

Szakmai Élmény **Beszámoló**

Visiting
Glasgow Homelessness Network

2013. Leonardo Mobility Project

Radichné Szigeti Andrea
BMSZKI Dózsa Átmeneti Szállás

2013.

TARTALOMJEGYZÉK:

Bevezető		4.
A GHN küldetése és történelme		7.
Szakmai programjaik:		11.
1. Keys to Learn		11.
2. Service User Involvement		13.
3 Peer program		20.
Intézménylátogatások		23.
1 Lakhatási Iroda		23.
2. Housing First Program		26.
3.Átmeneti Szálló		26.
4 Éjjeli menedékhely és a Menekültek		28.
5. Börtönben		30.
6. Drog Krízis Centrum		31.
7. Utcai szolgálat		32.
8. Egészségcentrum		34.
Kisebb tréningek:		
SHIEN		38.
Biztonsági tréning		38.
Összefoglaló		40.

2013 őszén a Leonardo Pályázat útján szakmai tanulmányúton vettem részt Skócia legnagyobb városában, Glasgowban tanulmányozhattam a hajléktalan ellátórendszer működését.

Fogadó intézményem a Glasgow Homelessness Network és munkatársai voltak, ők szervezték meg részemre a látogatásokat, képzéseket, tréningeket és intézménylátogatásokat.

Bár Skócia fővárosa Edinburgh, legnagyobb város, és ahol a hajléktalanság minden problémájával együtt leginkább megtalálható, az a 2. főváros, Glasgow.

Glasgow múltja.

Skócia 10 éve rendelkezik önálló parlamenttel, mely Edinburgh-ban található.

Glasgow egyetemi város.

600.000 lakosa van, míg Edinburgh 420.000.

A katolikusok és a presbiteriánusok.

Skócia népessége 5,2 millió.

Az ország vad, megszelídítetlen és gyönyörű. A rossz időjárás ehhez csak hozzátesz, de Skócia túlélte a farkasordító hideg időjárást, és népének sziklaszilárd személyiségtudata van. Sőt, mi több, a skótok nem pusztították el folyóikat és erdőiket. A skót hegyi bárány, marha, szarvas, a pizstráng és a lazac igen híres, csakúgy, mint a vadmadarak, például a nyírfajd, vagy a fácán.

Főbb iparágak: bank és pénzügy, acél, közlekedési gépek, olaj és földgáz, turizmus.

Glasgow területe 175 km², nagy területen terül el, és az agglomerációval együtt a népesség eléri az 1,8 milliót!

A város a Clyde folyó partján fekszik, az ország középnyugati részén, az ország legsűrűbben lakott része. Itt a leggyorsabb a folyó folyása.

Glasgow környéke az őstörténeti idők óta lakott terület, hiszen itt a leggyorsabb a Clyde folyó vize, ami ideálissá teszi a lazacfogásra. A skótok ősei ezért emelték ide két városuk közül az egyiket. Glasgow jelentősége a X. sz.-ban nőtt meg. Skócia első királya itt alapította meg iskoláját és ebben az időben már szerzetesrend is megtelepedett ezen a tájon. Mindez hozzájárult ahhoz, hogy Glasgow Skócia leggazdagabb tartományává váljon.

Glasgow városa eredetileg egy egyetem köré épült infrastruktúrából alakult ki. A XVIII. Sz.-tól kezdve fontos pontja az Atlanti- Óceán felé irányuló kereskedelemnek. Az ipari forradalom után a település gyors fejlődésnek indult, elsősorban a hajózás és a gépgyártás ágazatai települtek ide. Innentől kezdve nevezik az „Angol Birodalom második városának”. Ma Európa 20 legfontosabb pénzügyi és bankközpontja közt szerepel. Minden Londonban megtalálható céget itt is megleglünk.

A 90-es évek újabb fellendülést hoztak a város életében, hisz ide tette székhelyét az Egyesült Királyság bankjainak nagy része és 1990-ben Európa Kulturális Fővárosa címet is betöltötte, így belső kerületeit szépen felújították.

Az oktatás is jelentős szerepet kap- négy különböző egyetem és számtalan főiskola működik itt. Igazi egyetemváros, mely 165 000 diáknak ad otthont a tanidőben.

Glasgow a vallási együttélés városának mintapéldája. Római katolikusok, Ortodox vallást követők, Skót, illetve Anglikán egyházbeliek is megtalálhatóak templomaikkal. Ugyanakkor kisebb vallások is képviselteti magukat, melyek zsinagógái, és a muszlimok imahelyei szintén helyet kapnak Glasgow-ban.

A katolikus szervezetek fontos szerepet vállalnak a civil szférában.

Szent András Skócia védőszentje, a [Nagy-Britanniától való elszakadását](#) komolyan tervező országban a mai nap 2006 óta munkaszünet is. Egyben ez a skót nemzeti lobogó hivatalos napja, de nem csak az andráskeresztes saltire-t tűzik ki ilyenkor szinte mindenhova: a fesztiválokon kelta ételek, zene, tánc és hagyományos történetmondók játsszák a főszerepet.

Jellegzetes, hogy a régi építészeti emlékek és a modern épületek egyaránt funkcionálnak a város életében. Folyamatos az építkezés és átalakulás.

Lakhatási lehetőségek, lakásbérlet: Általában magánszemélyektől lehet bérelni, kevés a szociális, alacsony bérleti díjú és biztonságos bérlakás.

2010 óta a háztartások bevételei a statisztikai elemzések alapján csökkentek, és a kormány próbálja ezt megakadályozni, reformok bevezetésével, a támogatási formák átalakításával.

A segélyezési rendszer.



Angliában 2012-ben bevezetésre került egy új, egységes jóléti rendszer, de a skótok kitartanak amellett, hogy szeretnék bevezetni a speciális segélyezési formákat, mint gyermekek utáni adójóváírás, lakhatási támogatás, stb. Azt remélik, hogy ezek a támogatások, majd ösztönzik a jelenleg segélyből élő embereket, hogy munkát keressenek, és munkát vállaljanak. Próbálják védeni az átmeneti időszak alatt a sérülékenyebb skót populációt. Közben a skót kormány azon is dolgozik, hogy az emberek is megértsék a

változásokat, annak céljait, valamint egyeztetéseket folytatnak a Parlamenttel, aktív szerepet vállalva ezekben a vitákban az angol kormányzással szemben. Skóciában minden ötödik háztartást érint a munkanélküliség, sőt, ez generációkon átívelő probléma itt. Ezért alapvető változásokat tartanak szükségesnek.

A skót kormányzat célja, a propaganda szerint, hogy segítsék a rászoruló embereket egészségük megőrzésében, a szolgáltatások igénybevételeiben, különös tekintettel a hátrányos helyzetben lévő közösségekben.

A jelenlegi juttatások rendszere:

- Jogsegély
- Költségmentesség bírósági ügyekben
- Ingyenes iskolai étkezés
- Ingyenes sürgősségi fogászati ellátás
- Betegek utazási költségtérítése
- Szemészeti ellátások utalványra
- Egyéni tandíjak
- Oktatási támogatások, ösztöndíjak igényelhetőek
- Mozgáskorlátozottak parkolási engedélye

- Kedvezményes tömegközlekedési lehetőség munkába járók részére
- Diákhitel a magasabb oktatási szint érdekében az esélyegyenlőség érdekében!
- Energia-támogatási csomag
- Bizonyos bírságok és díjak részleges elengedése
- Felsőoktatásban részvételi lehetőség

A segélyek és a segítség, jogosultságok kérdése is. Glasgowban csak helyi lakcímmel vehetőek igénybe. Így előfordul pont a hajléktalanok, menekültek esetében, hogy a legelesettebbek, a legrászorultabbak kiesnek az akut ellátásból, mind lakhatási támogatás, mind orvosi ellátás terén!

Nyugati vég (West end):

Glasgow bohém negyede. Tele van kávézókkal, bárokkal, klubbokkal, éttermekkel és pubokkal. Itt van az egyetem és a kiállítási ház is. Itt vannak Glasgow legdrágább telkei- egyébként a településnek ez a népességileg legsűrűbb része. Az egyetem a sziget 4 legrégebb intézménye közt van. Skócia legnagyobb utcai ünnepe, a West End Festival minden év júniusában itt kerül megrendezésre.

Keleti vég (East end):

A West End ellentéte. Csendes lakóházak, fürdők, sportpályák jellemzik. Ez a Celtic FC otthona. A folyó másik oldalán található, ez a rész ad otthont a szerzetesrendnek is.

Déli oldal (South Side):

A régi ipari körzet. Most már egyértelműen lakónegyed, mégis jó néhány középület helyet kapott itt (pl. a Skót Múzeum, vagy a Glasgow Park). Ez a Rangers FC otthona. Most már kellemes parkjaival, szűk utcáival, nagy telkeivel igazi drága hely, régi ipari voltára csak az öreg kikötő emlékeztet.

Észak Glasgow (North Glasgow):

Glasgow legelmaradottabb része. A középületek közül itt elsősorban a közművek kapnak helyet, ez a rész Glasgow legszegényebb területe. Itt magas a

drogfüggők és az alkoholfogyasztók száma is.



A legújabb kutatások szerint minden 4. család veszélyeztetett, hogy elveszíti lakhatását, otthonát. (Shelter.org.uk, 2012.) Ezek főleg fiatal családok, gyermekkel, és félő hogy csatlakoznak ahhoz az 5300 gyermekhez, akik átmeneti szálláson töltik a Karácsonyt. Mondta decemberben a Shelter vezetője.

Telefonos segélyvonalat működtetnek, ahol adománnyal lehet segíteni illetve tanácsot, segítséget kérni egyaránt.

Graeme Brown elmondja, hogy ahhoz hogy több ezer család lakhatását biztonságosan meg tudják oldani, Skóciában több megfizethető lakást kell építeni, megelőzve, hogy nehéz gazdasági helyzetbe kerülve több család veszítse el otthonát. Ez a nehézség a családok számára előre kalkulálható tekintettel a gazdasági válságra és a megszorításokra.

A Shelter honlapján jogi és egyéb segítséget is nyújt a lakásbérlőknek, a lakásukat veszélyben érzőknek, a lakhatásukat épp elvesztőknek. Ezenkívül minden módon lehet tájékozódni, segítséghez jutni online és telefonon keresztül is.

A hajléktalanság fő oka, hogy a lakásbérlet elveszíti albérlését, és nem talál megfelelőt. Míg nálunk a személyiségbeli problémák a vezető ok. Vagy volt eddig.

Történeti előzmények a GHN szervezet kialakulásához

1964 előzménye a Helping Hands nevű civil szervezet, alkoholbetegekkel foglalkozott, a szerhasználó függők rehabilitációját segítette.

1993 első szerveződés Skóciában, Drog Krízis Centrum nyílik Glasgowban. Terjeszkedik ettől kezdve, szerte Skóciában.

1996-tól ehhez a munkához, rehabilitációhoz kapcsolódóan átmeneti lakhatást is nyújtanak a rászorulóknak, ezek az ún. Midway Houses, átmeneti lakhatási megoldások.

1999 Turning Point leválik külön a skót Turning Point. Ez a szervezet az amerikai Housing First modellt követve elsőként a lakhatási problémát oldja meg, bér lakási lehetőséget biztosít a résztvevő kliensnek, így kezdi meg az önálló életvezetés kialakítását, és ott helyben segíti a felmerülő problémák megoldásában az ügyfelet. Lehetőséget ad arra is, hogy visszailleszkedjen a társadalomba, támaszkodva a természetes szociális hálózatra, szomszédságra.

Ez a segítő team különböző szakemberekből áll össze, részese szociális szakember, szociális munkás, egészségügyi dolgozók és lakhatási, valamint foglalkoztatási specialisták is.

Fogyatékkal élőkkel is foglalkoznak, önálló lakhatás és életvitel kialakításában segítenek, a team tagjai, egészségügyi és szociális fejlesztők.

2011 Housing First Itt azoknak a személyeknek nyújtanak segítséget, akiknek nem felel meg a hagyományos ellátási forma, vagyis az hogy átmeneti szálláson, hostelben kerül elhelyezésre, amíg sikerül önálló lakhatási megoldást találnia (lépcsőzetes ellátás modellje). Ezek a kliensek általában több problémával küzdenek, pl szerhasználat, pszichés betegség, munkanélküliség, fizikai betegségek, leépülés. Melyek miatt nem tudnak helytállni, beilleszkedni a szokásos ellátási formák közé. Részükre ez a modell, a Housing First elsőként biztosítja az önálló lakhatási lehetőséget egy megfelelő és megfizethető (kezdetben gyakran alapítványi segítséggel), ahol az ügyfél megtapasztalja a valódi hatékony segítséget és a biztonságot. Ez feltölti, megerősíti, és további lépéseket tesz lehetővé az ügyfél és a team számára. Multidiszciplináris teamben dolgoznak, az ügyfél szükségleteihez igazodva, mindig annyit segítenek, amennyire az adott helyzetben szüksége van a kliensnek. Ez lehet egészségügyi ellátás, lehet anyagi támogatás, lehet életvezetési tanácsadás. Végző céljuk, hogy a kliens önálló életvezetésre váljon képessé, melyben számítanak a szűkebb lakókörnyezet, szomszédság aktív segítségére, a természetes szociális háló létrejöttére is. Ezért fontos már az első lépésnél, hogy az ügyfél maga választhassa ki a környéket, ahol lakni szeretne és lakást is.

Munkatársaik szakképzett szociális és fejlesztési tanácsadók, szakemberek.

Feladatuk az intézmények minőségbiztosítása is.

Ők indították el a Hajléktalan Érdekképviselői Fórumot.

Speciális területeik:

Munkalehetőségek felkutatása

Tanulási nehézségek, szerhasználók segítése

Pszichés betegek, valamint Huntington- és Alzheimer-kór, időskori dementia esetén is segítséget nyújtanak a rászorulóknak és családoknak.

Börtön utáni rehabilitáció, beilleszkedés segítése.

Helyszínek: A város több pontján elérhetőek, ezenkívül telefonos és online felületeken, valamint mozgó teamekben is dolgoznak. Éjjeli menedékhelyet is működtetnek krízis időszakban.

Az internetes oldalon információk találhatók a jogosultságokról, hová milyen esetben fordulhatnak segítségért az érdeklődők, az étkezési lehetőségekről, ingyenkonyhákról. (<http://www.ghn.org.uk/hip/food>), szálláslehetőségekről, menedékekről, városrészekre lebontva. A minimálbérekéről is adnak tájékoztatást, oktatási lehetőségekről, internet hozzáférés, önkéntes munka lehetőség.

Kutatások. Kutatásokat, felméréseket készítenek, melyek alapján javaslatokat tesznek a döntéshozóknak a megoldásokra. A kutatásaik alapján terveket készítenek, pl, 10 éves hosszútávú programokat, melyeket menet közben is ellenőriznek, a gyakorlatban felmérésekkel. Arra vonatkozóan nem voltak eredmények, hogy javaslataikat a döntéshozók megfogadták volna és gyakorlatba átültették volna.

Kérdőívek, közvéleménykutatások, e-konzultáció zajlik az állam és a lakosság között.

Továbbképzések, tréningek is futnak náluk.

Kampányok pl: *Homes, not beds.*

Az előítéletek csökkentése érdekében kampányokat folytatnak.

10 évvel ezelőtt kezdődött meg a nagy hajléktalan szállók, épületek lezárása, bezárása, mert úgy találták a kutatásaikban, hogy amíg itt élnek az emberek, a problémák újratermelődnek, nem tudják megoldani a hajléktalanság kérdését és új formákat kerestek.

A szállón lakók részére más lakhatási formát és szociális támogatást biztosítottak. Az idősebbek számára állandó elhelyezést, az aktív korúakat lakásba költöztették, és csak néhány % maradt a „költöztetés” után is hajléktalan. A fiataloknál megfigyelhető volt a korábban megszakadt családi kapcsolatok megerősödése, miután nem hajléktalan szállón lakott a kliens.

Fogadószervezetem a GHN a város centrumtól délre található,. Ipari és lakóövezet határában lévő területen.

Fogadóbizottságunk egyik tagja, *Claire* mutatta be a város hajléktalanellátó rendszerét átfogóan, és a hitvallásukra koncentráltan.

Elsőként hangsúlyozza hogy a hajléktalanságot lakhatási problémának tekintik, ami bárkivel megtörténhet, ezért bárki bekerülhet az ellátórendszerbe. Úgy gondolják, hogy saját akaratából senki nem **akar** hajléktalan lenni, ezért ebből nem lehet visszaélés. Viszont ezzel feltételezik, hogy nem az ügyfél hibája a lakhatási probléma. Mindenkinek egyenlően joga van a lakhatáshoz, ezt igyekeznek biztosítani. Claire azt mondja, ennek a rendszernek vannak ellenzői is, és tart attól, hogy ezen változtatni fognak. De van szűrőrendszer, hogy az egyén készségeit, hajlandóságát és szükségleteit felmérjék, mennyire képes önállóan együttműködni a problémája megoldásában. Egyénileg foglalkoznak az ügyfelekkel, nem tekintik őket párnak, illetve a párból az egyik fél lehet az ügyfelük. A korábbi rendszerben voltak meghatározva prioritások a lakáshoz juttatásban, illetve az esetkezelésben, pl akik gyerekekkel kerültek utcára vagy a hajléktalanság veszélyébe, előnyt élveztek a segítségnyújtásban. Viszont így az egyedülállók mindig a sor végén maradtak, ellátás nélkül. Ezért most az egyenlőséget, egyenlő jogosultság elvét vezették be.

Sikerek: az elmúlt 10 év alatt csökkent a hajléktalanok száma. (10 éve van önálló független skót parlament.) Jelenleg 8500 körüli a számuk Glasgowban, de néhány éve a duplája volt. Ez a jelentős csökkenés véleménye szerint annak köszönhető, hogy együttesen kezelik az effektív hajléktalanságot, az utógondozást és a prevenciót. Nagyon fontosnak tartják a prevenciót, a hajléktalan és a hajléktalanság veszélyében élő egyaránt jogosult a szolgáltatásokra, lehetőségekre,

így megelőzhető a hajléktalanná válás, illetve a kikerülés, visszaesés is rugalmasabban kezelhető, tovább tart az utógondozás lehetősége. Bárki lehet hajléktalan, vagy a hajléktalanság veszélyében, annak tekintve azt is, aki otthonában erőszaknak van kitéve, lehet akár hatszobás gyönyörű háza is, ha nem érzi jól magát benne, mert bármilyen jellegű, fizikai, pszichikai erőszaknak van kitéve...

Ő effektíve nem dolgozik ügyfelekkel, a frontvonalban lévő kollégák munkája nagyon nehéz, de a [fizetésük](#) igen jelentős összeg. Még nem kérdeztem a dolgozók prevenciójáról, mit tesznek a saját mentális egészségükért, a kiégés elkerülésére.

A frontvonalban dolgozó szociális munkások a betérő ügyfelekkel egy rövid kérdőívet vesznek fel, és meghatározzák, hogy milyen problémák vannak, miben kér segítséget az ügyfél, mit szeretne, milyen lehetőségek vannak a számára. Fontos változásként kiemelte, hogy arra koncentrálnak, amit az ügyfél akar, a rendszerből több ellátási forma közül ő választhat, mit akar elérni, mik a jelenlegi céljai. Ez egy tanácsadás, ahol megtudják, miért jelentkezik, és mi az oka, hogy ebbe a probléma került. Itt már eldől, hogy a rendszeren belül hova irányítják az ügyfelet. Azzal, hogy megkérdezik, ő mit szeretne, már ráébrednek, hogy önállóan kell tennie magáért a lehetőségeken belül. Választhat a különböző szintű ellátások közül.

Ezeket a különböző szintű ellátórendszereket a következő hetekben fogjuk mi is meglátogatni.

A különböző szervezetek, ellátási formák szoros kapcsolatban állnak a GHN keretein belül, folyamatos a kapcsolattartás.

Az elmúlt 10 év történéseit meséli el, a korábbi eseményekről papíralapú tájékoztatást kapok *Janicetől*, a csoport főnökétől.

A szervezet múltja visszanyúlik a hajléktalanellátás hőskorába:

Először, **1980-tól 94-ig** az egyedülálló férfiak hajléktalanságának problémája merült fel. Erre az un. Hőskorban létrehoztak egy munkacsoportot, melynek a neve GCSH (Glasgow Council for Single Homeless, ez a jelenlegi GHN elődje) A hőskor jelentős alakjai közé tartozott Hamish Allen, akinek nevét viseli most a menekülteket befogadó 24 órás szálló és helybeliek számára éjjeli menedékhely.

Ezen a menedékhelyen dolgozó szociális munkásokhoz kb 200 fő tartozik, akik közül néhány jelenik meg napi gyakorisággal, de ennyiről tudnak, hol jönnek, hol nem.

A munkacsoport célja már akkor a hajléktalanság felszámolása volt, és több terület szakemberei dolgoztak együtt. Az ő meglátásuk volt elsőként, hogy lakhatást és szociális gondozást is biztosítani kell az ügyfelek számára. Ez akkor radikális gondolat volt. Négy körre koncentráltak: hajlék, elsődleges szükségletek, a szándékosság és a helyi kapcsolatok.

A nyolcvanas években eközben Londonban, és Anglia többi részén az volt a trend, hogy a városcentrumokból kitiltották a hajléktalanokat. Ezalatt Glasgowban a városvezetés törődött és megoldani kívánta a szegények problémáját és jó volt az együttműködés az éjjeli menedékhellyel. Itt tradicionálisan jó volt a városi bérlakás rendszer, és a törődés a sebezhető réteggel. Ezért új utakat is kerestek, szállókat építettek.

A következő szakasz **1994-től 2011-ig** újragondolták a lehetőségeket és erős kapcsolatokat építettek ki az önkéntes szektorral. Függetlenedni akartak a városvezetéstől és hatást gyakorolni a politikára is a saját gyakorlati tapasztalataikat is felmutatva, a felmerülő gyakorlati szükségleteket követve, és ezt visszavezetni a törvényhozásba is.

1995-ben szervezték meg az első konferenciát, melynek témája, célkitűzése, hogy új alapokra helyezték a hajléktalanok elhelyezését. Létrehozták a már említett Hamish Allanról elnevezett centrumot, hogy felszámolhassák az utcán élő hajléktalanságot. A politikai légkör ismét megnyílt, napirenden volt a közösségépítés, és az akadályok elhárítása volt a cél.

1996-ban a második konferencia témája már a **Hajléktalanság és Egészség** volt!

Hatalmas lépésekkel haladtak a probléma feltérképezésében és megoldásában, mert a következő évben a konferencia témája: **Nők és a Hajléktalanság**, majd következő évben a **Kapcsolatok kiépítése a szervezetek között!**

Rávilágítottak, hogy a nagy szállók az okai az utcán élésnek, ezért foglalkozni kezdtek az ellátórendszer átalakításával városi szinten, bevonva a szakembereket.

1999-ben új skót Parlament alakult, amely hangsúlyozta a társadalmi igazságosság elvét, és a Lakhatási Miniszter (Housing Minister) meghívta a GCSH vezetőjét a tervek kidolgozására.

Ekkora látszott a képzés fontossága is. Létrehoztak egy koordináló szervezetet, és hangsúlyozták a munkába állítás fontosságát is. Látták, hogy a hajléktalanságban érintett, veszélyeztetett személyek nehezen érik el a szükséges szintet és eszközöket a munka világába illeszkedéshez, ezért erre is kidolgoztak támogató rendszert.

A 2000-es konferencia témája : Hajléktalanság: A túléléstől a virágzásig. Emögött az a munka áll, amit a szervezetek összefogásával végeztek felismerve hogy a hajléktalanok problémájának megoldásához biztosítaniuk kell az esélyegyenlőséget, a munkalehetőséget, és az információkhoz való hozzájutást is.

Az utóbbi évtizedben megfigyelhető volt, hogy gyermekes családok is a hajléktalanság veszélyébe kerültek a gazdasági nehézségek miatt, ez a réteg is sokkal sebezhetőbbé vált, ezért erre is ki kellett dolgozni stratégiát. Hogy felmérjék az igényeket és a helyzetet, 2002-ben rengeteg kérdőívet és fókuszcsoportot csináltak az érintett ügyfelekkel és ezeknek az eredményeit is beépítették a hajléktalan-ellátás és megelőzés stratégiájába. Nem is ellátásnak, hanem felszámolásnak és megelőzésnek nevezik! 2002-ben ezért a hálózat felvette a Glasgow Homelessness Network nevet, mivel már nem csak az egyedülálló hajléktalan férfiak problémájával foglalkoztak. Most a recessziós időszak miatt csökkentették a kereteket, és kikerültek onnan.

2001-től a jelenig: ahogy Claire is elmondta, a GHN kapcsolatokat épített ki a szervezetek között, a szállókon biztosítják a szociális szolgáltatásokat, és tréningeket tartanak a munkában résztvevők számára. Törvénymódosítások is születtek. Mindenki elkötelezetten, innovatívan és fogékonyan dolgozott a probléma megoldásán.

.....

A jelen:

A GHN csoport munkája többre épít. Szervezik, koordinálják és propagálják a történéseket a hajléktalanellátás területén. Ezenkívül az ügyfelek utánkövetését is végzik telefonon, minőségbiztosítási céllal, hogy az aktuális igényeknek megfelelően alakítsák az elérhető programokat. Mindenki, dolgozó, látogató, tanár, ügyfél visszajelzése fontos, és alakítja a rendszert.

Fontos része munkájuknak a fundraising, vagyis forrásszerzés, ami azt jelenti, hogy céges és magánszemélyeket keresnek szponzorként a programjaikra.

Mindehhez szükséges, hogy mindig aktuális és olvasmányos leírásaik, értékeléseik legyenek a munkájukról, és a többi szervezet munkájáról is.

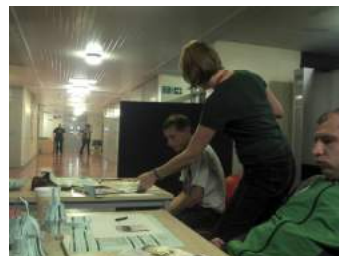
A GHN szakmai programjai:

1. Keys to learn

Az első hetemet a gyakorlaton egy olyan kurzus látogatásával töltöttem, ahol drog vagy alkoholproblémában érintett hajléktalan, vagy annak veszélyének kitéve, esetleg börtönből szabadult ügyfelek társadalomba visszaillesztése érdekében szervezték meg az un. **Keys to Learn** programot. Ebben különböző az aktuálisan felmért szükségletekhez illeszkedő területeket érint az oktatás, készségfejlesztés.

A kurzus helyszíne a lakókörnyezethez közel, a lakótelepen egy közösségi centrumban van kihelyezve. A résztvevő ügyfelek a meglévő ellátásaikon kívül, ami lehet lakhatási támogatás, egyéb segélyek, járandóságok, egyéni helyzettől függően, kapnak utazási és étkezési zsebpénzt is. A mellékelt dokumentumból megtudtam, hogy kik az együttműködő szervezetek, ki mit visz be a programba, tudást, szervezést, anyagiakat, készségeket, értékeket, stb...

A helyszín : **Maryhill Hub**, a központ a lakótelepen:



Résztvevők száma: 10 fő.

A tananyag számítógépes ismeretek, röviden csak „computing”, főzés, egészséges ételkészítés (cookery), csináld magad, barkácsolás, otthonképzés, fényképezés, digitális kamera, photoshop használata. És a személyiségfejlesztés, önbizalomépítés. Aminek a neve teambuilding. Ezenkívül iskola (college) és könyvtár látogatása és végül az elért sikerek megünneplése.

Tapasztalataim:

Az ügyfelek: Változó részvételi aránnyal látogatták a csoportot, érdeklődési körüknek és aktuális mentális vagy fizikai állapotuknak megfelelően. Vagyis, ha nem érdekelte, nem jött el, ha nem józanodott ki reggelre, otthonmaradt... Három nő volt és 5 férfi akivel találkoztam. Max 40 éves lehetett a két idősebb tag, a többiek 20-as, harmincasok. Droghasználók, vagy alkoholisták, volt aki már leállt az ivással, volt aki kontrollálni tudta. Volt aki úgy tűnt túl van rajta. Családi hátterük nagyon problémás, jelenleg önállóan laktak a lakótelepen bérelt lakásban. Támogatás volt a jövedelmük, nem dolgoztak, és szeretnének visszailleszkedni a társadalomba.



A tanárok a Clyde College-ből meghívott szakemberek, akiknek területe a felnőttoktatás. Több helyen is dolgoznak, és szívesen vállalták ezt a feladatot is, mikor felkérték őket az együttműködésre. Fizetésüket a College-tól kapják.

A második napon volt a főzőtanfolyam. Itt is kevesen jöttek el, de aki eljött, azzal oldott hangulatban lehetett beszélgetni. Megtudtam, hogy Andy 4 évet ült börtönben, előtte vízvezetékszerelő volt, és most szeretne visszailleszkedni. Julienak is két gyermeke van, fia 17, lánya 13 éves. Tanulnak, de nem tudom, vele élnek-e vagy nem. Christine két gyermeke nem vele van, ő még fiatalabb is a gyerekek is kisebbek, nem kérdezem. A harmadik hölgy fia már huszoneves, éli az életét. Paul nagyon magának való csendes fiú, egyedül él. Matt családja Sheffieldben él, ahol mindenki iszik. Ő eljött, egy darabig itt ivott, az utcán élt, majd jöttek a szocmunkások, és elkezdődött a „munka”. Leállt, jelenleg 8 hónapja nem ivott, és nagyon érdeklődő volt a kurzusokon. Ő kicsit idősebb, de kommunikatív, szociális. Három fiatalabb srác van még, akiknek láthatóan rövid a koncentrációs és helyben maradási képességük. Volt, aki ma csak arra az időre jött be, amíg megkapta a napi pénzt, volt, aki eközben a WC-ben szívott is valamit, amit a biztonsági őr jelzett a tanárnak később az óra végén. A tanár erre, mint egy jó anya reagált: „köszönöm, na majd elkapom a grabancát, ilyen még egyszer ne csináljon!”

Később megtudtam, hogy nem csak ennyi volt a reakció: egy másik téma-felelős kolléganő kiment, hogy beszélgesse erről a dolgról a sráccal. Nem egyszerű elbeszélgetés volt, ami leperreg róla, képzett munkaerő volt, aki előbb bizalmi kapcsolatot épített, majd úgy közelítette meg a témát.

A digitális fotó kurzus teljes kudarc volt a szünetben a maradék két résztvevő is elszivárgott, angolosan távozott. A tanár kínosan érezte magát, én vigasztaltam, ő mentegetőzött, de tényleg nagyon vontatottan tartotta az órát... nem passzoltak össze a hallgatósággal, meg a téma sem volt lényeges...

Konklúzió:

A tematika összeállítása is a korábbi tapasztalatokon alapult, szociális munkások tettek javaslatot a felmért szükségletek alapján. Ez is az ügyfél szükségletekre gyorsan reagáló, rugalmasan működő rendszer, mely később kitűnően dokumentálva is van, hogy minden érintett értesüljön a sikerességről és ez későbbi propaganda, stratégiai és fundraising célokra is felhasználható. Minőségbiztosítási kérdőívet az ügyfelekkel is kitöltetnek, szóban, a programfelelős Pauline látogatja meg őket a kurzuson, és beszélget velük a kérdésekről, valamint a résztvevő tanárok véleményére is kíváncsi, és az enyéimre is.

A program sikeressége kb az otthoni programokéval hasonló, a részvételi arány tekintetében mindenképp, a későbbi sikereket tekintve csak Pauline-ra hagyatkozhatok, aki sikeresnek tartja a kurzust. Véleményem szerint ebből a továbblépési arány 10-20-% lesz. Ennél jobbat itt sem tudnak elérni, de ez egy jó eredmény!

Ami nagyon tetszik, hogy mindent praktikusán, kis körbe zárva oldanak meg, ez megsokszorozza a sikert. Pl a charity shopokhoz hasonló a Hospice shop, leadhatók a felesleges dolgok (1 siker), olcsón vásárolhat, aki akar (2), és az összeg az alapítványt segíti munkájában (3).

Itt is hasonló elv működik: amikor bemutatták a képzéseket, képző helyszíneket, gyakorlati termeket (fotók!), akkor nagyon kedvesen invitáltak mindenkit, hogy be lehet jelentkezni egy olcsó hajvágásra, szépítő kezelésre vagy masszázusra, esetleg műkörömrre! Ami szintén jó a gyakornoknak gyakorlásra, és a kisjövedelmű álláskeresőnek is előnyére válik, megsokszorozza a siker lehetőségét. A pozitív dolgokra koncentráltak, a jövőbeli sikerre, fel sem merült, hogy miféle látogatók ezek... (vagy felmerült, de ennek ellenére!).

A látogatás költsége is fedezve volt, taxival hozták-vitték a társaságot és egy ebédmeghívás is szerepelt a programban.

A pénztáros partner a [Cornerstone](#) nevű szervezet. A támogatás egy részét tőlük kapják.

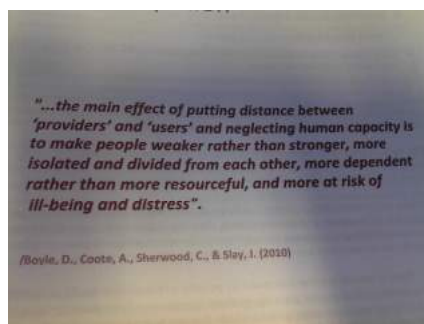
A programot a Lottótársaság szponzorálja, hogy miért? Ők is szeretnék megszüntetni a hajléktalanságot és ezért támogatják ezt a kurzust. Ez Pauline munkájának eredménye a GHN-nél. Ebben már nem vagyok biztos, mert az utcai hirdetések alapján is látszik, hogy ez a Big Lottery, nagyon sok programot támogat, ami a szociális igazságság felé segít elmozdulni.

Ezenkívül a kurzusról és eredményeiről készült kiadvány, mely olvasmányos, mégis szakszerű formában, színesen, attraktívan ismerteti a kurzust, mely öt éve működik, és az általa elért eredményeket. Ez természetesen hasznos visszajelzés mind a szponzor vagy a politikai szereplők vagy a későbbi résztvevők és a közvélemény számára is!

2. Service User Involvement (SUI) az ügyfelek bevonása



Mottójuk:



„... a „fenntartók” és „felhasználók” közötti távolságtartásnak és a humán képességek figyelmen kívül hagyásának fő következménye, hogy inkább gyengíti a résztvevő embereket, mint erősíti, még jobban elválasztja, eltávolítja őket egymástól, inkább függővé teszi, mint hatékonyá, és növeli a betegség tudatot és a distresszt”

Ezt a módszert arra a problémára találták ki, nemcsak hajléktalan-ellátásban, hanem szerhasználók, szenvedélybetegek, és mentális betegek esetében is „Service User”-ekről beszélünk, akiknek a száma jelenleg is rohamosan nő náluk, bár a hajléktalanoké csökken, de az ellátottak száma nő, hogy soha nem lesz ennyi pénzük, elegendő számú szociális munkást foglalkoztatni, ezért támaszkodnak az AA modelljeként a már sikeresen megküzdött kliensek, volt kliensek tapasztalataira. Egyrészt hasznos információkat szereznek tőlük a szolgáltatás, mert ez is, service, vagyis szolgáltatás, ugyanúgy vonatkozik rájuk törvény szerint a minőségbiztosítási céllal végzett közvéleménykutatás, mint nálunk a T-Home által végzett elégedettségi felmérés, ezt nekik is kell csinálni, más kérdés, hogy még náluk sem működik mindenhol, a GHN dolgozóinak egy része ennek a tanításával, a Know How terjesztésével foglalkozik, kitelepített és házon belüli tréningek formájában, másrészt – jó hosszú mondatra sikerült, beleírom az egészet egy mondatba! – másrészt mint önkéntes, vagy alkalmazottként dolgozó un. Peer konzultant is alkalmazzák a tudásukat.

Ez azt jelenti, hogy aki volt már ebben a helyzetben az jobban látja mivel küzd, milyen nehézségei vannak a sorstársának, és jobban is el tudja mondani neki a szükséges információkat, sőt sokszor többet is tud mint a szociális munkás, valamint a bizalom is hamarabb kiépül. Ezért építenek erre a lehetőségre, terjesztik és propagálják, sőt képzik is a társ-segítőket.

A SUI tréning előadói, kidolgozói, fejlesztői, és terjesztői is a GHN munkatársai, nekünk is ők mutatták be a tréninget röviden, majd másnap Brüsszelbe utaztak konferenciára a témában.

Ebben a munkacsoportban négy ország vesz részt: Németország, Belgium, Skócia és Magyarország!

Hazánkat az Otalom Karitatív Egyesület képviseli a munkában, melyben a tréninget adaptálják és terjesztik az ellátórendszerben.

Fontos eleme a tréningnek a közvélemény formálása, a társadalom véleményének formálása pozitív irányba.

A tréningben többféle elemet mutatnak be, mely használható arra, hogy bevonják az ügyfeleket a munkába, tervezésbe és a közvélemény formálásába. A bevonás célja az eredményesség növelése, hogy tudják, mire van az ügyfeleknek szüksége, mit kellene másképp csinálni, hogy még hatékonyabbak legyenek a célok elérésében. Valamint munkaerő-gazdálkodási és hatékonyság növelő célból is használják a tapasztalt és szívesen segítő ügyfelek tudását, hogy foglalkozzanak a rászorulókkal.

Nagy hagyománya van a közösségi és gondoskodó önkénteskedésnek is.

Az előnyök, nyereségek 4 csoportra oszthatóak:

1. alap, hogy a bevont, támogatott ügyfél jól jár. A tanácsadó ügyfél önértékelése is nő, gyakorlatot szerez, ami később a munkavállalásban előnye lesz, már az önéletrajzban is, mint önkénteskedés.
2. gyakorlati haszna van, javítja az ellátást, a javaslatokkal és növeli a munkaerő-kapacitást.
3. politikai haszna van, segít az ellátórendszer fejlesztésében és az eredmények kommunikálásában, költséghatékonyságot növeli
4. a közvélemény formálására van jótékony hatással, építi a közösségi hálózatot, erősíti a jó kapcsolatokat.

Akkor lássuk is a gyakorlatban, milyen lépések lehetnek. Ezek egymástól függetlenül is alkalmazhatóak, ahogy lehetőség van rá az adott helyzetben, nincs jobb vagy rosszabb módszer, de különböző helyzetekben lehet alkalmazni. Pontosan 24 módszert sorolnak fel és elemeznek előny/hátrány tekintetében, valamint hogy melyik célkitűzésnek felelnek meg a leginkább, pl az ügyfélnek hasznos, a segítőnek, a közvéleménynek, stb... Vannak köztük nagyon hasonlóak is, néhányat kapásból tudnánk alkalmazni otthon is, van, amit elképzelni sem tudnánk.

Az első és legegyszerűbb cél, hogy megkérdezzék az ügyfelet, mit segíthetnek neki, hogy tudnának még jobban segíteni neki, hogy tovább tudjon lépni, mire lenne szüksége?

Erre tréningeket is tartanak, hogy hogyan kell ezt megkérdezni az ügyféltől, hogy megértésk egymást...

Ezek érzékenyítő tréningek, nemcsak a hajléktalan ellátásban dolgozók részére, hanem időssekkel, betegekkel foglalkozó embereknek is szerveznek. Hogyan kommunikáljanak egyenrangú félként az ügyféllel.

Előnyök:

Jobb lesz a politika, jobb lesz a szolgáltatás. Jobb a társadalmi megítélés.

Úgy gondolják itt, hogy ebben Európában élen járnak itt Skóciában, hogy megkérdezik az ügyfeleiket, miben lehetne javítani a szolgáltatást, az ő tapasztalataik is számítanak, beépítik az

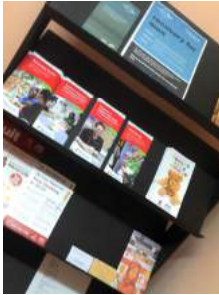
ellátásba, a rendszerbe, innen eredhet a gyakorlatiasság. Csökken az előítéletesség. A csoportokra bárki elmehet, vannak nyitott meghirdetett beszélgetések is, és el is mennek a városi lakosság, a politika, az önkéntesek, hivatásosok és az érintettek. Nyílt párbeszéd, valódi együttműködés.

Amiről beszélünk, arra a problémára válasz, hogy az ellátottak köre csak nő, nincs kapacitás, nem is lehet, hogy felülről, hivatalból megoldást találjanak, ezért lassan meg kell változtatni a dolgokat és áttérni erre az egymást segítő módszerre, ennek a támogató képzésére. Különben szétesne a rendszer.

1. **kilépéskor, mikor elhagyja a szolgáltatást kérdőív**, elégedett volt-e mi nem volt jó, mi lehetne jobb... ez rugalmasan használandó módszer, arra kell figyelni, hogy az ügyfél jól érezze magát, lehet egy más helyszínen is mint ahol a szolgáltatás történt. Segíthet ha van egy felépített váza a kérdéseknek. Bátorítsuk az ügyfelet, legyen ez egy kis megvitatása a dolgoknak, lehet más személy a kérdező, nem akivel korábban kapcsolatban állt. Ne vegyük érzékenyen a kritikát, ne defenzíven fogadjuk az elhangzottakat. Ha lehet használhatunk diktafont is. Praktikus az ügyfelet ellátni a későbbiekre tanáccsal, javaslattal a továbbtanulást, továbblépést illetően, vagy az önkénteskedésről. A módszer hasznos a rendszernek az ügyfélnek és a politikának. A közvéleményre nincs hatással. Ne legyen felületes, formális. Alacsony a költségigénye.
2. **Fórumok, találkozók**
rendszeres, nyitott, tematikus, mint pl lakógyűlés, a témákat hozhatják az ügyfelek, lehet hetente vagy havonta. Itt a tagolás: köszöntés, bevezetés; témák megnevezése, legfeljebb 3; egyébek, mint hozzászólások, visszajelzés, következő alkalom megbeszélése.
Az ügyfeleknek lehet ajánlani az elnöklést, esetleg tréninget, hogy képesek legyenek levezetni egy meetinget, saját nézőpontjuk érvényesülhet.
Náluk ez tényleg működik, amit fentebb írtam, nagy nyitott fórum, melyre politikusok, civilek is meg vannak hívva háromszor kerülnek megrendezésre évente, és ezalatt van is előrelépés, amiről be tudnak számolni...
Így tehát ez mind a 4 szempontból nagyon előnyös.
Költsége szerintük alacsony kategória, természetesen helyszín és étkezés biztosítása is van...
Ehhez hasonló a 12. számú Nyílt tér elnevezésű topik, ami abban különbözik, hogy a témák alapján külön asztalnál vitatják meg az érintettek a számukra érdekes tárgyat.
3. **Véleménydoboz!** Na ez van nálunk is, de nem nagyon használt.
A helyes használat titka a feed-back! Ezenkívül propagálni, ajánlani kell az ügyfelek figyelmét felhívni, hogy használják ezt a lehetőséget is.
A feed-back történhet pl a faliújságon, vagy a doboz mellett egy táblán:
Ez volt a kérdés/vélemény:.....
Ezt tettük az ügyben: lépéseink, válaszként, pl kivizsgáltuk, megkérdeztük, stb.
Az eredmény: siker/ nem siker, mert.....
Lényeg az őszinteség, és a figyelem!
4. **„Beszélő falak”** amikor kiteszünk egy nagy lapot valamelyik közös helységbe, felírunk rá egy kérdést, és szabad a pálya, lehet véleményt nyilvánítani. Itt vigyázni kell a célszemélyek kifejezőkészségével, mert könnyen előfordulhat, hogy visszaélnék a lehetőséggel és másra használják a falat... De nagyon egyszerű dolog, nekem tetszik. Természetesen olcsó. Anonim. És akinek nem erőssége a beszéd, találhat más módot hogy véleményt nyilvánítson. Lehet felajánlani kis post-it lapokat is hogy privátabb legyen.

Témák lehetnek, kicsik és nagyok, tetszik-e ez/az... stb. Itt is fontos a visszajelzés. Mind a négy szempont szerint előnyös.

5. Hasonlóan lehet használni **Faliújságot vagy Fehér táblát** is mint az előző esetben. Különbség, hogy ezt a későbbiekben nem lehet felhasználni, tehát a közvélemény formálására nem lesz hatással.



6. **Poszterek, szórólapok**, mellyel az ügyfelek érdeklődését is tesztelhetjük. Ilyenkor fontos, hogy az ügyfelek legyenek a készítésbe bevonva a kezdetektől, készülhet pl a korábbi tapasztalataik alapján, szerepelhetnek a fotóikkal rajta, vagy lehet ez a következő karácsonyi bál meghívója, melyet már az ügyfelek bevonásával készítünk el. Ilyenkor az üzenet tartalmát is közösen alakíthatjuk ki, benne lesznek az ügyfelek, így jobban célt érhetnek a többi ügyfélnél.

7. **Fókusz csoportok.**

Kiscsoport, speciális a téma, esetleg válogatottak a csoporttagok valamilyen szempont szerint, de ilyenkor mindig vigyázni kell arra, hogy ez nyíltan, jól kommunikáltan történjen, ne legyen titkolózás, vagy kivételezés jellege, mindig nyíltan kell kommunikálni a feltételeket.

A csoport eredményei nagyon jól reprezentálhatóak mind a politikai vezetés mind a közvélemény felé, tehát mind a 4 szempont szerint előnyös.

8. **Felmérések, kérdőívek**

Minden szempontból előnyös, felhasználható, olcsó. Bármilyen témája lehet.

Az ügyfeleknek előnyös lehet, ha úgy érzik, fontos a véleményük a szolgáltatásról, elmondhatják, és választ is kapnak, visszajelzést. Több forma is lehetséges, lekérdezés személyesen, vagy telefonon, vagy dobozba bedobják önállóan kitöltve.

9. **Kreatív csoportok**

Ott hasznos, ahol nyelvi akadályok lehetnek. Itt működik egy „Unheard Voices” nevű drámacsoport. Sokszor hatékonyabban lehet így megérteni érzéseket, problémákat. AZ ügyfelek szemszögéből. Kombinálható a többi módszerrel is.

Mind a négy szempontból előnyös, növeli az ügyfelek önbizalmát, készségeiket fejleszti, kapcsolatokat javítja, informatív lehet a szolgáltatás szempontjából és a politika- és közvélemény-formáló szerepe is jó. Ugyanígy a kézműves és rajz csoportok is felhasználhatóak a problémák kibeszélésére, kérdések körüljárására az ügyfelek élete, vagy a szolgáltatás szempontjából.

Hátránya lehet ha nem tartják elég fókuszáltnak, vagy van aki kényelmetlennek érzi a helyzetet.

10. Kapcsolódik, de bonyolultabb, nehezebben megoldható a **Film készítés**.

Fontos, hogy a megfelelő üzenetet sugározza a mű. Nagy lehet a politikai és közvéleményformáló ereje.

11. **Hírlevelek**, melyeket az ügyfelek írnak, olvasnak, használnak a kommunikációra. Fontos, hogy legyen egy kontroll, egy stábtagnak, akinek legyen rálátása, tudjon róla, hogy mi zajlik, mi a tartalom.

Lehet elektronikus vagy nyomtatott forma, az ügyfélkör határozza meg. Az ügyfelek bevonhatók, pl egymást segítik a tájékoztatással, és egyéb módokon. Elég idő és költségigényesnek tartják.

12. A **nyitott csoport**, amiről már volt szó a 2. pontban.

13. **Társ-segítés**

Erről már kicsit beszéltem korábban, ez egy nagyon preferált megoldás, szeretnék minél jobban megtanítani erre az ügyfeleket és szolgáltatókat is. Az ügyfél jobban tudja, mi fontos a sorstársnak, könnyebben kiépülhet a bizalom. Fejleszti a társas készségeket, növeli az önértékelést, növeli az ismereteket. Figyelni kell, hogy a segítő ne váljon öncélúvá, mert az gyengítené a másik személyt, nem erősítené. Fontos hogy az információk is helyesek legyenek, tehát kontrollt kell tartani. Itt vannak lehetőségek a társ-segítők képzésére, tréningeket tartanak, erről kis „diplomát” is kapnak, ez a későbbiekben hasznos lehet számukra.

Szerintem ez a dolog informálisan működik nálunk, csak nincs elismerve, sőt, titkolni kell, nem tartjuk helyesnek. Pedig nálunk a szállón sokszor nem tudnánk nélküle működni! Mindenki nyerne vele, előnyös lenne, ha ennek lehetne keretet, és „becsületet”, megbecsülést adni.

Felhasználnánk (-juk) ügyfeleink meglévő készségeit, amik fejlődnek is, de ők nem részesülnek így az előnyből. Nyilván az ő elköteleződésük is nagyobb lenne, ha elismernénk őket, és terjedhetne a segítség e formája.

14. **Társ-képzés**

Ez a fenti tréning, képzési forma, Skóciában nagyon terjed, mivel az ellátottak köre növekszik, és gazdasági megszorítások itt is vannak a szektorban, tehát felismerték, hogy erre a lehetőségre KELL támaszkodniuk, mert nem bírnia a rendszer követni az igényeket. Az a víziójuk, hogy terjesztik ezt a módszert Európa-szerte. Szupervízió is szükséges. Az ügyfelek számára nagyon előnyös, növeli a képzettségüket, képességeiket.

15. **Társ-támogatás, tanácsadás.**

Ez a módszer nálunk 100%-os siker! A résztvevő ügyfelek közül, mind a segítő, mind a segített részről, nem volt visszaesés! Arról nem esett szó eddig fentebb, hogy az ügyfélkör és a tanácsadás tárgya lehet a hajléktalanság, a lakhatáshoz juttatás, de más problémakör is: drog, alkohol használat, mentális vagy egyéb betegségek!

Ez a módszer segít az ügyfeleknek elkerülni azokat a szokásos csapdákat, amiken a korábbi ügyfelek már átestek.

Interjúk alapján illesztik össze a párokat, meg van határozva az együtt töltött alkalmak ideje, gyakorisága, száma.

Segíti a kapcsolatok kiépítését, az emberek egymáshoz való viszonyán javít.

16. **Sorstárs érdekképviselés. (Peer- Advocacy)**

Amikor elkísérik egymást, segítenek kommunikálni, megtanítják kommunikálni a szükségleteit. Hasonlít az előző témához, de egy-egy eseményre, ügyre korlátozódhat. Jóval olcsóbb, mint a korábbi érdekképviselés, ahol szakemberek nyújtanak segítséget az ügyfeleknek. A fenti előnyökkel rendelkeznek. Ez is működik informálisan szerintem otthon már az ügyfelek között.

17. **Események, mint Konferencia, Workshop, Szeminárium...**

Ezekre az alkalmakra meghívják a témában érintett szereplőket, ügyfelek, szakértők, döntéshozók, dolgozók, és megvitatják az aktuális kérdéseket. Lehet egy-egy speciális, vagy több témában is megszervezni.

Alkalmazhatók közben egyéb elemek, technikák, mint Open Space, fókuszcsoporthoz, meeting, tarkítva drámajátékkal, verssel, vagy zenei workshopokkal. Így az egésznapos program után az emberek jókedvvel mennek vissza a munkába.

Fontos hogy kiegyenlítően legyenek a résztvevők. Az ügyfelek is legyenek a kezdetektől bevonva az esemény szervezésébe. És mindenkinek legyen lehetősége szabadon beszélni, megnyilvánulni. Legyen meghirdetve az ügyfelek körében is.

Előnye, hogy segít építeni, fejleszteni a szociális hálózatot. Lehetőséget teremt a szakértők számára a párbeszédre. Lehetőség a szolgáltatások számára bemutatni a munkájukat.

Önkéntesek számára lehetőséget nyújt az esemény szervezésében dolgozni.

És kiváló lehetőség arra, hogy kiderüljenek azok a problémák, akadályok, amikről nem tudnánk, he nem volna minden érintett fél jelen!

Költségigénye magas.

18. **Nem állami szervezeteknél Önkormányzat**

Ez a pont számukra is álom csak: A jólképzett ügyfél elmondja a vezetőségnek a problémákat.

19. **Támogatott önkéntesség**

Az ügyfeleket bevonják formális keretek között végzett önkéntes munkába. Ezáltal fejlődik a szolgáltató szervezet, előnyére válik, valamint az ügyfél is közelebb kerülhet a munka világához, önértékelése nő, új készségeket tanul. És épülnek a kapcsolatok is.

Sokféle módon történhet, lehet egy listát készíteni róla, és meghirdetni. Fontos hogy egybeessen az ügyfelek érdeklődési körével, szükségleteikkel. Lehet propagálni az előnyeiket, a módját: toborzás, regisztrálás, indíttatás, célkitűzés, eredmények, visszacsatolás.

20. **Média lehetőségek**

Az ügyfelek szerepelhetnek felkérésre a médiában, riportok, újság, TV, rádió. Lehetnek önállóan vagy a kollégákkal együtt, a helyszínen vagy külső helyszínen. Figyelni kell arra hogy a kép egyezzen a kívánt képpel. Fontos hogy legyen egy mediátor az ügyfél és a média között emiatt. Ellenőrizni, hogy nem térnek el a kérdések a megadottól, esetleg lehet az ügyféllel gyakorolni. Visszautasíthatja, ha más történik, mint ami telőre megbeszéltek, vagy előírják, mit mondjon. Kell legyen megállapodás arról, hogy az ügyfél előzetesen megtekintheti, mielőtt nyomtatásba vagy adásba megy a kész mű. Az anonimitás foka is változtatható (torzított hang, sziluett)

Előnye, hogy csökkenti a negatív előítéleteket, stigmatizációt, fejleszti az ügyfél önértékelését.

21. **Beleszólási jog a munkaerő-felvételbe!**

Korábban erre felkészített ügyfél is részt vesz a munkaerő toborzás, kiválasztás, felvétel

folyamatában, benne van a felvételi bizottságban, az ügyfelek igénye is képviselve van a felvett új munkaerő tekintetében! Megkérdezik őket is, milyen szociális munkást szeretnének! Már a hirdetés megírásában is részt vehetnek. Előtte tájékoztatást kapnak a szervezet működéséről, munkajobbjól... két kolléga és egy ügyfél van a felvételi bizottságban! ☺ Figyelni kell arra, hogy ne legyen kényelmetlen a bevont ügyfél számára ez a folyamat, a felelősségérzet.

22. **Ügyfelek által vezetett, működtetett projektek, szervezetek!**

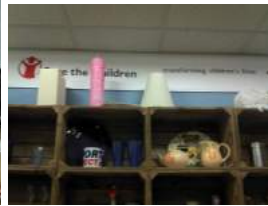
Bár nem elterjedt, de létező dolog ez, Glasgowban működnek ilyen szervezetek, nagy a sikerük. Általában kifejlődnek, kialakulnak, amíg önállóan nem tudnak megállni, egy „host” befogadó szervezetben vannak. Ez nagyon jótékonyan hat az ügyfelek képességeire, önértékelésére, önbizalmára. A szervezet is nyer az ügyfelek tapasztaltsága által. Hitelesebbek. Költséghatékony. Lehetséges, hogy vannak benne nem ügyfél alkalmazottak is! Meg kell határozni, mi lesz azokkal, akik már nem ügyfelek többé? Lehetőséget teremt önkéntességre is. Hátránya, hogy gyenge a pénzügyi alapja és támogatottsága. Nehéz a vezetői posztokhoz szükséges képzettséget megszerezni. Korábbiakhoz hasonlóan nyereséggel jár mind a négy szempont szerint (ügyfél, szervezet, politika, közvélemény)



Charity shop



Különböző célcsoportokat támogatnak az üzletek.



Metro-reklám!

23. **Gondozási terv kialakítása és felülvizsgálata**

Ez nálunk is működő dolog, az ügyfélnek van beleszólása a gondozási terv kialakításába, mik e céljai, tervei, hová szeretne eljutni a gondozás időszaka alatt, miről szól az együttműködés. Ez hatékony módja az ügyfél bevonásának, aktívan vegyen részt a célok kitűzésében és a felülvizsgálatában is, ami lehet havonta, vagy másképp, de rendszeresen. Előnye az ügyfél és a szervezet számára van.

Módszere lehet többféle: Kérhetjük írja le, rajzolja, közben kérdezgethetjük a véleményét a szolgáltatóról, a szolgáltatásról, ez is az involvement része, bele lehet illeszteni egy elégedettség felmérést is a megvitatásba. Növeli az ügyfél önértékelését.

24. **Technológiai technikák a bevonásra**

Ilyen módszerek a különböző kérdezési technikák: SMS, elektronikus, telefonhívás, online vagy websiton, Facebookon, alkalmazott kérdőívek, kérdések.

Figyelembe kell venni, hogy kit érünk el a megkereséssel, az érintettek nem teljes körét.

25. **Irányítsd a saját felépülésed (gyógyulásod)**

Csak szerhasználók részére, aktív, kezdeményező ügyfeleknél működhet. Részt vesznek a kezelési terv kialakításában, majd a felépülésben, aztán társ-segítőként mások felépülésében, végül a gyakorlat és a politika fejlesztésében, kidolgozásában is. Minden érintett számára előnyökkel szolgál.

Ezek közül nálunk is működött a lakók érdekképviselői fóruma, mely által az ügyfeleknek is van/volt/ beleszólása bizonyos, őket, lakókörnyezetüket érintő dolgokba.

Épp most kaptam levelet, melyben egy fórumot szerveznek, ahová az érdeklődő civileket, szakmai dolgozókat és hajléktalanokat egyaránt meghívják... azaz nálunk is elindul a 17. pont...!

Ahogy írtam fentebb, informálisan működik a társ-segítés pár formája, tehát igény és kapacitás van rá.

Az elismertségén és hivatalossá tevésén lehetne változtatni, kereteket teremteni hozzá.

Ezt azért írtam le ilyen részletesen, mert ahogy az EU elfogadta a törvényt, hamarosan bevezetésre fog kerülni a későbbiekben nálunk is.

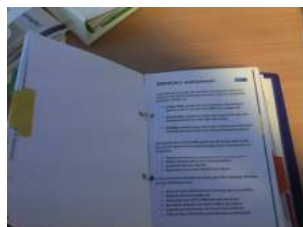


A tréninget cégeknek is „eladják”, ebből van a bevételük egy része! Néhány kolléga ezen dolgozik. Bekerülni a csapatba úgy lehet, hogy önkéntesként kezd dolgozni itt az ember, és később, ha van lehetőség rá, akkor felveszik. A fizetésük tehát az általuk össze-„nyert” pénzből van, az irodahelyiséget a City Council bérli a számukra.

3. Peer program

Home Peer Advocacy Project

Ezen a héten (3.) azzal a programmal ismerkedem meg, amelyről szó volt a Housing Associationnál, a HOME nevezetű Project, amely tapasztalati vagy társ-tanácsadókkal, önkéntesekkel, segíti a hajléktalan rászorult emberek érdekképviselőt lakhatási nehézségek megoldása terén. A HOME mozaikszó, Housing Options Made Easy.



Eset-mappa



Tájékoztató anyagok



A társ segítők ebben az adott témában vannak felkérve, erre koncentrálnak a klienssel, miközben felhasználják saját korábbi tapasztalataikat. Gyorsabban kiépül a bizalom, hatékonyabb a kommunikáció, jobb az információ átvitel hatékonysága! Valamint a szervezetek és az egyén

között is segítik a kommunikációt, az alacsony önbizalmú emberek önkifejezését, illetve igényeik kifejezését és a képességeikben korlátozottaknak az információ gyűjtésében, megszerzésében és a döntéshozatalban.

A program idén áprilisban kezdett működni, és nagyon sikeresnek tartják, vannak már lezárult, megoldott rövidebb ügyek, és vannak komolyabb problémával küzdő ügyfelek. 10 segítő dolgozik, önkéntes munkában. Az utazási költségeikre és étkezésre van keret.

Ilyen támogató szolgálat, amit pártfogónak neveznek, több területen elérhető, speciálisan szerhasználók, egyéb problémák esetében is vannak.

Fontos, hogy az önkéntesek képzettek az adott terület információival, valamint segítőként is.

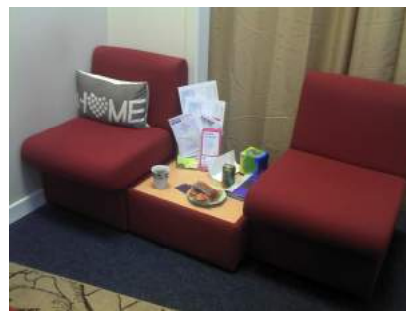
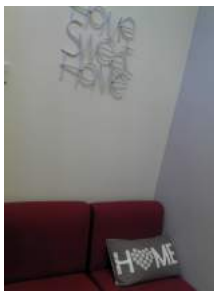
Ezek a tréningek, rövid gyakorlatias formában zajlanak.

A HOME project a lakhatási kérdésekben rászorultaknak van a segítségére.

Megismerkedtem a project leírásával, reklámjával, kötelezettségvállalásával, tréningjével, és egy résztvevőjével.

Az Alapelvek minden független érdekképviselői formára egyaránt érvényesek, nem csak a hajléktalanok érdekképviselőiben. Ezek etikai és működési alapelvek, mint pl. mindig az ügyfél érdeke az első, ne legyen összeférhetetlenség, esélyegyenlőséget biztosítson, elérhetőség.

A szoba, ahol a tanácsadás zajlik a GHN-nél van, meghittén berendezve, frissítőkkal ellátva:



A tanácsadás helyszíne itt, a GHN-nél van, majd később elkíséri a segítő az ügyfelét a lakhatási irodába és a lakásba is.

A tréning koordinátora *David*, aki korábban önkéntesként dolgozott itt, korábbi „szakterülete” a telefonok eladása és pultosként is dolgozott.

Dough az önkéntes segítő elmondása szerint a Lakhatási irodában gyakran nem fordítanak elég időt és figyelmet az ügyfélre, akinek az érdekvérvényesítését ott a helyszínen ő tudja segíteni, hogy a jogai érvényesülhessenek.

Ha a tanácsadó felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, először egy kérdőívön keresztül beszélgetnek, ez 30 perc vagy 90 perc is lehet. Néhány kérdés:

1. Mi a lakhatási problémája:

- Számlákat nem tudta befizetni
- Verekedés történt
- Lakhatatlanná vált a lakás
- A szomszédok fenyegetik
- Gyermekek született, partner börtönbe került, a lakás túl nagy vagy túl kicsi lett...

2. Milyen hatással van ez az ügyfélre, milyen érzést vált ki:

- Depresszió
- Drog vagy alkohol

Megnyugtatták, tervet készítenek, megkérdezik elégedett-e a tervvel, tetszik-e, nem erőltetik, saját példákat mesélhetnek, de nem sokat. Következő találkozót egyeztetik.

Segít a kapcsolatfelvételben a hivatalokkal, amíg kell, akár helyette is intézhet ügyet, de csak a jelenlétében, és annyit mond, amit előtte megbeszéltek közösen. Elkíséri a hivatalokba, lakásokba. A megbeszélések után gyakorlatilag esetkezelést, dokumentálást is végez. A felvett adatokat hasonlóan a Menedékhez és a Wordhoz rögzítik! Önkéntes munkájának része a több órás gépelés is!

A programba az ügyfelek a kihelyezett reklámok, szórólapok alapján jelentkezhetnek személyesen, leggyakrabban telefonon, vagy más hivatalból ajánlják be őket, ahogy már írtam.

Az önkéntesek képzésének tartalma hogy kell jól kérdezni, hogy kell hallgatni, hogy lehet a sorok között olvasni, a ki nem mondott dolgok jelentősége, a testbeszéd információértéke. Ezeket a tréningeket is meghívott profik tartják, nemcsak nekik dolgoznak, hanem egyéb speciális tanácsadók képzésében is részt vesznek, mint ügyvéd.

Az adatokat, információkat papíralapon és elektronikusan is tárolják. Az egyéni mappák elzártan egy helységben.

Az elektronikus programot két kolléga alkotja meg, és fejleszti folyamatosan az igényeknek megfelelően. Ők is itt dolgoznak, egy irodában, folyamatos a közös munka, a team tagjai ők is. A program a sajátjuk, személyre szabott, alkalmas az adattárolásra, keresésre, illesztésre, jelentések készítésére. Hasonló, mint a Menedék, de minden programjukra (HOME, Keys to Learn, SUI, önkéntesek, stb.) van külön része.

A jelentéseket, elemzéseket a fenntartónak és maguknak készítik el, havonta készülnek a jelentések.

A hajléktalan ellátás menete:

Első intézmény, ahol a kliens...

Itt lép be a GHN egyik speciális szolgáltatása a Peer

Másik fontos feladatuk, a SUI

A visszajelzések, a fejlesztés, ahogy a bevezetőben már említettem,

Beszámolók, forrás felkutatás, pályázatok.

Harmadik a képzések Keys to Learn

Intézménylátogatások:

1. Intézménylátogatás a Glasgow City Council Casework Servicesnél

Ez a szervezet, amely fogadja a lakhatási problémával, nehézséggel szembekerülő, küzdő, szenvedő, vagy elébe néző ügyfeleket. Glasgow városában három ilyen iroda van, mely területenként felelős, az északkeleti az északnyugati régió és a déli rész. Ezenkívül van külön iroda a fiatalok számára és a börtönbüntetésben levők számára is.



Az irodában 25 esetkezelő felelős dolgozik, nagyjából 50 ügyfél tartozik mindenkihez. Elég nagy az iroda forgalma, ez 1000 ügyfelet jelent. Nagyon különbözőek a feladatok, a problémák és a megoldások, az intenzitás és a nehézség.

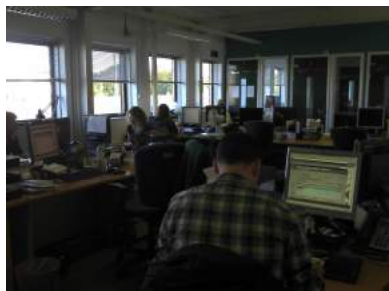
Naponta 6 kolléga van ügyeletben, ők fogadják az újonnan érkező, vagy bejelentett ügyfeleket, felveszik velük egy külön helységben az első kérdőívet, és megbeszélik a problémákat, melyben segítséget kér az ügyfél.

Ezeket az anyagokat egy gyűjtőkosárba rakják, ahol az irodavezető másnap reggel átveszi őket. Ő tudja az összes futó esetszámot, kinél mennyi és mennyire bonyolult ügyfél van, és így kb kiegyensúlyozottan osztja szét az új eseteket.

Az iroda felépítése, berendezése: Recepció, ahol az első alkalommal érkezők jelentkeznek, váróhelység, ahol várakoznak, 5-10 ügyfél volt jelen, többnyire huszonéves férfiak. A belső térben az esetkezelők egy nagy teremben, hátul a vezetői iroda, hármassával csoportosított íróasztalok, nincs sok személyes tér. Az iratanyagokat egy külön helységben, könnyen elérhetően tárolják.

Ami a legérdekesebb volt az maga a fogadó tér:

Egy üvegfalú helység, melybe az ügyfél bemegy a várórészből, a caseworker pedig az irodából, és egy íróasztal két oldalán találják magukat szembe. Köztük már nincs üvegfal, de így is érdekes a szitu. Ez még így fennmaradt a korábbi érából, úgy vettem ki a HOME program felelős szavaiból, hogy ezt ő is kínosnak tartja. De később máshol is láttunk ilyen megoldást.



Az esetkezelők és közös irodájuk



25 esetkezelő munkahelye!



A „meghitt” ügyfélfogadó helység

Az iroda csak „hajléktalan” ügyfelekkel foglalkozik, de mint korábban írtam, a hajléktalan kategóriába az itteni törvényi értelmezés szerint beleszámít az is aki csak fenyegetve van a probléma által, veszélyben érzi a lakhatását, akinek majd el kell hagynia a bérleményét, vagy aki korábban küzdött ilyen nehézséggel és még nem teljesen önálló, vagy akinek családi konfliktusok miatt van veszélyben a lakhatása, vagy aki még a szülői házában lakik, vagy ismerősnél húzza meg magát.. stb.

A felnőttkor itt 16 évesen kezdődik!

Ez nagyon korai az itt dolgozók szerint is, pont a zűrös kamaszkor. Ezért nagyon sokan fordulnak hozzájuk ezzel a problémával: a fiatal nem dolgozik, nem járul hozzá a lakásfenntartáshoz ezért a szülők a kidobással fenyegetik. Sokszor ilyenkor mediációval rendezik a felek között a problémát, megoldást keresnek a felmerülő igényekre, és így maradhat még otthon a fiatal.

De 16 évesen szülhetnek, házasodhatnak, bár 17 évesen vezethetnek autót, és 18 évesen fogyaszthatnak alkoholt a törvény szerint!



Fiatal anyák

Az ügyfélfogadás menete: Az első beszélgetés alkalmával ki kell derülnie, miért kereste fel az irodát a kliens, ez az első és legfontosabb kérdés, később ezt kell tovább kifejteni. Régebben itt csak a lakhatási probléma merült fel, de most már tudják, hogy ez nem elég, és igyekeznek minden körülményre rákérdezni, hogy mi okozhatja az ügyfél esetében a problémát, nehézséget, milyen egyéb területen kell segíteni, támogatni. Így felveszik a kapcsolatot a többi érintett szervezettel, ahol már ügyfél az illető, vagy ahová beajánlják. Tervet készítenek, mikor hova kell elmennie, mikor kell visszajönnie.

Viszont a vezetőnő elmondta, hogy a nehéz ügyfelek esetében, akik szemmel láthatólag nem tudták elintézni egyedül amit kellett, és a kollégák sem tudják ezt megértetni vele, **társ segítőt kérnek segítségül. Ehhez felveszik a kapcsolatot a GHN-el, ez lesz a következő hét témája**, és ott összehozzák a dolgot ahogy már fentebb volt róla szó. Tudják, hogy a sorstársak jobban megértetik ezeket a dolgokat, akik már voltak hasonló helyzetben, és a bizalom is erősebb. Egyszerűen ez a menete! Tudják a saját határaikat, képességeik korlátját, és akivel nem megy, nem erőltetik a megértést, de nem hagyják annyiban, van erre is módszer!

4-5 hetente ül le egy-egy esetkezelővel, átbeszélni, hogy hogy halad az eseteivel, kell-e segítség, vagy mennek a dolgok. Általában 6 hónapig tart egy-egy ügy, de ez változhat a felmerülő problémáktól függően. Az 1000 ügyfél negyede körülbelül, aki csak tanácsadással megoldódik.

A vezető dönti el, ha az ügy lezárható. A speciális segítőkkel a kapcsolatot továbbra is tarthatja az ügyfél, csak a lakhatási irodánál zárják le az esetét, ha a lakhatása tartósan, biztonságosan megoldódott. Különbséget tesznek a bérelt lakások között a szerződés hossza szempontjából, a fél évnél hosszabb szerződés a permanent. Ha később problémája lesz, természetesen visszajöhet ismét.

Megoldások, lehetőségek a lakhatási problémákra:

Ha kiderül hogy betegség miatt nem megfelelő a lakás, akkor a betegséget próbálják meg kezelni, esetleg a lakást akadálymentesíteni, vagy egy olyanra cserélni.

Ha pénzkezelési problémák vannak, akkor ilyen jellegű tanácsadóhoz küldik.

Ha addikciós probléma van a háttérben, akkor természetesen ezt kezelik, Ha gyermek is van a képben, akkor jelzik a szolgálatnak, vagy felveszik a kapcsolatot velük, ha ott már ügyfél az illető, akkor jelzik, hogy dolgozik a problémán.

Ha nincs munkája, kevés a jövedelme, és jogosult ellátásra, oda küldik elintézni, valószínűleg képzésre, tréningre is küldik.

A lakások általában szociális bérlakások, de van néhány privát bérlet is, akinek már több a jövedelme. Jónak tartanak, ha többen is költözhetnének együtt a kis jövedelműek, de szigorú a lakástörvény, és nem megengedett!

Előfordul, hogy olyan szerződést köthet az ügyfél, hogy lízingben megveheti, vagy részben megveheti a lakást, amelyet bérel. Vannak jelzáloghitelek is, de ebből itt is csak több adósság keletkezett.

Szomorú hír, hogy tavaly bevezették a szegényeket sújtó „bedroom tax”-ot, ez egy felülről jövő(Londoni) törvény, amelyet a szegények problémája iránt érzéketlen gazdag politikusok hoztak, mondja *David*, akit később bemutatok.

A fiatalok számára vannak lakásotthon jellegű megoldások. Ez akkor ajánlott, ha a szociális munkások sem tartják jó ötletnek otthon tartani a fiatalokat a konfliktusos családi környezetben.

Hagyományosan gondoskodó segítőkész embereknek tartják magukat, de mi azt tapasztaltuk, hogy a bírók apjuk helyett, a szociális munkások anyjuk helyett nevelik őket... Másért valóban tudnak tenni, de a családon belül valami nem stimmel.... Sokszor az elhanyagoló körülmények között felnőtt fiatalokat a szociális munkások tanítják meg főzni, a lakást otthonossá tenni, a számlákat befizetni. Itt is igénybe lehet venni a társ-segítőket.

A lakásokat elektronikusan teszik közzé, hetente egyszer vagy kétszer van frissítés, és online kell jelentkezni rá, ez van a pályázat helyett. Előbb utóbb mindenkinek lesz megfelelő lakás, de sok az egyedülálló hajléktalan, és kevés a kis lakás. Törvény szabályozza a bérelhető lakás méretét, és azt hogy idegennel nem osztható meg a bérlakás, csak élettársak között.

10 évvel ezelőtt kezdték meg a nagy szállók felszámolását, és helyette a kisebb, speciális igényeknek megfelelő lehelyezés biztosítását tűzték ki célul. Pl Függség, mentális betegség, fizikai akadályoztatottság, stb. Így hatékonyabb a probléma kezelése.

A börtönbe tervezett látogatásunk egyelőre elmaradt, de *Annamaria*, a lakhatási iroda vezetője korábban ott dolgozott, ezért mesél az ottani szociális munkáról is részletesebben.

A szociális munkások kitöltik a kérdőíveket ott is, mint itt. A felmerülő problémákon már ott elkezdene dolgozni. Ha rövid időre került be a kliens (13 hét) akkor felveszik a kapcsolatot a lakás fenntartójával, hogy ne vesszen el a lakása. Ha van család, akkor velük is felveszik a kapcsolatot, mert ott is kell segíteni, ha kiesett a családfenntartó, kevesebb a bevétel, nem boldogulnak a problémáikkal egyedül. Megelőzik a család szétesését, mert előfordul, hogy a börtönbüntetés ideje alatt mindenki utcára kerülne. Valószínű ez nálunk is így van, de nem téma hivatalosan. Itt hivatalból foglalkoznak vele. Ha egyedülálló volt, a szociális lakást hosszabb börtönbüntetés alatt ki fogják utalni más rászorulóknak.

A börtön túlzsúfolt, 1400 ember van bent, külön van 16-18 éveseknek, és nőknek. Kettesével vannak a cellákban. Itt vannak a szociális munkások, de a többi börtönbe kijárnak, ha kell.

A bíróságon Betty volt, és azt tapasztalta, hogy nem csak egyedi büntetés a szabadságvesztés, volt pénzbírság, és ami tetszett nekem, a személyre szabott büntetés, pl eltiltás a meccsektől. Ez költséghatékonyabb, és szociális értelemben is kedvezőbb hatású, pedagógiaiilag is hatékonyabb.

Az utcai szociális munkáról is szó esett. Glasgow 3 területre van felosztva. A menekültekkel is külön foglalkoznak. Itt is különösen jól jönnek az önkéntes társ-segítők, akik segítenek társaiknak az ügyek intézésében.

2. Housing First Program

Ez a szervezet, ahol Betty dolgozott, a **Housing First**, ami közvetlenül egy drogrízis centrum mellett és egy éjjeli menedékhelyhez közel található a város keleti városrészében. Az itt dolgozó kis team ügyfélköre jelenleg 26 ember, mind súlyos összetett problémákkal, melynek alapja, két pillére, hogy szenvedélybeteg, drog vagy alkoholfüggő, és hajléktalan. Gyakori velejárója az életüknek, mivel folyamatosan „bünt követnek el” amikor drogot vesznek, árulnak, esetleg prostituálódnak, hogy börtönbe kerülnek. Ekkor sem veszítik el a jogosultságukat az ellátásra, a szociális munkások kapcsolatot tartanak ezalatt is velük, és ismét bekerülnek az esetkezelésbe, ha szabadultak. Van, aki a börtönben dolgozó szociális munkás ajánlásával a börtönből kikerülve kerül be az ellátórendszerbe.

Nagyon szoros a kapcsolattartás az ügyfelekkel, gondoskodóan, védelmezően állnak a dolgozók a problémáikhoz, és mindenben segítenek, ami csak felmerül nehézségként az ügyfél életében.

Mindig van egy kolléga 24 órás ügyeletben, telefonon is elérhető az ügyfelek számára, és a hét 7 napján nyitva vannak.



A lakhatási ügyben együttműködnek a Glasgowban működő 200 lakásfenntartó, -működtető iroda közül hattal, ezek vállalták, hogy mindig biztosítanak a HF ügyfelei számára lakást, ha szükséges. Az előfordulhat, hogy az ügyfél nem fizeti a rezsit és lekapcsolják a szolgáltatást. A lakásbérleti díjat a megszerzett lakásfenntartási támogatásból tudják fizetni, ügyfélfüggő, hogy ezt kézhez kapja-e és ő fizeti be, vagy egyenesen oda utalják át, ahova érkeznie kell a pénznek.

Változó az is, hogy milyen gyakran keresik fel, vagy csak telefonon beszélnek az ügyfelekkel. Ez az állapotuktól függ, igény szerint. Később, ha már leválik a HF-ről, még előfordulhat, hogy újra visszakerül.

Két és fél éve működik ez a fajta ellátás. Azóta minden ügyfél megvan, csak aki más országrészbe költözött, az került ki.

Tárgyalásokra, bíróságra is elkísérik, akinél ez szükséges. Együttműködésben állnak a börtönnel, a területért felelős rendőrökkel, a pártfogókkal, a közmunka programmal; ügyvédek is vannak, akik segítenek az ügyfeleknek. Ezenkívül az egészségügyi területen minden szükséges szakemberük van együttműködésben, orvos, nővér, családgondozó, védőnő. Jelzőrendszerként is együttműködnek, a háziorvos is ajánlhat ügyfelet.

Mégis az ügyfél önállóságát és szuverenitását meghagyják, a saját élete felett ő rendelkezik, ő dönt, hogy mit kíván igénybevenni és mit nem. A lehetőséget folyamatosan biztosítják, ítélkezés nélkül.

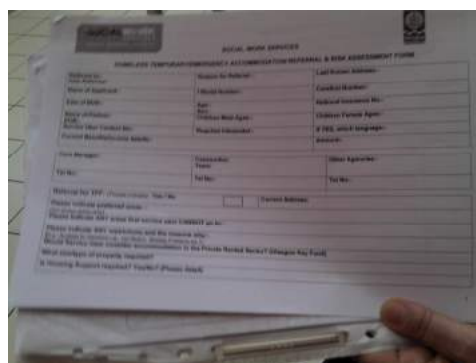
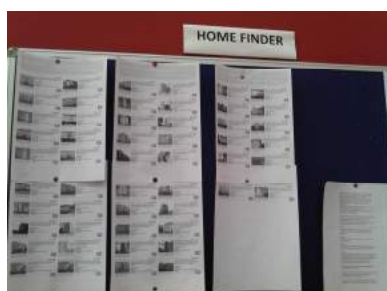
3. Átmeneti Szálló, Kingston Hall

Ez az intézmény hasonlít a Dózsa Átmenetire, egyágyas szobák vannak, amelyek nagyobbak, mint nálunk. Jelentős különbség, hogy a folyosók be vannak kamerázva.

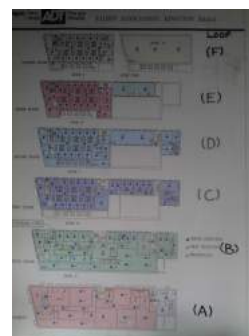
Egy régi könyvtár épületében alakították ki a szállót. A földszinten van a recepció, közösségi tér és étkező.



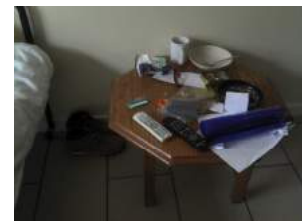
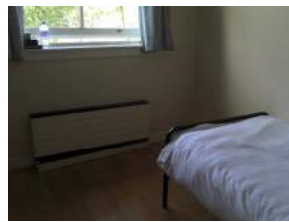
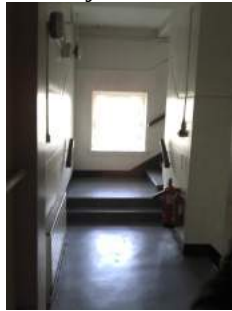
Az épület zerguzgos elrendezésű, több lépcsőház vezet fel, 4 emeletes. Az emeleten egyágyas szobák nyílnak a folyosóról, mint egy kis olcsó hotelben. A szobákban van ágy, szekrény, zuhanykabin! A szobákat is takarítószolgalat takarítja és az árban benne van a mosás takarítás és étkezés költsége! Az ára annyi, mint ha csak a két étkezést fizetné, azt is olcsón. A továbbköltözési lehetőség a szociális lakás, a támogatott lakhatás, vagy önálló lakhatás, ezeknek az ára kb. háromszorosa a szállóhoz képest, ellátás nélkül. Nálunk egy albérlet több mint négyszerese a szállódíjnak.



A szállón 62 férfi lakik, a folyosók az emeleten bekamerázva, mérsékelt alkoholszinttel engedik fel őket, és kevés alkoholt felvihetnek, sokat nem. Az életkor 18-tól fölfelé, hatvanon túliak az idősebbek. Általában 6-9 hónapot töltenek itt az emberek, de ez csak a gyakori átlag, amúgy teljesen egyénre szabott, hogy kivel mennyi ideig és mit foglalkozik az esetkezelője. Ők a support workerek. A teamben 12 kolléga dolgozik, mindenkinek 6-7 ügyfele van. Ezenkívül van 3 senior support worker, ők a teamvezetők. Ők az esetkezelők. Minden ügyfélnek van esetkezelője. A beosztásuk heti 3-szor 12 órás. A megbeszélésekre az ügyfelek gyakran nem jönnek el, ilyenkor ők keresik őket személyesen vagy telefonon, más intézményeknél érdeklődnek róluk.

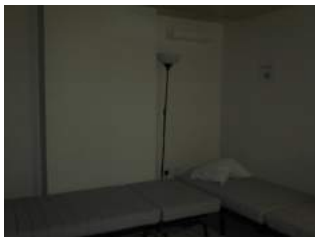


Az ügyfélkör a Hamish Allen Centrumból ideirányítottak, vannak menekültek is, a lengyelekkel külön stáb foglalkozik. Az ottani (Hamish Allen) teamből két kolléga beletartozik az itteni teambe is. Az intézmények között szoros az együttműködés. Gyakori hogy rehabra, vagy detoxba történik a kigondozásuk, ahonnan sokszor még visszatérnek ide. Együtt dolgoznak még a lakásügyekben a lakhatási iroda esetkezelőjével, alkoholproblémás esetekben az erre szakosodott dolgozókkal. A továbblépési lehetőségek az átmeneti lakás, amelyet a City Council biztosít a rászorultak részére, ezek berendezett lakások, ezután van a szociális lakás, amelyet már önállóan kell berendeznie, végül a sima lakásbérlet. Amikor itt lakik már az ügyfél, akkor a korábban említett ellátórendszerhez tartozik, az itteni szociális munka csak az itt tartózkodás idejére vonatkozik.



A segélyeket itt helyben intézik el nekik, itt töltik ki a jelentkezéseket. Az adminisztrációjuk méretében tartalmában hasonló a Dózsáéhoz, papíralapú. Hasonló az is a Dózsza ügyfélkörhöz, hogy a megbeszélte időpontokra az ügyfelek gyakran nem jelennek meg. Ilyenkor a szociális munkás keresgeti, és addig gondozza, amíg el nem érnek valamit. Létezik az idős alkoholbetegek számára tartós elhelyezésként otthon.

A krízis időszakra megnyitnak a földszinten egy 10-15 férőhelyes éjjeli menedéket is.



Az intézmény fenntartója a City Council és más szervezetek, pl jótékonyági bál, események kapcsán, katolikus szervezetek. 1990-től működik szállóként az intézmény, 3 éve átmeneti, korábban éjjeli menedék volt.

4. Éjjeli Menedékhely és a Menekültek

A sokat emlegetett **Hamish Allen központ látogatása** csalódás volt számunkra, mert a teamvezető annyira „PC” akart lenni, hogy mindent csak körülírt, alig tudtunk meg konkrétumokat.

Ez a hely egy további lehetőség, ahová a segítségre szoruló ember bejelentkezhet, és esetkezelőhöz juthat. Délután 4 után lesz forgalmas, mikor a többi ügyfélszolgálat bezár. Mi nem ekkor voltunk itt.



Az ügyfélfogadás ugyanolyan kalitkás rendszer, mint a másik Lakhatási irodában.

Igyekeznek minden rászorultat fedélhez juttatni. Ha nem sikerül 30 napig „emergency” lakhatásban lesz, ami jelenthet éjjeli menedékhelyet vagy lakást is.

A lakások egy része az épületben volt, de azt nem mutatták meg.

Másik profiljuk a Menekültek. Hat hónapig tart a döntés, hogy megkapja-e a menekült státuszt, vagy nem, ezalatt is kap ellátást itt., ami segélyt, szálláslehetőséget jelent. Jelenleg 470 ügyfelük van, ami lehet egyén vagy család is. Az iraki menekültek külön, gyorsabban kerülnek ellátásba, mint háborús menekültek.

Az esetkezelés ugyanúgy megy mint a hajléktalanoknál, mivel azért segítenek, mert nincs otthona, családi kapcsolatai, mint a hajléktalanoknak sem. Ugyanúgy felveszik a kapcsolatot az egyéb szervezetekkel, ha speciális segítségre szorulnak, gyermekük van, mentális betegség, poszt-traumás stressz betegség, depresszió, vagy addikció.

A menekült iroda rögtön ide irányítja őket a kérelem beadása után.

Nagyon toleráns város, ezért nagy számban jönnek ide kelet-európából, Afrikából.

Homályosan beszélt a gettókról, mivel ezt nem tartja jónak, de gyakorlatilag így alakult ki, mivel a kultúrák egymás mellett élése nehéz.

Govanhillben nagy roma közösség lakik, akik Szlovákiából és Romániából, Bulgáriából érkeztek. Itt az iskolában nyelvi nehézségek vannak, mivel többségben vannak a romák, és nem tudják megtanulni emiatt az angolt, sőt inkább a kevés skót gyerek tanul meg cigányul. Később emiatt nem tud továbbtanulni, illetve dolgozni sem. 16 éves korig kötelező az iskola.

A megerőszakoltak, kínzást átéltek, elrabolt, szexmunkára kényszerített nők számára titkos programot működtetnek, melynek neve TARA, mozaikszó, egyben női név, így álcázható barátnőnek. Kiemelte hogy a börtönben is vigyáznak ügyfeleikre, mert gyakran a börtönkapuban újra várja őket a fogvatartójuk.

Itt a team 11 főből áll, plusz egy kutató, egy teamvezető, egy intézmény-vezető, valamint 4 adminisztrátor. Szükség esetén tolmácsokat hívnak segítségül.

Az esetkezelőkhöz 45 ügyfél tartozik, az ő feladatukról és munkájukról nem esett részletesen szó, hasonló, mint a lakhatási irodában. Az ügyfél elirányítása a problémájának megfelelő szolgáltatáshoz. Ők még nem működnek együtt a HOME Advocacy Projecttel, remélik, hogy jövőre kiterjesztik a programot, mert hasznos lenne. (ezt én látom így, velük nem beszélgethettünk hosszasan).

Ez a team egy kisebb irodában zsúfoltan dolgozott, és nagyon nehéznek tartották a munkájukat, a magas esetszám, és problémás, nehéz ügyfelek miatt.

5. Börtönben

Egy különleges intézménylátogatás tapasztalatai: A Low Moss Börtön

Az intézmény Glasgow mellett található, külterületen természetesen. Gyönyörű modern, új intézményről van szó, amelyet egy éve adtak át.

700 elítéltnak van benne hely, fizikailag több részre oszlik, és amiért fontosnak tartották bemutatni nekünk, az a komplex esetkezelés és szociális munka miatt van, amelyben összefonódik az elítélt kinti és benti életének segítése. Így képzelhető el, hogy a börtön alatt pozitív személyiségváltozás történjen, és véget vessenek a börtönből be-ki-be, állandó körnek. A hosszabb távon -4 éven túl – elítéltek kék ruhában vannak, a rövidebb büntetést töltők zöldben. A ruházat póló vagy pulcsi és farmer! A még ítéletre várók külön vannak itt előfordul kétszemélyes elhelyezés is, a többi részen a cellák egy személyesek, nagyobbak mint a Dózsán egy szoba, van benne TV, ágy, ablak, amelyen szellőztethet is (bent lehet dohányozni a szobában) és külön fürkében a WC és zuhany, de szobánként!

Az épületben az elítéltek dolgoznak a konyhán, a mosodában, és a takarításban. Gyönyörű minden, színes, finom anyagok, világos... el se lehet képzelni...

A központi részben van egy gyönyörű könyvtár, iskola és a beszélgető-helységek, ahol az ügyvédek és a szociális munkások látogathatnak.

Ezek a fürkék hasonlítanak a korábban látottakhoz, de itt nem külön térben van az ügyfél, azaz az elítélt és a segítője, hanem az asztal azonos oldalán ülnek!

A szociális munkások teamje a hosszú büntetést töltőkkel foglalkozik, különös tekintettel a lakás megtartására és a magaviselet nyomkövetésére, hogy hamarabb szabadulhasson, ha minden rendben.

A pszichológusok csoportokat tartanak, főképpen addikcióval kapcsolatosan, mivel az elítéltek kb. 80%-a szenvedélybeteg. Ez vitte őket a bűnelkövetésbe is.

A másik teamben egyéni esetkezelés folyik, a kliens egyéni problémáira koncentrálna, melybe beletartozik minden, amiről már korábban is volt szó. A kikerülés után is tarthatják telefonon a kapcsolatot a korábbi gondozójukkal, amíg biztonságosan nem sikerül az önálló életvezetés. A program lényege, hogy a személyiséget kiszakítsák a korábbi életkörülményeiből, ahonnan egyenes út vezetne ismét vissza a börtönbe, és lehetőséget adjanak a kezébe az újra kezdéshez. Különböző tréningeket, képzéseket, tanfolyamokat végezhet el, segítenek lakásba kerülni, a segélyeket megkapni, a családdal tartani és fejleszteni a jó kapcsolatot, munkába állítani, amíg nem sikerül, ellátást, segélyt intézni.

A legszebb rész a látogató központ volt. Hatalmas terem, mint egy szállodahall, de minden sorban, rendben, beszámozva: asztalok 1+3 székkal, egy emberhez max. három látogató jöhet egyszerre, büfé, képek a falon, és hatalmas játszóterület, különböző korú gyerekekre berendezve: piciknek játszóház, iskolásoknak játékok és tanuló-asztal, és 2-3 videojáték kuckó apa és fiának! Annyira kedves volt ahogy megcsinálták és annyira hasznos!

Önkéntesek jönnek, akik a gyerekeknek a házi feladat elkészítésben segítenek! A gyerekek MINDEN NAP jöhetnek az apjukat meglátogatni, együtt lenni vele.

Az egészen érződött az a koncentrált figyelem, hogy az elítéltekben a jó embert keresik, látják és fejlesztik. Ez a társadalom érdeke is. A kormányuk mérlegelte a börtön fenntartás, az elítéltek ellátásának költségeit, amely hatalmas összeg volt, és úgy gondolta, ez a beruházás jobban megéri és célravezetőbb lesz.

Csodálatos az egész, a légkör, a rácsok ugyan vastagok, és fehérek, hangsúlyozták, hogy nagy a biztonság, de semmi félelmetes nem volt benne.

Az elítéltek, akiket láttunk az iskolakezdésre várakozni, vagy a beszélgetőtérben, vagy a könyvtárnál, inkább szelíd óvodásokra emlékeztettek.

Pedig 50 évvel ezelőtt Glasgow a kések városa volt! Ahogy vezetőnk elmondta.

Ez a börtön egy különleges, új létesítmény, a többi börtön nedves, sötét, elmaradott, hatalmas a kontraszt, és nem segíti elő az elítéltek javulását.

Korábban betervezett börtönlátogatásunkat a régi típusú börtönbe törölték, három alkalommal, mintha tényleg nem akarnák megmutatni azt, ami ott van...

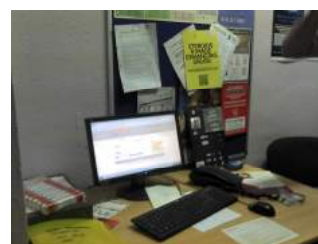
6. Drog Krízis Centrum



Ez az intézménylátogatás is csalódás volt, mert a bemutató és nyílt nap helyett egy előadást hallgathattunk meg, néhány más helyi érdeklődővel együtt, akik valószínűleg hasonló területen dolgoztak, vagy készültek dolgozni. Mivel a bemutatkozás elmaradt az elején, így mi sem tudtunk meg többet, és ők se mondtak többet nekünk.

A hely egyedülálló a maga nemében, mivel önkéntes alapon kerülnek be a kliensek, ha úgy érzik, hogy problémájuk van a droghasználattal, saját kérésükre, nincs beutalás, mint a többi hasonló helyre. Ha jól értettem 20 éve működik az intézmény, az előadónk 10 éve dolgozik itt (nagyon beképzelt és lekezelő stílusa volt).

Az ügyfélforgalmuk naponta kb 50 fő, ebből nagyrészt a tűcsere programra jönnek, de kapnak információt és konzultációs lehetőséget is. Kitöltenek egy kérdőívet, hogy milyen területen lehetnek problémái, és tájékoztatják a lehetőségekről. Ha hajléktalan, akkor segítenek szállást, elhelyezést találni neki.



20 helyük van egy éjszakai ellátásra, ha valaki rászorul, rosszul van, bekattant, vagy önveszélyes éppen. Lenyugtatják, metadont négyóránként adnak, orvos nincs a helyszínen, de át tudnak hívni. Masszázst kaphatnak.

12 helyük van egy 21 napos bentlakásos részen, ahol felméri alaposabban a problémákat és a szükségleteket, és innen vagy egy hosszabb rehabra helyezik el, vagy otthonába, vagy szereznek neki új lakást. Olyan is lehet, hogy valaki csak ágyat kap, de más ellátást nem.

16-65 éves korig vannak ellátottjaik.

Mivel az addikció mindennél erősebb esetükben, ennek rendelnek alá mindent, így próbálnak segíteni, sikereik, van 2 diák, akik pár éve tiszták, de van olyan is aki 19 év után esett vissza.



Gondozási tervet készítenek, melyet folyamatosan felülvizsgálják, míg el tudják dönteni, mi lesz a sorsa, hova kerüljön tovább az ügyfél.

Felveszik a kapcsolatot a rendőrséggel is. Egy külön csoport a rendőrségen belül a POP, aki velük, a többszörösen visszaesőkkel foglalkozik, mivel felismerték, hogy ez egy életforma náluk, másképp kezelik őket. (rablás, lopás, prostitúció tucatszámra).

3-4 rehab is van Glasgowban és a környékén.

Hepa C szűrés, kezelés máshol, nem itt.

Péntekenként van a nyílt nap, de akkor teljes a pangás, minden szerhasználó javában bulizik.

7. Utcai Szolgálat (RSVP) Simons Community

Az intézmény fenntartója a City Council. Több telephelyük van, ezen a helyszínen két csoport dolgozik, az utcás team és az esetkezelők. Itt készült a híres videófelvétel, ahol 5 ügyfél tartozik egy esetkezelőhöz. Az intézményt és a munkájukat Willie mutatja be.

Recepció: itt és máshol is van egy nagykönyv, amibe a betérők beírják magukat, és távozáskor kiírják, nem mindenhol veszik egyformán szigorúan. Ennek célja, hogy tűz esetén tudják, ki, hányan vannak bent az épületben!



Bejárat



Recepció



Team-vezető

Ők működtetik az utcai szociális munkás csapatot, szoros kapcsolatot tartva a város biztonságaért felelős GCC Biztonsági szolgálattal. Ők is jelzik nekik, ha járőrözés közben utcán élőkre akadnak. A szervezet hitvallása nagyon szimpatikus: „Senki nem az utcán született, mindenkinek volt egy élete előtte” ők erre kíváncsiak, ezt próbálják megtudni a klienstől... ez a legfontosabb, hogy megértsék a hátteret, miért került ebbe a helyzetbe, mik a szükségletei, mik az okok. A teljes kép fontos. A legfőbb oknak (Ő is) a kapcsolatok tönkremenetelét tartja, ennek oka lehet drog, alkohol, mentális betegség, Ezután jön az, hogy szeretne-e ezt folytatni az ügyfél, vagy keressenek más módot, megoldást, segítsenek-e valamiben. A szálláskeresés mellett. Mert természetesen azonnal keresnek egy helyet a számára, csak nagyon nagyon ritka esetben marad ott az ügyfél az utcán. Akkor adnak neki takarót, hálóságot, és másnap újra visszamennek hozzá.

Az utcás team beosztása: mindig párosával, és gyalogosan járják a várost, vannak megjelölt helyek, ahová vissza kell térniük, időbeli lefedettségük reggel 8-tól este 11-ig, és telefonos elérhetőségük 24/7. Több műszak van egyszerre az utcán: ketten 8-16, ketten 10-18, és ketten 15-23-ig. Ezután telefonos ügyeletet adnak. Az ügyeletet akár otthonról, mobilról is adhatják, ilyenkor fizikailag nem érhetők el, csak információt, kapcsolattartást biztosítanak az érdeklődő ügyfeleknek. A telefonszám ingyenesen hívható.

A szolgáltatásuk másik része az esetkezelés, „komplex needs”. A team egy része a képen. Kilenc esetkezelő van, 5 ügyfél tartozik hozzájuk, a rendszer felépítésének kulcsa a bizalom. Az adott ügyfél, aki mondjuk utcán él, vagy már lakásban, ismeri az utcás team tagjait, és van egy fő esetkezelője, akin keresztül tartja a kapcsolatot a többi szükséges szolgálattal, irodával és esetkezelőjével. Amíg nem tudja önállóan is intézni ügyeit, addig segíti az esetkezelője mindenben, elkíséri ahova kell. Ha betegség miatt nem tud menni, akkor van egy helyettese, akit már szintén ismer az adott ügyfél. Így a helyettesítés ügyfélhez kötött, minden ügyfélnél más lehet a két esetkezelő-pár. Ez az esetkezelés nagyon sok időt vesz igénybe, kötetlen a tartama, pl itt is tartják a kapcsolatot a börtönben is. Ahogy telik az idő az esetkezelésben, az adott ügyfélre fordított idő csökken. De ha történik vele valami akkor nőhet újra. Most 46 ügyfelük van, esetkezelőnként 5 ügyfél!!!! Mindig az önállóságra, a bátorításra helyezik a hangsúlyt, a megértés mellett.

A munkaidő nagyrészt 9-17-ig tart.



Az esetkezelő team tagjai

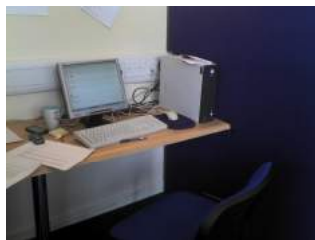
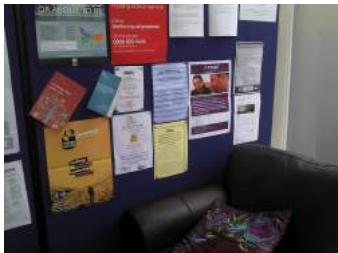
A legtöbb ügyfelük glasgow-i, de itt is működik a nagyvárosba vándorlás, vagy menekülés. A legtöbb utcán élő náluk is a centrumban van. 100-200 ember él az utcán, itt is van, aki nem akar bemenni szállásra, mert bújkál a rendőrség előtt...

Van a városközponttól kifelé egy új irodájuk, ahová személyesen is bemehetnek jelentkezni a rászorultak, itt ellátják információval a segélyekről, a jogaikról, lehetőségekről, számítógéphez hozzáférést biztosítanak, mert csak így tud lakást, vagy munkát keresni, és segítenek felvenni a kapcsolatot a szükséges egyéb támogató intézmények munkatársaival. Nyitvatartásuk:

Jelenleg öten dolgoznak, és önkéntes toborzás a legújabb projektjük, mivel úgy tapasztalták, hogy így eredményesebben fognak célt érni a hajléktalanok körében, mivel a már kikerült társuk sikere reményt kelt bennük és az információkat is hatékonyabban át fogja tudni adni, valamint a stigmatizációt is csökkenti.



Az önkéntesek számára képzést biztosítanak, amelynek tartalma a határok, a kommunikációs készségek sérült emberekkel, addiktológia, öngyilkosság prevenció. Januártól tervezik a munkába-állításukat.



Váró és beszélgető helység ügyfeleknek

A team szoba

8. Egészségcentrum

Hunter Street, Health Service

Utolsóként meglátogatott intézmény a hajléktalanok (és rászorultak) egészségügyi centruma. Megjelenésében hasonlít a Könyves hátsó szektorára kívülről. Belülről azért barátságosabb. Az ügyfeleket a recepciónál fogadják, ahol egy kellemes váróhelység is van. Délutánonként 2-5-ig lehet az általános orvost felkeresni itt, bárki bejöhet, nem kell időpont sem, de általában 10-12 embert tudnak fogadni. Ezenkívül itt látja el őket az általános nővér is sebkötözés, egyéb vizsgálatok céljából.



A többi ellátásra lehet jelentkezni és a délelőtti órákban a megbeszélte időpontokban egyéb szakemberek fogadják az ügyfeleket. Van pszichiáter, szociális gondozó és a szokásos, orvos, nővér. Különös figyelmet fordítanak a gyermekek ellátására, szükségleteire. Ha a rászoruló hajléktalanok gyermeke is van, akkor órá külön koncentrálnak az ellátásban, lakhatás, és egészségügyi, mentális téren is.

A stáb tagjai számára külön terület van, ahová az ügyfelek nem mennek be.

A munka nagyrésztét helyszíntre kijárva végzik el. A korábban említett „Lone working” rájuk is nagyon vonatkozik.

Bárhonnan érkezhet jelzés, hogy valahol probléma adódik egy ügyféllel vagy bárkivel, ahol felmerül a gyanú, hogy mentális betegség van a háttérben. Először egy szociális gondozó megy ki a helyszíntre, és méri fel a problémát. Kitölti a szükséges adatlapot, ez ügyféltől függően 1-3 órát vehet igénybe. Vagy megoldódik a helyzet, vagy segítséget hív a szociális gondozó. Mindenképpen jelzi az érintett szervezeteknek, hogy mit tapasztalt az ügyfélnél és milyen ellátásra lenne szüksége.



Az ellátás ingyenes. Az orvosi ellátás alanyi jogon ingyenes egész Skóciában, itt szociális ellátás is van mellette.

A kialakításakor az volt a gazdasági indok, hogy így megelőzhető, hogy az ellátatlan rászorult emberek kórházba kerüljenek, a prevenció olcsóbb a rendszer számára, mint a kórházi ellátás. S mivel ezek az emberek nem mennének el orvoshoz, ezért ebben az ellátási formában inkább jellemző, hogy a nővérek, esetkezelők keresik fel a pacienseket, ha szükséges. Ehhez kapnak szolgálati autót is.

9 külön csoport, team dolgozik itt:

1) Általános orvosi rendelés

Ez családorvosi ellátást biztosít, a 16 év alattiakra is koncentrálnak, szülői tanácsadást is tartanak a szociális gondozók, például megmutatják hogyan kell foglalkozni, játszani a gyerekekkel, mert sokszor az ügyfeleknek sem adatott ez meg a rossz családi háttér vagy intézményi ellátás miatt, és nincs saját tapasztalatuk.

2) Gyermekorvosi rendelés

A team tagja a gyermekorvos és egy szülésznő-bába is, aki a terhesgondozást végzi, szigorúan, tekintettel a születendő gyermek jogainak védelmére. Itt fokozottan jellemző, hogy ha nem jelenik meg a kötelező vizsgálatokon a kismama, akkor megkeresik.

3) Hajléktalan Addikciós team
lejjebb részletezem.

4) Hajléktalan Mentális betegségek team

5) Prevenció csoport

Ebben nővérek, terapeuták, ápolók, gondozók, orvosok működnek együtt.

6) Foglalkoztatási tanácsadó

Ez azt jelenti, hogy az önálló életvitel kialakításában segítségre szorulókat tanítja meg főzni, egészségesen étkezni, pénzt beosztani, megtakarítani, lakást fenntartani, stb. Itt szintén olyanoknak van erre szükség, ahol soha nem látott ilyen jellegű dolgokat korábban, illetve olyanoknak, akik valamilyen traumán, betegségen mentek keresztül és a felépülés során újra meg kell tanulniuk ellátni magukat, vagy képességcsökkenést szenvedtek el, és az új módon kell megtanulni használni a háztartásukat. Erre van egy kis helyiség, egy felszerelt tanulókonyha. Itt fizikai és mentális képességcsökkenésre egyaránt fel kell készülniük.



- 7) Külön foglalkoztatnak a lábcsonkolások és fekélyek, elváltozások miatt egy „lábdoktor”.
- 8) Dietetikus
Tekintettel az alkohol-abúzus emésztésre gyakorolt hatására.
- 9) Nővérek
Sebek, fekélyek kötözése, felülvizsgálata, tűcsere program, metadon.

Ha az ügyfél kórházba kerül, odafigyelnek a későbbi lakhatására, ne az utcára kerüljön, hanem tartós bentlakásos helyre vagy lakásba az állapotától függően.

Szemvizsgálat még nincs, ez a következő project, amit szükségesnek látnak és szeretnék bevezetni a gyakorlatukba.

A recepciónál, ha az ügyfél orvoshoz jön, igyekeznek a többi adatot is felvenni a kérdőíven, hogy milyen ellátásra lenne még szüksége, melyik szervezettel van már kapcsolata, vagy kellene, hogy legyen.

Az egész ellátórendszer összedolgozik, a Hunter Street az egyik központi eleme a rendszernek.

Az Addikciós Team

Együttműködnek az egészségügyi és szociális gondozók.

Metadon program, alkohollal kapcsolatos munka, támogatott lakhatási program.

Az ügyfélkör: prostituáltak, mentális betegek, traumát elszenvedettek, hajléktalanok.

A társadalom nem volt elnéző ezekkel a csoportokkal, de a sok önkéntes munkának köszönhetően a helyzet javulóban van. Bár a támogatás mértéke csökkenett itt is, és korábban nagyobb teammel dolgoztak mint most. Jelenleg 7 nővér, 9 szociális gondozó, és 2 orvos dolgozik a teamben, 1 vezetővel.

Kb. 470 ügyfelük van, ebből 300 szorult orvosi ellátásra.

Programjaikkal a visszailleszkedést segítik a társadalomba. Gyakori hogy a rendőrség keresi az ügyfeleket itt. Ide nem jöhetnek be a rendőrök, mert egészségügyi intézmény, de szokták itt keresni az ügyfeleket. Bolti lopások, kisebb ügyek miatt gyakori, hogy börtönbe kerülnek, ez pár hetet szokott jelenteni.

Munkaidejük 9-17-ig tart, reggel egy rövidebb teammel nyitják a napot, és aztán általában kirajzanak az ügyfelekhez, mindig aznap dől el a fontossági sorrend alapján a program. Jelzésre mennek új ügyfélhez, ez a legmegterhelőbb, és a legveszélyesebb, kimerítőbb. Ebből napi egy elegendő, mellette még esetleg egy könnyebb régi ügyfél látogatás férhet bele. Megvan a protokolljuk veszélyhelyzet esetén, mert egyedül mennek. Folyamatos a kapcsolattartás telefonon a felettesükkel, és van egy alarm-gomb a telefonjukon, amely a rendőrséget riasztja veszélyhelyzetben, helyszíni koordinátákkal egybeépítve.

Este 5-től reggel 9-ig a kórházak sürgősségi osztályán van ügyeletes ellátás, egyéb esetben viszont őket riasztják.

Ha az ügyfelet nem találják, akkor utcai szociális munkásoknak továbbítják a feladatot, akik más szervezetnél dolgoznak, pl. a Simon Communityban. Az utcai szolgálatok területi illetékességgel dolgoznak, míg a Hunter street egész Glasgow területén illetékes.

Az ellátottak közül az ingyenes egészségügyi ellátásra mindenki jogosult, de a szociális ellátásokra csak a glasgow-i illetékességu ügyfelek. Ez azt jelenti, hogy legalább fél éve van glasgow-i címe.

Mentális betegségek csoportja

Az ellátottak köre az enyhe depressziótól a súlyos pszichiátriai esetekig terjed.

A team 6 tagú, tagjai 1teamvezető nővér, 6 nővér egészségügyi dolgozó, 2 asszisztens, félállású pszichiáter, tizedállású terapeuta, egy tanácsadó, egy orvosi és egy team titkár.

Szintén teljes városi lefedettségük van. A szolgáltatás mindenki számára nyitott, nem csak hajléktalanok részére. Bárholnan érkezhetsz jelzés, hogy ismert, vagy sejtethető mentális probléma van valakinél, valami probléma hátterében.

Ügyeleti rendszerben dolgoznak, egy kolléga fogadja az új jelzéseket, melyeket egy héten belül kell látniuk, a sürgős eseteket egy napon belül. Kimennek lakásra vagy kórházba is, ha ott merül fel probléma vagy kérdés.

Általában ők is egyedül járnak ki, kivéve az első alkalmakat, vagy az ismert problémás eseteket. Egy emberhez 27 ügyfél tartozik. A pszichiáter hétfőn és pénteken elérhető helyben.

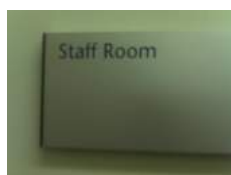
A reggeli team, a pánik-gomb és az ügyeleti rendszer 5 óra után ugyanúgy van, mint az előző, addiktológiai teamnél.

Ügyfeleiket 6 hónapig követik még, hogy ne legyen újra hajléktalan, utána átadják a területileg illetékes ellátórendszernek. Egy kicsit a Soteria Alapítvány munkájára hasonlít, mivel jelzőrendszerként összefogja az ügyfél számára szükséges ellátórendszereket.

Vannak speciálisan problémás, jelölt emberek. Ők magatartási probléma miatt egyes helyekről ki vannak tiltva, de nekik akkor is el kell látniuk őket, ezek az emberek pirossal jelöltek a rendszerben. Ők kijárnak hozzájuk is, de számukra is létezik egy speciális hely, ahová mehetnek.

Konklúzió

A Hunter street 12 éve létezik, a legtöbb kezdetektől itt dolgoznak, pedig ahogy látszik, a munkakörülmények nagyon nehezek, és veszélyesek. A kollégák mégis jó hangulatúak és lelkesek. Ennek titka a heti szupervízió, mindenkinek szüksége van saját időre, négy szemközt, ahol akár róla, akár a nehéz ügyfeleiről beszélhet. A szupervíziót általában a csoportvezetője tartja a dolgozó számára, kb. másfél óra szokott lenni. Ezenkívül fél évente van revízió, áttekintés, ahol megkérdezik a dolgozókat, hogy érzik magukat, hogyan tehetnék jobbá számukra a munka körülményeket, miben szeretnének változtatást, milyen ötleteik vannak, hogy tehetnék jobbá a munkájukat. Úgy tűnik, a hely hangulata, a dolgozók kisugárzása alapján, hogy a dolog jól működik!



Részt vettünk még tréningeken:

SHIEN: Skót hajléktalan bevonás és önbizalom-építési hálózat

Ez a network a Service User Involvement népszerűsítésére jött létre és további lehetőségeket biztosít a terjesztésre, a siker növelésére és az információ megosztására.

Mivel a kormány is támogatja többek között ezt a projectet is, nekik is tartoznak a rendszeres beszámolókkal.

Évente 2-3 alkalommal konferenciákat szerveznek a GHN dolgozói, valamint hírlevelet szerkesztenek, mely 1-2 havonta jelenik meg, elektronikus formában. Ezt már egész Skóciára kiterjesztik, berdeen és Edinburgh a két következő nagyváros Glasgow után.

A konferenciákra pl lakhatás témában, a politikusokat és az érintett ügyfeleket is meghívják a szakembereken kívül, ahogy elméletben már láthattuk a leírásban.

A kormány 5 alapot hozott létre a lakhatással kapcsolatos költségekre a rászorulóknak részére: a családoknak külön, a deposit kifizetésre, a költözéssel kapcsolatos költségekre, a lakbérre, a bútorokra igényelhetők.

Itt is kérték a mi tapasztalatunkat, véleményünket, mert minden tapasztalat növeli az értéket.

Biztonsági tréning a Housing Firstben dolgozók részére.



A tréninget egy külsős szakember tartotta, aki több fajta munkahelyen is ismerteti a biztonsági előírásokat és a helyi dolgozókkal együttműködve elemzi a kockázatokat, veszélyeket, melyek az egyedül végzett munka során felmerülhetnek.

Ez is egy folyamatos visszajelzés, módosítás, változtatás folyamat náluk, mint sokminden.

Olyan tényezők voltak, melyekre a Housing Firstnél fel voltak készülve, tisztában voltak a veszélyekkel, és volt rá egy mechanizmusuk, de felmerültek olyan biztonsági intézkedések, amik még eddig nem is jutottak eszükbe. A vezető és a kollégák közösen dolgoztak a feladaton, természetesen, mi, vendégek is be voltunk vonva, és a végén mi is adtunk értékelést a kurzusról, szempontok alapján a további sikeres működés érdekében.



A munkáltató felelőssége, hogy biztosítsa a dolgozók megfelelő körülményeit a biztonságos munkavégzéshez, és ezt a felelősséget nem ruházhatja át másra.

Biztosítania kell az eszközöket és körülményeket, valamint a folyamatos ellenőrzést, szupervíziót és a körülmények javítását, ha szükséges. Ez a törvényben rögzített. A munkavállalót megillető biztosítási összegek láttán elhúltunk, 10.000-es nagyságrendnél kezdődtek a tételek, fontban. Kartörésre persze semmi nem jár, de mentális károkra igen.

Ezek az előírások bármilyen munkakörre érvényesek akik kijárva vagy otthonról, vagy kis irodában, üzletben, egyedül vannak munkavégzés közben, pl, üzletkötők, szociális és egészségügyi dolgozók, szerelők, karbantartók, benzinkutasok, stb.

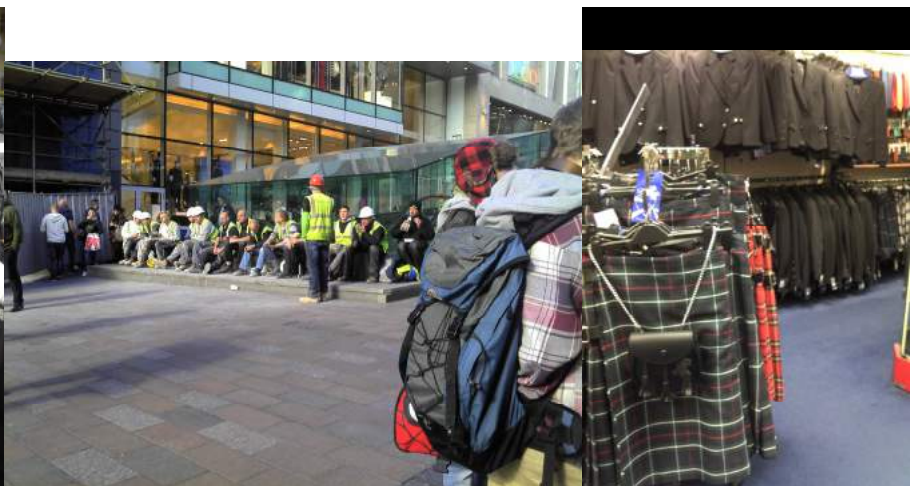
A felsorolt, megtudott biztonsági intézkedéseket itt most nem részletezem, mert a mi munkánkat nem érinti.

Annyit talán kiemelnék, hogy itt a laptop mint pótolható semmiség szerepelt a dolgozó épségéhez viszonyítva. Nálunk egy számítógép pótlására hónapokat kell várni a dolgozónak, az egészséges munkakörülmény biztosítása halvány álom, és az emberélet biztonsága?

Voltak a közelmúltban nagyon rossz példák. Lehet, hogy hasznos lenne lefordítani a „Biztonsági előírások magányosan végzett munka esetén” című dokumentumot, és a Szakszervezet ajánlását?



Érzékenyítő kommunikációs tréning önkéntesek, társ-segítők részére.



Összefoglaló

A szakmai utam tapasztalatait összegezve elmondhatom, hogy tartalmas, érdekes 6 hetet tölthettem el Skóciában. A fogadószervezetem által szervezett intézménylátogatások átfogó és világos képet adtak az ellátórendszer működéséről.

A rendszert működés közben is láthattam, találkozhattam ügyfelekkel, társ-segítőkkal, trénerekkel és szociális munkásokkal, esetkezelőkkel. Az elnevezések és a hierarchiában, rendszerben betöltött szerepek nem egyeznek a magyar elnevezésekkel.

Úgy gondolom, hogy hibáikkal nehézségeikkel együtt igyekeztek bemutatni az ellátórendszert. Mégis véleményem szerint hatékonyan működő ellátást sikerült alkotniuk, a folyamatos visszajelzés gyűjtésnek és a gyors reagálásnak köszönhetően. Folyamatosan fejlesztik a szolgáltatásokat, rugalmasan reagálnak a felmerülő igényekre, problémákra, természetesnek veszik, és hatékonyan változtatnak is rajta.

Ezenkívül előny, hogy kisebb területen működnek, a szervezetek között teljes összhangban zajlik az együttműködés, minden egységben a probléma megoldására koncentrálnak, a feladatokat pedig felosztják és összehangolják. Nagyon gyakorlatiasan tudnak működni, mégis roppant emberségesek, és egyenrangú félként kezelnek minden résztvevőt a folyamatban. Ezáltal a kliensre marad a felelősség a sorsa irányításáért, mindig dönthet, mikor választ az ellátási formák közül. Dönthet, és a döntésében támogatják. Lehetőségek sorát kínálják. Időt hagynak a döntés kialakulásának. Nem sűrgetik, de készítetik a klienst. Sok munka és sok türelem van ebben párhuzamosan. A munka eredménye pedig a látszik a városon.

