. Tehát kijön belőle legalább 6 üveg sör és egy doboz szivar. Lakótársam azt állította, hogy a nagy italboltokban 5 euróért 20 doboz sört is lehet venni. Sőt, a következő fogadóintézményem közelében 23 cent volt a sör, (nem is a legócskább), ami azt jelenti, hogy ha másutt vásárol a lakó 5 euróból egy doboz szivarra és akár 15 üveg sörre is futhatja neki.

Munkaügy

Saját költségvetésből a fenntartó egyházközség 11 álláshelyet fizet a N6-ban és a G15-ben összesen. Ezenkívül van 17 ABM dolgozó, akit a Munkaügyi Központ (Arbeitsamt) közvetített és fizet. Vannak köztük szociális munkát végzők is, de ők nem esetfelelősök.

A N6 munkatársi csapata a vezetőn és az öt szociális munkáson kívül adminisztratív személyzetből, ápolókból és karbantartókból, takarítókból áll.

Hétfőn 11.00–12.00 órákor „nagy team-et”, csütörtökön 14.00–15.00 órákor esetmegbeszélő teamet tartanak. A „nagy teamen” minden dolgozó jelen van, aki aznap dolgozik: a szociális munkások, ápolók, a gondnok és a két segédmunkás közül legalább egy. Akik délutánosok, azoknak a délelőtti teamre nem kell bemenniük.

A témákat mindig a következő két szempont szerint rendezik:

- mi történt a múlt héten? (napok szerinti sorrendben)
- mi várható ezen a héten?

Az egyik teamen, amelyen részt vettem, megbeszélték, hogy az egyik lakó rosszul volt, és mit kellene vele csinálni, hogy a lelkész csütörtökön 50 éves lesz, és mit kapjon ajándékba, hogy az egyik kerekesszéket a karbantartó kéthetente javíttatja, ráférne már egy alaposabb rendbehozatal, mert így túl sokat költenek rá.

Egy másik teamen szó volt róla, hogy még mindig nincs megfelelő csereépület az egy évig tartó felújítás idejére, ami augusztus 1-jén kezdődik. Az egyik túl kicsi, a másik egy kastély, és Berlinen kívül van, a harmadik ingatlan tulajdonosa meg azzal utasította el őket, hogy nem kér a hajléktalanokból.

A csütörtöki esetmegbeszélő teamen a vezetőn kívül a szociális munkások és az ápoló Dietmar vesz részt, aki az összekötő kapocs a nappali és az éjszakai ügyelet között. Az éjszákasoknak nincs külön teamjük, az ápoló információátadásán kívül az eseménynaplón keresztül tartják a kapcsolatot. Ha egy szociális munkásnak teamnapra jön ki a szabadnapja, nem vesz részt az ülésen. Az ő eseteiről egy kolléga számol be, hiszen mivel kicsi a team, és egy irodában dolgoznak, mindig tudnak egymás ügyeiről.

Egy alkalommal részt vettem a G15 teamjén is. Ennek a projektnek van egy külön teamvezetője, Andreas, de a projektvezető itt is Werner. Andreas vezeti a teameket, de Werner ugyancsak jelen van és néha átveszi a szót. Teamnaplót nem írnak. A fő téma ottlétemkor az volt, hogy miként vesznek részt a Kultúrák Karneválja nevű rendezvényen, ami pünkösdkor lesz. Ezenkívül Werner bejelentette, hogy júniustól néhányval több MAE-munkahelyet kap a cég. Ennek a témának a megbeszélése elég sok időt elvett, mindenki számolgatni kezdte ugyanis, hogy meddig kapja még az aktuális támogatást. A G15-ben nincsenek esetfelelős szociális munkások. Bár az itt dolgozók végzettsége sok esetben szociális munkás, nem végeznek esetkezelést, hanem a büfé üzemeltetéséről, a ház fenntartásáról, a programok szervezéséről kell gondoskodniuk.

A szupervízió a kollégák számára önkéntes és csoportos. Jelenleg a G15 munkatársai veszik igénybe, ők tartják Werner szerint fontosabbnak, mert náluk nagyobb a fluktuáció. A N6-ban elmesélték, hogy náluk már nagyon rég volt szupervízor, mert amikor látta, hogy senkit nem érdekel a dolog, sarkon fordult, és nem is ment többé.

Az intézmény HR-politikája (a G15 szupervízióján kívül) kimerül abban, hogy a N6 11 állandó alkalmazottjának Werner negyedévente tart egy nagyobb értékelést, tervező megbeszélést. Negyszemközti teljesítményértékelés nincs.

Szociális munka

A N6-ban a szociális munkásoknak egy nagy irodája van. Ide jönnek a lakók, ha valamire szükségük van, és a szociális munkás is ide hívja őket beszélgetni. A négyszemközi beszélgetéseket és a szociálismunkás-teamet leszámítva az iroda ajtaja mindig nyitva van. Ezenkívül van még két iroda, egy nagy társalgó, ahol a nagy teameket tartják, egy orvosi szoba, ahol az ápolók vannak. A vezetőnek, Wernernek nincs külön irodája. Ha olyan munkát akar végezni, amihez nyugalom kell, inkább otthon marad.

Gyakorlatom legelső napján meghatározó élményben volt részem. Épp a szociálismunkás-irodában beszélgettem az egyik szociális munkással, Wolfganggal, amikor bejött egy lakó és kérdezte, hogy mikor fognak megint zenélni. Erre Wolfgang előkapta a sarokból a gitárját, és eljátszott rajta két számot. Azután eltette a gitárt, mi folytattuk a beszélgetést, ott, ahol abbahagytuk, a lakó pedig elégedetten távozott.

A négy hét alatt azt láttam, hogy a szociális munkásoknak mindig van ideje a lakókra. A velük való foglalkozás mindig fontosabb, mint bármi más. Mindent félbe lehet szakítani miattuk, és bármilyen hosszú is a lakó mondandója, végighallgatják. Mindegyik dolgozó azt mondja, azért fontos, hogy lefoglalják a lakókat, mert ha unatkoznának, többet innának. Csütörtökönként például kirándulást szerveznek a lakóknak, péntekenként pedig elviszik őket a G15-be kávézni, beszélgetni.

Azt mondják, szenvedélybetegséggel kapcsolatos csoportfoglalkozásokat is kellene tartaniuk, de nem tartanak. Inkább zenélnék, közösen grilleznek, kirándulásokat szerveznek.

Minden lakónak van a szociális munkások irodájában egy lefűzős kemény mappája, ott őrzik minden anyagát. Nincsen kötelezően vezetendő űrlaprendszer, a szociális munka megtett lépéseit sem vezetik külön dokumentációban. Viszont ahhoz hasonló jelentést küldenek rendszeresen az önkormányzat szociális lakhatási támogatási osztályának, mivel ezen áll vagy bukik az ügyfél lakhatásának további támogatása. Magyarán az önkormányzati szociális munkással kell szorosan együttműködni a lakó támogatásának érdekében.

A lakókkal mindenki tegeződik. Ezt még meg tudtam szokni. Viszont nagyon idegen volt nekem az, hogy a lakók előtt bármilyen, munkatársakat érintő munkaügyi dologról könnyedén beszélgetnek.

De egyéb dolog is van, amit teljesen másképp gondolnak: Wolfgangnak például egy új lakó beköltözésekor, sőt később sem az a fontos, hogy kimerítő életútinterjút készítsen vele. Többször előfordult, hogy a lakó sok évet ült börtönben súlyos bűncselekmény miatt és ő nem kérdezett rá erre, mert szerintem arra kell figyelni, hogy ezután mi lesz a lakóval, másrészt pedig lehetséges, hogy ez a tudás negatívan befolyásolná őt a segítségben. Van olyan szociális munkás, aki nagyobb súlyt fektet a lakó családi kapcsolatainak a felkutatására, ő nem. Szerintem ez legtöbbször többet árt, mint segít.

Az esetkezelő szociális munkás minden munkanapján megkeresi minden lakóját, ha az addig nem nézett volna be hozzá a földszinti irodába. De munkakörébe a segítő beszélgetésen, az ügyintézésen, az adminisztráción és az értekezésen kívül sok minden más is beletartozik. Ha a lakóhoz nem jár gondozó szolgálat, a szociális munkás szokott bevásárolni neki. Ha nem megy egyedül a takarítás, a szociális munkás segít. Anette még arra is ügyel, nehogy túlságosan tip-top legyen a szoba, mert akkor a lakó nem érzi magát otthonosan benne. A közös helyiségeket a takarítók takarítják, a szobákat nem. Ez azt jelenti, hogy ha valamelyik lakó annyit ivott, hogy hány, azt is a szociális munkás takarítja fel – jobb esetben a lakóval együtt.

A mindennapi pénzosztáshoz a szociális munkások veszik fel a lakók pénzét a N6 számlájáról. A délutánosok dolga a gyógyszerosztás és az is, hogy körbejárjanak az

emeleteken ellenőrizni, hogy minden rendben van-e. Thomas elmesélte, hogy amikor még kevesebb szociális munkás volt, még több mindent csináltak, de most már „specializálódtak”.

Esetkezelés

A kirándulásokon kívül leginkább akkor kerültem közeli kapcsolatba a lakókkal, amikor a szociális munkásokat külső útjaikra elkísérhettem. Az ilyen alkalmakkor gyűjtöttem a legtöbb tapasztalatot. Például amikor Wolfganggal és az egyik új lakóval, H. S.-sal a kreuzbergi önkormányzathoz mentünk, hogy lakhatási támogatásának az igénylését beadjuk.

Amikor beléptünk a hivatalba, az asztalnál ülő szociális munkás rámosolygott H. S.-ra, és mondta, mennyire örül, hogy H. S. itt van. H. S. nagyon izgult, fájt a feje, fájt a torka, mert tudta, hogy mi a tét. Egy rövid beszélgetés után a szociális munkás eldöntötte, hogy H. S. megkapja egy hónapra a támogatást, de még előtte telefonon egyeztetett az ügyintéző kollégájával a szomszéd irodában. Az ügyintéző kolléga a támogatás bürokratikus részét intézte, és Wolfgangnak át kellett mennie hozzá, hogy nála adja le a már előre kitöltött kérvényeket. Ellenőrizni kellett még azt is, hogy H. S.-nak van-e egészségügyi biztosítása. Wolfgang megkért engem, hogy kísérem vissza a lakót a szállóra, ő meg intézte tovább az ügyet. Miután kiléptünk az épületből, H. S.-nak hirtelen minden fájása elmúlt és egészen a szállásig szórakoztatott engem.

P. G., egy másik lakó 11 éve került a N6-ba egy kerületi otthonból, amely bezárt. A szociális munkás célja nála az volt, hogy P. G. kicsit önállóbb legyen, ne legyen szüksége például teljes kiszolgálásra, ellátásra. Pár hónapja P. G. agyvérzést kapott, azóta többször volt kórházban, érkezésem hetében pedig kiesett a kerekesszékből, mert elfelejtette, hogy nem tud járni. Emiatt újra kórházba került, és mivel a hozzá hasonló módon ápolásra szoruló embereket a N6 most még nem tudja ellátni, másik állandó szállást kellett neki keresni. Még a baleset előtt vizsgálta meg őt az intézet orvosa, és azt javasolta, hogy a lábadozás idejére menjen egy speciálisan öregek részére fenntartott szakkórházba. Anette és az ápoló, Dietmar először egy ilyen szakkórházban szerették volna átmenetileg elhelyezni P. G.-t, hogy aztán visszafogadják őt.

Kórházba való felvétel esetén arra is figyelniük kellett, hogy a beteg se túl jó, se túl rossz állapotban ne legyen.³⁰ Az meg szinte megoldhatatlan feladatot jelentett számukra, hogy a lakó alkoholbetegségét hogyan közöljék a kórházzal. P.G. gondnokoltatása is szóba jött. A gondnokoltatást kezdeményezheti az illető saját maga, az orvos, a szociálpszichiátriai szolgálat (SPD – sozialpsychiatrische Dienst, ezt később részletesen bemutatom) és a kórház. Először csak egy évre gondnokoltatnak valakit, aztán felülvizsgálják az állapotát. Németországban is létezik cselekvőképességet kizáró és korlátozó gondnokság.

Végül kórházat nem, hanem egy szociális otthont találtak P.G.-nek, ami természetesen hosszú távú elhelyezést jelent a számára. Ezzel az otthonnal addig még nem volt kapcsolatuk a kollégáknak, ezért tartottak tőle egy kicsit. P. G.-t a költözés után egy héttel én is meglátogathattam az otthonban. Anette és Dietmar ekkor már voltak nála egyszer.

Legelőször a kórházba mentünk el, ahol P. G.-nek még maradt egy táskányi ruhája. Feladatunk volt az is, hogy P. G. elvesztett felső protézise után nyomozzunk, mert az valahol

³⁰

A Betalindex nevű mutatónak kell megfelelnie.

elkallódott, és ezért az otthonban most csak kását tud enni, mondta Anette. A kórházban az összes nővért kikérdeztük, azt mondták, náluk az utolsó reggelijét még rendesen megette, sőt előtte való nap még a nővérkét is megharapta, úgyhogy biztos, hogy volt fog a szájában. A nővérkéek különben örülnek, hogy gyorsan elment tőlük, mert nagyon agresszív volt, félték tőle.

Amikor odaértünk a szociális otthonba, P. G. vígan feküdt a betegágyában egy kétágyas szobában. Dietmar odaugrott, belenézett a szájába, hát láss csodát, ott volt az elveszett protézis! Nem is kérdeztünk többet.

Azt állapítottuk meg, hogy jó helyre került. Az otthon kicsi, családias, elég nagy a személyzet, kedvesek, sok a szabadidős program. Remélhetőleg P. G. is megszokja majd, bár először biztos nehéz lesz neki. Több mint 10 évig élt a N6-ban. Most jól nézett ki, vidám volt, sokat beszélt, bár én egy szavát se értettem – Anette azt mondta, a gutaütés miatt.

Rendes esetátadás volt P. G. új esetfelelőse és köztünk. Elmondtuk, hogy P. G. semmilyen rokonával nem tartja a kapcsolatot, utoljára 3-4 éve volt nála a nővére, aki ha jelentkezne, természetesen ide irányítjuk. P. G. profi bokszo volt, erről lehet vele beszélgetni, meg a fociról. Az alkoholról nem esett szó, Anette azt mondta, azért, mert mióta P. G. folyamatosan kórházi ágyhoz van kötve, nem iszik.

Úgy láttam, hogy Anettenak és Dietmarnak talán még nehezebb volt az elválás, mint P. G.-nek. Jól körbenézték a ház minden zugát, hogy biztos jó helyre hozták-e őt. Úgy, mint mikor az ember kollégiumba adja a gyerekét, és tudja, hogy ezen most sok múlik.

Szakmai program

Laknak a N6-ban olyan ügyfelek, akik mentálisan és fizikailag egyaránt olyan rossz állapotban vannak, hogy nem valószínű, valaha is képesek lesznek-e meghozni azt a döntést, hogy a szenvedélybetegségükből fel akarnak épülni. Vannak természetesen olyanok is, akiknél megvan ennek az esélye, és náluk természetesen ez a szociális munka célja. A jelenlegi lakók közül most két-három lakó nem iszik. A visszaesési arány nagyon magas. Aki nem iszik, az sem józanodó alkoholbeteg, csak „száraz”.³¹ A Névtelen Alkoholisták gyűléseire a lakók nem járnak, a 12 lépéses felépülési programot nem ismerik.

Első látásra úgy tűnt, mintha itt egyáltalán nem lenne cél a lakók józan élete.

Elég gyenge lábakon áll ez a program, gondoltam kezdetben, ha a szociális munkások annyival megelégszenek, amennyit a lakók pénzének és szabadidejének beosztásával elérhetnek – tehát kényszerrel. Ami azt jelenti, hogy a visszafogott ivás addig áll fenn, amíg a kényszer maga is.

Akkor értettem meg igazán a N6 szakmai programját és az itt végzett szociális munka célját, amikor kezembe akadt egy tanulmánykötet a szenvedélybeteg-ellátás legújabb

³¹ Józan vagy józanodó alkoholbetegnek hívják az alkoholológiában azt a beteget, aki amellet, hogy absztinens, tehát nem fogyaszt alkoholt, személyiségében is megváltozott, élete kiteljesedett. Száraz alkoholista az, aki egyszerűen nem iszik, de viselkedése nem változott meg, élete szenvedés, mert hiányzik belőle az alkohol. A józanodásban viselkedésterápia vagy az Anonym Alkoholisták gyűléseinek látogatása segítheti az alkoholbeteget.

szocioterápiás irányainak és módszereinek tapasztalatairól.³² Több hetet eltöltöttem már a N6-ban, amikor magamban összeraktam, hogyan működik a program a gyakorlatban.

A kötet nem egyszerűen alkoholbetegekről vagy szenvedélybetegekről, hanem „krónikusan halmozottan korlátozott szenvedélybetegekről” szól (Chronisch mehrfach beeinträchtigte Abhängigkeitskranke – CMA). Az ismertetett programmal dolgozó intézményekben az absztinencia nem elsődleges feltétel, hanem csak egy cél a sok közül, pontosabban a „Maslow-piramis” csúcsán levő cél. Ugyanakkora eredménynek tekintik azt is, ha valaki csak a piramis aljáig jut el, ami ebben az esetben nem más, mint a túlélés, illetve az intézmény oldaláról a túlélés biztosítása. Mindez természetesen nem jelenti azt, hogy az absztinencia nem cél. A bevezető tanulmány egyik mondanivalója, hogy az orvosok, pszichológusok, szociális munkások szakterületein egészen a mai napig az volt a divat, hogy az alkoholbetegekre vagy a pszichiátriai betegekre egy úgynevezett „patológiaszemüvegen” keresztül néztek. Azt keresték, hogy mi a baj, mi a rossz, mi hiányzik. Ezt a tanulmány ezzel szemben azt javasolja, amit szerzője saját intézményében gyakorol is, hogy hagyjunk fel a patológiaorientáltsággal, inkább arra koncentráljunk, hogy mit tud a beteg, mik az erősségei. A terápiának ebből kell kiindulnia.

A N6-ban két célcsoport van. A lakók 95%-át azok a hajléktalan alkoholbeteg és alkoholbetegségük miatt általában más betegségekben is szenvedő idős férfiak teszik ki, akik a szociális otthonok ügyfelei lennének, de az ilyen otthonokban „nem bírnak megmaradni”, és ott nem is viselik el őket. Néha azonban mégis szociális otthonba kényszerül közülük valaki, mégpedig ha súlyosan beteg, és az ápolásához a N6-ban nem megfelelők feltételek. Ezen is szeretnének most, a ház felújítása során változtatni azzal, hogy a szociális munkások irodája helyén három olyan betegszobát alakítanak ki, ahol az ilyen lakók számára kórházi ágyat és kórházi ellátást tudnak majd biztosítani.

A másik célcsoport a középkorú alkoholbeteg hajléktalanoké, akik fizikailag és mentálisan még jobb állapotban vannak. Az ő viszonylag jobb állapotuk persze az életkorukkal is szoros összefüggésben áll.

A szociális munka célja az idős ügyfeleknél nem az, felerősödve önálló lakásba költözhessenek, hiszen önellátásra legtöbbjük képtelen. Az sem, hogy munkát keressenek, hiszen már dolgozni sem tudnak. Terápiára sem küldhetők, mert nem terápiaképesek, nem tudják abbahagyni az ivást. Túl vannak már azon a ponton, amikor abba tudták volna hagyni. De lehet fedelet adni a fejük fölé, lehet ebédet adni, lehet őket tisztán tartani, elfoglalni, emberi környezetet teremteni a számukra, meg lehet akadályozni állapotuk gyors romlását, és ezzel akár rövidebb-hosszabb absztinens időszakokat is teremteni az életükben. Ezek a szociális munka céljai. A kritikusok persze azt vetik a szociális munkások szemére, hogy ezzel az „alányúlással” az ügyfelek ivászatát segítik.

A középkorú alkoholbeteg hajléktalan férfiak esetében az első hónap során általában kiderül, hogy az illető mennyire „terápiaképes”. Ha van benne hajlandóság az absztinenciára, erős vágy arra, hogy letegye a poharat, akkor segítik őt ebben, és esetleg közösen keresnek egy megfelelő terápiás lakóközösséget, ahol több évig is lakhat, és ahol szoros terápiás napirenddel segítik őt a józanodásban. Amellett dolgozhat, mindennapjai nem annyira a bentléthez kötöttek, mint egy kórházban.

Amikor a N6 megnyílt, meg kellett győzni a támogató hatóságokat, az önkormányzatot arról, hogy egy ilyen szakmai programmal rendelkező intézményre szükség van. Azzal érveltek az alapítók, hogy az alkoholbeteg emberek, akik az utcán élnek, nagyon sok pénzébe kerülnek az államnak, mert folyamatosan beviszi őket a mentő a kórházba, és a

³² Steingass, Hans-Peter: Chronisch mehrfach beeinträchtigte Abhängige. Erfahrungen aus der Soziotherapie. Neuland, 2003, Geesthacht.

kórházak drága napidíját fogyasztják. Igaz, hogy a N6 nem a legolcsóbb szállásadó panzió, de nagyságrendekkel kedvezőbbek benne az árak, mint egy kórházban.

A kirándulás

Két csütörtöki kiránduláson vettem részt a lakókkal és Thomassal, a kirándulásfelelőssel. Az egyik héten a Tempelhofhoz közeli Ufe Fabrikba mentünk. Ez régen filmgyár volt, most alternatív programok, éttermek-kávézók vannak a telepen. A másik a Treptow Parki kirándulás volt. Erről mesélek részletesebben:

Mivel a kisbusz másutt volt lekötve, a cég kisautójával és Thomas saját autójával, egy 29 éves VW lakókocsival mentünk kirándulni.

Tudni kell, hogy rövidített fogyasztani a házban is tilos, kiránduláson pedig szigorúan tilos. Az egyik lakó elkövette azt a hibát, hogy az autóban elővett egy üveget, jól meghúzta, és továbbadta. Thomas vezetett, és a történetekből csak annyit látott, mikor a nevezett lakó már tette el az üveget. Add ide az üveget, vagy szállj ki, mondta ekkor Thomas. A lakó nem adta oda neki az üveget. Thomas félrehúzódott, megállt, kinyitotta az ajtót. Kiszállította a lakót, megmutatta neki, merre van a metró és a lakót otthagya továbbhajtottunk.

A Treptow park hatalmas. Elsétáltunk a Spree-parti részen, néztük a lakóhajókat, és visszafele a parkon keresztül jöttünk. Közben megálltunk egy sörözőben, a lakók sört ittak, én forró teát, kettőt is, mert nagyon hideg volt.

Az egyik lakóval, A. S.-el különösen sokat beszélgettem, mert én toltam a kerekesszékekben. Néha járni akart, és akkor ő tolt a székét, szóval mindig lemaradtunk. Elmesélte, hogy már gyerekkorában ivott meg drogozott, a 12 osztályt se fejezte be emiatt. Nagyon bizonytalan a járása, egyre jobban fáj a lába, és belső szervi betegségei is vannak. Mondta, hogy nem kellene innia meg dohányoznia, akkor jobb lenne. De nem megy. Már rengeteg elvonón volt, eddig még mindig visszaesett. Negyvenöt éves. Megegyeztünk, hogy egyszer hosszabban beszélgetünk.

Interjú A. S.-el

A megbeszélte időpontban A. S.-t a szobájában találtam a szállón és megkértem, hogy mesélje el élete történetét.

A. S. 1959. június 17-én született Nyugat-Berlinben (nem sok olyannal találkoztam berlini tartózkodásom alatt, aki nem „bevándorló” volt a fővárosban). A város központjában, Kreuzbergben nőtt fel. Három fiútestvére van, két idősebb, egy fiatalabb. A legidősebbet anyja nővére nevelte a későbbi Kelet-Berlinben, mert A. S. szerint anyja kevés pénzéből nem tudta mindannyiukat eltartani. Édesapja nem lakott velük, ő újranošult.

A beszélgetést fél óra múlva sajnos meg kellett szakítanunk, mert A. S. sietett a pénzosztásra, de felajánlotta, hogy miután megkapta a pénzét, menjek vele elkölteni az italboltba, és utána még folytathatjuk. Követtem hát, megvette a kétdekast, leültünk egy közeli padra, és miközben három húzásra kiitta az üveg tartalmát, folytatta a történetet.

1978-ban meghalt az édesanyja, amikor ő 19 éves volt. Ekkor már sűrűn fogyasztott alkoholt, és emiatt az iskoláját sem fejezte be. Bejelentett munkahelye soha nem volt, mindig alkalmi feketemunkából élt. Az alkohol mellett elkezdett drogozni, leginkább hasist, LSD-t, kokaint, majd később heroint fogyasztott. Ezekről a szerekről pár éve le tudott szokni, de az ital megmaradt. Nem nőšult meg, gyereke nem született, kutyája viszont mindig volt. Amíg lakásban lakott, mindig drogosokkal és alkoholistákkal élt együtt. A legutolsó lakásból azért kellett elmennie, mert 6000 euró tartozása volt úgy, hogy az utolsó két évben már a villanyt is

kikapcsolták nála. Három hónapig volt az utcán, amiben elmondása szerint az volt a legrosszabb, hogy éjszakánként az utcákat járó galerik folyamatosan piszkálták, és félnie kellett tőlük.

Három éve él a N6-ban. Lakásba menni nem akar, mert tudja, hogy fizikailag már nagyon rossz állapotban van. Itt ha bármi baja van, tudja, hogy a fölszínten megtalálja a munkatársakat. (A lakásba ugyan kérhetne gondozót, de az nem lenne vele állandóan.) Másrészt nem is kaphat addig lakást, amíg ekkora tartozása van.

Az itálról nem tud lemondani. Volt már elvonón öt alkalommal, de ezen a szálláson az a baj, hogy ha visszajön az ember az elvonóról és körülötte mindenki iszik a házban, ő is azonnal visszaesik. Ami még nagyon idegesíti, hogy a társalgó teli van tablókkal és faliújságokkal a régi kirándulásokról, és csupa olyan emberek szerepelnek rajtuk, akik nagy részre már halott. Viszont van egy-két lakó, akivel jól megértik egymást, és Wolfganggal, a szociális munkással néha zenélnék. Ez a legjobb.

Mialatt beszélgettünk, rengeteg járókelő ment el előttünk, és majdnem mindegyik köszönt A. S.-nek. Őt ezen a környéken mindenki ismeri.

Végül meghívott az 50. születésnapjára június 17-ére.³³

2. SIEFOS Wohn- und Sozialprojekt (SIEFOS lakhatási- és szociális projekt)

A másik fogadóintézményem a SIEFOS volt. Itt a szállás szakmai vezetője, Hartmut Schmidt volt a mentorom.

A SIEFOS egy olyan profitorientált gazdasági társaság, kft., amely tevékenységi körébe 1993 óta tartozik a hajléktalanellátás.³⁴ Teljes neve SIEFOS Lakhatási- és Szociális Projekt (SIEFOS Wohn- und Sozialprojekt). Mivel többféle lakhatási módot is kínálnak, a N6-hoz hasonlóan ők is a projekt megnevezést használják. Alkoholbeteg nőket és férfiakat ellátó otthonuk ASOG alapján működik, és 150 férőhelyes.

Először Friedrichshainban,³⁵ a Spree keleti oldalán volt egy épületük, de azon a telken ma már egy üzletközpont áll. 2004-ben költöztek a jelenlegi kreuzbergi épületbe, amelyet megvásároltak és teljesen felújítottak.

A ház a Waldemarstraße 12 alatt található, abban az utcában, ahol korábban a berlini fal húzódott. Az épület L alakú, a két szárnya között van egy gondozott kert, amit a lakók tartanak rendben, benne fedett fapadokkal és asztalokkal.

Az épület egyik szárnyában leginkább egyágyas szobák találhatók fürdőszoba nélkül, és van három fürdőszoba nélküli kétágyas szoba (három emeleten keresztül egy-egy), továbbá négy fürdőszobás szoba (négy emeleten keresztül egy-egy), és két egymás melletti egyágyas szoba közös fürdővel (négy emeleten keresztül kettő-kettő) – ez utóbbiak szoktak lenni a női szobák, hogy a nőknek ne a férfiakkal együtt kelljen a nagy közös fürdőszobát használni.

³³ Három nappal az elutazásom előtt újra elmentem a N6, hogy felköszöntsem A. S.-t a születésnapján. Néhány hete már nem jártam az intézményben. A. S. az ebédlőben ült déli tizenkettőkor és számon tartotta, hogy menni fogok. Adtam neki egy szép képeslapot, mert úgy döntöttem, a Szociális Munka Etikai Kódexe azokra, akik szakmai gyakorlatot végeznek, és három nap múlva elutaznak, nem vonatkozik.

³⁴ Emellett büféket ad bérbe a Kaiser's üzletek előtt.

³⁵ Friedrichshain kelet-berlini kerület volt, Kreuzberg nyugat-berlini. Az újraegyesülés után Berlin kerületeit praktikus városigazgatási okokból 12 nagy kerületté olvasztották össze. Ez a két kerület Friedrichshain-Kreuzberg néven egyesült.

A másik szárnyban lévő lakások két-, illetve háromszobásak. A háromszobásokban két szoba egybe nyílik, és az egyik így átjárószoba. Ennek a díját kétágyas árban, tehát olcsóbban számolják. Itt az önállóbb életmódot folytató ügyfelek kapnak elhelyezést. A két szárny között lehetőség van költözésre, ha valakinek az állapotában változás áll be.

A földszinten mindkét szárnyban mozgássérült szobákat alakítottak ki fürdőszoba nélkül. Van bennük kórházi ágy, az ágy mellett csengő, amely az ügyeletes hordozható telefonján jelez.

A fenti szobákon kívül az épület minden pontja megközelíthető kerekesszéssel, a lift és a fürdőszobák is így vannak kialakítva.

Szolgáltatások

A SIEFOS-ban van étkeztetés, mosás (a személyes holmike mosásonként 1 euró), és kapnak a lakók törölközőt és ágyneműt (2 euróért). Az ágynemű mosatása ingyenes. A mosókonyha naponta 13–13.30 között van nyitva, ekkor lehet a szennyest leadni a szociális munkásnak, és másnap ugyanekkor lehet értemenni. A lakók a gépeket nem kezelhetik.

Háziállattal beköltözni lehet, de ha a már ott lakó ügyfél szeretne állatot venni, arra nem adnak engedélyt.

Dohányozni és alkoholt fogyasztani csak a saját szobában lehet, a közös helyiségekben tilos.

Az ebéd díja 2 euró, ennyi a közös étkeztetés. Reggeliről és vacsoráról a lakóknak maguknak kell gondoskodniuk. Ha nem tudnak, kérniük kell a gondozó segítségét, ha nincs gondozójuk, bevásárlási segítséget kérhetnek a szociális munkástól.

Célcsoport, szakmai program

Az olyan intézményeknél, ahol vannak szenvedélybeteg ügyfelek, ismeretes a probléma, hogy a szenvedélybeteg ember elsődlegesen azért kerül ki az ellátásból, mert ha alkohol vagy drog által befolyásolt állapotban van, könnyen megesik, hogy megszegi az intézmény házirendjét. Tehát a fenntartók nem veszik figyelembe a szenvedélybetegségét. Az ő lakhatási alternatívájuk az utcán élés, vagy ideig-óráig próbálkozhatnak a szociális munkás nélküli olcsó panziókkal, amíg onnét is ki nem pörögnek. Viszont nem jó megoldás az sem, ha a szenvedélybeteg-gondozás mellett ezeknek az embereknek a hajléktalanságát nem kezelik.

Mindezt szem előtt tartva a SIEFOS koncepciójában új utakat keres a szenvedélybetegeknek nyújtott szolgáltatásokban. Abból a tapasztalatból indulnak ki, hogy a szenvedélybeteg hajléktalanok állapotának javulása és önálló lakásban való gondozása kizárólag hosszú távú szociális munkával érhető el, másrészt bizonyos ügyfelek esetében az önálló lakásba költözés irreális célkitűzés, más lakhatási formát kell nekik keresni.

Az intézmény célcsoportja a hajléktalan nők és férfiak. Mégpedig elsősorban szenvedélybeteg hajléktalanok (alkoholbetegek vagy drogosok), akik nem absztinensek, illetve nem tiszták. Azért hangsúlyozom, hogy elsősorban, mert ugyan nem bekerülési feltétel az absztinencia, és az itt lakók fogyasztanak alkoholt és használnak drogokat, de nem bekerülési feltétel az sem, hogy szenvedélybeteg legyen az illető. Másnak is adnak helyet, ha van, de az ő esetükben sokkal inkább törekszenek arra, hogy sürgősen megfelelőbb helyet találjanak nekik.



Az átlagéletkor a házban 50-60 év között van, de az utóbbi években egyre fiatalabbak a bekerülők, egyre inkább ápolásra szorulnak és egyre több köztük a pszichiátriai beteg. Mindez persze összefügg azzal, hogy a SIEFOS-nak sok olyan szobája van, ahol fogyatékkal élőket vagy gondozásra szorulókat tud ellátni, így ezeket a lakókat a fent felsorolt közvetítők szinte kivétel nélkül hozzájuk irányítják.

A N6 szakmai programjához hasonlóan itt is az a fő cél, hogy a lakó legalább kétszer egyen naponta, az orvosi segítséget ne utasítsa vissza, rendszeresen tisztálkodjon, megtanuljon felelősséget vállalni a testéért, és azt gondozni, megtanulja kifejezni az érzelmeit, megtanuljon saját lakótérrel és személyes tárgyakkal rendelkezni. Ezeknek a képességeknek az elsajátítása után lehet csak szó további lépések kitűzéséről, majd a végső cél megfogalmazásáról, amely ha a lakó állapota engedi, általában saját lakásba, támogatott lakhatásba vagy egy lakóotthonba való költözést jelent.

Munkaügy

A SIEFOS-nál összesen 20 állandó alkalmazott dolgozik, de rendszeresen a házban a külső szakemberek látogatásai is: orvos, fodrász, pedikűrös, szemorvos stb. Szakdolgozók megoszlása a következő: 4 szociális munkás, 1 teamvezető, 2 gazdasági dolgozó.

A munkatársak mindannyian SIEFOS-alkalmazottak. Kivétel ez alól a gondnok, aki magánvállalkozó, és Joanna, aki érettségi után az egyetemre való felvétel előtt töltötte a házban az önkéntes szociális évét.³⁶

A szállón öt szociális munkás dolgozik: Thomas, Ulrike, Jürgen, Mandy és Hartmut, a vezető szociális munkás, aki a mentorom is volt. Ő egyben a teamvezető és a szakmai vezető. Hartmut ottlétem első két hetében szabadságon volt, ezalatt a gyakorlatomat Thomas irányította. Rajtuk kívül dolgozott a házban egy szobaasszony, egy pénzügyes, két takarító,

³⁶ Érettségi után mindenkinek lehetősége van Németországban egy évig egy szociális intézményben dolgozni, nemcsak annak, aki később is ezen a területen szeretne dolgozni.

egy szerelő, egy szakmunkás és egy festő. A takarítók a közös helyiségeket tartották tisztán. A lakók szobáikat saját maguk, illetve a gondozószolgálat vagy a szobaasszony segítségével takarítják. Közös irodája van a szociális munkások-, a szakmunkások- és a pénzügyi részleg fő képviselőinek, hogy mindig egymás véleményét figyelembe véve hozzák meg döntéseiket. Magyarán Hartmut nem a szociális munkásokkal ül egy irodában, hanem a gondnokkal és a pénzügyessel. Ezen a földszinti nagy irodán kívül, amely mellett a tárgyaló is van, az emeleteken még két iroda található, ahol két-két szociális munkás dolgozik.

A cég két tulajdonosának (anya és fia) az irodája a cég székhelyén, Berlinen kívül van, ott dolgozik a cég könyvelője is. A tulajdonosok egyike mindennap ellátogat a szállásra.

Folyamatosan dolgoznak ápolók is a házban, viszont ők nem a SIEFOS, hanem egy gondozószolgálat alkalmazottai. Nekik nincs irodájuk, mert akkor más szabályok alapján kéne működni és más besorolása lenne az intézménynek. Az ápolóknak így csak egy öltöző jut, ahová a táskájukat le tudják tenni.

A SIEFOS-nál minden munkatársnak van telefonos melléke, és az ehhez tartozó vezeték nélküli telefont magukkal hordják az épületben.

A napi munkaidő 8,5 óra, mert a törvény szerint 4 óra munkát fél óra ebédszünet kell, hogy kövessen. Tehát aki naponta 4 órát dolgozik, az 4 órát tölt a munkahelyén, de aki például 6 órát, az már napi 6,5-t szükséges hogy ott legyen.

A szociális munkások három ügyeletben dolgoznak. A korai ügyeletesek reggel 8-kor kezdenek és 16.30-kor végeznek. A középsők 10.30-kor kezdenek és 19 órakor végeznek. A délutánosok pedig 11.30-kor kezdenek és 20 órakor végeznek. Éjjel és hétvégén biztonsági őrök ügyelnek a szállón.

Minden munkanap egy félórás megbeszéléssel kezdődik. Ezen a 8 órakor kezdő munkatársak megbeszélik, hogy mi történt az előző nap, és hogy mire kell aznap odafigyelni. Melyik lakónak milyen programja van, jön-e látogató a házba, lesz-e valamilyen egyéb esemény. Fél kettőkor történik az ügyeletátadás, amely szintén egy félórás megbeszélést jelent, ezen a délelőttiösök, a délutánosok, a gondnok és egy ápoló is jelen van, és ha a házban tartózkodik az ügyvezető, akkor ő is. Ez a megbeszélés esetmegbeszélésként is funkcionál, a szociális munkások itt adják elő a bonyolultabb eseteiket. A végső döntést a lakó ügyében mindig az esetfelelős szociális munkás hozza meg, miután együttgondolkodást kért a teamtől. Egy esetfelelősnek körülbelül 35 esete van.

Amikor a délutánosok végeznek, természetesen nem tudják személyesen átadni az ügyeletet a reggel kezdőknek, hanem egy körülbelül egyoldalas feljegyzést készítenek, ez várja a reggeli ügyeleteseket kinyomtatva az asztalon. Az éjszaka szolgálatot teljesítő biztonsági őrök külön eseménynaplót vezetnek, a szociális munka részleteivel nekik természetesen nem kell foglalkozniuk.

A reggeli és a középső ügyelet feladata a pénzosztás. Általában egy szociális munkás két emeleten oszt pénzt úgy, hogy végigjárja az aktuális szobákat. Ugyanúgy, ahogy a N6-ban, a pénzosztással azt szeretnék elkerülni, hogy a juttatásokat pár nap alatt „feléljék” a lakók. Megpróbálnak vele egyezsége jutni abban is, hogy napi, heti egyszeri vagy kétszeri adagokban célszerű-e megkapnia a pénzét. A cél természetesen az, hogy a lakó megtanulja beosztani a pénzt, és önállósodjon.

Amelyik lakó nem egyezik bele az osztásba, és nagyobb összeget kér, mint amekkorát a szociális munkás ideálisnak tart, annak oda kell adni a pénzt, hiszen az az övé. Ebbe csak azok a lakók nem szólhatnak bele, akiknek gondnokuk van, mert a gondnok a pénzosztást szívesen rábízza az intézményre.³⁷

³⁷ Gondnokoltatást elindítani bárkinek jogában áll, a szociális munkásnak is. Mégsem szívesen teszik, mert a gondnokokkal nem egyszerű az együttműködés. Erről egy eset kapcsán még részletesebben írok.

A rendes ügyfélmappa mellett minden lakónak van egy elektronikusan vezetett mappája egy közös szoftveren. Ebben vezetnek minden hivatalos levelezést, de a lakók egyenlegeit is. A cég ügyvezetője a székhelyről minden reggel átfaxolja, hogy mekkora összeg érkezett aznap a lakók számlájára, és ezt a pénzügyes a nap folyamán bevezeti az egyes mappákba. A délelőtti kifizetésig ez még általában nem történik meg, a szociális munkás akkor még csak az előző napi egyenleget látja. Pénzosztáskor van egy kis számítógép a kezében, amin jóváhagyja, hogy mennyi pénzt adott a lakónak, és a lakó a képernyőn ezt aláírja, majd az egész műveletet elmenti. Minden egyes tételt ilyen módon kell a lakónak aláírni, azt is, ha gyógyszerre, bevásárlásra, fodrászra vettek ki pénzt a számláról. Amikor a szociális munkás végiglátogatja a lakóit, azokat, akiket aznap végig kellett látogatnia (ez hó elején és hét elején több, más napokon általában csak 10-15 ember), akkor ezeket az adatokat a pénzügyes kolléganő a kis kézi számítógépekről feltölti és minden kolléga számára hozzáférhetővé teszi a közös szerveren.

A szociális munkások a kórházban levőknek is elviszik a pénzüket. Az egyik ilyen beteget én is meglátogattam. Ez a lakó az utóbbi hónapokban sajnos többet volt kórházban, mint azon kívül. Drogos, alkoholbeteg és kerekesszékhöz van kötve. De nem is ez a legfőbb gond, hanem az, hogy napi 15 órát is képes dartsózni. Ha éppen nincs kórházban, nincs a szállón sem, mert barátainál dobálja megállás nélkül a darts-kereket. Ettől az ülepén és a combján nyitott fekélyek keletkeznek, amit inkontinenciája csak súlyosbít. Már bőrátültetést is végeztek rajta többször, hogy a sebei gyógyuljanak, de az igazi gyógyuláshoz arra lenne szükség, hogy ne üljön egész nap a nyilait hajigálva. De ez még nem megy neki.

Ahogy a N6-ban láttam, a szociális munkások munkakörüket a SIEFOS-nál is egészen tágran értelmezik. Egyik nap egy női lakó, K. L. kijött a pszichiátriáról, és a házban új szobát kapott. Előtte való nap Thomas szólt a segédmunkásnak, hogy takarítsa ki a szobát, de az úgy döntött, hogy a gondnoktól kapott feladata fontosabb, és nem takarította ki a szobát. Mindez ráadásul csak akkor derült ki, amikor a lakóval beléptünk a szobába. Thomas 20 perc türelmet kért a lakótól, fogta a porszívót, én fogtam a felmosórongyot, vödröt, tisztítószeret, és 18 perc alatt csillogott a szoba és a fürdője. Majd természetesen a félreértést tisztázandó Thomas komoly beszélgetést folytatott a segédmunkással és a gondnokkal.

Joana, az önkéntes szociális évét töltő kolléganő az egyik női lakónak amellest, hogy bevásárol, hetente kétszer vesz két metrójegyet. Ez a lakó hetente kétszer elmegy a város másik végére Reinickendorfba, hogy egy utcán élő macskát megetessen. Ez is hasznos elfoglaltság, ezt is támogatni kell, mondja Joana.

Clemens közösségi szociális munkás. Az ebédosztást és a mosókonyha-szolgálatot is Johanával közösen végzi, néha én is segítettem nekik. Képesítését Clemens azután szerezte meg, miután ő is eltöltött a SIEFOS-nál egy önkéntes szociális évet. Fő feladata, hogy a lakók közös foglalkozásait vezesse. Hetente háromszor csoportfoglalkozást tart nekik, rajzolni, kártyázni, kézműves munkákat készítenek. Kedden délelőttönként a ház előtt és a szomszéd parkban is felszedik a szemetet, és ezért a környék lakói nagyon hálásak. A környék tisztán tartása volt az a dolog, amivel a SIEFOS elérte, hogy a kreuzbergi lakók az intézmény megnyitása után abbahagyták az ellene indított tiltakozó hadjáratot.

Clemens tartja rendben az alagsori raktárat is, ahol a kiköltözött lakók otthagytak holmijai mellett pár üveg röviditalt is tárolnak olyan céllal, hogy ha valamelyik lakónak egy hétvége, azaz pénzosztás nélküli napok után elvonási tünetei lennének, akkor a szociális munkások adhassanak neki egy „gyógyító” felest...

Úgy láttam, a munkatársak lakóikkal és egymással szemben is türelmesek és figyelmesek. Ha egy szociális munkástól például a szobaasszony megkérdezi, hogy mit válaszoljon a pszichiátriai beteg lakónak, amikor az a „valóságtól elrugaszkodott” dolgokat

kérdez, legalább olyan fontosnak tekinti a kérdést, mintha az akadémia elnöke kérdezte volna tőle.

Kik a szállás ügyfelei?

A szállás 2008-as évi beszámolójából összegyűjtöttem a számomra sokatmondó adatokat:

Kiadható férőhelyek száma összesen	132
Beköltözések száma	66
Kiköltözések száma	70
Átlag életkor	50-60 év között
A szállón tartózkodás hossza a legtöbb esetben	36 hónap (177 lakóból 63)
Honnét jöttek az ügyfelek	
Támogatott lakhatás	13
Átmeneti szállás	15
Krizisszálló	2
Hajléktalanszálló (ASOG)	47
Éjjeli menedékhely	2
Utca	20
Kórház, rehabilitációs klinika	34
Bentlakásos pszichiátria	6
Börtön	6
Saját lakás	29
Gondozó otthon (szoc.otthon)	3
Összesen	177

Hova költöznek ki az ügyfelek	
Támogatott lakhatás	4
Átmeneti szállás	1
Hajléktalanszálló (ASOG)	3
Éjjeli menedékhely	0
Utca	0
Kórház, rehabilitációs klinika	9
Gondozó otthon (szoc.otthon)	5
Bentlakásos pszichiátria	1
Börtön	4
Saját lakás	9
Ismeretlen	15 (házirendszértés miatt távozott: 8, önként távozott: 6)
Meghalt	19
Összesen	70

A fenti két összesítésből leszűrhető, hogy az ügyfelek zömében a SIEFOS-hoz hasonló hajléktalanszállóról, kórházi elvonóból, terápiáról vagy saját lakásuk elveszése után kerültek az intézménybe, de sokan jöttek az utcáról is.

Az ügyfelek lakása az intézményben legtöbb esetben az ügyfél halálával szűnt meg. Szép számmal volt saját lakásba vagy támogatott lakhatásba költöző is, illetve sok esetben az ügyfél alkoholológiai terápiáját kezdte meg valamelyik rehabilitációs klinikán.

Kevesebb mint egy éve hajléktalan	33 férfi	4 nő
Több mint egy éve hajléktalan	5 férfi	1 nő
Több mint 2 éve hajléktalan	3 férfi	0 nő

Több mint 3 éve hajléktalan	104 férfi	20 nő
Több mint 3 éve munkanélküli	126 férfi	21 nő
Összesen	133 férfi	25 nő

A SIEFOS lakóinak zöme több mint három éve hajléktalan és több mint három éve munkanélküli.

Ki az ügyfél közvetítője	
Kerületi önkormányzat (szociális lakhatás osztály)	84
Tanácsadó szolgálat	1
Kerületi önkormányzat – Szociálpszichiátriai Szolgálat (SPD)	9
Pszichiátriai intézmény	0
Egyéb szociális intézmény	27
Felfüggesztett büntetés segítője	3
Gondnok	30
Kórházi szociális munkás	23
Összesen:	177

Az ügyfelek többségét a SIEFOS-ba az önkormányzat szociális lakhatási osztályának szociális munkása közvetítette. De sok ügyfélnek ajánlotta az intézményt saját gondnoka, kórházi szociális munkása vagy egyéb intézmény szociális munkása is.

Beköltözés, kiköltözés

A SIEFOS-hoz való bekerülés feltétele mindössze annyi, hogy a jelentkező hajléktalan legyen, és hogy az önkormányzatnál igényelje az intézetben való ellátásának a finanszírozását. A ház vezetése ragaszkodik ahhoz, hogy a kérvény beadását maga az ügyfél vagy a régi szociális munkása intézze, és ne a SIEFOS. Ezt azzal magyarázzák, hogy az önkormányzat dönthet úgy is, hogy máshol helyezi el a kérvényezőt, más intézményt talál neki alkalmasabbnak.

Ha egy ügyfél a SIEFOS-hoz szeretne kerülni, az az ideális eset, ha először megnézi az intézményt, csak azután dönti el, hogy valóban ott kéri-e az elhelyezését. Ezt az előzetes látogatást kérni is szokta a szálló vezetése. Mert többször volt már rá példa, hogy az ügyfél nem nézte meg a helyet, lebonyolították a támogatásigénylési procedúrát, és a végén mégis semmissé kellett nyilvánítani, mert nem tetszett a hely. A fiatalabb ügyfelek ugyanis sokszor megrémülnek, amikor meglátják az öreg, magatehetetlen lakókat a folyosón tántorogni, és inkább elmenekülnek.

Hivatalos felvételi beszélgetés a házban nincs, mivel nem a SIEFOS dönt az elhelyezésről, hanem az önkormányzat. A SIEFOS csak akkor utasít el valakit, ha az agresszívan viselkedik az ismerkedő látogatáskor, és azzal más lakók testi épségét veszélyeztetné a házban. Ezt az elutasítást természetesen az önkormányzat felé meg kell indokolni.

Az ilyen ismerkedő beszélgetéseken én is részt vettem a SIEFOS-ban. Egy alkalommal egy ügyfél a szociális munkásával érkezett egy másik intézményből, ahol egy hónapig lakott. A SIEFOS-ba azzal a céllal jött, hogy majdan saját lakásba költözzön és dolgozzon. 24 éves volt, mint elmondta, kamaszkora óta iszik, 18 éves kora óta keményebben, ami nála napi 5-6 sört jelent.

Amikor itt tartott a mesélésben, gyanút fogtam, úgy éreztem, valamit elhallgat. Ha valaki 24 évesen napi 5-6 sört iszik, gondoltam, annak még nem lehet ennyire megrekedve az élete, és nem lehet ilyen szörnyű fizikai állapotban. Thomas, a szociális munkás arra próbálta rávezetni, hogy ilyen fiatalnak egy intenzívebb terápia talán hasznosabb lenne, mint a SIEFOS, azzal gyorsabban érné el a célját, amiről mesélt. A szállóban megvan az esélye, hogy folytatódik a lecsúszása. A fiatalember kijelentette, hogy ő nem akar olyan helyre menni, ahol megkövetelik az absztinenciát. Ragaszkodott az iváshoz.

Körbevezettük őket a szállón, hogy lássák, hova kerül az ügyfél, ha a SIEFOS-t választja. Amikor végeztünk, Thomas bement a szociális munkással az irodába, hogy szóróanyagot adjon nekik, addig én kint beszélgettem az ügyféllel. Később a szociális munkás elárulta, az 5-6 sör valójában 5-6 sört plusz három üveg töményt jelent naponta. Jó lett volna, ha a szociális munkás ezt előbb mondja, így már inkább illett volna a jelentkező a SIEFOS ügyfélkörébe, mondta Thomas. Én viszont úgy láttam, az igazi gond az volt, hogy ez az ember még nem akar segítséget kérni. Még nem volt itt az ideje.

Egy másik alkalommal a jelentkező az egyik éjjeli menedékhelyről jött, ahova aznap este már nem mehetett vissza, mert kitiltották. A szállóban való lakása már el volt intézve, az önkormányzat megítélte a finanszírozását. Az új lakó először az ügyfélkör láttán ijedt meg, aztán meg attól, hogy egy olyan szobát kapott, amelyikbe egy másik lakó szobáján keresztül vezetett az út, és ez a lakó neki nem volt szimpatikus. Kijelentette, hogy ő itt nem marad. Az őt kísérő szociális munkás pedig közölte, hogy a régi helyére az ügyfél nem mehet vissza. Thomas viszont azt hajtogatta, hogy erőszakkal senkit nem tud a szállóban tartani. A beszélgetés megrekedt, a szociális munkás végül tehetetlenségében lelépett, és otthagya ügyfelét. Az az ilyen esetben annyit tud tenni, hogy újra elmegy az önkormányzathoz, és az ottani szociális munkásától kéri, hogy keressen neki új helyet. Amit persze legközelebb csak a következő munkanapon tehet meg ügyfélfogadási időben. Így ügyfelünknek más választása nem maradt, mint hogy vagy a szállón alszik, vagy az utcán. A másodikat választotta.

Volt olyan eset is, hogy kórházi pszichiátriáról jött egy érdeklődő, és az ottani szociális munkása kísérte el. Erős orosz akcentussal beszélt, de értett németül. Úgy nézett ki, hogy neki is, a szociális munkásának is tetszik, amit a házban látnak, és a SIEFOS-beli elhelyezést fogják kérni az önkormányzattól. A gondot csak az okozta, hogy sok holmija volt, mert a pszichiátriára a saját lakásából került, és a bútorai még a lakásban voltak. Leginkább a mosógépéhez ragaszkodott, aminek még a törlesztőrészeit javában fizette. Úgy került a pszichiátriára, hogy nem szedte a gyógyszereit, és a szomszédai feljelentették, mert közveszélyessé vált. A lakásába már nem mehetett vissza, de folyton azt hajtogatta, hogy új lakást akar, meg persze a mosógépét. Megkérdezte Thomástól, hogy tud-e oroszul, és Thomas kifogástalan oroszul válaszolta, hogy nyemnóga. Utána az irodában az NDK-s kollégákkal közösen felelevenítettük orosz tudásunkat. Ilyen és hasonló mondatok jöttek elő: Elvtársnő, az óráról senki nem hiányzik. Vagy: Na, ki fog ma felelni, na ki fog? Az volt a legérdekesebb, hogy a néhány nyugatnémet kolléga értetlenül nézett ránk, ők voltak a kívülállók, és én voltam a bennfentes!

Amikor Hartmut visszajött a szabadságáról, már vele mentünk el a pszichiátriára, hogy meglátogassuk az orosz lakót. A Szent Hedvig Kórház a katolikus egyház által fenntartott intézmény, még a recepción is apácák teljesítenek szolgálatot. Megbeszéltük a szociális munkással és magával az ügyféllel, hogy a következő héten költözik be a szállóra, elhozzuk autóval a holmiját, és természetesen a mosógépét is!

Pár nappal később jött a hír, hogy az ügyfél nem jöhet a SIEFOS-hoz. Az önkormányzat nem támogatja, hogy egy ápolásra szoruló emberből, aki szociális otthonba való, hajléktalant faragjanak. Másutt fogják elhelyezni.

Hartmutter egyszer egy idősothtonba is ellátogattam a szálló egy potenciális lakójához. A lakó másfél éve élt az otthonban ágyhoz kötve, tudata nem volt teljesen tiszta. Számunkra viszont az nem volt teljesen világos, hogy miért akarják őt az otthonból elküldeni. Végül arra jutottunk, hogy a szociális munkások olyannyira nincsenek jó viszonyban a lakó gondnokával, hogy inkább a lakótól is meg akarják szabadulni. Ottlétünk alatt a szociális munkás folyamatosan szidta a gondnokot, hogy az mennyire nem dolgozik, és az ő munkájukat mennyire hátráltatja. Valószínűleg nagyon elmérgesedett a viszony közöttük, és az csak látszatindok volt, hogy az ügyfél pipázik a szobájában és „furcsák” a barátai.

A gondnokok Németországban egyéni vállalkozók, és ellátottként havonta két munkaórát fizetnek nekik. Így aztán annyi esetet vállalnak, amennyit csak bírnak, és akár havi bruttó 90.000 eurót is meg tudnak keresni. A kevés munka és a sok fizetés persze állandó feszültség forrása a gondnokok és a lakók többi ellátói, tehát a szociális munkások között.

Ha valaki a SIEFOS-tól kiköltözik, igényt tarthat utógondozásra. Ezt a tevékenységet szintén az önkormányzat finanszírozza és ott is kell igényelni. Az önkormányzat persze jól megnézi, hogy kit részesít az önálló lakás finanszírozásában, és kit küld először inkább egy terápiás lakóközösségbe vagy egy szigorúbb feltételeket támaztó átmeneti szállásra, mert nem akarja, hogy az illető visszapörögjön az intézménybe, és újra kérje a segítséget. Csak akkor adja meg a támogatást, amikor úgy látja, az ügyfél egy utógondozó segítségével már valóban képes megállni a helyét egyedül a saját lakásában. Ebben a döntésben a SPD (szociálpszichiátriai szolgálat) is segít. Az önkormányzat azt is megteheti, hogy egyenesen a lakás tulajdonosának utalja a bérletdíj-támogatást. Az utógondozó esetkezelő szociális munkások, akiket (Einzelfallhelfer) külön erre specializálódott szervezetek foglalkoztatnak, már a kiköltözés előtt fél évvel elkezdik látogatni a lakókat az intézményekben, hogy az új életre felkészítsék őket.

A szálló feltöltöttségének biztosítása

Ha egy férőhely megürül, és új lakót szeretnének fogadni, az ASOG-szállások ezt az ún. „ágybörzén” (Bettenbörse) keresztül tehetik meg naponta reggel 9 óráig. Ha egy jelentkező besétál az önkormányzathoz, az ottani szociális munkás azonnal elhelyezheti őt a megüresedett helyre.

Az aktuális üres férőhelyek listáját a SIEFOS-nál a pénzügyes kollégánál faxolja el az ágybörzének. Ez a fax a következő adatokat tartalmazza: hány férőhely van összesen, ebből hány üres, ha valamelyik előzőleg üresnek jelentett hely betelt, mikor telt be.

A férőhelyek árai aszerint változnak, hogy hány ágyas a szoba, illetve hogy mozgássérült vagy rendes szobáról van-e szó. Az egyágyas szoba férőhelye 32,52 euróba, a kétágyas szobáé 26,22 euróba, az egyágyas mozgássérült szoba férőhelye pedig 68,19 euróba kerül naponta.

Az egyik nap például volt egy üres férőhely, de a reggeli megbeszélésen a kollégák úgy döntöttek, a szobát még szeretnék kitakarítani, illetve azt is eldöntötték, hogy nem az új lakó költözik ebbe a kétszobás lakásba, mert az egyik szobájában egy heroinista prostituált nő lakik, hanem egy jelenleg egyágyas szobában lakó nőt költöztetnek mellé az üres helyre, és az új lakónak majd azt az egyágyas szobát adják ki. Az ágybörzén ugyanis nem lehet különbséget tenni férfi vagy női szoba között, hanem csak a szoba férőhelyszámát lehet megjelölni, és nem lehet tudni, hogy oda férfit vagy nőt kapnak-e. Ez a bizonytalanság a mostani esetben nem túl szerencsés, ezért döntöttek úgy, hogy várnak egy napot és abba beleszorítanak még egy költöztetést is.

Minden szállásadó intézménynek fontos, hogy teltházzal működjön, hiszen az ügyfelek után kapja az önkormányzattól a támogatást, és ez a forrás a költségvetésük alapja. Ráadásul egy kft., mint a SIEFOS mindebből még nyereséget is szeretne termelni.

Ezzel magyarázható, hogy a teameken nagyon hangsúlyosak az egyes lakók anyagi ügyei. Ki mennyivel tartozik, mikor jön meg a pénze, mennyi az esélye annak, hogy nem kapja meg, és hasonlók. Ügyelni kell arra is, hogy senki ne keltse az intézmény rossz hírét, mert az azzal járhat, hogy kevesebb lesz a jelentkező. Az egyik délutáni ügyeletátadáson például azon bosszankodtunk, hogy egy lakó gondnoka hanyag, és nem igényelte vissza a lakónak a gyógyszerei után kifizetett pénzét, pedig járna neki. Így az intézmény adott kölcsön zsebpénzt a lakónak. De mindenki tudja, hogy a gondnokokkal nem jó ujjat húzni, mert ha az esetleg az intézmény rossz hírét kezdi terjeszteni az önkormányzatnál, legközelebb kevesebb ügyfelet kapnak. Kiszolgáltató helyzet ez, nem kétséges, ráadásul olyan intézménynek vannak kiszolgáltatói, az önkormányzatnak, amely nem az üzleti szféra törvényei alapján működik!

Szociális munka

A N6-tal összehasonlítva a SIEFOS-nál inkább folyik „clearing-munka”, mint a N6-ban. Ez alatt azt értem, hogy a SIEFOS inkább törekszik arra, hogy ügyfeleit majd a SIEFOS-nál megfelelőbb helyre irányítsa. A N6-ban inkább azt a hozzáállást észleltem, hogy ügyfeleiket nem akarják továbbküldeni, mert nem gondolják, hogy azoknak bárhol máshol célszerűbb lenne lakniuk.

A SIEFOS-nál nem is hangoztatják, hogy céljuk lenne a szociális esetmunka. Inkább olyan „alacsony küszöbű célokat” valósítanak meg a lakókkal, amelyeket más nem tud megtenni helyettük, és az esetmunkát egyéb tanácsadóknak, szakembereknek vagy külsős esetfelelős szociális munkásoknak adják át. Sok ügyfelükhöz hetente 10 órában jön szociális munkás. (Mint már említettem, ezt a gondozást szintén az önkormányzatnál lehet igényelni és finanszíroztatni.³⁸) Megkérdeztem Thomast, mit tenne másképp, ha nem 35 ügyfele lenne. Ha több ideje lenne, maga szeretne a tanácsadó lenni, akivel a lakó tovább tud lépni.

Hartmut hangsúlyozni szokta, hogy a SIEFOS-nál a legtöbben azért szeretnek lakni, mert nem bombázzák őket terápiás és egyéb programokkal, aktivitásokkal, amelyekből a szigorú napirendű intézményekben a legtöbb lakójuknak elege lett. Volt egyszer egy lakójuk, akinek épphogy javasolni merték, hogy költözzön terápiás lakóközösségbe, azonnal megszökött.

Egyszer szerveztek a lakókkal közösen egy többnapos kirándulást. A kirándulás maga nagyon jól sikerült, összességében Hartmut mégis nagyon rossznak minősítette a programot, mert utána a legtöbb lakó depressziósabb lett, mint előtte volt. Talán túl erős volt a kontraszt a kirándulás és a hétköznapi élet között, mondta.

Vannak olyan lakóik is, akiknek egyértelműen terápiás lakóközösségben volna a helyük, ha volna bennük motiváció arra, hogy tiszták legyenek. Elég könnyű felismerni, ha valaki nem teljes meggyőződéssel, hanem csak szóban motivált.

Egyik délután új lakóként egy 24 éves heroinista fiatalember érkezett a szállóba. Nemrég túladagolta magát, kórházba került, majdnem mindkét lába odalett. Sem terápiára, sem Methadon-kúrára³⁹ nem akart menni. Első kérdése az volt, hogy hol lehet a környéken

³⁸ Mindez nem zárja ki azt, hogy az intézményben lakónak a külső szociális munkáson kívül még gondnoka, illetve külső gondozója legyen, akit egy gondozószolgálat alkalmaz.

³⁹ A heroinistákat előszeretettel részesítik Methadon-kúrában a leszoktatás fázisában. Ennek a droghelyettesítő szernek az a lényege, hogy mellette nem lehet drogot fogyasztani, kötelező a rendszeres orvosi

sört kapni. Valószínűsítettük, hogy nem csak sört keresett. Még a beköltözés napján meglátogatták őt a láthatóan jó módú szülei Hamburgból, hogy mindennel ellássák, aztán elégedetten távoztak, hogy fiuk „jó helyen” van.

A szociális munka egyik kimondatlan irányelve a SIEFOS-nál, hogy a lakónak semmit nem tesznek kötelezővé. Ha pszichiátriai beteg az illető, elmondják neki, hogy szednie kell a gyógyszereit, de ha nem szedi, ráhagyják. Persze ennek a következményeit viselnie kell a lakónak, olyan értelemben is, hogy ha emiatt agresszívan viselkedik, abban a pillanatban el kell hagynia az intézményt. Viszont többször megesett már, hogy nem erőszakolták a lakóra a gyógyszereket, normálisnak tartották, hogy bolond. Például hagyták, hadd futkározzon tovább mezítláb télen, és a lakó egy idő után elkezdett beilleszkedni, amikor érezte, hogy őt itt így elfogadják.

Thomas elmesélte, hogy van egy ügyfele, aki pszichiátriai beteg. De ő úgy kezelte mindig, mintha nem lenne az. Egy ideig mondta neki, hogy mosakodjon, meg vegye le a cipőjét, de aztán ezt is abbahagyta. Pár hónap után a lakó elkezdett mosakodni, kért cipőt, tiszta ruhát, és kommunikálni kezdett. „Nem csináltam semmit, mégis büszke vagyok magamra” – mondta Thomas és kihúzta magát.

Amint már említettem, a szállón egyre több a pszichiátriai beteg. Az egyik lakó például amikor bekerült, mást sem csinált egész nap, mint a fejét a falba ütögette. Elküldték a kórházba kivizsgálásra, és hogy beállítsák a gyógyszereit. A team nem akarta visszavenni a szállóra, mert a kórházban is az ápolókat harapdálta (úgy látszik, ez errefelé divat). Hartmut mégis visszavette, és attól a pillanattól kezdve, hogy ezt a bizalmat újra megkapta, kenyérre lehet őt kenni. Igaz, hogy egyszerre csak egy emberhez tud kötődni, és az most a szociális munkása, de már lehet vele beszélgetni, és az érzelmeit is ki tud fejezni.

Egy másik pszichiátriai beteget, K. V.-t Hartmut már egy jó ideje próbálja rábeszélni, hogy feküdjön be a kórházba két hétre kivizsgálásra, hogy a heti Halyperidol injekcióját el lehessen hagyni. Ezt a lakót az anyja gyerekkorában bántalmazta, és addigi felnőtt életét pszichiátriákon töltötte. A kollégákat a házban úgy hívja, hogy Schmidt főápoló, Ulrike nővér, vagyis mint korábban a pszichiátriák egészségügyi dolgozóit.

Egyik nap K. V.-t elvittük a kerületi kórházba, hogy megkapja heti injekcióját. K. V.-nek ezt az injekciót nemcsak amiatt kéne elhagyni, hogy ne legyen folyamatosan keményen gyógyszerelve, hanem azért is, mert az ápolóknak már komoly gondot okoz akkora helyet találni K.V. ülepén, ahová a tűt be lehet szúrni. A sok injekció miatt az egész bőrfelület alatt hatalmas gumók vannak. Beszéltünk K. V. orvosával, és abban egyeztünk meg, hogy csinálunk egy mindenre kiterjedő laborvizsgálatot, és ha az eredmények megengedik, elhagyjuk az injekciót. Helyette persze K. V.-nek először mindenképpen gyógyszert kell szednie.

A szociális munkások a reggeli ügyeletátadáson megbeszélik, melyik lakónak milyen hivatali vagy egészségügyi feladata van aznap. Ha kell, céges autóval el is viszik a lakót kórházba vagy a szóban forgó hivatalba, de természetesen kényszeríteni a megjelenésre senki nem tudnak.

Egy alkalommal például H. L., egy férfi lakó reggel 9 órára volt beidézve tanúként a rendőrségre, mert ő hívta a szállón a nővéreket egy szomszéd szoba lakójához herointúladagolás miatt. Az igazság az, hogy H. L. adta be a heroint a szomszédjának, (H. L. maga szintén fogyasztó), és amikor látta, hogy gond van, hogy a másik egyáltalán nem mozdul, gyorsan segítségül hívta az ápolókat. A rendőrség egyelőre tanúként hallgatta volna

vizsgálat és az együttműködés a Pszichoszociális Gondozóval (PSB - Psychosoziale Betreuung), egy ottani szociális munkással vagy pszichoterapeutával

meg H. L.-t. Amikor azonban Thomással szoltunk neki, hogy indulnia kellene, H. L. nem mutatott túl nagy hajlandóságot. Thomas azt mondta, ez ellen semmit nem tehet.

Egy hasonló esetben Thomas szintén minden tőle telhetőt megtett. Az ügyfélnek délután fél 2-kor bőrgyógyászhoz kellett mennie. A pénzosztásnál Thomas tudta, hogy ha most ad neki 5 eurót, az ügyfél csak este kerül elő, mert leissza magát. Viszont azt is tudta, hogy a szervezete nem bírja ki késő délutánig alkohol nélkül. Próbálta vele megbeszélni, mi lenne, ha akkor kapná meg a pénzt, amikor visszajött az orvostól. A lakó ellenkezett, kérte a pénzét. Thomas telefonált a nővérnek, hogy mennyire fontos, hogy elmenjen az orvoshoz. Ezután döntött úgy, hogy hadd menjen, és odaadta neki az öt eurót. Az eset után a teamen megbeszéltük, hogy legközelebb ennél a lakónál reggeli időpontot kell majd kérni az orvostól.

A halálos beteg lakók a SIEFOS-nál dönthetnek úgy, hogy a házban szeretnének meghalni.

Egy végső stádiumban levő rákos női lakó, M.T., hazautazásom napján halt meg. Előtte két héttel, amikor az állapota látványosan romlani kezdett, leköltöztettük őt egy mozgássérült szobába, ahol egy gombnyomással kérhette a segítséget. Mindig volt valaki mellette, vagy ápoló, vagy szociális munkás, vagy a barátai a lakók közül. Mindig volt kivel beszélnie a félelméről, mindig volt, aki megnyugtassa.

Ha valaki az intézményben meghal, elsőként ki kell hívni az orvost. Az orvos ismert vagy ismeretlen halálokat is megállapíthat. Ha a halál oka ismert, például valaki régóta tartó halálos betegségben szenvedett, rendben el lehet temetni. Ha a halál oka ismeretlen, mert hirtelen halál volt, akkor a rendőrséget is ki kell hívni, amely a kb. egy hétig tartó nyomozás idejét lezárja az illető szobáját.

Halálesetkor sokszor előbukkannak addig nem ismert hozzátartozók is, mivel az önkormányzat a népelességnyilvántartóban megkeresteti őket, hogy viseljék a temetés költségeit.

Kapcsolattartás más intézményekkel

A fentiek miatt tehát a SIEFOS-nál nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy jó kapcsolatban legyenek az önkormányzattal, más hatóságokkal, kórházakkal, jogi- és szenvedélybetegtanácsadó-szolgálatokkal, és mindenkivel, aki az ügyfélkörükkel kapcsolatban van.

Hartmutnak az a fő feladata, hogy a SIEFOS jó hírét terjessze, kapcsolatait építse és ápolja. Hogy hogyan teszi ezt? Rendszeresen tart a házban nyílt napokat, szórólapokkal, egyéb ajánlatokkal bombázza az illetékeseket, nehogy azok elfelejtsék kiváló szolgáltatásaikat. Vagy például ha valamelyik lakónak sikerül tőlük saját lakásba költöznie, felhívja azt a kórházi szociális munkást, aki a lakót annak idején hozzájuk küldte, hogy elújságolja neki a hírt (hogy képzelje el, az a koszos, bűdös csövi, aki másfél éve tőlük jött, most lakásban lakik). Ezzel eléri, hogy az illető kórházi szociális munkás legközelebb Hartmutra fog gondolni, amikor hasonló beteggel találkozik.

Elsősorban Hartmut munkájának köszönhető, hogy az erős verseny ellenére náluk sosincs üres férőhelyük, mert amint egy lakó kiköltözik, jó kapcsolataikon keresztül mindig tudnak új lakót szerezni. A SIEFOS, mivel saját maga a fenntartója, egyáltalán nem engedheti meg magának, hogy üres helyei legyenek – mondta Hartmut.

2004-ben Horst Köhler, a köztársasági elnök is meglátogatta az intézményt, amire a házban természetesen egy nagy faliújság is emlékeztet. A helyi rendőrökkel már olyannyira

jóban vannak, hogy azok a legutóbbi rendőrnapot például a szálló tágas udvarán szervezték meg. Az egyik rendőr, akit nekem is szerencsém volt megismerni, ha a környéken jár, mindig beugrik egy kávéra. Ennek az az eredménye, hogy ha valamelyik lakó ellen elfogatóparancsot adnak ki, mert mondjuk le kell ülnie a be nem fizetett tartozását, akkor a rendőrök először kedvesen odeszólnak, hogy fizesse be gyorsan. Ha ugyanis valaki mégis börtönbe kerül, akkor a helyét a házban nem tudják fenntartani.⁴⁰

Havonta egyszer az okmányiroda alkalmazottai kimennek az intézménybe, és akinek személyi igazolványra, egyéb iratra vagy Berlinpassra⁴¹ van szüksége, helyben elkészítik neki.

A szálló szomszédságában egy óvoda van, melyet a katolikus egyház, illetve annak apái üzemeltetnek. Hartmut természetesen Ingrid nővérrel is jó kapcsolatot ápol, és támogatja, hogy a lakók átjárjanak hozzá beszélgetni.

A Szociálpszichiátriai Szolgálatokkal (SPD), vagyis az önkormányzatok egészségügyi hivatalaival, különösképpen a kreuzbergivel szintén igyekeznek jó kapcsolatokat ápolni. Az SPD ügyfélkörébe akkor tartozik valaki, ha szenvedély- vagy pszichiátriai beteg, mozgássérült vagy bármi miatt tartósan ápolásra, gondozásra szorul. A SIEFOS-nál a legtöbb lakó egyben SPD-gondozott is. Róluk és velük az SPD munkatársai, akik elsősorban orvosok, rendszeres megbeszéléseket tartanak a szállón.

Egyik nap az SPD képviselőjében egy doktornő és egy asszisztens esetmegbeszélésre érkezett a házba. Általában havonta egyszer öt-hat esetet vizsgálnak meg, és döntenek a további gondozás irányáról. A megbeszélésen ilyenkor jelen van maga az érintett lakó és annak szociális munkása is.

Három esetmegbeszélést hallgattam akkor végig. Az első egy középkorú férfi lakó volt. A doktornő ebben az esetben azt javasolta, hogy lassan kezdjék el a lakót a támogatott egyéni lakhatás felé terelni, és a szociális munkása ezen a téren kissé rámenősebb lehetne.

A második egy középkorú drogfüggő török férfi volt. A doktornő nem volt elég óvatos, túl sok kérdést tett fel neki túl gyorsan, ettől a lakó kiborult, ordítási rohamban tört ki, és ajtóbecsapással távozott. Thomas, a szociális munkása szerencsére le tudta őt csillapítani és később a doktornő is elnézést kért a lakótól.

A harmadik eset szintén egy középkorú férfi lakó volt, akinek az állapota stabilnak látszott. Abban egyeztek meg, hogy naponta 8-16 óráig a közelben lévő napközi foglalkoztatóba (Wrangelstraße – ezt az intézményt szintén meglátogattam) fog járni. Ez lesz az első lépés afelé, hogy napjai beosztását megtanulja úgy igazítani, hogy ez később rendszeres munkavállalást is lehetővé tegyen. A lakó, bár bólogatott, láthatólag nem repesett az örömtől.

Hartmutnak egyedül az önkormányzatokkal szokott gondja lenni. Több alkalommal vittünk kifizetetlen számlák hosszú listáit egyes önkormányzatokhoz, amelyeket szerettünk volna kifizettetni. Itt mindenki mindig nagyon kedves, mindent megígér, a aztán nem csinál semmit, mondta ilyenkor Hartmut.

⁴⁰ Ha egy lakó kórházba kerül, fenn tudják tartani a helyét, csak arra az időre 20%-kal kevesebb támogatást kapnak utána az önkormányzattól.

⁴¹ A Berlinpass egy olyan fényképes igazolvány, amelyre mindenki jogosult, aki Hartz IV-ben részesül és azt igazolja. Az igazolvánnyal nagyon kedvezményesen lehet utazni a berlini tömegközlekedési eszközökön és színházba, moziba, operába, múzeumba, sportklubokba, fürdőkbe, állatkertbe, botanikus kertbe, könyvtárba, zeneiskolába járni.

Intézménylátogatások

A következőkben azokat az intézményeket veszem számba, amelyeket fogadóintézményeimen kívül Berlinben meglátogattam. Ezek előre egyeztetett pár órás, egy- vagy kétnapos látogatások voltak.

Először egy kiemelkedően fontos tanácsadó központot mutatok be, a Levetzowstraßet, és a vele egy fedél alatt működő Mozgó Orvosi Szolgálatot. Ezután egy másik egészségügyi intézmény, Jenny de la Torre egészségügyi centruma következik, majd az alacsony küszöbű ellátásoktól továbbhaladva a magasabbak felé, bemutatom a Vasúti Missziót az Ostbahnhof-on, a GEBEWO mint fenntartó ismertetése után pedig egyik befogadó szállásukat is a Teupet. Ezt követi a House of Life gondozóotthon, a Franklinstraße éjjeli menedékhely, a Warmer Otto nappali centrum, majd a Wiener Straße női átmeneti szállás. Ezután a hajléktalanellátáshoz és szenvedélybetegellátáshoz egyaránt sorolható szolgáltatásokat ismeretek: a Wrangelstraße terápiás lakóközösséget, annak nappali foglalkoztatóját és más szolgáltatásait, a Haus Schöneeweide terápiás szállást és a Chemissoplatz támogatott egyéni lakhatását. Kimondottan a szenvedélybeteg-ellátáshoz sorolható a Segitzdamm szenvedélybeteg tanácsadó szolgálata és a Große Hamburger Straße szenvedélybeteg központja, ahol számtalan szolgáltatás működik. A Synanon és a Drogtérapiás Centrum szintén nagy szenvedélybetegellátó központok. Végezetül bemutatom egy kiterjedt németországi ételbank berlini központját, a Berliner Tafelt és az ehhez kapcsolódó két projektet a „Laib und Seele”-t és az „Eins mehr”-t, hogy megmutassam, hogyan tudnak az önkéntes szervezetek segíteni a kevés pénzből élő embereknek.

Levetzowstraße – tanácsadó központ⁴²

A Levetzowstrasse a Caritas és a Városmisszió által közösen fenntartott tanácsadó központ olyan hajléktalan vagy a hajléktalanság veszélyében élő emberek számára, akik javítani szeretnének nehéz élethelyzetükön, illetve szeretnék megtalálni a számukra legmegfelelőbb szolgáltatást. A tanácsadó munkatársai segítséget nyújtanak a hozzájuk fordulóknak, ha azok átmeneti szállást vagy tartós lakhatást keresnek, valamilyen ellátás iránti igénylés beadásában kérnek segítséget, személyes irataikat szeretnék pótolni, szociális pénzbeli juttatást akarnak igényelni, szenvedélybetegségükkel kapcsolatos problémájukhoz keresnek segítséget, ha bármilyen krízishelyzetben vannak, vagy postacímet létesíteni, fürödni, mosni szeretnék, vagy csak egyszerűen a poggyászukat elhelyezni. A Levetzowstraße a berlini hajléktalanellátás magja. Harminc éve, 1979-ben alakult, és ebből a tanácsadó központból fejlődött ki a legtöbb szolgáltatás a hajléktalan emberek számára.

1979-ben négy szociális munkás kezdett el dolgozni egy lakókocsiban a Bahnhof Zoo mellett, valamint utcai szociális munkásként Nyugat-Berlinben. 1980-ban költöztek a mai helyükre, a Tiergarten melletti épületbe. Maga az épület azelőtt rendőrors volt, úgyhogy az ügyfelek nagy részének nem jelentett gondot a megtalálása, mondták fogadóm.

A szolgáltatások rendszere az ügyfelek igényei szerint, folyamatosan alakult ki a következőképpen:

1982: orvos látogatása hetente kétszer

1983: első nappali melegedők; csoportos kirándulások kezdete

⁴²

1989: első éjjeli menedékhelyek az egyházaknál
 1992: önszervező csoportok jönnek létre
 1996: nem absztinens alkoholbetegek részére szervezett kényszeres csónaktúra – modellprojekt bevezetése
 1998: „Az időbeosztás fejlesztése” csoporttematika kidolgozása
 2000: minőségbiztosítási kézikönyv (Qualitätsstandardbuch) kidolgozása és bemutatása; speciális iroda létrehozása a Torstraßen olyan ügyfelek részére, akiket lakásuk megtartásában kell segíteni
 2002: együttműködés erősítése az önkormányzatokkal és a lakásépítő-vállalatokkal; önkéntes munkatársak képzése
 2003: új gyakornoki program bevezetése
 2004: weboldal elkészítése; ügyfélelégedettségi kérdőív elkészítése
 2005: alternatív gondozási és lakhatási terv kidolgozása olyan pszichiátriai beteg hajléktalan emberek részére, akiknek nincs betegségtudata; alkalmazkodás az újonnan bevezetett szociális törvénykezéshez
 2006: az ügyfélszolgálati napok heti négyre való növelése
 2008: „A hajléktalanellátás alapjai” c. továbbképzési koncepció kidolgozása
 2009: 30 éves a tanácsadó központ – ünnepség szeptemberben

Az intézményt harminc évvel ezelőtt a katolikus Caritas és az evangélikus Diakonisches Werk közösen alakította, ez volt az első közös projektjük. Pár éve – mint sok más intézményét – a Diakonisches Werk ezt is átadta a Városmissziónak (Stadtmission).

Jelenleg tíz szociális munkás dolgozik a tanácsadóban. Öten a Caritas és öten a Stadtmission alkalmazottjai. Mellettük mindig legalább négy szociális munkás gyakorol is van.

Ahogy engem Katarina, az egyik szociális munkás fogadott, látszott, hogy rutinosan bánt a gyakornokokkal és az úgynevezett hospitálókkal, aminek engem is azonnal titulált. Gyakornoki programjukban meghatározták, hogy melyik szociális munkás melyik témakör specialistája, és azt a témakört ő ismerteti a gyakornokokkal. Katarina a támogatott lakhatás specialistája volt. Igyekeztem sok ilyen típusú kérdést feltenni neki, és ő nagy örömmel válaszolt. Ő találta ki azt is, hogy mennyi időt töltsék nála aznap, és határozott elképzelése volt arról is, hogy mikor üljen be az ügyféllel való beszélgetésre, és mikor nézzem meg a ház egyéb szolgáltatásait.

Látogatásomkor Katarina első interjút készített. Minden ügyfélszolgálati napra be van osztva, hogy melyik kolléga csinálja az első interjút, és melyik beszélget a régi ügyfelekkel. Így ritkán fordul elő, hogy egy esetet egy kolléga visz végig, de ha fontosnak tartják, tudnak kivételt tenni.

A két első interjút hallgattam végig. Az egyik egy idősebb férfi volt, és határozott céllal jött az intézménybe. Postacímét kívánt létesíteni. A másik, egy huszonéves fiatalember vizes szemekkel, tág pupillával ült Katarina előtt. Keveset mondott magáról. Csak annyit tudtunk meg róla, hogy egy ismerősénél lakik, és a Straßenfeger című utcát látja. Azt sem tudta megfogalmazni, hogy miben kér segítséget. Katarina ezen a beszélgetésen kizárólag arra koncentrált, hogy elérje, az ügyfél visszajöjjön. Nem kérdezett sokat, inkább metakommunikációjával bátorította őt arra, hogy beszéljen, ő maga csak figyelt, de azt nagyon intenzíven. Nem adott sok feladatot, csak annyit, hogy az ideiglenes személyi igazolvány elkészítéséhez a következő alkalomra hozzon egy fotót és jelentkezzen be a rendőrségen.⁴³ A beszélgetés végén pedig kilátásba helyezte, mennyi mindent lehetne közösen elérni.

⁴³ Bármiféle segítségnyújtás előtt az ügyfelet be kell jelenteni a hajléktalanregisztrációban a Friedrichstraße-i rendőrségen.

A munkatársak ebben a központban olyan tapasztalt szociális munkások, akik jól ismerik az ellátás rendszerét Berlinben, és tudják, hogy milyen hatással van az ügyfélre, ha az egyik vagy a másik helyre irányítják őt. Van olyan ügyfél, akit azonnal támogatott egyéni lakhatásba tudnak küldeni – egy másik irodában, amely 2000-ben szintén ebből a tanácsadóból nőtt ki, és dolgozói kizárólag a lakásban lakó ügyfelek lakásmegtartására koncentrálnak. De például az utcáról, ahol az ember megtanul mindenkitől elszigetelődni, nem célszerű rögtön egyéni lakhatásba küldeni valakit, hogy tovább magányosodjon. Katarina ilyenkor egy fél- vagy egyéves átmeneti szállón, és ezáltal közösségben való élest szokott javasolni. (Az átmeneti szállások szobái Berlinben mind egyágyasak!)

Artzmobil – Mozgó Orvosi Szolgálat

Megnéztem a szintén ebben az épületben székelő és kizárólag a Caritas által fenntartott berlini mozgó orvosi szolgálatot is. Az autón ügyelő egyik szociális munkás mutatta be nekem.

A szolgáltatást 1995-ben hozták létre azzal a céllal, hogy azoknak az embereknek nyújtsanak egészségügyi ellátást, akik nem rendelkeznek személyi- és betegbiztosítási iratokkal. A szolgáltatás ingyenes, és a beteg kérésére névtelen is lehet. A kisbusz, amelyen egy orvos, egy ápoló, egy szociális munkás és egy polgári szolgálatos ügyel egész évben (nyáron rövidített üzemben), járja a város hajléktalanok által sűrűn látogatott csomópontjait. Gyógyszert osztanak, kötözik a fekélyes lábakat és általános háziorvosi szolgáltatást nyújtanak a hozzájuk fordulóknak. A betegek kartonjait szintén a kisbuszban vezetik és tárolják. Ha szükséges, kórházba is tudnak szállítani.

Szerencsére az Artzmobil látogatottsága egyre csökken, a múlt évben már csak 660 betegük volt. Ebből azt a következtetést vonják le, hogy egyre kevesebb embernek van szüksége erre a típusú szolgáltatásra.

Jenny de la Torre, „a hajléktalanok angyala”⁴⁴

Jenny de la Torre orvos 15 éve a berlini hajléktalanellátás egyik legmeghatározóbb személyisége. Azt mondják, minden hajléktalan ember ismeri őt a városban.

Perui származású, de az orvosi egyetemet Lipcsében végezte el, és azóta is Németországban praktizál. (Többször próbált Peruba visszatérni, de diplomáját ott nem ismerték el.) A „hajléktalanok angyalának” (Engel der Obdachlosen) nevezik, mert orvosi segítség mellett odafigyelést, megértést, időt fordít a hajléktalan ügyfelekre, amit előtte senki más nem tett.

1993-ban az Ostbahnhof alatti pincehelyiségben volt az első rendelője, ahol a hajléktalan embereknek szociális és jogi tanácsadást is biztosított. Amikor 2003-ban a lecsökkent betegszám miatt⁴⁵ az ő munkárait is a felére akarták csökkenteni, felmondott, és eldöntötte, hogy önállóan folytatja tovább.

2006-ban saját egészségügyi központot nyitott hajléktalanok részére a Mitte kerületben, amelyet saját alapítványából finanszíroz. (A Jenny de la Torre központon kívül hajléktalan emberek számára egészségügyi szolgáltatást csak egy fenntartó nyújt, a Stralauer Straßen, ahol Dr. de la Torre előző munkahelye is volt.) A beérkező pénzügyi és természetbeli adományokból Jenny de la Torre ingyen látja el a hozzá fordulókat. Nagy hangsúlyt fektet

⁴⁴ www.delatorre-stiftung.de

⁴⁵ A betegszám 2003-ra az utcán élők számának fogyása miatt csökkent le. Ezt az I. rész „Utcai szociális munka” alfejezetében részletesen kifejtettem.

arra, hogy sűrűn szerepeljen a médiában, így a témát folyamatosan a figyelem középpontjában tartja, és az adományozóival való kapcsolatot sem hagyja kihűlni.

A Jenny de la Torre központot Hartmutteral, a SIEFOS szakmai vezetőjével látogattuk meg. Az intézményben maga Jenny de la Torre doktor vezetett körbe bennünket, mivel ő és Hartmut régóta jó munkakapcsolatban vannak.

A doktoron kívül, aki háziorvosként praktizál, bőrgyógyász, ortopéd, szemorvos, pszichiáter is rendel itt. Az orvosi műszereket az alapítvány szintén adományként kapta. A gyógyítást általában nyugdíjba vonult orvosok végzik önkéntes munkában. Alkalmazásban csak egy ápoló, egy szociális munkás és egy gazdasági munkatárs van.

Laborvizsgálatokat tudnak végezni és ha szükséges, a beteget kórházba küldik.

Ez az egyetlen hely Berlinben, ahol tetűmentesítést végeznek.

Ezenkívül étkeztetést biztosítanak a betegeknek, van mosdási lehetőség, és lehet válogatni a ruhaadományokból is.

A napi betegforgalom 30 fő körül mozog. Ebből körülbelül 5 az új és 25 a visszatérő beteg.

A szolgáltatásokért a betegeknek nem kell fizetniük. Az orvosságok, amelyekkel a betegeket ellátják, szintén adományorvosságok, adományszemüvegek. Receptet, amely pénzbe kerülne, nem állítanak ki.

Ahhoz, hogy itt ellássanak valakit, nem kell, hogy az illetőnek betegbiztosítása legyen. De ha kórházba vagy másik szakorvoshoz szükséges őt utalni, akkor igen. Az utóbbi egyben azt is jelenti, hogy a hajléktalan ember hirtelen bekerül az intézményi ellátásba és anonimitása megszűnik. Ha az megszűnt, akkor az önkormányzat szociális hivatala elkezd neki szállást keresni, megtalálja őt az adóhatóság, a rendőrség és minden hivatal, amely elől addig el tudott rejtőzni. Jenny de la Torre emiatt nagy hangsúlyt fektet arra, hogy egészségügyi központjában mindenki szociális tanácsadásban is részesüljön. Segítséget nyújt tehát ügyfeleinek abban, hogy merjenek nekiindulni a problémahalmazoknak.

Vasúti misszió (Ostbahnhof)⁴⁶

Egy alkalommal az első fogadóintézményemnél, a N6-ban megürrült egy hely, mert P. G., akinek az esetét korábban leírtam, otthonba költözött. Két szociális munkással a nyakunkba vettük hát a várost, hogy potenciális lakót keressünk. Először az Ostbahnhofra (Keleti pályaudvar) mentünk. Itt ugyan aznap nem találtunk lakót a szállóra, nekem viszont jutott egy kis időm arra, hogy Frau Czaikával, a vezető szociális munkással elbeszélgessek a munkájáról, illetve hogy megbeszéljek vele egy következő időpontot, amikor majd egy délelőtti ügyeletet velük töltök.

Amikor a következő héten visszamentem, ismét Frau Czaika fogadott, aki aznap Berddel, egy önkéntessel dolgozott. Frau Czaika a Caritas alkalmazottja és tapasztalt, lelkes szociális munkás. Bernd Hartz IV mellett dolgozik önkéntesként a pályaudvaron. (Bernd különben a Hartz IV juttatási rendszerével elégedett, mert a 351 euró + bérleti díjból meg tud élni, és amellette olyan munkát végezhet, amit szeret.)

1894-ben ezen a berlini pályaudvaron alakult az első vasúti misszió. Ide futottak be akkoriban a sziléziai vonatok, ezért Sziléziai Pályaudvarnak hívták. A vidéki lányok, akik Berlinbe mentek szerencsét próbálni, sok esetben a bordélyházakban kötöttek ki. Ezt látva összefogtak a szociálisan érzékeny, jómódú evangélikus, katolikus és zsidó asszonyok, és azon tanakodtak, miként oldhatnák meg a problémát. Először információval, ruhával,

munkakereséssel próbáltak a lányoknak, majd később a munkanélkülieknek, hajléktalanoknak is segíteni. A vasúti misszió a 20. század első felében elterjedt Németország városaiban. Később, az ötvenes évek elején az NDK-ban levőket betiltották. Ez az egy berlini maradt meg egy magánlakásban.

Az Ostbahnhof vasúti missziójának a fenntartója a Caritas. Rajta kívül működik még egy vasúti misszió Berlinben, a Bahnhof Zoo-nál és az új főpályaudvarnál, az ő fenntartójuk a Stadtmission.

A szociális munkások minden nap 8-tól 17 órig fogadják az ügyfeleket, délben egy órára bezárnak.

A vasúti misszió feladatkörébe egy nappali melegedő, egy információs központ és egy ételosztó tartozik. Az ügyfelek tisztálkodhatnak, borotválkozhatnak, és rendelkezésükre áll egy ruharaktár is, ahonnan szükség esetén adományruhákat kaphatnak.

További szolgáltatásuk még az utazási segítség (Reisehilfe): ha az utazó ember vagy bárki más az ő számára, például egy másik vasúti misszió, a fel- vagy leszálláshoz segítséget akar kérni, náluk azt akár előre egy telefonhívással megteheti. Ez az utassegítési szolgáltatás ráadásul elsőbbséget élvez náluk, mivel ezzel törlesztik a vasúttársaságól szimbolikus összegért kapott helyiség díját. Magyarán ha két kolléga ügyel, és egy időpontban két utas is kér segítséget, akkor a vasúti misszió helyiségét arra az időre be kell zárni.

A vasúti missziónál kezdettől fogva nincs semmiféle adminisztráció. Aki bemegy, attól még személyi igazolványt sem kérnek, és semmilyen űrlapot, kérvényt nem töltenek ki vele. Ennek az anonimitásnak nagy jelentősége van, hiszen, mint már több alkalommal említettem, a hajléktalan emberek azért tartanak bármiféle regisztrációtól, mert nem szeretnék, ha a hatóságok megtalálnák őket.

Frau Czaika szerint kiszámíthatatlan, mikor van nyugodt ügyelet, mikor pörgős. Aznap, amikor ott jártam, végig kávé melletti nyugodt beszélgetések folytak. Az utolsó fél órában viszont három ittas lengyel érkezett, akiket ilyen állapotban nem lett volna szabad beengedni, de Frau Czaika ezúttal kivételt tett. Az egyik ugyanis kevésbé volt ittas, és ő kifogástalanul meg tudta borotválni a társait.

GEBEWO – Szociális Szolgálat⁴⁷

A GEBEWO egy gGmbH, egy non-profit gazdasági társaság. Magyarán olyan kft., amelyik adókedvezményeket kap cserébe azért, hogy non-profit.

Amint a törvényi szabályozásnál is már hangsúlyoztam, a német hajléktalanellátásra jellemző, hogy decentralizált, és a legtöbb feladat a helyi önkormányzatok hatáskörébe tartozik. Ez abból a német hagyományból táplálkozik, hogy a rászoruló emberen először a szűkebb, majd a tágabb környezete próbáljon segíteni, csak legvégső esetben az állam. Emellett pedig heterogén is a rendszer, mivel minden kerület eltérően működik. Például a kerületi önkormányzat több helyen átadja a feladatokat más szervezeteknek.

Az egyik ilyen szervezet, amelyre a hajléktalanellátás sokrétű feladatát átruházták, a GEBEWO. Bár ők a neuköllni önkormányzattól kapták a feladatot, Berlin több kerületében van intézményük. A céget a kerületi önkormányzat finanszírozza. A támogatás mértéke és mikéntje attól függ, hogy az adott intézmény az ellátottak köre és szakmai programja szerint melyik törvényi paragrafusnak felel meg.

A GEBEWO célja szerint a szűk célcsoportot megszólító, az ügyfél felé magas bekerülési követelményeket támasztó, elsősorban terápiás intézmények hadával szemben olyan színvonalasan felszerelt, szakmai szempontból erős telephelyeket alakít ki, ahol az

ügyféllel szembeni elvárások viszont alacsonyak. A szervezet vezetése arra törekszik, hogy a telephelyek minél önállóbbak legyenek.

Telephelyeik funkciók szerint a következők:

Hajléktalan emberek részére:

- Teupe – 150 férőhelyes „belépő” szállás; cél az igényfelmérés és a megfelelő helyre való irányítás
- Ambuláns szolgálatok – lakáskeresés, munkakeresés, adósságkezelési-, jogi-, szenvedélybeteg-tanácsadás elsősorban még lakásban lakók számára, akiket a lakásvesztés veszélye fenyeget
- Seelintreff – foglalkozásház csoportokkal, tanácsadással
- Haus Grabbeallee – átmeneti szállás 24 férfi részére
- Wohnprojekt Luise – 20 fős otthon a város szélén hatalmas veteményeskerttel

Szenvedélybetegek részére:

- Haus Schöneweide – 30 egyágyas szobával rendelkező otthon olyan alkoholbeteg férfiak számára, akik nem absztinenciaképesek
- Brückeladen – olyan napközi foglalkoztató, ahol munkanélküli, szenvedélybeteg, hajléktalan vagy volt hajléktalan emberek számára tartanak kreatív foglalkozásokat
- Haus Langhans – 12 egyágyas szobával rendelkező otthon nem absztinenciaképes alkoholbeteg férfiak számára
- Langhans 41 – terápiás lakóközösség 4 nem absztinenciaképes alkoholbeteg férfi számára egyágyas szobákban

Egyéb:

- Fairplay Möbellager – szociális bútorraktár; ingyen elszállítják a nem használt bútort annak a lakásából, aki kéri, és ingyen adják tovább a rászorulóknak
- Forckenbecker Möbellager – szintén szociális bútorraktár

Nők részére:

- Női éjszakai menedékhely – 10 nő részére, szállás, tanácsadás
- Támogatott csoportos lakhatás – négyszobás lakás 4 nő részére
- Női átmeneti szállás – 28 nő részére kizárólag női személyzettel

Fiatalok részére:

- Lakóközösség fiataloknak – a Wohnprojekt Luise épületében lévő lakás négy 17-21 év közötti fiatal részére
- Kemping – 83 főt befogadó kemping a városon kívül.

A krízisidőszak szolgáltatásait a hajléktalanellátásban a GEBEWO fogja össze és koordinálja. Ők állítják össze évente azt a kiadványt is, amelyben minden berlini szolgáltatás megtalálható, és ők hívják össze havonta az ezzel kapcsolatos munkacsoportot. Ők működtetik a krízisidőszak diszpécsterszolgálatát, amely hasonlít a Menhely Alapítvány magyarországi diszpécsterszolgálatához, és ők készítik a férőhelykihasználtsági statisztikákat is erről a fél évről. Ebből a statisztikából lehet levonni a tanulságokat, és tervezni a következő év szolgáltatásait. (2008/2009 telén a szolgáltatások összesített kihasználtsága 100,02 % volt, magyarán egy ágy sem maradt üresen.)

Teupe – befogadó szállás⁴⁸

A Teupe a GEBEWO úgynevezett első befogadó szálláshelye Neuköllnben, amely az ASOG törvény alapján működik. 150 férőhelyen, 2 emeleten férfiakat és nőket fogadnak.

⁴⁸

www.gebewo.de/einrichtungen_teupe.html

Az intézménylátogatást a Teupe volt vezetőjével beszéltem meg, aki előző alkalommal a céget annak központjában is bemutatta nekem. Most ő és egy szociális munkás volt a kalauzom.

A Teupe a hajléktalanságban élők széles rétegének kíván segítséget nyújtani. Célcsoportját elsősorban az utcán élők képezik, de mellettük a lakásvesztők is.

Fő szolgáltatásaik a bejáratí táblán máris tanulmányozhatók: szállás, clearing és szociálpedagógiai tanácsadás hajléktalan embereknek. Aki ide betéved, annak úgy tűnhet, hogy a 150 férőhelyes intézményben a szállásbiztosítás a fő tevékenység. Ezzel szemben dolgozói azt hangsúlyozzák, hogy a szállást igyekeznek minél kényelmetlenebbé és kevésbé otthonossá tenni, szabadidős tevékenységeket, csoportokat nem szerveznek, nehogy az ügyfelek túlságosan berendezkedjenek. Szakmai programjuk súlypontja a clearing, vagyis annak tisztázása, hogy egy adott problémahalmazzal érkező ügyfélnek, akinek a problémamegoldási stratégiái valószínűleg az adott helyzetben nem megfelelőek, és egyedül megoldani őket nem képes, segítséget nyújtsanak.

A szociális munkásnak először a fő problémát kell felismernie. Az ügyfél életének strukturálásakor ebből kell kiindulni, ettől kell függővé tenni az összes többi feladatot. Ez a probléma lehet szenvedélybetegség, egészségügyi, munkaerőpiaci, lakásügyi gond, társas kapcsolatból eredő baj. Amikor sikerült tisztázni, az ügyfelet a szociális munkás a megfelelő helyre vagy helyekre irányítja. A szociális munkás itt nem gondoz és nem folytat klasszikus esetkezelést. Ha valakinek erre van szüksége, elküldi olyan helyre, ahol ilyet végeznek.

Ehhez a szociális munkához más készségek kellenek, mint az esetkezeléshez. Fontos a jó kapcsolatteremtő és kommunikációs képesség, valamint a jó szervezőkészség, hiszen először fel kell venni a kapcsolatot a megfelelő szolgáltatókkal, össze kell őket kötni az ügyféllel, és egymással is hasznos őket összekapcsolni, az ügyfél érdekében. Fontos a tájékozottság és a lényeglátás, hogy a szociális munkás helyesen ismerje fel, az ügyfélnek mire van szüksége. De természetesen mindenekelőtt azt kell elintéznie, hogy az ügyfél szállásának finanszírozását az önkormányzat vagy a jobcenter vállalja, illetve hogy a betegbiztosítása rendben legyen.

A férőhely ára kétágyas szobában 16 euró, egyágyas szobában 32 euró naponta. Nincs korlátozva, hogy egy lakó mennyi ideig lakhat itt, de általában két-három hónapig maradnak, egy évben pedig átlagosan 600 fő fordul meg a szállón. 2006-ban az ügyfeleknek a távozás helye szerinti megoszlása a következő volt: 22,4% saját lakásba, 14,2 % támogatott egyéni lakhatásba, 3,8% kórházba, 6,5 % börtönbe, 4,9 % panzióba, 0,4% meghalt, 35% ismeretlen helyre távozott. Az első két adatra alacsony küszöbű intézmény lévén nagyon büszkék.

A lakóknak közös fürdő, WC és főzőkonyha áll a rendelkezésükre. A konyhát kevesen használják, mert a szomszéd épületben népkonyha működik, ahol ők is nagyon kedvező áron tudnak étkezni. A szállás 24 órán keresztül nyitva van, és senkit nem küldenek el segítségnyújtás nélkül, amit a dolgozói külön kihangsúlyoztak. A legtöbb szállásadóval ellentétben, amely addig nem ad szállást ügyfeleinek, amíg az az önkormányzat támogatását meg nem szerzi és azt nem igazolja, a Teupe engedi, hogy az ügyfél anélkül is náluk aludjon addig, amíg a következő nap vagy következő hétfőn az illetékes hivatal kinyit.

A krízisidőszakban a Teupe további 8 helyet biztosít az épület földszintjén, kizárólag éjszakára. Ez a szolgáltatás ingyenes.

House of Life – gondozóotthon⁴⁹

Hartmutter egy alkalommal elmentünk a House of Life nyílt napjára. A House of Life olyan gondozó otthon Kreuzbergben, amely fiatal, 20–55 év közötti, intenzív ápolásra szoruló krónikus beteg embereket ápol. Ez az egyetlen ilyen profilú intézmény Berlinben. Fenntartója a House of Life egyesület, amely az Arbeiterwohlfahrt⁵⁰ (egy gondozó otthonokat összefogó hálózat) tagja.

Az intézmény 2006-ban nyílt 118 egyágyas szobával. A folyosókon közös konyhák és fürdőszobák találhatók.

Szolgáltatásaikat, szabadidős ajánlataikat és csoportjaikat igyekeznek a fiatalok érdeklődési köréhez igazítani. Figyelmet fordítanak arra, hogy lakóik aktív társas életet éljenek a házon belül és kívül is. Önbizalmukat és önállóságukat igyekeznek megerősíteni, s amelyik lakó állapota megengedi, az önálló lakhatás felé irányítják. Gondozási eredményeiket két és fél év alatt még nem lehet megbízható adatoknak tekinteni, ezért ezekre nem térek ki.

Sok önkéntes munkatárssal dolgoznak, mert azt tartják, azok visznek változatosságot és jó hangulatot a lakók életébe.

Ottjártunkkor a jó hangulatnak nem voltak híján, mert minden lakó a földszinten nyüzsgött, és vagy épp a nagyteremben játszó bigbandet hallgatta, vagy a grillezésnél sürgölődött. Sok volt köztük a fogyatékkal élő és a pszichiátriai beteg.

És bár a gondozási eredményeiket egyelőre szerintem érdemes fenntartásokkal kezelni, az mindenképpen jó ötletnek tűnik, hogy a fiatal ápolásra szoruló embereknek nem ugyanolyan környezetet biztosítanak, mint az időseknek.

Franklinstraße – éjjeli menedékhely⁵¹

Wolfganggal, első fogadóintézményem, a N6 munkatársával egyszer elmentem a Franklinstraßera, Berlin „éjjeli menedékhelyére”. A N6-ban ugyanis ismét volt egy üres hely, és ilyenkor, mint már említettem, a N6 munkatársai kampányszerűen járják végig azokat az intézményeket, ahonnan lakót tudnak szerezni. (Igaz, a férőhelyet az előző nap közben betöltötték, de a megbeszélte időpontot már nem mondtuk le. A reklám sosem árt.)

A Franklinstraßén levő éjjeli menedékhelyet egy régi, háromemeletes gyárépületben alakították ki. 1954-ben a Caritas és a Városmisszió (Stadtmission) együtt nyitották meg hajléktalan emberek részére. Nemrég még itt is 16 ágyas szobák voltak, csak pár éve alakították át a nagy termeket négyágyas szobákká. Ezenkívül a kerekesszékes ügyfeleknek is biztosítanak külön egy szobát, és van egy betegszobájuk is két kórházi ágygal.

Az épületben 73 férőhely van, nők és férfiak részére egyaránt. A beengedés 18.00 és 20.30 óra között tart, reggel 8.00-ig kell elhagyni az épületet. Az itt éjszakázók kapnak bőséges vacsorát (a Berliner Tafeltól, amit később bemutatok), és reggelit is azok, akik

⁴⁹ www.house-of-life.net

⁵⁰ www.awo-pflegenetz.de

⁵¹ www.notuebernachtung-berlin.de

kibírják alkohol nélkül reggel 8-ig. Van csomagmegőrző és ruharaktár, ahol adományruhák között lehet válogatni, van fürdési lehetőség és szociális tanácsadás is. A szociális munkásnak, aki bennünket fogadott, az a véleménye, hogy már annyi a ruhaadomány, hogy egyenesen káros, mert az ügyfeleket arra szoktatják, hogy mindennap eldobják a ruháikat. Ő ezzel magyarázza azt is, hogy Berlinben nem látni az utcán hajléktalant. Szerinte ott vannak azok, csak jól öltözöttek.

A menedékhely forgalmát és változó ügyfélkörét erősen befolyásolja az a szabály, hogy egy személy egyfolytában csak négy éjszakát tölthet itt. Ha az ötödiket máshol töltötte, a hatodikon újra visszajöhet, de mindenképpen meg kell szakítania az ittlétet. Így akadályozzák meg azt, hogy az ügyfelek teljesen ideszokjanak.

A bennünket fogadó kolléga a vezető szociális munkás volt, aki már 23 éve dolgozik ezen a helyen. Érdekes, hogy a többi szociális munkás szintén hasonlóan régóta alkalmazottja a menedékhelynek. Összesen 11,5 álláshely van, és ezt tizenöten töltik be. Vezetőnk szerint a team változatlanságának vannak előnyei és hátrányai is. Előnye, hogy nagyon jól ismerik egymást, hátránya, hogy ez korlátozza a friss nézetek, új gondolatok, ötletek beáramlását az intézetbe. Mindenesetre magáról a munkáról nem lehet azt mondani, hogy unalmas volna. Mesélt török fiatal párról, akiket otthon eltiltottak egymástól a szülők, mesélt szerbekről és horvátokról, akik a Franklinstraßen estek egymásnak. Mindezt olyan átéléssel, hogy úgy éreztük, élete legjobb döntése volt, hogy szociális munkás lett.

Warmer Otto – nappali centrum⁵²

A Warmer Otto a Városmisszió nappali centruma Moabitban. Ez a rész jelenleg a Tiergarten-Mitte kerülethez tartozik.

A nappali centrum ügyfélköre nemcsak a szűkebb értelemben vett hajléktalan emberekből áll. Szolgáltatásaikat a lakás nélküli embereknek, a lakásvesztés veszélyében élőknek, átmeneti lakhelyen élőknek, volt hajléktalanoknak és mindazoknak kínálják, akik erre rászorulnak. A napi ügyfélforgalom ottjártamkor ötven fő körül volt és nagyrészt mindig ugyanazokból az emberekből állt. A melegedő pár hónapja költözött át ebbe az épületbe egy néhány utcával távolabbi, de túl szűkös helyről, és ügyfélkörük 90%-a követte őket az új helyre.

Vasárnaptól csütörtökig 13-tól 17 óráig, pénteken 9-től 13 óráig tartanak nyitva. Szombaton a melegedő zárva van.

Mindennap 13 órakor meleg ételt osztanak, amely ingyenes. Péntekenként van reggeli, illetve hétfőn is, de akkor kizárólag nőknek. További szolgáltatásaik: mosás 50 centért, ruhaszárítás 1,50 euróért, valamint ingyen válogathatnak az ügyfelek az adományruhákból és -könyvekből. Lehetőség van tisztálkodásra, internetezésre, telefonálásra és igénybe lehet venni a szociális munkások segítségét a különböző szociális, pénzügyi vagy lakhatási juttatások igénylésénél. Használhatják az ügyfelek az alagsori csomagmegőrzőt és létesíthetnek levelezési címet is.

Mario, a szociális munkás, aki fogadott engem, kihangsúlyozta, hogy azért szükséges megkülönböztetni őket a nappali melegedőktől, mert ők azoknál sokkal intenzívebb szociális

munkát végeznek. Előfordul, hogy állandó ügyfeleiket a kórházban vagy a börtönben is meglátogatják.

Az épületben tilos az alkoholfogyasztás és a dohányzás. (Németországban nyilvános helyen zárt térben tilos dohányozni.)

Kéthetente szerdán főzőcsoportot tartanak. Kedden délutánonként különböző programokat szerveznek: télen előnyben részesítik a múzeumokat, nyáron pedig a szabadtéri lehetőségeket, ilyenkor fociznak, minigolfoznak.

A Diakonisches Werk néhány éve egy hajléktalanellátó intézményeket összefogó egyesületté alakult át. Minden közvetlen üzemeltetési feladatot átadott a Városmissziónak, így ezt a melegedőt is. Az intézmény költségvetésének nagy részét a kerületi önkormányzat állapítja meg, évente. Ezt az összeget egészíti ki a Városmisszió, mint fenntartó.

A Warmer Ottóban négy szociális munkás dolgozik, két férfi és két nő. Nem neveztek ki maguk közül vezetőt, mert kevesen vannak, és mert mindannyian nagyon régóta dolgoznak a centrumban. Mario például itt kezdte a pályáját. Amikor a kiégés szélén állt, elment egy évre Amerikába, azután visszatért ugyanide, és ennek is már tíz éve.

A munkatársak rendszeresen esetmegbeszélő teameket tartanak. Tagjai a tizenkéttagú Berliini Nappali Centrumok Munkacsoportnak (Arbeitsgruppe Berliner Wohnungslosentagesstätten), amely megbeszélésein szintén rendszeresen részt vesznek, hogy tapasztalataikat kicseréljék és szolgáltatásaikat, nyitvatartási idejüket egymáshoz hangolják.

Wiener Straße – női átmeneti szállás⁵³

Kreuzbergben a Wiener Straße 57 alatt található a Caritas női átmeneti szállása. Az intézményt a szálló egyik szociális munkása, Dorotee mutatta be, miután részt vehettem az egyik ügyfelével való beszélgetésen.

Szolgáltatásaikat olyan nehéz helyzetben lévő nők számára ajánlják, akik saját lakásukat már elvesztették, vagy ideiglenes lakhatásukból távozni kényszerülnek, esetleg lakásuk megtartásához van szükségük segítségre. Magyarán olyan hajléktalan nőknek, akik egyedül nem boldogulnak.

Az intézmény a SGB XII 67. § alapján szerződésben áll a berlini szenátussal. Célja az átmeneti elhelyezés biztosítása a hajléktalanszállóról a lakás felé, illetve a krízishelyzetből a rendezett élet felé vezető úton.

A másfél szobás lakrészekben való elhelyezés feltétele, hogy a felvételét kérő ügyfél ne legyen krónikus szenvedélybeteg (ez nem terápiás intézmény) vagy pszichiátriai beteg (a pszichiátriai betegeket az 53. § alapján kell ellátni). Olyan szenvedélybeteget azonban fel szoktak venni, akinek a kezelése már folyamatban van. A 22 lakrészben lehetőség van az ügyfelek kiskorú gyerekeinek az elhelyezésére is. A folyosón közös fürdőszoba található.

A szállóra az ügyfelek általában ASOG-szállásról, börtönből, kórházból vagy egyenesen saját bérlakásukból érkeznek a kerületi önkormányzaton keresztül. Általában öt-hat hónapot töltenek a szállón, a támogatást egy alkalommal általában három hónapra kapják meg. Négy hét után aláírják a szociális munka tervét (Hilfeplan), hat hét után a szociális munkás az ügyfélről részletes jelentést készít (Hilfebericht).

⁵³

www.dicvberlin.caritas.de/41736.html

Egy szociális munkásnak általában 6 ügyfele van. Egy ügyfélre hetente elvileg 4,3 munkaóra jut. Az egyéni beszélgetéseken kívül a szociális munkások csoportokat, teamértekezletet tartanak, szupervízióra járnak és a kiköltöző lakók után ők takarítják a lakrészeket. De heti egy órát minden lakóval igyekeznek eltölteni.

Dorotee ottjártamkor egy 50 év körüli, Erika nevű lakójával beszélgetett. Tegeződtek. Azt tűzték ki célul, hogy Erika magas összegű fogyasztói hitelét módszeresen törlesztik, és azután újra saját lakásba költözhet. A beszélgetés arról szólt, hogy mi történt a lakóval a héten, hogyan sikerült a pénzügyi tervet tartania, és hogyan oldja meg a lakótársakkal való problémáit, ha azok nem tartják olyan tisztán a fürdőszobát, mint ahogy azt ő szeretné.

Wrangelstraße 12 – szenvedélybeteg központ⁵⁴

Meglátogattam a Diakonisches Werk (DW) egyik szenvedélybetegekkel foglalkozó intézményét is Kreuzbergben. Mivel a DW, mint már említettem, pár éve a hajléktalanellátókat összefogó szervezetté alakult át, ennek az intézménynek a DW csak szervezési együttműködést jelent, anyagi támogatást nem.

Ezen a helyen négy alkoholbetegek számára létrehozott projekt működik:

1. Napközi foglalkoztató:

A napközi foglalkoztatóban kézműves tárgyakat készíthetnek az ügyfelek, ezeket néha, például karácsonyi vásárok alkalmával, értékesíteni is igyekeznek. A foglalkozások alatt, illetve az egész házban tilos az alkoholfogyasztás. A kurzusokért fizetni kell, de támogatást, mint tudjuk, lehet kérni az önkormányzattól.

2. Szenvédélybeteg tanácsadás:

A tanácsadást egy pszichológusnő tartja, akivel sajnos nem találkoztam.

3. BEW (támogatott egyéni lakhatás):

Itt van az irodája annak a kolléganőnek is, aki a külső lakásban lakó szenvedélybetegeket gondozza.

4. Terápiás lakóközösség/átmeneti szállás:

A terápiás lakóközösség az épület 2. és 3. emeletén 28 egyágyas szobából áll.

Nőket és férfiakat egyaránt el tudnak helyezni, akik általában 1,5–4 évig laknak a közösségben.

A szociális munka célja, hogy azoknak az embereknek, akik változtatni szeretnének és józan életet akarnak élni, szermentes és támogató környezetet biztosítsanak, s elősegítsék fizikai és mentális állapotuk javulását. A felvétel feltétele a változtatni akarás. Különösen fontosnak tartják az ügyfél képességeinek a fejlesztését, erősítését. Az a cél, hogy az itt eltöltött idő alatt felkészüljön a külső lakásban való önálló lakásra.

Az öttagú szakmai team szociális munkásokból, ápolókból és ergoterapeutákból (munkaterápia) áll. A szociális munkásoknak általában három esetük van. A szakmai program egyéni szociális munkán és csoportos szociális munkán alapul. A következő csoportokat működtetik: ergoterápia, szenvedélycsoport, emeletcsoport (lakógyűlés), főzőcsoport, sütőcsoport, emlékeztetecsoport – ahol memóriajátékokkal a lakók emlékeztetét edzik.

Az épületben alkoholt fogyasztani vagy azt bevenni tilos, de megesk, hogy a lakók az intézményen kívül esnek vissza. A visszaesés nem jár az intézményből való kirúgással, hanem a csoportokon feldolgozzák a történeteket.

Sok lakónak van munkája, általában MAE-munkaerők a másodlagos munkaerőpiacon. Egyikük például szenvedélybetegek számára működő telefonos ügyfélszolgálat munkatársa.

Az intézménybe való felvételhez a Szociálpszichiátriai Szolgálatnál kell jelentkezni. (A szolgálat az alkoholbeteggel általában már az elhelyezés előtt is kapcsolatban van.) Legtöbbször kórházi elvonó után kerülnek az intézménybe.

A betegeket egy skálán (Hilfebegrüppungen) 1-től 10-ig osztályozzák az állapotuk szerint, magyarul az alapján, hogy mennyire önállóak, illetve mennyire szorulnak segítségre. A központ lakói általában 4, 5, 6 fokozatúak, amit azért fontos számon tartani, mert a listán való besorolás az alapja a lakó napi ellátási díjának. A szolgálat természetesen különböző okok miatt mondhatja azt, hogy nem támogatja a lakó elhelyezését az intézményben. Elutasíthatja például azzal, hogy túl fiatal, és egy intenzívebb kórházi terápia hasznosabb lenne a számára.

A központnak egy további épülete is van, a Zeughofstraßen. Itt 6 olyan alkoholbeteg lakik, aki (még) nem tudja vállalni az absztinenciát. Ebben az épületben is egyágyas szobák vannak, közös konyhával és fürdőszobával, de ennek megtekintésére sajnos nem sikerült időpontot egyeztetnem.

Haus Schöneeweide – terápiás szállás⁵⁵

A Haus Schöneeweide szintén a GEBEWO egyik intézménye. Nem elsőlépcsős intézmény, mint a Teupe, ahol a segítségnyújtás irányának a meghatározása a cél, nem is a segítségnyújtás lépcsőfokait állítják fel benne, itt maga az esetkezelés történik.

A hajléktalanellátásban az alkoholproblémának régebben az volt a tipikus kezelési módja a nem absztinens intézményekben, hogy az alkoholfogyasztást az adott intézmény nem tolerálta, és csak annyit tett, hogy az alkoholbetegségből adódó magatartást szankcionálta. Vagy pedig engedélyezte az alkoholfogyasztást, de nem végeztek mellette szociális munkát, mondván, hogy alkoholistaival úgysem jutnak egyről a kettőre. Nem arról az oldalról közelítették meg tehát a kérdést, hogy a hajléktalan ember legfőbb problémája legtöbbször az alkoholbetegség, ebből adódik minden további baja, emiatt lesz leginkább hajléktalan is.

Az intézményt 1999-ben nyitotta meg a GEBEWO a Haus Langhanst, az első ilyen szakmai programú szállását szakképzett szociális munkás, idősgondozó és nevelői teammel. Itt egy bizonyos alkoholmennyiséget toleráltak, hogy annak a célcsoportnak is komoly szolgáltatásokat tudjanak nyújtani, akik nem képesek absztinenciára. Az épület 16 férőhelyét gyorsan kinőtték, így két évvel később megnyitották a Haus Schöneeweide-t 21 férfi férőhellyel.

Ezek az intézmények egyedülállóak Berlinben (egy hasonló intézmény van még rajtuk kívül) abban a tekintetben, hogy ellátásuk középpontjában a szenvedélybetegség mint szellemi fogyatékoság áll, a hajléktalanság és minden további hátrányos helyzetre való figyelés csak ezután következik. Ez a magyarázata annak is, hogy az intézmény finanszírozása teljesen különbözik az elsősorban hajléktalanellátó intézményekétől. A Haus Schöneeweide a XII. Szociális Törvénykönyv (SGB XII) 35. § alapján működik, amely a fogyatékosoknak szóló segítségnyújtást szabályozza (ezt már érintettem, amikor a Diakónia egyik terápiás lakóközösségét mutattam be). Az ügyfelek állapotát négy szempont alapján pontozzák. Eszerint a pontozás szerint állapítják meg, hogy milyen és mennyi segítségre van szüksége az illetőnek, pontosabban, hogy hány perc munkát kell rá fordítani egy héten, és hogy melyik csoportba fog tartozni. Minden csoportban más a napi díj, az állapot súlyosbodásával természetesen egyre drágább. A finanszírozás átvállalását az önkormányzat itt nem havonta, hanem legalább félévente, de inkább évente állapítja meg.

A lakóknak itt is legtöbbször naponta osztják ki a zsebpénzüket. De néhány olyan lakó is van, akinek ez is ritkának bizonyul, ezért ők naponta háromszor kapnak bort és cigarettát.

⁵⁵

www.gebewo.de/einrichtungen_schoeneweide.html