

Középpontban a lakhatás

– nemzetközi gyakorlatok





Szerzők:

Beke Zsolt
Csató G. Bálint
Keszthelyi Katalin
Zanócz Krisztián

Kateřina Čaputová
Gabriela Ščotková
Julia Wygnańska
Ian Tilling

Szerkesztette: Fehér Boróka – Oláh Dóra

A projektet az Európai Bizottság támogatta. A kiadványban megjelentek nem szükségszerűen tükrözik az Európai Bizottság nézeteit.



Erasmus+

2016

Előszó

1

Bukarest hajléktalanellátó rendszere
és a Casa Ioana szervezet bemutatása

5

Discus Amsterdam

21

Dublin, Focus Ireland, PETE program

43

Hajléktalanellátás Gdanskban

A „lengyel kísérleti labor” – 2013

63

Kiutak a hajléktalanságból Közép-Európában

Egy stratégiai partnerségi együttműködés tanulságai

89

A cseh kiléptető lakások rendszere

113

Hajléktalanellátás Varsóban, Lengyelországban

123

A Casa Ioana megoldási kísérlete
a hajléktalanság problémájára

155

Előszó

A BMSZKI 2005 óta vesz részt nemzetközi pályázatokban. Az évek során több mint 30 külföldi hajléktalan ellátó szervezettel kerültünk kapcsolatba és számos szakmai konferencián képviseltük intézményünket. A nemzetközi mobilitási pályázatokon¹ belüli több hetes külföldi tanulmányutak fő célja, hogy a programban részt vevő szociális szakemberek olyan ismeretekkel gazdagodjanak, melyek adaptálhatóak mindennapi munkájukba és a hazai intézmények gyakorlatába. A szakembercserék további hozadéka, hogy a résztvevők egy merőben más szemléletet megtapasztalva hozzájárulhatnak a közös európai értékek népszerűsítéséhez.

Legutóbbi pályázati programjaink² az újszerű lakhatási megoldásokat vették górcső alá, ezért főként olyan partnerszervezeteket választottunk, melyek nagy tapasztalattal rendelkeznek a Housing First – elsőként lakhatást – típusú programok terén. Több szakember tanulmányútja e mellett a hajléktalan ellátásban megjelenő egyéb, a hazai szakma számára talán újszerű szolgáltatások megismerését célozta.

E kötetben kétféle pályázati program beszámolóit adjuk közzé. Részben a nemzetközi mobilitási programok, részben a Kiutak a hajléktalanságból Erasmus+ Stratégiai Partnerségi program beszámolóiból válogattunk.

1 korábban az Európai Unió Egész életen át tartó tanulás – LLP – program Leonardo da Vinci alprogramja, 2014-től pedig az Európai Bizottság Erasmus+ programja

2 *Kiutak a hajléktalanságból* elnevezésű mobilitási programunk 2012 és 2014 között, míg a *Lakhatásközpontú megoldások* projektünk 2014 és 2016 között valósult meg. Szintén a *Kiutak a hajléktalanságból* címet adtuk stratégiai partnerségi együttműködés projektünknek (2014-2016).

E kötet első felének szerzői az adott ország hajléktalanellátó rendszerén túl családok elhelyezését biztosító intézményeket, munkaerőpiaci reintegrációt célzó képzési és foglalkoztatási programokat, vagy tartósan közterületen élő ügyfeleket segítő lakhatási programokat mutatnak be. A tanulmányok kiválasztása során törekedtünk arra, hogy a nyugat-európai, jóléti államokban megfigyelt módszereken kívül a közép-kelet-európai régió gyakorlatával is megismerkedjen az Olvasó, ezért kiadványunkban cseh, romániai és lengyelországi beszámolók is helyet kaptak. A beszámolók – teljes terjedelmükben – a <http://www.bmszki.hu/hu/vandorok-erasmus-program> menüpont alatt érhetők el. A kötetet főként szociális szakemberek figyelmébe ajánljuk, de a téma iránt érdeklődők számára is hasznos olvasmány lehet.

Beke Zsolt szociológus, a Pro Domo munkatársa a Bukarestben működő Casa Ioana tevékenységét mutatja be tanulmányában. A szerző a civil szervezet családok elhelyezését biztosító intézményeit végiglátogatva átfogó képet kapott a romániai hajléktalanellátó rendszerről.

Csató Bálint szociológus, a BMSZKI Nappali Centrumának munkatársa három hetet töltött Hollandiában, hogy a Discus Amsterdam elsőként lakhatást programjait tanulmányozza. Beszámolójából a szervezet napi működésének bemutatásán keresztül egy, – a korábban tartósan közterületen élő hajléktalan emberek számára kialakított – lakhatási programot ismerhetünk meg.

A BMSZKI Álláskereső Iroda munkatársa, **Keszthelyi Katalin** szociálpolitikus három hetes tanulmányútja során összehasonlíthatta a hazai gyakorlatot az ír modellel, hiszen a dublini székhelyű Focus Ireland képzési és foglalkoztatási programjait tanulmányozta.

Zanócz Kriszván szociálpolitikus, a BMSZKI szociális munkása Lengyelország legrégebbi múlttal rendelkező hajléktalan ellátó intézményénél, a Szent Albert Testvér Segítő Szervezetnél vett részt szakmai gyakorlaton. Beszámolója a szervezet komplex tevékenységét és lakhatási programjait mutatja be.

A kötet másik felében a **Kiutak a hajléktalanságból** stratégiai partnerség együttműködés eredményeit mutatjuk be. A projekt két éve során a partnerszervezetek (egy kivételével közép-európai hajléktalanellátó szervezetek) hajléktalanságból kivezető, elsősorban lakhatási programjait látogattuk és ismertük meg, arra keresve a választ, hogy vannak-e közöttük olyanok, ame-

lyek a többiek számára is átvehetők. A projekt céljait, tevékenységeit külön fejezet foglalja össze.

A partnereket arra kértük, hogy a többiek által legérdekesebbnek gondolt programjaikat részletesebben is mutassák be. A könnyebb érthetőség kedvéért ezeket az adott ország illetve város szociális illetve hajléktalanellátó rendszerének, szolgáltatásainak bemutatásával vezetjük fel.

Kateřina Čaputová, a cseh hajléktalanellátó szervezetek érdekképviselőjének, a SAD-nak munkatársa a cseh lakhatási támogatások rendszerét mutatja be. **Gabriela Ščotková**, a Naděje civil szervezet munkatársa és egyben kiléptető lakás programjuk koordinátora pedig egy prágai programról számol be, ahol kerületi illetve a fővárosi önkormányzatokkal együttműködve önkormányzati kiléptető bérlakásba költözhetnek hajléktalan emberek, ahol két éven keresztül szociális munkás támogatja beilleszkedésüket. A támogatási időszak végeztével a lakók saját jogú lakhatásba távoznak, a bérlakásokat pedig új támogatott hajléktalan emberek vehetik birtokba.

Julia Wygnańska, az IUS Medicinæ Alapítvány kutatója a varsói hajléktalan ellátó rendszert mutatja be írásában, ahol az önkormányzatok feladatait szinte teljes mértékben civil szervezetek látják el. Két lakhatási programot ismertet: az egyikben egy civil szervezet, a Kamilliánus Szociális Misszió a magánpiacon illetve szociális lakásügynökségeken keresztül bérel kiléptető lakásokat a hajléktalan szállókon élő hajléktalan emberek továbblépésének támogatására, míg a másikban Varsó egyik kerülete, a Wola-i önkormányzat ajánlott fel szociális bérlakásokat olyan hajléktalan emberek számára, akik megfeleltek a szociális bérlakás igénylők feltételeinek, ám hosszú várólista végén álltak. Zánócz Krisztián korábban szereplő írása egy másik lengyel nagyváros, Gdansk ellátásait mutatja be – a két fejezet jól szemlélteti, hogy mennyire eltérő rendszerek működnek egy-egy településen.

Ian Tilling, a bukaresti Casa Ioana alapítója és elnöke a román illetve bukaresti szociális ellátásokat, illetve azok hiányát tárja elénk, majd beszámol a Casa Ioana munkájáról. Mivel a közvetlen lakhatáshoz jutásban nem tudnak segíteni, helyette az egyének, családok megerősítésére, munkahely-szerzésre helyezik a hangsúlyt – ami hosszú távon a piaci bérlakás fenntartását is lehetővé teszi.



Beke Zsolt: Bukarest hajléktalanellátó rendszere és a Casa Ioana szervezet bemutatása¹

A Leonardo-program keretén belül 2013 novemberében hathetes tanulmányúton vehettem részt Románia fővárosában, Bukarestben, melynek során figyelemmel kísérhettem a fogadó intézmény, a Casa Ioana szervezeti felépítését és napi működését. Emellett betekintést nyerhettem a bukaresti hajléktalanellátó rendszer működésébe, s tapasztalatokat szerezhettem a romániai intézményrendszerről, annak politikai, társadalmi kereteiről, háttéréről. A Casa Ioana mellett lehetőséget kaptam arra, hogy a hajléktalanellátás más, eltérő profilú intézményeit is meglátogassam. Sok időt tölthettem el a Samusocial Romania alapítványnál, mely a nappali ellátás mellett a város legfontosabb utcai szolgálatát is működteti, és heti rendszerességgel munkavállalást segítő workshopot is tart az érdeklődőknek.

¹ A romániai szociális ellátórendszert, szakpolitikai helyzetet valamint a hajléktalan emberek sajátos problémáit Ian Tilling tanulmánya mutatja be. *(a szerk.)*

Szerencsémre itt teljes képet kaphattam az alapítvány komplex munkájáról. Állami fenntartású intézmények közül a bukaresti hajléktalanellátás legnagyobb centrumába, a címe után csak a „Pallady”-nak nevezett helyre is eljutottam. A Bukarestben eltöltött hat hét alatt jó keresztmetszetet kaptam a város hajléktalanellátásáról, akkor is, ha bizonyos intézményekbe – később kifejtendő okok miatt - nem nyertem bebocsájtást.

Fogadóintézményem, a Casa Ioana bemutatása

A Casa Ioana Bukarest egyik legrégebbi hajléktalan emberekkel foglalkozó civil szervezete. Vezetője a Casa Ioana Egyesület alapítótagja, az angol Ian Tilling, aki a szociális szférában végzett romániai közösségépítő munkájáért 2000-ben megkapta a Brit Birodalom Érdemrendjének MBE fokozatát is.

Az alapítvány más egyéb segítő tevékenysége mellett két időszakos (átmeneti) családi szállást tart fenn, összesen 90 fő részére, a román főváros két különböző kerületében.



Ian Tilling

Elsősorban gyerekes családokat, anyákat, kisebb részben pedig idősebb, egyedülálló nőket látnak el, (összesen 50 főt, gyermekekkel együtt) egy éves határidővel. Ezalatt az idő alatt törekednek arra, hogy munkahelykereséssel, az önálló élethez szükséges gyakorlati és mentális készségek kialakításával, fejlesztésével tegyék képessé ellátottjaikat a továbblépésre. A városban övük az egyetlen családok szálló, így nem meglepő módon rendkívül hosszú a várólistájuk. Azt, hogy ki jut be a szállóra, nem a kronológiai, jelentkezési sorrend dönti el. A rászorultságot úgy határozzák meg, hogy a jelentkezővel kitöltetnek egy részletes esetlapot, mely több változó mentén nem csak az anyagi helyzetét, a család nagyságát méri fel, de azt is, hogy a mindennapi élethez szükséges készségeknek mennyiben van birtokában a jelentkező, fizikai és mentális állapota milyen mértékben erősíti a rászorultságát. Az alkoholbetegség nem kizáró oka a felvételnek. Fontos különbség az állami

intézményekkel összevetve az, hogy a Casa Ioanában nem csak helyi illetőségű, tehát nem csupán bukaresti lakcímmel rendelkező személyeket látnak el: az egyetlen kritérium a rászorultság.

Munkatársak

Az 50 lakó és a szálló ügyeit 4 szociális munkás és általában változó számú, ottlétemkor 12 önkéntes (diák, vagy máshol teljes állásban dolgozó) személy végzi. A konkrét esetmunkával azonban a főállású munkatársak közül csupán ketten dolgoznak. A komolyabb havi team-eken nem csak az összes szociális munkás, de a hely alapítója és vezetője, Ian Tilling is részt vesz. Az esetmunka bizonyos fontosabb fordulópontjain pedig a szociális munkások segítséget kapnak a többi tagtól, de a támogatásban a legnagyobb szerepet az irodát irányító Andreea játssza. Az esetmunkát vivő szociális munkások az első 3 hónap után alakítják ki a kigondozási tervet az ellátottal és Andreeával közösen (az első határ a két hétig tartó próbaidő), majd 2-3 hetente szintén komolyan formalizált módszer alapján mérik fel a terv megvalósulását.

Segítenek munkakeresésben, önéletrajzok megírásában, s abban is, hogy az iskolából esetleg kimaradt gyerekek újra visszakерüljenek az oktatásba. Fontos azonban, hogy az önálló életre való felkészítés jegyében csak útmutatást adnak lakóiknak, a hivatalokkal, a munkaadókkal való közvetlen kapcsolattartás mindig a lakó feladata. Az esetmunkát vivő szociális munkások családonként kezelik a lakókat, tehát nem személyenként, hanem családonként dolgozik velük egy-egy szociális munkás.

Hivatalos utógondozásra nincs kapacitásuk, alkalmanként vannak visszajárók, sokszor gyerekek, akik tanulni, játszani térnek vissza, de ezek az esetek nem tekinthetők formális utógondozásnak. A szociális munkásoknak un. hivatali munkaidejük van, hétfőtől péntekig 9-17 óráig vannak bent a szállón. Hétfégén nincsenek bent, ilyenkor a lakókra bízzák a felmerülő problémák és konfliktusok megoldását, az elmondottak alapján többnyire sikerrel.

Az önkéntesek lehetőségeikhez mérten járulnak hozzá a munkához: van, aki pszichoterápiát végez, más játszik, tanul a gyerekekkel, vagy éppen cirkusza, múzeumba kíséri őket.

Térítési díj

A szállásért a jövedelem arányában jelképes összeget kérnek lakóiktól, a kimondott elv ezzel kapcsolatban az, hogy ellátottjaikban alakuljon ki egyfajta tulajdonhoz való felelős viszony. A jövedelem függvényében a térítési díjnak 4 kategóriáját állapították meg: jellemzően az egyik az, ahol jövedelem hiányában nem kérnek hozzájárulást a lakóktól, de mivel az esetmunka része az is, hogy minél hamarabb folyamatos álláshoz, keresethez juttassák lakóikat, ez az állapot többnyire átmeneti. A legmagasabb fizetendő összeg 100 lej, ami nagyjából 7000 forintnak felel meg.

Fizikai környezet

A vizesblokkok rendezettek, egy közös konyha van, ahol a hűtőszekrényt és a mosógépet is elhelyezték. A mosógép használati rendjét előre beosztják, a munkaidők figyelembe vételével. A konyha, a hűtőből való korábbi rendszeres lopások miatt működő kamerával van felszerelve. A lopásokat azonnali végleges kizárással szankcionálják. A konyhát este 10-től reggel 7-ig zárva tartják. A közös helyiségek takarítását szintén beosztott rend szerint a lakók végzik. A szállón alkalmanként van bogárprobléma (ágyi poloskát említettek), jelenleg ilyen panaszuk nincs. A közös helyiségekben tisztaság van, szépen rendben tartják azokat.

A szálló felszereltsége hagy maga után kívánnivalót egyes részeken: az egyik oldali szobáknak például csak természetes fénye van (ha van), itt mesterséges világítással a szobák nincsenek ellátva (egy régebbi boltból alakították lépésenként lakhatóvá az épületrészt).

Házirend, lakógyűlés

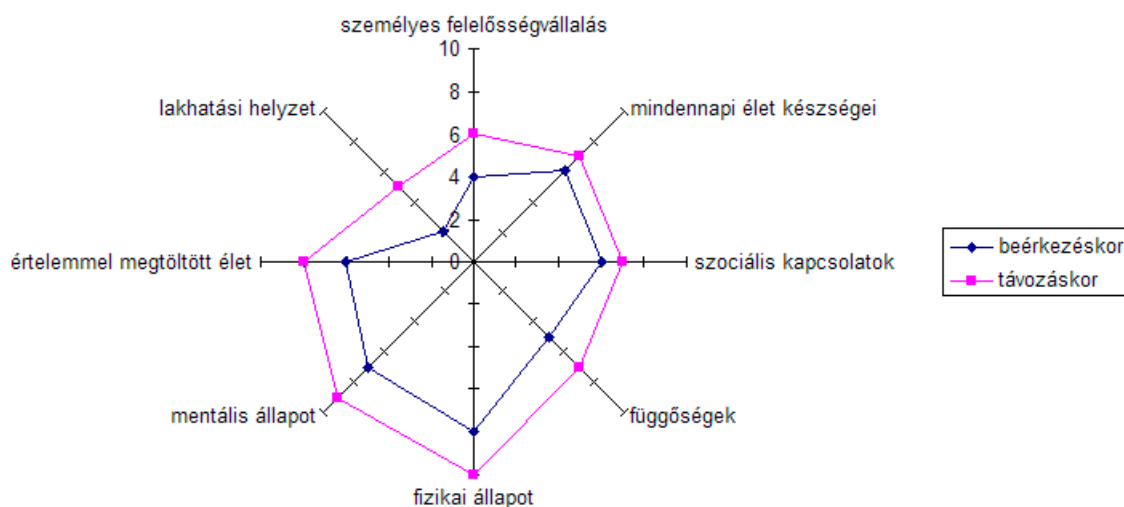
A házirend alapjai hasonlóak az itthon megismertekhez. Az ellátásból való időszakos kizárás oka lehet egészségügyi, lopásért, illetve verbális és fizikai erőszakos magatartásért pedig végleges kizárás jár. Alkoholt fogyasztani a szállón és annak 100 méteres körzetében nem lehet, vendégeket 10-12-ig és 18-20 óra között fogadhatnak.

Kisebb lakógyűlésük hetente van, általában hétfőn. Ottlétem második hetében volt szerencsém részt venni ezen a „kis” lakógyűlésen. Nem tartott sokáig: az új lakókra való tekintettel és egy friss munkavállalás okán megbeszélték a mosógéphasználat időrendjének változásait, s mivel más lényeges dolog nem történt, az egész 15 perc alatt véget is ért. A gyűlésen a szociális munkáson kívül mindösszesen 7 hölgy és 5 gyermek vett részt. Az iroda előtti ’zsibongóban’ egy vonalban ültek az ellátottak és viszonylagos távolságra az ügyvezető szociális szakember.

Havonta egyszer tartanak ún. nagy lakógyűlést, melyen nem csak egy szociális munkás vesz részt, de a csapat minden tagja jelen van, beleértve Ian Tillinget is. Itt többnyire a problémásabb ügyeket beszélnek meg, sokszor szükség is van hát Mr. Tilling tekintélyt parancsoló jelenlétére, hiszen hamarabb elszabadulnak az indulatok.

Munkamódszerek

A munkamódszerek vizsgálatára oly módon volt lehetőségem, hogy a formalizált gondozási folyamat minden fontos dokumentumát – a felvételi laptól kezdve az esetmunka haladását felmérő nyomtatványon át, az „eredményességi csillagig” (mely 8 tengelyen jelöli ki az ellátott mentális-, fizikai egészségében, felelősségérzetében, stb. az esetkezelés során bekövetkező változásokat) – a kezemhez kaptam angol nyelven kinyomtatva.



1. ábra: A személyiség leírása nyolc dimenzióban, az „eredményességi csillag”

Ezeket azonban nem vihettem el magammal, hanem a különálló irodának, gépteremnek, játszóháznak használt helyiségben tanulmányozhattam, jegyzetelhettem ki alaposan.

A fenti ábra az említett 'eredményességi csillag', így próbálják megjeleníteni az írásos felmérés után az ellátott állapotában létrejött változásokat egy 10 fokozatú skálán, minden 3. hónapban, amikor frissítik a lakóval közösen a gondozási tervet. A fenti ábra ideális esetet jelöl: itt minden szegmensben javulás mutatkozik a beérkezéskor felmért állapothoz képest -nagyjából ez a valóságban is így van, nem nagyon láttam olyan esetmunkát, ahol romlott volna az ellátott állapota a benntartózkodás során. A 'lakhatási helyzet' kezdeti 2-es értéke mondjuk azt jelöli, hogy az utcán, de fedett helyen lakott rövid ideig a Casa Ioanába bekerült személy, 4-es értéke pedig azt jelzi, hogy x hónap után már van annyi takarékosága, hogy innen kilépve bérlakásba tudjon költözni.

A kezdetek

Az első hetem teljes egészében, s a második hetem egy része is a Casa Ioanában zajlott, de ezzel nem zártam le az itteni tapasztalások sorát, később lehetőségem volt Ian Tillingel is beszélni, aki Angliából csöppent Romániába a 90-es évek első felében, s egykori rendőrből lett a bukaresti hajléktalanellátás példamutató, többször komoly címekkel elismert szereplője és épp novemberben, egy prágai gyűlésen választották a FEANTSA egyik fontos tisztségviselőjévé. Elsősorban a Casa Ioana kezdeteiről beszélt, a hős-korról, amikor az utcagyerekekkel folytatott munkája után kérték fel hivatalos helyről, hogy segítsen megvalósítani Bukarestben a hajléktalanellátást. Arról az időről, amikor fogalma sem volt, hogy hogyan kezdjen a dologhoz, megkért két hajléktalant embert, hogy mondják el, szerintük milyen kellene legyen egy ilyen célokat szolgáló intézmény, s hogy az első állami támogatás, amit kapott, az konkrétan a kezébe nyomott 2000 dollár volt. Hogyan lett a kezdeti nehézségekből aprólékos építkezéssel egy olyan intézmény, ahol a tudatos szociális munka és személyiségfejlesztés eredményeképpen a Casa Ioana lakóinak 80%-a az egy éves terminus után bérlakásban tud magának továbblépést biztosítani. Ez az adat rendkívül meglepett, egyrészt azért, mert eszerint az egyéves terminus alatt a segítséggel talált munkából

az előtakarékoság során félre tudnak annyit tenni, amennyi egy lakásbérléhez szükséges (úgy, hogy az előre fizetendő kaució itt is bevett eljárási forma a lakásbérléseknél), másrészt a korábban olvasottakból az derült ki, hogy Romániában nagyon szűk a bérlakáspiac, mert a tulajdonosok jórészt lakói is ingatlanjuknak. A szociális bérlakásokat a kerületek (sectorok) kezelik, de azok mennyiségéről a szociális munkások sem tudnak szinte semmit, az önkormányzatok ugyanis „nem mondják meg”, hogy mennyi áll rendelkezésre... Az általam megkérdezettek valamiféle „ügyeskedéseket” gyanítanak a háttérben, jó kelet-európai módra... De azt sem lehet mondani, hogy lakóik nem részesülnek a szociális lakásokból, volt már olyan, hogy ellátottjaik több éves várakozás után ilyen formában jutottak lakhatáshoz. Az igazsághoz tartozik, hogy Mr. Tilling azt is elmondta, a hosszútávú nyomkövetés hiányában nem tudnak pontos adatot arról, hogy korábbi ellátottjaik esetében milyen mértékű a „visszaesés”, de természetesen kapcsolatban vannak más intézményekkel, s nagyon ritka az, hogy viszontlátnák a rendszerben korábbi lakóikat. Beszült a hajléktalanság demográfiájának Romániát jellemző változásairól is, arról, hogy a korábbi időben ez főleg egyedülálló, idősebb férfiakat érintett, a 2000-es évek közepétől egyre gyakrabban jelentek meg gyermekes családok az utcán, ezért is kezdtek a Casa Ioana-nál strukturális változtatásokba és a korábbi éjjeli menedékhelyet családok számára alakították, s további céljuk pedig, hogy bántalmazott nők számára létesítsenek védett szállót.

És természetesen szót ejtett arról is, milyen felépíteni egy szervezetet olyan hivatali környezetben, mint a romániai. Milyen nehézségeket okozott a támogatás (csupán 2011-ben sikerült szervezetüknek olyan akkreditációt szerezni, melyen keresztül állami forrásokhoz juthatnak, de költségvetésüknek így is több mint 60%-át államon kívüli forrásokból kell előteremteniük), valamint az együttműködés hiánya (majd 2 évtizedes munkája után idén nyáron történt meg először, hogy az önkormányzat több non-profit szervezet bevonásával közös stratégia kidolgozásának tervével szervezett találkozót), milyen nehézségeket állít a bürokrácia és a korrupció. De beszült arról is, hogy mindezen nehézségek mellett a sok-sok év munkája azért komoly hitelességet és ezen keresztül jobb lehetőségeket biztosít számára a hivatalos eljárásokban. (Saját munkájáról annyit mond, hogy ez nem más, mint „egyszerű project managment”).

Jövőkép

Jövőbeni feladataikról, terveikről beszélve az anyagi források további bővítését említette célként. Szeretnének egy kiléptető lakáshoz jutni a közeljövőben, illetve tervezik a Casa Ioana országban belüli bővítését: tervei szerint egy vidéki nagyvárosban szeretne újabb intézményt nyitni pár éven belül, erre a legvalószínűbb célpontnak jelenleg Kolozsvárt tartja.

Nagy élmény volt hallgatni ezt az embert, hiszen az emberi felelősségvállalás, az önzetlen humánus olyan példáját nyújtja Ian Tilling, ami bármely kor embere számára csodálatra, tiszteletre méltó lehet!

A Samusocial Romania bemutatása

A Samusocial a társadalmi kirekesztés ellen jött létre 1993-ban, alapítója a francia Xavier Emmanuelli. 2001-ben vált nemzetközi szervezetté, azóta 4 földrészen tevékenykednek, s mindenhol hasonló elvek és módszerek alapján dolgoznak. Bukarestben 2004 óta vannak jelen, ekkor hozták létre az első éjszakai mobil team-et, a szintén Emmanuelli által alapított Orvosok Határok Nélkül szervezet segítségével. Az irodát Bukarest 2. kerületétől kapták, ingyenes használatba. A következő évben 10 fős kapacitású krízis menedékhelyet nyitottak a Casa Ioana támogatásával. (A két szervezet kapcsolata azóta is igen jó, bár formális kapcsolatot nem tartanak fenn.) 2007-ben bővítik utcai szolgálatuk profilját, ekkortól profi szakemberek vesznek részt az utcán élők pszichiátriai és mentális problémáinak megoldásában. 2008-ban szociális fürdőt létesítenek a rászorulóknak és kapcsolatba lépnek a városi kórházzal, melynek eredményeként azok vállalják, hogy sürgősségi esetben 60 fő számára szállást és meleg ételt nyújtanak. 2009 óta hetente egyszer meleg ételt osztanak a rászorulóknak. Évről évre különböző figyelemfelkeltő akciót szerveznek: óriásplakátokon, a nyomtatott sajtóban és a televíziók csatornáin keresztül próbálják a jobb sorsúakat emlékeztetni az emberi szolidaritás szükségességére. Partnerséget kötöttek az egyik legjelentősebb romániai könyvkiadóval, a Humanitas-szal, melynek keretében könyvjelzőkön keresztül kértek segítséget a munkájukhoz. Hozzájuk fűződik annak a programnak a romániai megvalósítása is, melyben az egyik vezető romániai kereskedelmi televízió főműsoridejének időjárásjelentését hajléktalan

felnőttek mondták be, s közben a közönség megismerhette röviden életük történetét is, ezzel is hozzájárulva a társadalmi kirekesztés enyhítéséhez.

A bukaresti Samusocial igen széles körben munkálkodik a város elesettjei érdekében. Volt szerencsém bepillantani a nappali centrum, a munkavállalási workshop és az utcai szolgálat munkájába is.

A nappali centrum

A Cotroceni palota szomszédságában, a bukaresti Botanikus kert mellett működik nappali ellátással foglalkozó szolgáltató egységük. A hely nem nappali melegedőként szolgál, hanem egyfajta ellátó központként működik. Az épületet az illetékes kerülettől kapták használatra. A környék rászorulóit tisztálkodni tudnak itt (ezt mozgáskorlátozottak számára is elérhetővé tették), illetve a hét 4 napján orvosi szolgálat áll rendelkezésükre, a hét minden munkanapján pedig egy pszichológus és két szociális munkás segít ügyesbajos dolgaik intézésében. Napi 25-30 fő veszi igénybe szolgáltatásaikat. Ellátottjaikra jellemző, hogy általában egyedül, vagy legfeljebb 3-4 fős csoportokban élnek. Nehéz megtalálni őket a nappali centrumon kívül, mivel folyamatosan mozgásban vannak, gyakran változtatják alvóhelyeiket.



Rendszeresen osztanak az alapítvány által vásárolt, vagy adományba kapott szükségleti cikkeket: tartós élelmiszert, készet, illetve alsóruházatot (zoknit, alsóneműt), cipőt és egyéb ruhaadományt. A rendelkezésre álló egy darab mosógép sajnos csak a helyben használt törülközők mosására használható.

A munkavállalást elősegítő workshopokat általában 5-6 ember látogatja minden héten, célja a munkához szükséges személyes értékek fejlesztése (kitartás, türelem) és az elvégzett munka örömeinek megismertetése. A foglalkozást vezető munkatárs elmondta, hogy munkát találni elvileg nem annyira nehéz, bár a válság óta minden nehezebben megy – az alapvető nehézsé-

get az ő álláspontja szerint az okozza, hogy kliensei nehezen maradnak meg a kötöttségeket jelentő munkahelyi szabályok szorításában. Ezen is segíteni kíván az általa irányított program.

A centrumban foglalkoztatott pszichológus az ellátórendszer legnagyobb hiányosságát az orvosi, pszichiai szegmensben látja, szerinte itt kellene legnagyobb mértékben és sürgősen beavatkozni. A Samusocial készített is 2009-ben egy kérdőíves felmérést a hajléktalan emberek mentális egészségével kapcsolatban, s az eredmények akkor is azt mutatták, hogy sürgős állami beavatkozásra volna szükség. Romániában is bezárták a pszichiátriai intézményeket, s az ezekben addig ellátott emberek jelentős része az utcára került, a hajléktalanellátó intézmények pedig nem képesek megtartani őket, hiszen szakemberek hiányában nem tudják kezelni az állapotukkal összefüggő nehézségeket. Az állam azonban nem is észleli a problémát... A szociális munkás kollégák számára a legtöbb feladatot a személyes iratok pótlásában való segítségnyújtás adja, hiszen ezek hiányában a rászoruló semmilyen ellátáshoz, támogatáshoz nem jut hozzá az állami szociális szektorban, márpedig az a legnagyobb rendszer. Fontos feladatuk az is, hogy rávilágítsanak az elesettek számára a lehetőségeikre, mivel nagyon sokan nincsenek is tisztában azzal, hogy milyen ellátásokra jogosultak.

Az egészségügyi tevékenység során a különböző tüdőbetegségek ellátása, és a rászorulók szakemberhez való irányítása a legjellemzőbb. Fertőző betegségek esetén az ellátás és a gyógyszerek ingyenesek, ez esetben az állam természetesen - és szerencsére -, nem annyira akkurátus a személyi iratok kapcsán. Emellett volt túszeroprogramjuk is, amit megpróbáltak széleskörű tájékoztatók nyújtásával is kiegészíteni, e program azonban jelenleg forráshiány miatt szünetel.

Bár a segítő személyzet száma itt is elég alacsony, de jól kimunkált, alapos program alapján jól működő szolgáltatást tartanak fenn.

A mobil team

A Samusocial mobil csapata hetente két alkalommal végez utcai szociális munkát. A csapat 3 tagból áll: Lidia szociális munkásként, Bogdan pszichiáterként és Razvan sofőrként tagja a csapatnak. Munkájuk nagyon fontos az

utcán élő bukaresti hajléktalan emberek számára, hiszen olyan utcai szolgáltat, aki tekintet nélkül minden utcán előre figyel, nem nagyon van más (vanak, akik utcán élő drogosokkal, vagy gyerekekkel foglalkoznak, de a többi csoport kikerül a látókörükből). Munkájuk délután 5-kor, de nem azonnal utcai portyázással kezdődik. A munkaidő első két órájában adminisztratív teendőket látnak el, vagy egyéni tanácsadást végeznek. A hét azon napjain, mikor nem az esti mobil ügyeletet végzik, ellátottjaiknak segítenek a hivataloknál ügyes-bajos dolgaik intézésében.

Mivel ők végzik a legszélesebb körű utcai ellátást, ezért működésüket az egész város területére kiterjesztik, érdekes nyomon követni a térképen, hogy valóban milyen pókhálószerűen járják be a várost. Nincsen fix útvonal, az aktuális útitervet ad hoc módon állapítják meg. Az autójukban ruhák (meleg felsők, nadrágok, zoknik), meleg leves és igazán hideg időben jó minőségű hálózsa is megtalálható.

A bukaresti önkormányzat integrált szociális szolgáltató központja – a „Pallady”

Sajnos többször okozott leküzdhetetlen akadályokat a bürokrácia, illetve a korábban is tapasztalt bizalmatlanság a „messziről jött idegennel” szemben². Mentorom szerint az állami, önkormányzati intézményeket csak úgy tudtam volna hivatalosan meglátogatni, ha kérvényeket írok, ennek az elbírálása pedig több hetet vett volna igénybe, ami túllépett volna bukaresti tartózkodásom időkeretén. Azt, hogy végül mégis meglátogathattam egy önkormányzati fenntartású intézményt, csak mentorom összeköttetéseinek és saját finom erőszakosságomnak köszönhető.

² Debbie Stowe a Culture Smart! sorozatban megjelent Románia kötetében külön fejezetet szentel a román társadalomban lappangó gyanakvásnak, melyet az 1989 előtti rendszer sajátosságaival, a besúgóhálózat kiterjedtségével és az ennek kapcsán kialakult attitűdök továbbélésével magyaráz.

Az épület

A város keleti határánál lévő négyemeletes épületet és a hozzá tartozó telket 2010-ben kapta a bukaresti önkormányzat szociális igazgatósága a helyi BKV-tól, a RATB-től, hogy hozzanak létre egy hajléktalanszállót, komplex ellátással. A Pallady vezetőjét előzőleg kiküldték Svédországba tapasztalattot szerezni, s az adaptálható ismeretekkel tarsolyában és megfelelő anyagi támogatással rábízták, hogy „csinálja meg” az intézményt. A svéd minta persze nem alkalmazható minden elemében Romániában. A szállóvezető az emberi tényező azon oldalát hangsúlyozta, mely lakói felelősségvállalásával van összefüggésben: az általa látogatott svéd intézményt 3 év alatt egyszer sem kellett kifesteni, mert a lakói vigyáztak rá, óvták a berendezéseket, itt ezt nem tudná megtenni. De igaz, ami igaz: az általam bejárt helyiségek nagyon szépen rendben voltak tartva, a vizesblokkok is rendkívül civilizáltak néztek ki, s bár már 3 éve működik a szálló, eléggé „frissen mázoltnak”, tisztának tűnt mindenhol. Picit tán irigykedtem is...

A komplexum alapvetően három fajta szállást biztosít, melyek - svéd minta szerint - szintenként is elkülönülnek egymástól, hogy a lakók a térben vertikálisan haladva is érzékelhessék, ha előrelépést tesznek életükben: legfölül az éjjeli menedékhely, a „fapad” jellegű szállás lakói élnek. Ez Bukarest legnagyobb ilyen jellegű intézménye, közel 700 fő befogadására képes, krízishelyzetben pedig további 300 személyt képesek elszállásolni³. Itt sem érvényes az a szabályozás, hogy csak helyi illetőségű személy veheti igénybe a szállót, még személyi igazolványt sem szükséges bemutatni. A szálló ezen része novembertől általában márciusig van nyitva, de ez nincs kőbe vésve, az időjárás ezt a szabályt felülírhatja, ottlétemkor is korábban megnyitották a hidegre való tekintettel. Ugyanígy igaz ez a napi nyitvatartásra: délután 5-től van beengedés, de a reggeli távozást annyira nem sürgetik, ha kint zuhog a hó, persze a takarítás miatt egész nap nem maradhatnak bent a lakók.

Az igazgató szerint az egész városban mindössze 2000 férőhely van, így sok hajléktalan embert nem tudnak ellátni. Elmondta azt is, hogy ugyan minden kerületben kellene lennie bizonyos számú férőhelynek, de van olyan kerület,

³ Ehhez azonban már nem elég az épület szolgáltatta tér: az épület mellett álló lakókonténereket is megnyitják ilyenkor a rászorulóknak, s nem nagyon foglalkoznak az egy főre eső négyzetméter számmal.

ahol csak gyerekeket fogadnak, és olyan is akad, ahol hivatalosan, papíron létezik ellátás, a valóságban azonban nincs működő menedékhely.

A többi önkormányzati fenntartású szállóval csak a téli időszak után kerülnek formális kapcsolatba, ekkor 2-3 alkalommal találkoznak és átbeszéli a téli tapasztalatokat. Az igazgató fontos problémának tartotta, hogy a bukaresti hajléktalanellátásban nem létezik közös stratégia, amin az sem segít, hogy minden területnek külön ágazati igazgatósága van.

Az alacsony küszöbű ellátás mellett - az alsóbb szinteken - emelt szintű ellátást is biztosítanak, 60 év feletti és ennél fiatalabb lakók számára. Itt a lakók napközben is bent maradhatnak. Az időseknek 4 ágyas szobákban biztosítanak ellátást, s minden szobához fürdőszoba is jár, emellett minden szinten egy-egy jól felszerelt konyha is rendelkezésükre áll. Mivel orvosi szolgáltatot nem tudnak folyamatosan biztosítani, ezért komolyabb egészségügyi problémával küzdő embereket nem fogadnak. Az utóbbi két ellátási formánál fontos kritérium a bukaresti illetőség! A szerződéseket (jogviszonyokat) egy évre kötik az idősebbekkel, de ezeket újra és újra meg lehet hosszabbítani.

A 60 év alattiak átmeneti szállóján hasonló feltételeket találunk, annyi különbséggel, hogy a szerződéseket fél évre kötik.

A három fő ellátási forma mellett fenntartanak krízisszállót „tradicionális”, illetve egyszülős családoknak is. A család legalább egyik tagjának ez esetben is bukarestinek kell lennie. Itt 60+30 napig tartózkodhatnak a családok. Az egyik szint mellékfolyosóján értelmi sérült gyermekek számára rendeztek be szobákat, segítő személyzettel és szakemberekkel.

Működés

Az éjjeli menedékhelyen az ügyeleti munkát, a beengedést a korábbi tapasztalatokból okulva 10 biztonsági őr kinézetű munkatárs végzi, mellettük két szociális munkás teljesít szolgálatot. Ők csak akkor kerülnek kapcsolatba a lakókkal, ha valami kérdés merül fel, vagy hivatalos ügyintézésben kérnek segítséget tőlük. A beengedés igen nagy szigorúsággal zajlik: ötösével engedi be a lakókat, a leadott csomagokat egy önkéntes egy elzárható sátorba viszi. A szobákba sem ételt, sem italt, még üdítőitalt sem vihetnek fel a lakók. Az este folyamán osztanak vacsorát, így vélhetően a tisztaság érdekében zárják

ki az ilyen jellegű csomagokat a hálókából. Az örök ezután minden egyes lakót megmótoznak.

A szociális munkások 12 órát dolgoznak egy ügyeletben, a vezető hivatali munkaideje 16 óráig tart, de ottlétem alatt soha nem láttam őt időben hazamenni. Bizonyos feladatokat egyetemista-önkéntesek végeznek, emellett fiatalabb lakók is besegítenek a munkába: szobákat takarítanak, ruhákat, ételt osztanak, vagy segítenek tusolni a rászorulóknak. A tusolás egyébként kötelező, azokat a lakókat, akik nem hajlandók tisztálkodni, kizárják a szálóról. A fertőző betegségekkel, bogarakkal kapcsolatban viszont nem ilyen szigorúak. A vezető elmondása szerint a TBC sem kizáró oka az igénybevételnek, persze a dolgozók mindent megtesznek azért, hogy az illető mielőbb kezeléshez jusson. Mosási lehetőséget is biztosítanak.

Összefoglalás

Összességében sikeresnek látom a Bukarestben eltöltött 6 hetemet. Az el-látórendszer jelentős részéről szerezhettem benyomásokat, s a legfontosabb tapasztalatom talán az volt, hogy az anyagi és a bürokratikus nehézségek el-lentételezéseként az elkötelezettség az, ami segíti a szociális szféra dolgozó-it, hogy minél sikeresebben támogathassák a rászorulókat. Ennek kapcsán fontos különbségnek látom a hazai viszonyokkal összevetve, hogy szociális munkásokat a legmagasabb szinten képeznek, így tehetséges, motivált fiatalok választják szakmájukként az elesetteknek való szakszerű segítségnyújtást. Az intézményrendszer talán kevésbé összetett, mint itthon és többek is panaszkodtak arra, hogy rendkívül kevés az intézmények, felelős hivatalok közti kommunikáció, ami javítva, fejlesztve, viszonylag alacsony anyagi ráfordítással is jelentős hozadékkal járhatna. Úgy tűnik azonban, talán éppen 2012-ben történtek meg a kezdő lépések, s talán felgyorsulnak ezek a folyamatok is Bukarestben.

Nem titkoltan azzal a feltételezéssel kezdtem el a bukaresti munkát, hogy a lakosság részéről a hazaitól gyökeresen eltérő attitűdöt tapasztalok majd, mellyel a hajléktalanság kérdéséhez fordulnak. Sajnos kevés benyomást szereztem ebben a kérdéskörben, hogy határozottan állást tudjak foglalni, de talán mégis mondhatom, hogy valamivel támogatóbb, segítőkészebb a ro-

mániai társadalom, mint a hazai. Talán az érintett szervezetek is nagyobb energiát fordítanak arra, hogy a „többségi” társadalommal megértessék a szolidaritás szükségességét, hogy ne megvessék, hanem megértsék és támogassák az elesetteket.

Csató G. Bálint: Discus Amsterdam

Beszámolóm az ERASMUS+ program keretében 2015. szeptember 5–26-a közti tanulmányutam tapasztalatait dolgozza fel, kiegészülve a célországról a kiutazást megelőzően gyűjtött adatokkal. Első része Hollandia vázlatos leírásával és releváns jellemzőivel foglalkozik, a második magával a holland hajléktalanellátó rendszerrel, és elsősorban a fogadó szervezet, a Discus Amsterdam munkájának ismertetésével.

Hollandiáról

Az ország történelmének általános ismertetésétől ehelyütt el kell, hogy tekintsünk, néhány legújabb kori eseményről, ill. gyarmati örökségről viszont feltétlenül érdemes szót ejteni. Ez utóbbi napjainkig meghatározza Hollandia arculatát, lévén ez az alapja a ma tapasztalható kulturális sokszínűségnek.



Amszterdam utcáit járva a külső alapján szinte lehetetlen megállapítani ki helybéli és ki nem, legfeljebb a kölcsönzőkben bérelhető jellegzetes piros biciklik vagy az „I love Amsterdam” felirattal ellátott szuvenír ruhadarabok alapján azonosíthatjuk a turistákat.

Az egykori gyarmatokról érkezett bevándorlók közül a legjelentősebbek a marokkói, surinamei és indonéz közösségek. Utóbbiak esetében javarészt már legalább a harmadik generáció él Hollandiában és szinte minden tekintetben helybélinek tekinthetők, a népszámlálások során is hollandként veszik lajstromba őket. A nem holland származású népesség az indonézeket nem számítva is Amszterdam lakosságának felét alkotja.

A legtöbb feszültség a marokkóiak, közülük is főként a fiatal férfiak és idősebb fiúk irányában érezhető, a többség kifejezetten erős előítéletekkel viseltetik irántuk. A marokkói közösség más etnikumoknál lényegesen kevésbé integrálódott a holland társadalomba, a legtöbb család szigorú endogámiát gyakorol, azaz nem csupán minden nem muszlim, hanem minden nem marokkói származásút kizárnak a lehetséges házastársak közül. A fiatal marokkói férfiak európai nőkkel folytatott alkalmi kapcsolatait ugyanakkor tolerálják, ez az egyenlőtlen viszonyulás sokakban ellenérzést szül. Ugyanakkor Rotterdam, Hollandia legnagyobb városának polgármestere is marokkói származású.

A surinameiek témánk szempontjából különösen érdekesek, mivel a szociális problémákkal küzdő, különösképpen a hajléktalan emberek között erősen felülreprezentált a jelenlétük, ahogy ezzel összefüggésben a visszaeső bűnelkövetők és a szenvedélybetegek között is. A holland köznyelv a karibi



térségből származó bevándorlókkal együtt őket nevezi amerikainak. Suriname kulturális és etnikai értelemben is vegyes ország. A sokáig Dél-Amerika kapujának számító vidékre a kolonizáció idején észak-indiai (hindusztáni), kínai és jávai bér munkásokat és nagyszámú fekete-afrikai rabszolgát

telepítettek (az őslakosokat az ültetvényi munkára alkalmatlannak tartották), mindezek keveredéséből jött létre a ma domináns multikulturális gyökerű kreol kultúra, melyet további kisebb közösségek tarkítanak. Suriname igen szegény ország, így Hollandia sokak számára ma is vonzó letelepedési célpont.

Hollandia a II. világháború után kezdte elnyerni mai arculatát, megkezdődött a dekolonizáció, a népsűrűség csökkentése érdekében az új kormányok kezdetben támogatták a kivándorlást. A 60-as-70-es években jelentős szociokulturális átalakulás zajlott, melyben komoly szerephez jutottak a diákmozgalmak. A hagyományos vallási és politikai határvonalak elmosódtak, az egyenlőség és a környezeti tudatosság ekkoriban vál-

tak a holland közélet meghatározó tényezőivé.

Az egy főre jutó GDP alapján Hollandia a világ 12. leggazdagabb állama, a hagyományosan az általános jólét jellemzőjeként alkalmazott HDI (emberi fejlettségi index) mutató tekintetében pedig az országok ranglistájában a 4. helyet foglalja el. A várható élettartam szintén kiemelkedően magas, nők esetében több mint 83, férfiak esetében pedig közel 79 év.

A világ egyik leginkább szekuláris országa, a lakosság körülbelül fele egyáltalán nem tartja magát vallásosnak, felekezeti kötődéssel a teljes népesség mintegy 40%-a bír, a fiatalok körében ez az arány még alacsonyabb. A leg-



nagyobb felekezet a népesség 23,7%-át kitevő katolikusok. Az ország etnikai értelemben vegyes képet mutat, a többségben lévő hollandok (78,6%) mellett jelentős az EU-n belüli migránsok és a volt gyarmatokról érkezett bevándorlók és leszármazottaik, továbbá a török kisebbség száma. A külföldi állampolgárságú állandó lakosok aránya Amszterdamban és Hágában meghaladja a 10%-ot.

Hollandia 1815 óta alkotmányos monarchiának tekinthető, 1848-tól parlamentáris demokrácia, alapító tagja az ENSZ-nek, a NATO-nak és az Európai Uniónak. Az államfő a király, 2013 óta Sándor Vilmos. A parlament kétkamrás, a fő törvényhozó testület a négyévente közvetlenül választott, 150 tagú alsóház, avagy Második Kamara. A politikai élet három legmeghatározóbb irányzata a kereszténydemokrata, a liberális és a szociáldemokrata, a pártok többsége e három „család” valamelyikébe sorolható, az alsóházban jelenleg 16 párt képviselteti magát. Nagy hangsúlyt helyeznek a közvetlen részvételre, általánosnak mondható a szakszervezetek és szakdolgozói szervezetek konzultatív szintű bevonása a pénzügyi, gazdasági és szociális területeket érintő szakpolitikai intézkedések megalkotásában.

A holland alkotmány legelső cikke a törvény előtti egyenlőséggel egyetemben rögzíti diszkrimináció tilalmát. Az emberi jogok védelméről a Legfelső Bíróságon túl több közjogi szereplő hivatott gondoskodni, így az Egyenlő Bánásmód Hatóság, a Személyes Adatokat Védő Bizottság és az ún. Nemzeti Ombudsman. A hátrányos megkülönböztetés tilalma, a vallás- és szólásszabadság, a gyülekezéshez és a társuláshoz való jogok, továbbá a magánélet védelme az aktuális kormányzaton akár bírósági úton is számonkérhetőek.

Hollandia ratifikálta gyakorlatilag valamennyi jelentős nemzetközi emberjogi egyezményt, így az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatát, a Nemzetközi Büntetőbíróság alapszerződését képező Római Statútumot, az Emberi Jogok Európai Egyezményét, az Európa Tanács és az ENSZ kínzás tilalmáról és az embertelen bánásmód megelőzéséről szóló egyezményeit, ill. nem utolsósorban az Európai Szociális Kartát, továbbá annak a lakhatáshoz való jogot elismerő 31. §-át. Az ország egyéb tekintetben is élen jár az emberi és polgári szabadságjogok érvényesülését tekintve. Ennek egyik legismeretebb példája, hogy a világon elsőként itt tették lehetővé az azonos neműek házasságkötését.

Szociális ellátások

A holland szociális ellátórendszer rendkívül átfogó, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés feltételeit azonban a korábbi jóléti állami berendezkedéshez képest jelentős mértékben szigorították. A 90-es évekig Hollandia szociálpolitikailag egy korporatív és szociáldemokrata jellegzetességeket ötvöző, jóléti kiadásokra kiemelkedően sokat fordító ország volt. Az ezredfordulóra a GDP arányában mért jóléti kiadásokat jelentősen, több mint 30%-kal csökkentették és (akárcsak Magyarországon) az alanyi jogon járó juttatásokkal szemben előtérbe kerültek a szelektív ösztönzők. A szociális szolgáltatások alapvetően az önkormányzatok feladatkörébe tartoznak, csupán néhány nagyobb, kiemelten nagy terhet viselő település részesül támogatásban a központi költségvetésből.



Az EU-n belül Hollandiában a legmagasabb a szociális bérlakások aránya, a teljes lakásállomány körülbelül 32%-át, ezen belül a bérlakások 75%-át adják. Az ezeket kezelő (szociális) lakásügynökségek (woningcorporaties) non-profit civil szervezetek, Hollandia-szerte 425 ilyen bejegyzett szervezet működik. Törvény által előírt kötelességük előnyben részesíteni az alacsony jövedelmű embereket, ezen túl azonban függetlennek tekinthetők, saját célokat és célcsoportokat határozhatnak meg, és pénzügyeikért is maguk felelnek. Nem csupán a lakások építése, adásvétele, ill. fenntartása tartozik a feladatkörükbe, hanem az azokhoz közvetlenül kapcsolódó, a lakók számára az igénybevételükhöz szükséges szolgáltatások, adott esetben szociális szolgáltatások is. Szerepük egyebek mellett a hajléktalanság megelőzésében is kiemelkedő.

A holland hajléktalanügyi stratégia

2006-ban központi állami támogatás mellett a négy legnagyobb holland város, Amszterdam, Rotterdam, Utrecht és Hága (az ún. Randstad régió) közös hosszú távú hajléktalanügyi stratégia kidolgozására szánta el magát.

Sürgetően hatott, hogy a négy város utcáin élő, gyakran drogfüggő és súlyos pszichiátriai beteg emberek nagy száma már közbiztonsági problémaként kezdett megjelenni.

A program szakmai irányvonalainak kidolgozását javarészt egy 2003-as, szinte minden lényeges területet (jóléti juttatások, lakhatás, egészségügy, büntetőeljárások stb.) átfogó kutatás adataira alapozták, mely elsősorban a fiatal hajléktalanok körülményeit igyekezett feltérképezni. A felmérés a hajléktalanszállókat igénybevevő ügyfelek számát túlságosan magasnak, az ezeken eltöltött időt pedig túl hosszúnak találta. A jelenség hátterében négy elsődleges problémaforrást azonosított: 1, a megfizethető lakások hiánya és a hajléktalan emberekkel szembeni diszkrimináció a lakáspiacon; 2, egyre több ember veszíti el a lakhatását környezetét zavaró magatartás vagy lakbérhátralék miatt; 3, a hagyományos egészségügyi és szociális szolgáltatások nem nyitottak az összetett szükségletekkel rendelkező hajléktalanok ellátására; 4, a megfelelő utógondozás hiánya miatt egyre több börtönből szabaduló ember kerül hajléktalanszállókra. Mindezek együttesen vezettek az utcán élők és a közrendet sértő események számának növekedéséhez.

A felmérés készítői egyúttal javaslatokat is megfogalmaztak a probléma kezelésére, melyek a későbbi akciótervbe is beépültek. A legfontosabbak: 1, preventív szolgáltatások bevezetése a kilakoltatások és a lakbérhátralékok felhalmozásának megakadályozására; 2, összehangolt szemlélet kialakítása a gondozást nyújtó, ill. büntetésvégrehajtási intézményeket elhagyó személyek irányában; 3, a szociális munkások megfelelő felkészítése; 4, a hajléktalanokról folytatott adatgyűjtés országos keretrendszerbe illesztése; 5, a helyi hatóságok komolyabb szerepvállalása; 6, ügyfélközpontú szemlélet és esetmenedzseri technikák bevezetése a hajléktalanságból kivezető út lerövidítése érdekében.

A 2006–2013-as, hét évre szóló stratégiai terv négy fő célt fogalmazott meg: 1, jövedelem és megfelelő, az egyén igényeihez illeszkedő lakhatás biztosítása mintegy 10 000 hajléktalan ember számára, tapasztalatokra épülő (lehetőleg átmeneti, de szükség szerint tartós) gondozási programok kidolgozása, és a lehető legszélesebb körben valós munkalehetőségek biztosítása; 2, a kilakoltatások okozta hajléktalanság megszüntetése, a kilakoltatások számának 30%-kal történő csökkentése, a fennmaradó esetekben megfelelő új

lakhatási lehetőségek biztosítása; 3, a fogvatartásból és a gondozást nyújtó intézmények elhagyásából eredő hajléktalanság megszüntetése; 4, a hajléktalanság okozta közháborítás enyhítése.

Első lépésben egy 170 millió eurós, 2006–2009-ig szóló költségvetésről született megállapodás, melynek kétharmadát az országos egészségbiztosító, egyharmadát pedig az önkormányzatok biztosították, vagyis mindkét fél komoly befektetésre szánta el magát az ügy érdekében. A célok teljesülését mérő indikátorokként az ún. „stabilitási indexet” (a stabil lakhatással, rendszeres jövedelemmel bíró és a támogató szolgáltatásokkal együttműködő hajléktalanok aránya), a kilakoltatások és az ezek következtében hajléktalanná váló emberek számát, a közösségellenes magatartás miatti letartóztatások számát, továbbá a bentlakásos intézményekből és a börtönökből távozottak közül hajléktalanná váló emberek számát határozták meg.

A holland hajléktalanság létszámát ekkoriban 21 800 főre becsülték, távlati célként az egyéni esetmunka valamennyiükre történő kiterjesztése fogalmazódott meg. A program alapját képező ügyfélközpontú megközelítés ebben a kontextusban az élet különböző területeit átfogó, összehangolt és az egyéni szükségletekre szabott tervek felállítását és összehangolását takarja. Ez utóbbit végzik az esetmenedzserek, az ő munkájukat pedig a területi szintű felelősséggel bíró és az ellátó szervezetek által közösen működtetett koordinációs központok segítik és felügyelik a havi rendszerességgel készített beszámolók alapján.

Az önkormányzat felel a jóléti-, egészségügyi- és lakhatási szolgáltató szervezetek közötti hosszú távú megállapodások kezdeményezéséért, helyi szintű iránymutatásokat alkot, továbbá preventív lépéseket tesz. A szolgáltatások más országokhoz hasonlóan Hollandiában is helyi illetékességhez kötötten vehetők igénybe, a városok igyekeztek megakadályozni a hajléktalanok magasabb színvonalú ellátás keresése által vezérelt vándorlását. Jogilag ugyanakkor egyetlen holland állampolgár sem zárható ki olyan szolgáltatásból, melyet részben vagy egészben a központi költségvetés finanszíroz, így tulajdonképpen nem szabályos kirekesztés történik, hanem az egyént választásra kötelezik.

2008-ban Hollandia 39 kisebb városa is csatlakozott a tervhez, miáltal a stratégia nemzeti szintűvé emelkedett. A négy városban 2010-re a kitűzött

célok mindegyike megvalósulni látszott. A kilakoltatások száma 30%-kal csökkent, 12 746 hajléktalan ember került egyéni esetkezelésbe, és közülük 7467 fő helyzetét stabilnak találták, a városok között pedig kifejezetten jó együttműködés alakult ki. A fedél nélküliek, ill. a közterületen töltött éjszák száma 80%-kal, a hajléktalanok által elkövetett bűncselekmények és szabálysértések száma 65%-kal csökkent.

Noha az ellátási gyakorlatban továbbra is a hagyományos „lépcsőzetes” modell maradt az uralkodó, ekkorra megjelentek az első Housing First típusú kezdeményezések. Az első ezek közül a dán mintára készült Skaeve Huse program volt, ennek keretében konténerházakban biztosítottak szállást közösségi együttélésre viselkedésüknél fogva alkalmatlan ügyfelek számára, de fogadó szervezetem, a Discus is ekkoriban kezdte meg működését.

A Skaeve Huse konténerházait már felszámolták, a HVO munkatársai szerint a program totális kudarcnak tekinthető. A „normális” közösségtől izoláltan élő és folyamatos felügyelet nélkül hagyott pszichiátriai betegek állapota jellemzően rosszabbodott, a telep életét folyamatos, durva konfliktusok jellemezték. A projekt csődje is a vele szemben sikeresnek mondható Housing First típusú lakhatási programok irányába terelte a szakma érdeklődését.

2009-ben a terv első szakasza lezárult. Kritikus hangok többek között az ellátotti körből kiszoruló jelentős csoportokra hívták fel a figyelmet, nevezetesen a 18 év alattiakra, a menedékkérőkre és a dokumentálatlan migránsokra. A hivatalos értékelés alapvetően elismerte és üdvözölte a fentiekben leírt eredményeket, különös tekintettel a kilakoltatások számának jelentős csökkenésére. Egy időközben készült felmérés a szociális munkával támogatott lakhatás éves költségeit 3300 €-ra becsülte, szemben a kilakoltatások 7000 € és a hajléktalanszállón történő elhelyezés 53 000 € kiadásaival. Mindemellett a jelentés problémaként említi a túlzott bürokratizálódást és az önkormányzatok gyakran merev és rugalmatlan hozzáállását, továbbá az utcán élőkkel szembeni helyenként erőszakos fellépést.

A terv második szakasza jelentősen bővítette a célcsoportok körét, és még nagyobb hangsúlyt fektetett a preventív lépésekre, felismerve utóbbi egyértelmű költséghatékonyságát. A holland számítások szerint minden e célra fordított 1 € átlagosan 2,2 € megtakarítását teszi lehetővé. A stratégia fenntartja az első szakaszban megfogalmazott célokat, kiegészülve az alábbiakkal: 1, a hajléktalanná válás és a hajléktalanságba való visszatérés meg-

előzése; 2, a közterületen alvás megelőzése a hajléktalanellátásba történő bevonás által; 3, a rendszerelhagyás felgyorsítása és a hajléktalan emberek (társadalmi) integrációja.

A kockázatot jelentő helyzetek felderítésére a szomszédság-alapú megközelítéssel nyugvó módszereket vezettek be, a tartós felépülés elősegítésére pedig új, az informális társadalmi kapcsolatokat is mozgósító stratégiák kerültek kidolgozásra. A legfőbb újítás a célcsoport kibővítése a hajléktalanságról a „szociálisan veszélyeztetett” személyek összességére. Becslések szerint a holland nagyvárosok teljes lakosságának 1%-a e kategóriába tartozhat. Különös hangsúlyt fektettek azok elérésére, akik bár az élet különböző területein nehézségekkel küzdenek, és nem rendelkeznek megfelelő forrásokkal a problémáik megoldásához, ugyanakkor önszántukból nem folyamodnak intézményi segítségért.

Az eredményesség mérésére használt indikátorokat szintén felülvizsgálták. Az első szakaszban jellemzően 30 napos küszöböt határoztak meg pl. annak megállapítására, ki tekinthető frissen kilakoltatottnak, vagy mennyi idő elteltével tekinthető a lakhatás stabilnak, ezeket az időszakokat 90 napra bővítették, továbbá bevezették a fiatal (23 éven aluli) hajléktalanok különálló monitorozását.

Az ellátórendszer lendületes fejlődését a gazdasági válság jelentősen megakasztotta. Mint Európa legtöbb országában, itt is megszorító intézkedések bevezetésére került sor, a szociális ellátásra fordítható keretet csökkentették. A területi illetékesség igazolásának következményeit szigorúbbra szabták, az éjjeli menedékhelyek igénybeviteléhez például az eltelt 3 évből legalább 2 évi helyben lakást kell igazolni a szállónak otthont adó régióban.

Tour de Blok

A területi illetékességhez való kötöttségből eredő problémákra jó példát jelent André Blok esete. Az 59 éves férfi több mint két évet töltött Amsterdam utcáin, zömmel annak forgalmas belvárosi részében, így többek közt a központi pályaudvaron és (ironikus módon) a tőzsde épületének alkóvjá alatt. André 14 éves kora óta heroinfüggő, ebből fakadóan számos alkalmával meggyűlt a baja a törvénnyel. Miután hosszabb időre börtönbe került, elvesztette amszterdami lakcímét, ennek ellenére a városban maradt – így azonban semmilyen szociális szolgáltatást nem vehetett igénybe.

Utolsó fedél nélküli hónapjait egy a HVO-Querido által működtetett hajléktalanszálló külső udvarán töltötte, ahová az ott dolgozó szociális munkások minden igyekezete ellenére sem

nyerhetett bebocsátást, míg kétéves regisztrált amszterdami tartózkodását ki nem töltötte. A szálló kapualjában a téli hidegben éjszakázó hajléktalan képe mindennél jobban szemlélteti, milyen abszurd helyzetekhez vezethet (és vezet) ez a szabályozás.

André jelenleg egy támogatott lakhatási programban él, szintetikus heroin- és metadonkúrára jár, kezelései között támogatott foglalkoztatásban asztalosként dolgozik. Szociális munkása ösztönzésére hozta létre a „Tour de Blok” névre keresztelt programot, 5 € (számlával igazolt!) tiszteletdíj ellenében egy rendhagyó városnéző sétán vehetünk részt, melynek során André bemutatja hajléktalanságának színhelyeit, miközben megismerhetjük élete történetét.

Fogadószervezetem, a HVO-Querido

A Hulp voor Onbehuisden (HVO; Segítség a Hajléktalanoknak) immár több mint évszázados múltra tekinthet vissza. 1904-ben alapította egy vagyonos amszterdami házaspár, Jeanette és Tjitte Jonker. Jóval később, az ezredfordulón a Queridostichtung névre hallgató, egészségügyi szolgáltatásokat nyújtó alapítvánnyal történt összeolvadás eredményeként született meg a mai HVO-Querido. Eredeti, kifejezetten hajléktalanokra szakosodott szolgál-



tatási köre a II. világháború óta a gyermek- és családgondozásra is kiterjed, a 40-es évek óta árvaházakat és családok átmeneti otthonait is működtet.

A HVO-Querido jelenleg Hollandia legnagyobb hajléktalanellátó szervezete, mintegy 1000 állandó alkalmazottal, és éves szinten legalább 3300 (2015-ben előzetes becslések szerint 4000) ellátottal. A hivatásos stáb munkáját kb. 450 önkéntes segíti. A szervezet összesen 50 telephelyen működtet különböző szállókat és nappali szolgáltatásokat Amszterdamban és környékén. Bár ellátási területe hivatalosan csak a fővárosra terjed ki, néhány éve már egyes agglomerációs településeken (pl. Diemen és Haarlem) is jelen vannak. Forrásai vegyesek, legnagyobb részük a társadalombiztosító által fizetett normatívákból származik, de a helyi és központi kormányzat, továbbá egyes projektekből (l. Top 600) fakadóan a büntetésvégrehajtás is hozzájárul.

A HVO egyes intézményei meglehetősen nagy önállóságot élveznek. Ezek között a hajléktalanszállók, a 24 órás felügyeletet biztosító bentlakásos otthonok és az utcai szolgálat mellett több különböző önálló/támogatott lakhatással foglalkozó egységet is találunk, így a Discus mellett kifejezetten fiatal hajléktalanoknak nyújtott Housing First programot is működtetnek. Látogatásom ideje alatt a szervezet aktívan rész vett a migránsok befogadó állomásainak felállításában és működtetésében is.

A HVO legtöbb egységében a segítők két különböző munkakörben foglalkoztatják, némileg hasonlóan a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) átmeneti szállásain működő szállásnyújtó-esetkezelő pároshoz. Az esetkezelők munkája jobbára hasonló a máshol megszokotthoz, őket általában „személyi segítőknek” nevezik, ők állítják fel az egyéni gondozási tervet és ők végzik az adminisztráció nagy részét. Mellettük a „nem esetkezelő segítők” (pontos fordítást sajnos senki sem tudott adni) leginkább a mindennapi teendőket intézik. A feladatmegosztás e formáját rengeteg kritika éri. Bár a két munkakör hivatalosan egyenrangú, a nem esetkezelő alkalmazottak bére alacsonyabb. Sok ilyen beosztásban dolgozó kolléga „beképzelt irodistaként” tekint az esetkezelőkre, mivel a nem esetkezelő szociális munkások munkaidejük sokkal nagyobb részét töltik ténylegesen az ügyfelekkel, így sokszor nem meglepő módon jobban ismerik őket, és viszonyuk is jobb velük, amit az általuk nyújtott praktikusabb segítségnyújtás is megerősít.

A szervezetben végzett munka alapjának az erősségalapú megközelítést (strength-based approach) és az ügyfélközpontúságot tekintik, bár utóbbi igen változó módon érvényesül az egyes egységekben. A szolgáltatásokért a legtöbb esetben fizetni kell, ami általánosan jellemző a holland szociális szférára.

Komoly hangsúlyt helyeznek a szervezeti kultúrára és a közösségépítésre. Két állandó, minden évben megrendezésre kerülő rendezvényük egy buszos körút, melynek során valamennyi új belépőt – beleértve a nem segítői munkakörben foglalkoztatottakat is – egy nap alatt körbeviszik a HVO-Querido összes telephelyén (de legalábbis a többségén), ill. a többnyire tematikus, a kollégák által előadott műsorokkal fűszerezett összdolgozói mulatság.

A Discus

A Discus eredetileg egy pszichiátriai betegeket segítő programként kezdte pályafutását 2006-ban. A kezdetben még csupán 7 fős stáb egy ügyfélközpontú, újító megoldásokra építő programként álmodta meg a Discust, mely nevét az első, jelenleg is működő irodának otthont adó kelet-amszterdami utcáról nyerte. Azóta további két telephellyel bővültek, nem számítva persze az általuk bérelt lakásokat. A projekt-jelleg minden előnye mellett nagyfokú bizonytalanságot hordozott, így végső soron a program jövőjét a lakhatási oldal különválasztása, ill. ezen keresztül a HVO-Queridoba történő beolvasztás biztosította, ezután lettek Európa egyik első Housing Firsttel foglalkozó egysége. A módszerre az anyaszervezet hívta fel a figyelmüket, korábban nem ismerték. Noha sok helyen Amszterdam egyetlen ilyen típusú szolgáltatásaként hivatkoznak rájuk, ma már számos hasonló program működik város- és országszerte.

Legtöbb elemében a Discus hűen követi a mintául szolgáló Pathway módszer útmutatásait, bár saját bevallásuk szerint ők csupán átemelték belőle azt, amit hasznosnak és alapelveikhez illeszkedőnek találtak. Az ügyfelek a városban szétszórtnak, különálló és önálló bérlakásokban kerülnek elhelyezésre, ahol elsősorban egy esetmenedzser foglalkozik velük, kiegészülve egy szociális ügyintézővel, aki a jóléti juttatásokhoz való hozzáférést hivatott segíteni. Utóbbi tulajdonképpen szintén nem tagja a csapatnak, a pénzügyeket egy FIBU névre hallgató intézmény munkatársa bonyolítja, az együttműkö-

dés köztük és az esetkezelők között erősen változó. A FIBU egyfajta szociális pénzügyintézet, ami hátrányos helyzetű emberek finansziális ügyeinek intézését vállalja, amivel legfőként a szociális munkások válláról vesznek le nagy terhet. Néhány régebbi ügyfél pénzügyeit továbbra is esetkezelője egyengeti, de az új belépőket már kivétel nélkül a fenti szervezethez irányítják. Egy esetmenedzserhez jellemzően 5-7 ügyfél tartozik. A new york-i programból ismert komplex stáb tehát nincs jelen, de az esetkezelők jellemzően az ügyfeleket kezelő orvosokkal, pszichiáterekkel és különösen a lakásügynökség képviselőivel is szoros kapcsolatot tartanak.

Stáb, munkaszervezés

A Discus kis létszámú, 4-8 fős teamekre épül. A korábban 10-11 fős csapatokat, miután megítélésük szerint túlságosan nagyra duzzadtak, kettéosztották, így most összesen hat van belőlük. Egy gondozási koordinátor (ZOCO) két-két csapat szakmai munkáját felügyeli, a hazai terminusok szerinti a szakmai- és csoportvezetői feladatokat látják el, nekik többnyire nincsenek saját ügyfeleik, ellenben ők osztják ki az eseteket a szociális munkások között, továbbá folyamatosan figyelemmel kísérik a gondozási folyamatokat, tanácsot adnak, szükség esetén közbe is avatkoznak. A segítőknek a HVO-Queridonál bevett feladatkör szerinti megkülönböztetését itt nem alkalmazzák. A felsővezetői teendőkért egy intézményvezető és két menedzser felel. Ideális csapatlétszámnak a 6-8 főt tekintik, efölött, úgy vélik, túlságosan könnyű egyeseknek a háttérbe vonulnia. Az elmúlt években gyorsan bővültek, így mostanra közel 50 alkalmazottat foglalkoztatnak.

A szabadgondolkodás és az újító szellem rendkívüli módon átjárja a szervezetet. Így pl. a kötött munkaidő itt ismeretlen fogalom, mindenkinek teljesen a saját belátására van bízva, hogyan tölti ki a szerződésében szereplő óraszámot, ezt senki nem is ellenőrzi (utóbbit egyszerűen időpocsékolásnak tekintik), kizárólag az elvégzett munka minőségére koncentrálnak. Szervezeti kultúrájuk eredményeként általában inkább a túlzásba vitt munkavégzésre kell a vezetőknek odafigyelniük. Az egyes teamek nagyon nagyfokú önállóságot élveznek, a Discus alapelveinek tiszteletben tartása mellett nagyon sok szabályt maguk hozhatnak meg, és ezt fokozatosan igyekeznek még inkább kiterjeszteni az „autonóm teamek” gondolatát követve.

Ügyfelek

A Discus filozófiáját egyik koordinátoruk a „préri” hasonlaton keresztül igyekezett bemutatni. Elmondása szerint kezdettől ők akartak lenni a „cow-boyok a kerítés túloldalán”, akik messzebbre merészkednek, mint a többiek. Azt az ügyfélkört célozták meg, akiket a hagyományos ellátórendszer nem képes benntartani, vagy egyáltalán befogadni.

A program indulásakor a célcsoportot azok képezték, akik megsegítésére a Housing First módszerét kidolgozták – a kettős diagnózisú, pszichiátriai- és szenvedélybeteg, utcán élő hajléktalanok. A későbbiekben ugyan lazítottak a bekerülési feltételeken, de általában továbbra is a közterületen élők közül választják ki a résztvevőket, akiket többnyire a HVO-Querido többi intézménye irányít hozzájuk. Javaslatot tulajdonképpen bárki tehet egy személy bevonására, de mivel többnyire a város egészségügyi testülete dönt a felvételtől, ezt hivatalosan általában egy orvos indítja el. Saját bevallásuk szerint még sohasem utasítottak el „túl nehéz” esetet, a bekerülésnek ugyanakkor léteznek bizonyos egyéni feltételei, melyek kötelezettségvállalásokat is tartalmaznak, nevezetesen: 1, motiváltság; 2, ne zavarja a környezetét; 3, fizesse a lakbért; 4, vállalja, hogy szociális munkása legalább heti egy alkalommal lakásában felkeresi; 5, beleegyezik a jövedelemének kezelésébe; 6, betartja a Discus viselkedési szabályait.

Noha korábban ez nem volt jellemző, jelenleg mintegy 6 hónapos várólista van, elsősorban azért, mert az új dolgozók felvételének üteme nem képes lépést tartani a növekvő igényekkel. A lakáshiány ezzel szemben egyre kevésbé jelent problémát. Korábban egyéni megállapodásokat kötöttek a lakás-ügynökségekkel, mára egyéves szabad felhasználású keretet biztosítanak a Discus számára, amit adott esetben akár túl is léphetnek (más szociális szervezetek terhére).

A résztvevők nagy többsége férfi, az átlag életkor 45 év körüli. Az ügyfeleknek több mint a fele valamely etnikai kisebbséghez tartozik, ezen belül háromnegyedük nem nyugati származású. Szinte mindannyian szociális juttatásokból tartják fent magukat, bár mintegy 40%-uk emellett munkajövedelemmel is rendelkezik. Többségük részesült már élete során addiktológiai vagy pszichiátriai ellátásban.

Eredmények

2006 és 2011 között összesen 123 ember vett részt a programban (ennél frissebb, pontos adatok egyelőre nem állnak rendelkezésre). 77%-uk ezt követően is a Discus révén bérelt lakásokban lakik, 7 ügyfél önállóan bérli tovább a lakást, 10 egyéb lakhatási programba távozott, a „kiesők” közül 3 elhunyt, 3 börtönbe került, 1 pedig a családjához távozott, súlyosan zavaró viselkedés miatt mindössze 3 embernek kellett távoznia, a lakásmegtartási arány tehát kifejezetten jónak mondható.

A lakásügynökség felé 100 bérelt lakásra 5 év alatt 26 szomszédsági bejelentés jutott, legfőképpen a zajra panaszkodtak. A Discus összesen 41 ilyen bejelentést kapott ugyanezen időszakban, az esetek 75%-ban nem tekinthetők súlyosnak. A panaszkezelés módszerei mindemellett nincsenek precízen kidolgozva. Egy külső szakértő által a Discus ügyfelei körében végzett felmérésben a résztvevők döntő többsége körülményei javulásáról számolt be a programba való bekerülést követően. 69%-uk úgy találta, hogy elvárásai teljes egészben teljesültek, sikertelenségérzésről csupán 12%-uk számolt be. Legtöbben az anyagi helyzetükre és a magányra panaszkodtak.

A munkatársak kiválasztása

A Discus vezetése nagyon komoly hangsúlyt fektetett egy egységes és egyedi módszertan kidolgozására, ami a leghatékonyabban képes a szervezet szemléletét a gyakorlati munkában érvényre juttatni. Alapvetően mindennek az alapját az őszinte, személyes bevonódás és a segítő és az ügyfél közötti megfelelés képezi. Annak kulcsa tehát, hogy mindenkinek a leghatékonyabb segítséget nyújthassák az, hogy milyen „profilú” segítő tud a legjobban együtt dolgozni az ügyféllel. Ez természetesen mély ismereteket feltételez mind az ügyfelekkel, mind a segítőkkal kapcsolatban, továbbá folyamatos visszajelzést és értékelést követel az esetkezelő, a csoportvezető és a többi csapattag részéről.

A folyamat a dolgozók kiválasztásánál veszi kezdetét, melyre meglehetősen atipikus módszereket vezettek be, amelyekben – a munka kiszámíthatatlan természetéhez igazodva – a szakmai és akadémiai ismeretek helyett a személyiségre és a viselkedési jellemzőkre helyezik a hangsúlyt. Az, hogy ki milyen tapasztalattal rendelkezik a hajléktalanellátás területén, gyakorlati-

lag teljesen érdektelen a számukra, sőt, általában kifejezetten előnynek tekintik, ha valaki korábban nem szociális területen dolgozott. Mindig a megfelelő, a csapathoz és szellemiségükhöz illő személyiséget keresik.

A jelentkezőkkel folytatott interjúk során igyekeznek felmérni, hogyan viselkednének a munkakörre jellemző, gyakran stresszes körülmények között, illetve mennyire illeszkednek a csapatba és a szervezet egészébe. Fontos, hogy minden esetben a természetes reakciókat igyekeznek feltárni, mivel terhelés alatt az egyén szinte minden esetben a személyiségének megfelelő viselkedési formákra támaszkodik.

A kérdések egy része szituációs jellegű, mások korábbi személyes élethelyzetekre irányulnak. Bár a múltbéli viselkedés nem tekinthető a jövőbeli pontos előrejelzésének, ezek a történetek jó közelítéssel utalnak a jelentkező várható, adott helyzetbeli reakciójára. Kezdetben e valós és elképzelt helyzetekre adott válaszok alapján igyekeznek megállapítani a dolgozó úgynevezett segítői „profilját” is.

A segítői szerepek hosszas elemzése és értékelése nyomán jelenleg hat ilyen profilt különböztetnek meg:

1. A barát/pajtás: kedves, barátságos személyiség, aki az ügyfelet magával egy szinten álló partnerként kezeli. Megértéssel és sok esetben humorral közelít klienséhez és kéréseihez, nem lép hierarchikus viszonyba. Elsősorban tippekkel és tanácsokkal segít, és a barátságra jellemző normákra és értékekre épül.
2. A tanár: tanító, mentor típus, aki a tekintélyre és a tanulásra épít. Ez a típus jellemzően oktatói hozzáállással és egyfajta didaktikus eszköztárral dolgozik, komoly hangsúlyt helyez az egyéni fejlődésre.
3. A konfliktuskerülő: a hangsúlyt a szívélyes, összeütközésektől mentes kapcsolatok fenntartására helyezi. Inkább kiszolgálja az ügyfél akaratát vagy kihátrál a helyzetből, mintsem hogy konfliktusba kerüljön. A profilt egy időben a „prostituáltként” emlegették, de ez túlságosan értékterheltnak és nehezen érthetőnek bizonyult. Alapja, hogy a segítő aláveti magát az ügyfél akaratának, miáltal hosszabb távon rá tudja őt venni az általa várt cselekvésre. Tapasztalataik szerint elsősorban nehéz ügyfeleknél működőképes ez a stratégia.

4. A szülő (anya/apa): empátikus személyiség, aki az oltalmazásra helyezi a hangsúlyt. A tanártól eltérően a segítő egy protektív személy, aki erősen támogatja ügyfelét. Erősen institucionalizált és fokozott mértékben önállótlan ügyfelek esetében olykor erre a megközelítésre van szükség.
5. A rendőr: tekintélyelvű és irányító személyiség, aki a fokozott kontrollra helyezi a hangsúlyt. Büntetésvégrehajtásban hosszabb időt töltött ügyfelek esetében gyakran ez a megfelelő profil.
6. A kreatív/csábító: barátságos, empátikus személyiség, jó elemzőkészséggel, mely lehetővé teszi az ügyfélhez való rugalmas alkalmazkodást. Fő eszköze, hogy az elérendő célokat képes a kliens számára vonzó módon feltüntetni.

Alapvetően úgy tartják, hogy egy segítő csak egy, legfeljebb két ilyen szerepet képes őszintén alakítani. A többi természetesen bizonyos mértékig tanulható és tanulandó, hiszen egyes szituációk más eszközöket is megkövetelhetnek, mint amivel rutinszerűen élünk. Az ügyfél igényeit hasonló szituációs kérdésekkel és gyakorlatokkal igyekeznek felmérni. A direkt kérdések ebben az esetben nyilvánvalóan nem hatékonyak, lévén a profilok egy része nehezen érthető (egyik másik esetében magam is inkább csak ráéreztem), mások pedig (l. a rendőr) szinte senki számára nem vonzóak. Ezt megkezdendő készítettek például egy rövid videósorozatot, melyben egy színész a szociális munkás szerepébe helyezkedve, hat különböző, a profiloknak megfelelő stílusban igyekszik meggyőzni egy ügyfelet arról, hogy lépjen be a FIBU-be. A kliens a film megtekintése után választhat, melyik típusú segítővel tudna a legjobban együtt dolgozni.

Az őszinte szerepek keresése egyrészt abból a feltevésből indult ki, hogy az utcán való életet megtapasztalt emberek érzékei kiélesednek az őszintétlen magatartásokkal szemben, lévén túlélésük múlik ezek felismerésén. Ha a szociális munkás nem a személyiségének megfelelő módon viszonyul az ügyféléhez, azt előbb vagy utóbb megérzi, ami megöli a bizalmat, a segítői kapcsolat legfontosabb elemét. A dolgozókkal szembeni legfőbb elvárás, hogy mindenkit egyenlően kezeljenek. Előbbi okán azt tartják ideálisnak, ha az új ügyfél tiszta lappal érkezik, vagyis lehetőség szerint semmit se tudjanak róla, megelőzendő a kezdeti „beskatulyázást”.

A személyiséggel való munka ilyen formában történő értelmezése (különbösképpen a kötetlen munkarenddel együttesen) óhatatlanul a munka és a magánélet közötti határvonal elmosódásához vezet. A Discusnál ez valószínűleg már-már elvárásnak számít. Ha valaki nem képes egész emberként a munkája mögé állni, nem tartják igazán maguk közé valónak. Saját megközelítésüket nem tekintik minden segítőre kötelező érvényűnek, azt is elismerik, hogy sokaknak kifejezetten nem való. Bár ilyesfajta közléseikben többnyire éreztem némi leereszkedést, a csapat lelkesedése és hivatástudata ugyanakkor egészen magával ragadó.

Szellemisségüket hét pontban foglalták össze, durva fordításban ezek: rugalmasság, kíváncsiság, kreativitás, szenvedélyesség, egyenlőség, elkötelezettség és a „móka” (party).

Az ügyfelek által igénybevehető pénzügyi támogatások

A lakásokat szerződés szerint a Discus bérli, de az ügyfeleknek lehetőségük van saját nevükön tovább bérelni az általuk lakott ingatlanokat, amennyiben már nem szorulnak további segítségre. A lakbért és a rezsit az ügyfelek jellemzően szociális segélyből fizetik. A társadalombiztosítás díját a szervezet a normatívából átvállalja helyettük, ez számukra legkevesebb havi 120 € megtakarítást jelent. A társadalombiztosítás különböző csomagokban vehető igénybe, az előbb említett összeg a legalacsonyabb szintű ellátásokat biztosítja, így nem tartalmazza pl. a fogorvosi kezeléseket. Ezen felül a biztosított státustól függetlenül évi 350 €-ig mindenki köteles maga állni az egészségügyi költségeit, a TB csak ezen túlmenően téríti a kezeléseket és szolgáltatásokat. Ezt a 350 €-t az ügyfelek többsége már év elején elkezdte részletekben befizetni.

A szociális segély összege havi 920 €, viszonyítási alapul, a holland minimálbér 1200 € havonta. A segélyhez járul továbbá egy legfeljebb heti 45 € „zsebpénz”, ami az önkormányzat által a hajléktalan embereknek folyósított külön segély. A pénz mellé a hajléktalanként regisztrált emberek egy kártyát kapnak, mely 30 napig ingyenes elhelyezést biztosít valamelyik hajléktalan-szállón. A normál szállódíj napi 3–3,5 €, ez jellemzően egyszeri étkezést és törölközőhasználatot is magába foglal.

Az ügyfelek többségének van valamilyen tartozása, a segély összegéből legfeljebb havi 47 €-t vonhatnak e célból, amit szinte mindig meg is tesznek. Lényeges továbbá, hogy a társadalombiztosítás 120 € minimuma a teljes állami támogatással együtt értendő. Ez utóbbi a minimálbér összege fölött progresszíven csökken, egy átlagos állás esetében heti 32 órás munkaidő mellett éri el a nullát. Amennyiben az érintett valóban komoly tartozással bír, úgy a TB-támogatás összegéből is inkasszózzák a fenti összeget (összesen tehát 97 € vonható le). Minden kötelező költség levonása után egy ügyfél átlagosan kb. havi 200 € felett rendelkezhet szabadon, ami alapvetően elég a megélhetéshez, a fő problémát jellemzően a kábítószerekre fordított összegek jelentik.

Dokumentáció

A gondozási folyamatokról rendkívül részletes feljegyzéseket vezetnek, e célra a HVO saját szoftverét használják. Ez egy viszonylag egyszerű alapon nyugvó online felület, sok hasznos alkalmazással bír, így pl. itt is elég egyszer megadni az ügyfél adatait, amit azután minden feltöltött nyomtatványra a program automatikusan rávezet. Emellett viszont a felépítése sok elemében logikátlan, az információk kikeresése nehézkesnek tűnik, ráadásul döbbenetesen lassú. A stáb sokat panaszkodik a programra, noha a HVO hatalmas informatikai infrastruktúrával és szakdolgozói gárdával rendelkezik. Minden alkalmazott saját munkahelyi laptopot és okostelefont kap.

Korábban lényegesen nagyobb adminisztratív terheket viseltek, ezt elbeszélésük szerint egyetlen szaktanácsadóként felkért hölgy bevonásával sikerült mintegy a felére egyszerűsíteni, aki számos dokumentációs eljárást sürgősségi tényleg, másokat egyenesen szabálytalannak minősített és törölt. A papíralapú rögzítés emellett fennmaradt, mindent kinyomtatnak és aktákban tárolnak. Az ügyfelekkel végzett munkát órára pontosan vezetik, ez alapján kapják a normatívát. Az ügyfelek szabadon hozzáférhetnek a saját dossziéjukhoz, de ezt csak a legkritikább esetben kérik, leginkább nagyobb konfliktusok esetén.

A programba felvitt adatokat/feljegyzéseket a Discus minden munkatársa láthatja. A HVO többi egysége is ugyanezt az adatbázist használja, de mind-

egyiknek csak a saját ügyfelei anyagába enged betekintést a program, általános hozzáféréssel csak a menedzserek bírnak.

Informatikai téren az adminisztratív szoftver mellett a levelezőlistának jut a legnagyobb szerep, intenzív felhasználói továbbá a WhatsApp-nak, ez utóbbi az ügyfelek körében is egyre népszerűbb, hasonlóképp gyakran segítenek nekik a közösségi oldalakon történő eligazodásban, főként családi kapcsolatfelvétel céljából.

Referensi rendszer

Vannak kiemelt témakörök, melyekkel egy-egy, a teamek delegáltjaiból felépülő stáb foglalkozik. Noha lehetőség szerint igyekeznek kerülni a specializációt, az információgyűjtés hatékonysága miatt ezt gyakorlatilag nem tudják elkerülni. Lehetőség szerint minden csapatban kell, hogy legyen felelőse minden fontosabb témának. Ők ezeket „figyelmi területeknek” (attention fields) nevezik. E területek igen széles spektrumot ölelnek fel, úgy, mint testi betegségek, kommunikáció, családi kapcsolatok, szexualitás, sport vagy éppen az irodai teendők. A feladatköröket időről időre kötelezően újraosztják.

A kiemelt területekkel foglalkozó csapattagok rendszeresen megosztják a legfontosabb információkat közvetlen munkatársaikkal, akik adott esetben kérdésekkel fordulhatnak hozzájuk. Előfordul, hogy egy-egy kisebb jelentőségű témában két team közösen delegál egy embert szakosodásra. A témák köré mind az ügyfelek, mind a kollégák részére szerveznek csoportokat. Szükség esetén rendelkezésükre áll továbbá a HVO-Querido háttérirodája, itt kizárólag egyes témákra szakosodott specialisták dolgoznak, akiknek a legapróbb részletek terén is folyamatosan naprakésznek kell lenniük, a szervezet mérete miatt azonban nem fordulhatnak minden kérdéssel hozzájuk.

Új projektek

Amellett, hogy döntően jelenleg is Housing Firsttel foglalkoznak, a Discus tevékenységi köre jelentősen bővült a kezdetekhez viszonyítva. Egyfelől alkalmanként olyan eseteket is elvállalnak, akik ugyan már meglévő lakásukban élnek (ez többnyire, de nem kizárólag szociális bérlakást jelent), de az ügyfélkörükbe illőnek találhatnak, vagyis kettős diagnózisú, ill. súlyos mentális/addiktológiai problémákkal küzdő személyeket. Már ez sem tekinthető

a hagyományos értelemben véve Housing Firstnek, hiszen ezek az emberek nem feltétlenül voltak valaha is hajléktalanok. Mindemellett további projektekbe is belefogtak, amik kisebb-nagyobb mértékben eltérnek az alapkonceptiótól.

Két alkalommal például bezárás előtt álló hajléktalanszállók lakóinak ajánlották fel, hogy ha akarják, másik szálló helyett önálló lakhatásba segítik őket. Housing First programot dolgoztak ki kifejezetten fiatalok részére, ezt azóta egy másik stáb viszi tovább. A jelenleg is futó projektek közül a legnagyobb szabású az ún. „Top 600”. Ez utóbbi nevét egy a helyi önkormányzat által vezetett listáról kapta, mely a legtöbb problémát okozó visszaeső bűnözők neveit tartalmazza. Amellett, hogy a listára kerülőket a rendőrség különleges figyelemmel követi, komplex reintegrációs programot dolgoztak ki a számukra.

A Top 600 alanyai zömmel 20 és 30 év közötti fiatalok és gyakorlatilag kivétel nélkül mind-egyikük férfi. Nemzetiség szerint kb. egyharmaduk holland, egyharmaduk surinamei, egyharmaduk pedig valamilyen egyéb kisebbséghez tartozik. A listára kerülést többségük kifejezetten nemkívánatos dologként éli meg a drámai mértékben erősödő felügyelet miatt, ennek ellenére sok szociális munkás próbálja ellátni egy-egy ügyfelét ezzel a címkével a program biztosította lehetőségek miatt. Ez jelentősen ellentmond a projekt kezdeti célkitűzésének, miszerint a börtönből szabaduló fogvatartottak lehetőleg azonnali, egyénre szabott segítségben részesüljenek, megakadályozva az ismételt visszaesést. A segítségnyújtás része a lakhatás megoldása, így került a Discus is bevonásra. A profiljuknak megfelelő ügyfeleket vállalják, vagyis kettős diagnózisú pszichiátriai betegeket, akik a börtönbüntetések közötti időszakokban egyszer vagy többször is hajléktalanná váltak.

A Top 600-ért alapvetően az önkormányzat által foglalkoztatott koordinátorok felelnek, akik együttműködnek a pártfogó felügyelettel, a rendőrséggel, a segélyirodával és a szociális szervezetekkel is. A Discus általános munkájától főként a határozott időtartam különbözteti meg: az ügyfelek két évet tölthetnek támogatott lakhatásban, utána költözniük kell. Ezt ők óriási korlátozásként élik meg, a program koordinátora szerint ez gyakorlatilag az egész program értelmét megkérdőjelezi. Látogatásom idején félidőnél jártak, és nem voltak kifejezetten bizakodók a végeredményről illetően.

Sikerek és tanulságok

Az elmúlt években a Discus Amsterdam egyre növekvő népszerűsége tett szert a városvezetés körében. Ennek fő oka egészen prózai: az ügyfelek gondozására felvett normatíva mintegy felét minden költségvetési év végén visszafizetik. Ennek magyarázata kettős, egyfelől a holland jóléti szolgálta-

tások bőkezűségében, másrészt a projekt racionalitásában és hatékonyságában keresendő. Hollandiában a szociális ellátások finanszírozása az ellátottak becsült gondozási szükségleteinek tükrében kerül megállapításra, a vonatkozó jogszabály összesen hat különböző kategóriát különböztet meg. A Discus kettős diagnózisú hajléktalan ügyfelei kivétel nélkül a legmagasabb gondozási szükségletű csoportba tartoznak. Számukra a hagyományos holland ellátórendszerben a 24 órás gondozást nyújtó bentlakásos intézmények jelentették a megoldást. Ezeknek (ahogyan más intézményeknek is) a működésére jellemző, hogy az ügyfél számára előírt gondozási időt valamiképpen akkor is kitöltik, ha nem tudnak értelmes foglalkozást biztosítani a számára.

A Discusnál mindenki vel egyéni szükségletei szerint foglalkoznak, ráadásul az önálló lakhatásban töltött idő előrehaladtával ez az igény jellemzően csökkenő trendet mutat. A ki nem merített óraszámokat vagy a több segítséget igénylő ügyfelekre fordítják, vagy pedig a fentiek szerint egyszerűen nem használják fel. A szervezet fő, anyagiakban nem mérhető sikere, hogy több száz olyan embernek volt képes kiutat kínálni a hajléktalanságból, akikkel a „lépcsőház-modell” kudarcot vallott.

Magyarországon a Discuséhoz hasonló szolgáltatásoktól fényévekre vagyunk, így utamról viszonylag kevés, a gyakorlatban rövidtávon is hasznosítható ismeretet hoztam magammal. Mindemellett úgy gondolom, legalább két dolgot érdemes lenne eltanulnunk holland kollégáinktól.

Az első, hogy olykor merni kell nemet mondani. A Discus nagyon sokszor tette ezt az anyaszervezet vagy a városvezetés utasításaival szemben, és a gyakorlat többnyire őket igazolta. A második a helyes sorrend: ügyfél – dolgozó – szervezet. Aki nem érzékelte még, talán el sem tudja képzelni, mekkora a különbség egy olyan intézménynél dolgozni, ahol ezt valóban komolyan veszik, különösen egy olyannal szemben, ahol ezt a gyakorlatban egyenesen a feje tetejére állították. Hálás vagyok, hogy a Discusnál erre emlékeztettek.

Keszthelyi Katalin: Dublin, Focus Ireland, PETE program

Beszámolóm az Erasmus+ program keretében, Írországra töltött szakmai gyakorlatom tapasztalatait dolgozza fel. Az első részben Írországról olvashatunk általános információkat, míg tanulmányom második részében leírom a három hetes tanulmányutamat alatt tapasztaltakat.

Írországról röviden

Írország területe (70 282 km²) valamivel kisebb, mint Magyarországé, ezzel szemben népessége körülbelül a fele: 4 588 252 fő. A lakosság 60%-a a nagyvárosokban él, elsősorban Dublinban és Cork, Galway, Limerick, Waterford városokban.

Az Ír-sziget területén két állam található: Írország és az Egyesült Királyság részét képező Észak-Írország. Írország fővárosa és egyben legnagyobb városa Dublin, ahol tanulmányi utamat töltöttem.

Az országnak két hivatalos nyelve van, az ír és az angol. Az ország államformája parlamentáris köztársaság. Az ország politikai életében jelenleg két nagy párt van jelen, az egymást váltogató Fianna Fail és a Fine Gael pártok.

Írország gazdasága

Írország 1922-ben lett önálló állam és 1955 óta az Egyesült Nemzetek tagja, 1973-óta az Európai Unió, 1999 óta az euró-övezet része. Írország gazdasága kicsi, modern, kereskedelem-függő. Írország még a 20. század nagy részében is a nyugati világ gazdaságilag fejletlen, alacsony népességű, kis területű országa volt. Az ír gazdaság nagyfokú fejlődésen esett át 1993–2007 közötti időszakban. Az egykor vezető szerepet betöltő mezőgazdaság mára háttérbe szorult az iparral szemben. Nem csak az EU-n belül, de a világon is az egyik legdinamikusabban fejlődő gazdaságot hozták létre. A gazdaság nyitottsága miatt 2008-ban a gazdasági válság érzékeltetni kezdte hatását, melynek következményeként komoly megszorító intézkedésekre került sor. Végül azonban a jelentős megszorítások eredménnyel zárultak. Írország 2013 decemberében „tisztá kiszállással”, vagyis áthidaló, biztonsági hitel kérése nélkül lépett ki a nemzetközi pénzügyi mentőcsomag védelme alól.

Az írek és a hajléktalanság

Mint mindenütt, Írországbán is nehéz meghatározni a hajléktalan emberek pontos számát, a hajléktalanság változó természete és rejtett mivoltja miatt (pl. szívésségi lakáshasználók).

A legutóbbi pontos adatot a 3 évente, április 10-én megtartandó „*Census Night*” alapján tudták megadni. **2011. április 10-én 3808 hajléktalan személyt számláltak meg**, akik valamilyen menedékhelyen, szállón (3744), illetve közterületen tartózkodtak.¹

A hajléktalanság vezető okai a szegénység, a lakhatási lehetőségek hiánya, továbbá veszélyeztető tényező a pszichiátriai betegség, a szerfüggőség, a gyenge családi támogató rendszer, intézményi tartózkodás (bentlakásos

¹ <https://www.focusireland.ie/about-homelessness/understanding-homelessness/how-many-people-are-homeless>

intézményben, mint a pszichiátriai otthon, vagy a börtön). Közvetlen kiváltó okok is vannak: mint a kilakoltatás vagy a párkapcsolat felbomlása.²

Írország szociális ellátó rendszere

Írországban alapvetően háromféle szociális biztonsági ellátás létezik:

- **járadékalapú ellátások**, melyeket meghatározott időszak alatt fizetett *jövedelemhez kötött* társadalombiztosítási járadékok alapján számítják;
- **nem járadékalapú ellátások (segélyek)**, melyeket a társadalombiztosítási ellátásokra nem jogosult személyek vehetik igénybe. Az ellátásokat az igénylő *anyagi helyzete alapján állapítják meg*.
- **a harmadik csoportba az olyan egyetemes ellátások tartoznak**, mint a gyermek után járó ellátás vagy az ingyenes közlekedés. Az ellátások nem függenek az igénylő jövedelmi helyzetétől, vagy a társadalombiztosítási *járadék fizetésétől*. Kevés ilyen egyetemes ellátás létezik.

Munkanélküliség

Írországban a 18. életévüket betöltött munkanélküli polgárok kétfajta támogatásban részesülhetnek. Ez a **munkakeresési ellátás** (jobseeker's benefit), illetve az **álláskeresési segély** (jobseeker's allowance). A különbség leginkább abban található, hogy a PRSI (Pay Related Social Insurance) járadékfizetési feltételei teljesülnek-e vagy sem. A munkakeresési ellátást rendszerint 312 napig folyósítják.

A minimálbér és az ahhoz tartozó ellátások: A törvény a minimálbér mértékét órában állapítja meg. Eszerint azon 18. életévét betöltött munkavállalónak, aki legalább két évet dolgozott, a munkáltató 2007 júliusától óránként minimum 8,65 eurót köteles fizetni. A 18 év alattiak, a két évnél kevesebb

² <http://www.environ.ie/en/Publications/DevelopmentandHousing/Housing/FileDownload,18192,en.pdf>

munkatapasztalattal rendelkezők, és a gyakornokok számára a törvény alacsonyabb minimálbért állapít meg.

FOCUS IRELAND

Mottójuk: „Minden embernek joga van egy helyhez, melyet otthonnak nevezhet”

A Focus Ireland rövid története

A Focus Ireland-ot Sr. Stanislaus Kennedy alapította a hajléktalan nők szükségleteinek feltárása céljából, akkor még Focus Point néven. Az első iroda fiatal felnőtteknek nyújtott tanácsadást, információkat, pártfogást, ezen kívül olcsó ételt adott, és utcai szociális szolgáltatásokat végzett.



A Focus Ireland legfőbb céljai

A Focus Ireland legfőbb szándéka a hajléktalanság megszüntetése:

- a krízishelyzetben lévők, vagy a hajléktalanná válás veszélyével fenyegetett személyek megkeresése és támogatása hatékony, és magas szintű szolgáltatások nyújtása által.
- A Focus Ireland igyekszik krízisjellegű, átmeneti és hosszú távú szálláslehetőséget biztosítani az otthonnal nem rendelkező emberek számára. Az ügyfél átmeneti programokban, oktatásokon vesz részt.
- A Focus Ireland harcol és lobbizik az otthonnal nem rendelkező emberek jogainak érvényesüléséért, és a hajléktalanná válás megelőzéséért. Továbbá folyamatosan kutatásokat végez a minél hatékonyabb segítségnyújtás érdekében.

A Focus Ireland szolgáltatásai

A szolgáltatások leginkább 3 fő téma köré csoportosulnak:

Prevenció: a hajléktalanná válás megelőzését célzó szolgáltatások. Kiemelt figyelmet szentelnek a fiatalok hajléktalanná válásának megelőzésére, segítésére.

- » Tanácsadó és információs szolgálat
- » Utógondozói szolgálat
- » Pártfogói szolgálat (elítéltekkel való foglalkozás)
- » Mentálhigiénés projekt
- » Preventív albérletet támogató szolgálat
- » Képzésre és oktatásra felkészítő program (PETE)

Tanácsadó és információs szolgáltatások hajléktalanoknak

- » Coffee Shop – kiterjesztett nappali szolgáltatásokat nyújtó központ
- » Vissza az utcáról – rövid távú lakhatási program (tizenhárom 16–18 év közötti, komplex szükségletű fiatalnak nyújtanak erősen támogatott szállást)
- » Gyermekgondozó központok, Országos Családi Esetkezelő szolgálat
- » Regionális utcai gondozó szolgálat (preventív tevékenységekkel is foglalkozik)

Lakhatási programok:

- » Krízisjellegű, átmeneti és hosszú távú szálláslehetőséget nyújtó programok
- » Hosszú távú támogatott lakhatási programok, lakhatás fejlesztési program
- » Stanhope Green lakhatási program: meglévő szállások fejlesztése Stanhope Green történelmi épületében, nagyobb, jobb minőségű és jobb energiahatékonyságú szállások kialakítása
- » Albérlet támogatási projekt, független életet támogató projekt

A Focus Ireland nagy hangsúlyt fektet továbbá az érdekképviselési, kommunikációs, kutatási, oktatási és képzési projektekre (leginkább az általános és középiskolára való felkészítésre).

A Focus Ireland 2013-as éves beszámolója szerint 2013-ban a Focus Ireland 340 dolgozója (ebből 263 főállású munkatárs) országSZerte körülbelül 10 000 főnek tudott segítséget nyújtani, a szervezet 70 különböző szolgáltatása által.³

A hajléktalanság megelőzését, illetve az abból való minél előbbi kikerülést célzó program többek között az én gyakorlati helyem is, a Preparation for Training and Education Programme (PETE).

PETE program

A hajléktalanság megelőzését, illetve az abból való minél előbbi kikerülést célzó program többek között az én gyakorlati helyem is, a Preparation for Training and Education Programme (PETE).

A PETE program célja:

- olyan **prevenciós tréningeket** és **oktatási programok** biztosítása, amellyel megelőzhetik a hajléktalanság kialakulását, vagy segítséget nyújthatnak a hajléktalan létből való kilábaláshoz.
- A program olyan krízisszálláson vagy utcán élő személyeket céloz meg, akik a későbbiekben szeretnének visszalépni a munka világába, vagy valamilyen új képzésben részt venni, de még nem állnak készen rá. Például, akik rég nem dolgoztak, nem vettek részt semmilyen oktatásban, vagy félbehagyták tanulmányaikat az alapfokú végzettség megszerzése előtt, alacsony iskolai végzettségűek, vagy akiknek tanulási nehézségeik akadtak.
- A programba jutás fő kritériumai: a jelentkező betöltse a 18. életévét, és krízisszállón vagy utcán töltse éjszakáit. Ajánlás útján lehet bejutni.
- A PETE három helyszínen működik: Dublinban, Waterfordban és Limerickben.
- Az utóbbi években átlagosan 300 (18 év feletti) rászorulóknak tudtak különböző oktatási és felkészítő tréningeket nyújtani.
- Tanfolyamok: A programban egyes tárgyakból 15 hetes tanfolyamok indulnak, párhuzamosan 3–4 modul is futhat. A legnépszerűbb tan-

³ <https://www.focusireland.ie/reports/2013/annual-report/>

folyamok többek között az informatika, a szakácstanfolyam és a kreatív jellegű programok, valamint a különböző készség és személyiség-fejlesztő csoportok. A 15 hetes tanfolyam végén, a záróvizsgát követően bizonyítványt kapnak. Ez egy FETAC (Further Education Training Award Council) vizsgabizottság által elfogadott képesítés.⁴

A gyakorlati időm nagy részében a PETE-nél segédkeztem, leginkább az órák megtartásában és az adminisztrációban. Ezen túl igyekeztem minél több információmorzsát felszedni. A PETE vezetőjével a Focus Ireland szervezeti felépítéséről és a szociális munkások különböző elnevezéseiről beszélgettünk, mivel kiderült, nagyok a különbségek országaink között. Náluk szociális munkásnak inkább azt nevezik, aki az ügyfelek mentális egészségével foglalkozik, mentálhigiénés segítő beszélgetést folytat.

Ezen kívül vannak úgynevezett **key workerek** (kulcs szociális munkások), akik különböző egységekben dolgoznak, egy bizonyos fajta munkára specializálódnak, pl. drogprevenció, szállással kapcsolatosan (Focus Ireland), foglalkoztatással, képzéssel kapcsolatosan (PETE).

Azokat a munkatársakat, akik segítenek a fenti területeken végzett munkát koordinálni és a szolgáltatásokat az ügyfelekhez eljuttatni, megszervezni, **case managereknek** (esetmenedzsernek) nevezik.

A **team leader** (csoportvezető) feladata, hogy összefogja az egy bizonyos egységen belül dolgozó key workerek munkáját, és segítsen az egységeknek az egymás területe közötti mozgásban (mert a key workerek, ahogy én is tapasztaltam, hajlamosak csak a saját szakterületükkel foglalkozni, begubózni). A projektvezetők pedig több csoportvezető munkáját fogják össze, és így tovább.

PETE program munkamenete, munkamódszere

1. A PETE programba mindenki önkéntes alapon jelentkezhet, a szociális munkása segítségével. Általában valaki ajánlja az ügyfelet egy formanyomtatvány kitöltésével, amelyben leírják az ügyfél személyes

⁴ <https://www.focusireland.ie/reports/2013/annual-report/Focus%20Ireland%20Annual%20Report%202013.pdf>

adatain túl, hogy mentálisan, fizikálisan egészséges-e, mire kell odafigyelni vele kapcsolatban.

2. Az ajánlást a PETE munkatársai alaposan áttanulmányozzák, alkalmas-e az ügyfél a közös munkára. Általában nem szoktak senkit vizsgautasítani, de kifejezetten kérik a küldő intézményeket, hogy csak megfelelő mentális állapotú ügyfeleket küldjenek. Megbeszéljük, ki melyik klienssel foglalkozik, melyik ügyfélnél, mire tanácsos odafigyelni.
3. Felveszik az ügyféllel a kapcsolatot, általában telefonon. Behívják egy első interjúra.

Felvételi elbeszélgetés, első interjú: a már meghatározott szociális munkás végzi, már itt elkezdődik az ismerkedés, a bizalom kiépítése az ügyfél és szociális munkása között. Ez egy négy szemközti beszélgetés, amelyet laza légkörben, teázással, kávézással kezdenek. Fontosnak tartják a bizalmat, a nyugalmat. Felteszik személyesen is azokat a kérdéseket (vagy a kimaradt részleteket), amelyek az ajánlásban szerepelnek (pl. fogyaszt-e alkoholt, drogot stb.). A szerhasználat nem kizáró ok, de hangsúlyosan megkérjük, hogy az intézmény területén ne tegyék, ugyanis aznap nem engedik be a kábítószer hatása alatt álló ügyfeleket. Az ügyfelekkel együtt kitöltött kérdőív és interjú célja, hogy megbizonyosodjanak, csak az jelentkezhetsz, aki megfelelő mentális állapotban van. Így biztosítják, hogy viszonylag könnyű legyen együtt dolgozni, és jól lehessen haladni. 15 héten át (ez 15 alkalmat jelent, alkalmanként kb. 2 óra) így is nagyon nehéz fenntartani a motivációjukat.

4. Aláíratnak az ügyfelekkel egy együttműködési egyezményt, amelyben részletesen kitárgyalják az egymással szembeni elvárásaikat, melyek közül a legfőbb a kölcsönös tisztelet és a jó magaviselet.
5. Célok meghatározása: Elmagyarázzák az ügyfeleknek, milyen lehetőségeik vannak a PETE programnál, milyen órák, illetve tanfolyamok választhatók. Minden személy választhat, mit szeretne tanulni, kredites vagy nem kredites tárgyat. Választhatnak egyet, vagy akár az órarendben szereplő összes tárgyat is. A légkör mind az első interjú, mind a tanfolyamok alatt nyugodt, kiegyensúlyozott, nem sietős. Az órák között szünet van, ilyenkor van lehetőség a beszélgetésre (egymással, ill. a szociális munkással).

Órarend 2015

Hétfő 10-12	Kedd 10.30-12.30	Szerda 9.30-12.30	Csütörtök 10.30-12.30	Péntek 10-12
Számítógép- alapismeretek /QQI Level 3 /	Karrier- felkészítés /QQI Level 3 /	Bevezetés a számítógép használatába ----- Writeon.ie	Konyha és Főzés /QQI Level 3/	Szövegértés és Matematika /QQI Level 3/
2.15-16.00	2.15-16.15	2.15-16.15	2.15-16.00	2.15-16.00
Művészetek (Számítógép- gyakorló óra)	Dráma	Kertészkedés	TEAM	PETE zárva

QQI Level: A PETE programnak jogosultsága van úgynevezett QQI Level (Quality& Qualifications Ireland) szintű órákat lebonyolítani.

A lehetséges képzettségi szintek skáláját felosztották 10 sávra, ebből a 3. szint (QQI Level 3) körülbelül az általános iskolai képzettségnek felel meg, az 5. szintig a középfokú, és 6–10-ig felsőfokú, illetve egyetemi végzettségi szintet takar, különböző tárgyakban.

Pl. írás-olvasás alapjai: QQI Level 1 – irodalom szakos doktori szint: QQI Level 10.

A PETE program a QQI Level 3-as szintig kap lehetőséget az oktatásra a számítógép-ismeret, a konyhai felkészítés és a karrierfelkészítő órák terén, valamint a *Write on* órákon, a [NALA](#) program használatában (*online alapkészség fejlesztő program – a szerk*). Ezek⁵ az órákon egy tanár és egy szociális munkás van jelen. A csoportok 8–10 főből állnak.

A PETE foglalkoztatási részlege

Katherine-től, aki a foglalkoztatási részért felel, megtudtam, hogy ez egy viszonylag új program, ahol az ő feladata cégekkel tartani a kapcsolatot, és elhelyezni ott az ügyfeleket. Egyszerre 10–15 ügyfele van, akiket igyekszik felkészíteni a feladatra, személyre szabottan tart nekik interjútechnikai és karrier tanácsadást, illetve segít az önéletrajz írásban.

⁵ Lásd a tanulmány későbbi részében erről szóló részt

Idáig csupán egy igazán sikeres ügyfele volt, aki már egy éve az adott helyen dolgozik. Általában olyan ügyfeleknek keres munkát, akiknek valamilyen biztos szállásuk van, tehát saját jogú bérlakással rendelkeznek. A szállón lakóknak még nem erőltetik az elhelyezkedést, mivel elmondása szerint a legtöbbször még nem áll készen a munkavégzésre, sokuk függő, és mivel ő ajánlja az adott ügyfelet az adott cégnek, akivel továbbra is tartani szeretné a kapcsolatot, nagyon nehéz alkalmas jelöltet találni.

Ezzel a problémával mi is gyakran találkozunk a BMSZKI álláskereső irodájában, amikor végre befut egy-egy konkrét ajánlat, nehéz olyan ügyfelet ajánlani, akiben biztosak lehetünk, hogy hosszú távon is megállja a helyét változó élethelyzete, vagy a felmerülő problémák miatt.

Katherine célja, hogy 5 ügyfelet sikerüljön elhelyeznie az év során. Részmunkaidőben dolgozik a PETE programban, és ő az egyedüli felelős ezért a feladatért, illetve időnként egy önkéntes segíti ki. Mindketten az üzleti szférából jöttek, ott van tapasztalatuk.

Bár Katherine nagyon lelkes, a számok kevésnek tűnnek. Azonban hangsúlyozza, hogy ez egy viszonylag új program. A mi megoldásainkat érdeklődve hallgatta.

Néhány szó a lakhatási formákról

- **„önkormányzati bérlakásszerű” típus:** melynek költsége 520 €/hó, ebből 400 eurót áll az állam, a maradék 120-at ki lehet fizetni a szociális segélyből, illetve munkából – ez nagyon jól hangzik, de a várólista sajnos itt is nagyon hosszú: 18 hónaptól 10 évig nyúlhat, cserébe minden, lakástulajdonnal nem rendelkező, nagykorú ír állampolgár igényelheti. A lakások bérlésének időtartama változó, 4 évtől akár korlátlan ideig tarthat. Általában megszabnak egy kitűzött célt a kiköltözés dátumaként (pl. 4 év), de a bérlők gyakran hosszú évekig maradnak.
- **Hostel:** ezt az elnevezést elég széles körben használják, gyakorlatilag minden átmeneti szállóhoz hasonló létesítményre értik, így hívják pl. a Caretakerst, amit meglátogattam a Back Lane Streeten, pedig ez egy fiataloknak, 2 éjszakára (de maximum pár hétre) szóló sürgősségi ellátási forma.

- » Egyes szállók ilyen rövid időre, mások akár több évre is szólhatnak (amit meg lehet hosszabbítani). A Back Lane-i Caretakers ingyenesen nyújt szállást.
- » Vannak olyan szállók is, amik éjszakáról éjszakára nyújtanak szállást, és nem ingyenesek, hanem 3–4 eurót kérnek éjszakánként. Az ár függhet a szálló szolgáltatásaitól.
- » Előfordulhat, hogy egy helyen valaki hosszabb ideig szeretne tartózkodni (6–12 hónap), ilyenkor hetente kell fizetnie: ez 16 és 30 euró között alakulhat, a szálló szolgáltatásaitól függően.
- » Sok helyen a térítési díj az étkezést is tartalmazza (leginkább a reggelit és a vacsorát).

A szállókon való tartózkodás hossza függhet attól, hogy az önkormányzat vagy állami szerv, mennyi időre utal be valakit szállóra – de még ezen is lehet alkudozni sürgősség esetén.

- Ha valakinek „kaotikus az életvitele”, általában rövidebb időre utalják be szállóra (hogy pl. ne tudjon ott drogot terjeszteni, vagy hasonlóan káros hatással lenni a környezetére).
- Sok helyen megadnak egy **kitűzött célt**, ami a szálló szolgáltatásaitól függ, de amit minél rövidebb időtartam alatt kell elérni. A céljuk, hogy minél hamarabb előremozdítsák az ügyfelet egy jobb szállás felé.

Itt is a nálunk látott lépcsős rendszerszemlélet próbál működni, de nem sok sikerrel. Az ügyfelek mindig próbálják nyújtani a szolgáltatásokban eltöltött időt, és mivel a rendszer engedékeny, sikerrel.

A Focus Ireland szállói

A Focusnál háromféle lakhatási formát figyelhettem meg: Az első két variáció egy apartman amerikai konyhával és egy galériás hálóval, a különbség csak az volt, hogy míg az első szálló hónapokra, addig a második évekre (2 év) szól. A harmadik típusú lakásban kifejezetten hosszú távon, akár életük végéig maradhatnak a lakók.

Az elgondolás az lenne, hogy az ügyfelek folyamatosan haladjanak a jobb, minél hosszabban tartó lakhatás felé, de a valóságban ezt nehéz megvalósítani, mivel az ügyfelek nem igazán akarják elhagyni szállásaikat, így „kihalásos” alapon működik.

A **Georges Hill hostel** a Focus Ireland átmeneti szállója, amely a PETE programmal egy helyen, csak egy másik emeleten működik.

A szálló a jobb oldali épület szárnya, rövidebb távra, 6–12 hónapra, szóló átmeneti szállás, de ez az időszak egyes esetekben meghosszabbítható mentálisan rosszabb állapotú, leginkább egyedülálló ügyfeleknek.

- Ezek is nagyon magas minőségű szállások.
- Az ügyfelek szabadon érkezhettek és távozhatnak a szállásról. Nincsenek szigorú szabályaik, csak a rend fenntartása a cél. Az apartmanjaikban azt csinálhatnak, amit akarnak.
- Minden lakásban egy ügyfél lakik. A kétszintes apartmanok alsó részén egy kis amerikai konyhás nappali van, gardróbbal, a fenti részen pedig a háló és a fürdő. Nagyon szép volt, de iszonyatos rendetlenség volt benne, és a szociális munkás, aki körbevezetett, azt mondta, hogy még ez az egyik legtisztább szállás.

A **bal oldali épületszárnyban** pedig a valamivel **jobb mentális állapotban lévő családok** kapnak helyet. A lakás maga ugyanakkora, mint a másik részlegen, 20–30 négyzetméter lehet, rajta egy emeletszerű galériával, ahol a háló és a fürdő helyezkedik el, alul pedig egy amerikai konyhás nappali.

A szállón 60 €/hét a térítési díj, ebből 30 €-t áll az állam, lakhatási támogatásként.

A szociális munkás szerint elvileg 2 évre szól a megállapodás, de ezt még évekig el lehet nyújtani, amíg jobb helyet nem találnak, tehát lényegében addig maradhatnak, ameddig szeretnének.

Aki meg akarja tartani a szállást, az meg is teheti (van, aki már dolgozik és rendeződött a helyzete, de annak sem kell elhagynia).

Itt próbálnak a szociális munkások segítséget nyújtani a rászorulóknak különböző ügyekben, de többnyire az erejüket felemészti a rendfenntartás, hiszen 21 családra (lakásra) csak ketten vannak.

A Focus Ireland hosszú távú szállása:

Az épület másik részében megnézhettem egy hosszabb távú, jobb minőségű lakhatási formát is. Ez egy kétszobás, kb. 45–50 négyzetméteres lakás lehetett, ahol akár életük végéig maradhatnak az ügyfelek.

CISP Crisis Intervention Services Partnership Krízisszálló fiatalok számára

Ez a Focus Ireland egy olyan szolgáltatása, amely fiataikorúak számára nyújt krízis jellegű szállást. A CISP (Crisis Intervention Services Partnership – Krízisintervenciós Szolgáltatások Együttműködése) csapata dönti el a szociális munkásokkal és egyéb hálózatokkal együttműködve, hogy melyik szálláshely lenne a krízisben lévő gyermekek számára a legmegfelelőbb. Ez egy éjjel-nappal működő szolgáltatás, éjszaka is van telefonos ügyelet. Minden héten több teamülést tartanak, ahol a szociális munkásokkal együtt igyekeznek kidolgozni egy cselekvési tervet a bajban lévő fiataloknak.

Leginkább a 12–17 éves korosztályra koncentrálnak, de van néhány szálláshelyük 0–12 éves kor közötti gyermekeknek is.

A CISP egyfajta ellenőrző központként működik. Öt, gyermekeknek szóló krízis- szálláshelyet felügyel. Mindezek mellett működtetnek nevelőszülői hálózatot is, ahol a krízisben lévő gyermekek családban lehetnek, amíg vissza nem helyezhetők saját családjukba, vagy állandóbb helyet nem találnak nekik. Nevelőszülőkhöz leginkább a könnyebb esetek kerülhetnek (pl. aki biztos, hogy nem használ drogot).

Mind a gyermekotthonoszerű, mind a nevelőszülői elhelyezések ideiglenesek, egy-két napra, de maximum két hétre szólnak. Ez idő alatt minden gyermek saját szociális munkást kap, aki napi szinten tartja velük a kapcsolatot.

Caretakers Hostel krízisszálló fiatalok számára

Ez egy fiataloknak (18–24 éves korig) fenntartott kis szálló, mely 9 embernek nyújt menedéket. 9 szobája van, 3 fürdőszobája, egy közösségi helyisége, néhány irodája, 4 szociális munkás dolgozik itt. A lakók este 6-kor jöhetnek be, és reggel 9 óra után kell elhagyniuk a szállást.

A nap többi részére a szociális munkások igyekeznek nekik programokat szervezni, például a PETE segítségével. Egyfajta szervezők a fiatalok számára. Segítenek felderíteni a lehetőségeiket.

Ami érdekesség, hogy kiindulásképp csak két napig lehetne a szálláson maradniuk az ügyfeleknek, de mivel ez nem kivitelezhető, egy hétig vagy akár hetekig maradhatnak, amíg nem találnak valamilyen hosszabb távú szállást. Emellett azonban kétnaponta szobát kell váltaniuk. Ennek ellenére nagyon népszerű ez a szállásforma az ügyfelek körében, hiszen egyedül lehetnek egy kis szobában. A kétnaponta történő helyváltoztatás célja, hogy ne szokják meg ott túlságosan, mindenképp szeretnék kimozdítani őket egy jobb minőségű, hosszabb távú szállás felé.

Más szervezeteknél tett látogatások

A Stanhope Green speciális szálló



A Stanhope Green egy különleges igényű ügyfelek számára létrehozott szálló. Az itt elhelyezett ügyfelek jellemzően egészségügyi vagy mentális betegséggel, esetleg valamilyen régóta fennálló nehézséggel küzdenek.

Szállástípusok

A szálló 60 egyszemélyes apartmannal, 10 családi lakással, 12 úgynevezett beléptető, és 9 börtönből szabadult ügyfeleknek fenntartott kis apartmannal rendelkezik.

- A családok 2 szobás lakásai kertkapcsolatosak, nagyon hangulatos, védett elhelyezkedéssel.

- Van egy idősök számára fenntartott részlegük, amely nyugodt körülményeket biztosít a felépüléshez. Ide olyan idős embereket várnak, akiknek van valamilyen betegsége, de képesek magukról gondoskodni, azonban ehhez szükségük van valamilyen orvosi vagy mentális segítségre. Ezek egyszobás, amerikai konyhás lakások.
- A legkisebbek a kissé szeparált, drogról leszokni igyekvő ügyfelek részére fenntartott apartmanok. Ezek kb. 20 négyzetméteren kialakított lakások, konyhafülkével, fürdőszobával, mini hálóval.

Az összes apartmanban addig maradhatnak az ügyfelek, ameddig csak szeretnének, akár életük végéig – kivéve a drogfüggő ügyfelek számára fenntartott lakásokat, amelyek csak fél évre szólnak, utána állapotuktól függően keresnek nekik új szállást.

Az intézményben dolgoznak szociális munkások, nővérek és gondozók is. Az intézmény stábjának legfőbb feladata az igényfelmérés, és az ügyfél igényeinek megfelelően, a különböző szolgáltatókkal való összekapcsolás, úgymint:

- orvosi szolgálatok: pszichiátria, mentálhigiéné, kórházak, idősök számára fenntartott gondozói ellátások stb.
- külön osztály született annak eldöntésére, kik is lakhatnak itt, ugyanis hatalmas a túljelentkezés. A PASS rendszerben (a Menedéknaplóhoz hasonló, hajléktalan ügyfelek adatait rögzítő online nyilvántartási rendszer) megjelenő bármelyik ügyfél jelentkezhet ide ajánlás alapján, a csoport feladata a meglévő adatok alapján kideríteni, melyik ügyfélnek lehet a legsürgetőbbben szüksége a szálló nyújtotta gondozási lehetőségekre.

Merchants Quay nappali centrum

Ez egy egyházi fenntartású, összetett szolgáltatásokat nyújtó intézmény, amely több egységből áll. Az intézmény a nap 24 órájában nyitva van, bár különböző időszakokban különböző szolgáltatások érhetők el.

Nappali centrum:	8.00–17.00
Éjszakai melegedő:	17.30–20.30
Éjjeli kávézó:	20.30–7.30

A Nappali Centrum 8.00 órától 17.00-ig van nyitva, hétfőtől szombatig. Fő profilja az **étkeztetés** (bőséges reggelit, ebédet és vacsorát adnak) és a **tűcsere** program. Napi forgalmuk 250–280 fő.

A tűcserét 2 főállású kolléga végzi, általában tanulók segítségével. Ketten két külön kis szobában ülnek. Az ügyfelek egyesével mehetnek be. Már az épületbe való beengedés is külön ajtón zajlik, és ha használják e szolgáltatást, a többit aznap nem vehetik igénybe (pl. étkezés), hogy ne keveredjenek, ne tudják a helyszínen bevenni a drogot, illetve terjeszteni azt. A tűcsere program forgalma napi 120–130 fő.

Érdekesnek tartottam, hogy a tűcsere program alatt nem csak a szobában, de a folyosón is dolgozott egy szociális munkás, aki igyekezett a klienseket szóval tartani, illetve a folyamat folytonosságáért felelt. Ha valakinek bármilyen lelki vagy egyéb problémája merült fel, az ő feladata volt segíteni neki.

Mindezen kívül fürdési, információs és tanácsadó tevékenységet nyújtanak az ügyfelek részére. Még a mosdó mellett is szociális munkás ül, hogy beszélgessen ügyfelekkel, és felvehesse velük a kapcsolatot, ha bármi problémájuk adódna.

17.30–20.30-ig működik az esti programjuk, ami egyfajta melegedőnek felel meg. Itt is ugyanúgy működik mosakodási, tisztálkodási lehetőség, tanácsadó és információs szolgáltatás, valamint étkezési lehetőség.

Utána nyit ki az úgynevezett **Night Café (éjszakai kávézó)**, ahol lényegében egy pincészerű helyiségben alhatnak az ügyfelek, egyfajta éjszakai menedékhelyszerűen. Főleg drogosok és mentális betegek veszik igénybe, akik valamilyen okból nem szeretnének szállóra menni.

Így gyakorlatilag folyamatos, 24 órás szolgáltatást nyújt az intézmény, az igazán nehezen kezelhető ügyfelek számára.

Parkgate Hall Családsegítő Központ

Itt egy családsegítő irodát látogathattam meg, melynek kinézete egy multinacionális cég irodájára emlékeztetett, egy szinten elhelyezkedő nyitott légterével, 20–30 dolgozójával. Az egyik családsegítő, aki körbevezetett, elmesélte, hogy egy szociális munkásra 50 család is juthat. Nem csak

Dublinban, de a Dublin agglomerációjában lévő városokért, falvakért is ők felelnek. Itt elsősorban a szállókon lakó, vagy szociális lakhatás valamely formáját igénybe vevő családoknak igyekeznek segíteni.

Írországbán egy kissé másként működő, központosítottabb rendszer jött létre. Vannak lakhatást segítő kollégák, mint például a Focus Irelandnél is, de ők csak egyfajta közvetítők a szociális munkások felé.

Tehát ha egy család bajba kerül, vagy segítségre van szüksége, elirányítják egy családsegítő központba, mint pl. a Parkgate Hall, és kirendelnek mellé egy segítőt, aki meghallgatja és segít, amiben csak tud, illetve elirányítja a megfelelő helyre, ahol segíteni tudnak neki, legyen az orvosi segítség, gyermekfelügyelet, lakhatás, segély vagy bármilyen más szükséglet. Az ő feladatuk a kapcsolattartás az ügyfelekkel, és a megfelelő helyre irányításuk. Mindez persze rengeteg adminisztrációval jár.

A kapcsolattartás sohasem az irodában történik, hanem a szociális munkások mennek ki az ügyfél lakhelyére, és ott saját környezetükben igyekeznek felvenni velük a kapcsolatot. Ezzel mintegy környezettanulmányt is tartanak.

Három különböző szintre szokták őket beosztani, a szükséglet sürgőssége szerint. Ez alapján igyekeznek priorizálni az ügyfeleket, illetve a családok szükségleteit.

Ez egy nagyon összetett és izgalmas munkának tűnik. Rengeteg háttértudással, rengeteg ügyféllel és rengeteg szervezettel kell kapcsolatot tartaniuk.

Jobcare Center Álláskereső Központ

Ez az intézmény hajléktalan és nem hajléktalan embereknek nyújt szolgáltatást. Feltétel, hogy rendelkezzenek ír munkavállalói engedéllyel és társadalombiztosítási számmal. Az intézmény támogatója az állam egy szociális osztálya.

Az Iroda széles körű szolgáltatásokat nyújt álláskeresők számára:

A közösségi foglalkoztatás keretében heti 20 órában vehetnek részt a személyre szabott cselekvési terv szerinti tréningeken, kurzusokon, programokon.

Többféle tréninget vezetnek:

- van egyfajta munkára felkészítő tréning, azoknak, akik már „munkára készek”, itt önéletrajzot és motivációs leveleket készítenek, és interjútechnikákat tanítanak;
- aki nem tudja megfelelően használni, annak számítógép-kezelési órákat tartanak, 2 különböző szintű tanfolyamot (LEVEL 3, ami a PETE-nél is van, és nagyon alap- szintet tanít, és LEVEL 4 Word, Excel, Power Point);
- van egy úgynevezett Jobnet tanfolyamuk, magasabban képzett, akár diplomával rendelkező munkakeresők számára, pl. nővérek, doktorok stb. Ez egy nagyon érdekes kurzus. Itt is leginkább az interjúzás kérdését járják körül, de lehetőség van arra is, hogy részt vegyenek neves cégek, mint a Microsoft, a Google vagy a Linkedin munkatársai által tartott előadásokon, illetve elmehetnek a székhelyükre, és megtanulhatják, milyen kívánalmaknak kell megfelelni egy-egy interjún.
- a TRASNA program keretében börtönből kikerült embereknek segítenek, szintén hasonló tréningekkel, és igyekeznek személyre szabott célokat megszabva támogatást nyújtani.
- A BMSZKI álláskereső irodájához hasonlóan, az álláskeresőknak lehetőségük van nyitvatartási időben heti 20 órában bejönni, és szabadon állást keresni, használni a létesítmény gépparkját (kb. 30 db laptop), és mindehhez igénybe venni a kollégák segítségét. A 30 gép mellett 15–20 kolléga segédkezett, mind az önéletrajzírásban, mind a keresgélésben.
- Szintén van álláskeresősi tábla, amit igyekeznek pár naponta frissíteni.

NALA konferencia

A tanulmányút alatt lehetőségem volt részt venni szakmai konferencián is. A NALA (National Adult Literacy Agency) konferencián az ír államfő, **Michael D. Higgins** tartotta a nyitóbeszédet az alapfokú ismeretek szükségességéről, mely az egész ír nemzet érdeke, mert csak tanulás és életmódváltozás által teremthető meg az egyenlő esélyek lehetősége.

Az ír köztársasági elnök egyik nagy támogatója a NALA rendszerének, melynek alapján létrejött az a számítógépes program, ahol tanárok és szociális munkások hálózata nyújt segítséget az alapszintű képzettség megszer-

zéséhez (kb. az általános iskola végéig). Ez egy szinte minden témát átfogó számítógépes program, a közúti útjelző táblák ismeretétől a matematikáig, a számítógépes ismeretekig. Ezeket az ismereteket teszt sorokkal igyekszik tanítani, illetve addig gyakoroltatni, amíg nem sikerül hibátlanul kitölteni egy-egy tesztet. A lehetőség megteremtése érdekében akár házi tanítót is lehet igényelni. Ez egy nagyon hasznos oktató program az alacsonyabb végzettségű személyek fejlesztése érdekében.

A konferencián felszólalt egy szociálpolitikával foglalkozó közgazdász, John Sweeny, aki elmagyarázta, milyen előnyökhöz vezetne a gazdaság számára az alacsony iskolai végzettségűek segítése, akár munkához juttatása.

Aine Lynch, a Nemzeti Szülői Tanácsadó munkatársa elmesélte, hogyan tudják leginkább támogatni a szülők a gyermekeiket a minél jobb iskolai eredményekben. Leginkább az iskolai közösségi programokban való részvételt, az iskolával való pozitív kapcsolattartás fontosságát, az otthoni tanulásra nevelés értékét emelte ki. Elmondta, hogy a kutatások szerint nem is a gyermekkel való közös leckeírás a legfontosabb, hanem az, hogy a gyermek számára a tanulást mint értéket tudják megjeleníteni.

Végül Owen Metcalfe mutatta be a tanulás és az egészséges életmód közötti összefüggéseket.

Az ír férfiak várható élettartama 78 év, míg a nőké 82, tehát mondhatjuk, hogy az írek viszonylag hosszú életűek, viszont ez sajnos nem jelenti azt, hogy ez a hosszú élet hosszú egészséges életet takar. Írország vezető az alkoholfogyasztás okozta problémák terén. Konklúziója az volt, hogy kimutatták, egy jó körülmények között élő gyermek életkora akár 6–10 évvel lehet hosszabb, mint egy szegény körülmények közé, alacsony iskolai végzettségű családba született gyermeké. Ezért is fontos, és kell küldetésnek tekintenünk az egészséges, mozgással teli életmód hirdetését, hogy ne jelentkezzen ez a hatalmas különbség, vagy legalább csökkenjen.

Végül beszélgetéssel zárult a konferencia. Tetszett nekem a közvetlenség, amely az egész konferenciát jellemezte, bár maga az esemény nagyon protokolláris volt, élén a köztársasági elnök megjelenésével.

Úgy érzem, ez a tanulmányi út sok új ismerettel és tapasztalattal ajándékozott meg. Hálás vagyok a lehetőségért.



Zanócz Krisztián: Hajléktalanellátás Gdanskban

A „lengyel kísérleti labor” – 2013

Hajléktalanellátás Lengyelországban

A jelenleg rendelkezésre álló adatsorok alapján a kíváncsi szemlélő nem különösebben lesz elkényeztetve amennyiben a friss, hivatalos, lengyel hajléktalan ellátásra vonatkozó információkat kutatja. A Lengyel Központi Statisztikai Hivatal statisztikai évkönyvének több ezer adatsora közül csupán egy-két adatsor foglalkozik a lengyel hajléktalansággal. Ezek szerint: 2010. és 2011. években a hajléktalanok számára elérhető intézmények száma Lengyelországban 285 és 342 darab volt és mindezen szolgáltatások 15 524 valamint 15 965 férőhelyet voltak képesek biztosítani az adott szociális csoportba tartozó emberek számára.^[1] Eme, már első látásra is kétkedésre okot adó adatsorok magyarázata, hogy az elsődleges információkat maga az ágazatért felelős minisztérium bocsájtotta a Lengyel Statisztikai Hivatal számára,

azaz: az adatgyűjtésért felelős hivatal Lengyelországban jelenleg sem végez saját felmérést az adott témában, mindezért az ellátórendszer volumenére, a rászorulóknak teljes népességen belüli aránya vonatkozóan meglehetősen szűk információhalmaz alapján következtethetünk.^[2]

Hogy a bizonytalanság még teljesebb legyen, maga az érintett minisztérium illetékes szakemberei is rendszerint nagy bizonytalansági faktor mellett nyilatkoznak. A Lengyel FEANTSA oldal információi alapján a kormányzati szervek a lengyel hajléktalanságot **200 000 fő környékére becsülik**, de ennél a számnál akár háromszor többen is lehetnek azok, akiknek lakhatása – pl. rezsihátralékok, hitel vagy bérleti díj, törlesztési problémák miatt – veszélyben van, miközben a rendszerben megjelenő ügyfeleknek – szolgáltatási volumenkorlátokból adódóan – csupán 10–15%-a képes valamilyen ellátáshoz jutni.^[3]

Ugyanezen szervezet véleménye szerint a hajléktalanok számára fenntartott szolgáltatásokkal kapcsolatban az egyik legelső és legnagyobb alapvető probléma, **hogy jelen pillanatban nincs valódi hivatalos, letisztult tipológia** rájuk vonatkozóan, amely alapján mérhetőek, összehasonlíthatóak lennének, ezért a mérhetőség érdekében a lengyel ellátásra az alábbi szolgáltatás tipológiát javasolják:^[4]

- Nappali melegedő (Intervenciós szolgáltatásokkal, fűtött helyiségekkel, ülőalkalmatosságokkal)
- Éjjeli menedékhely (Night shelter - Klasszikus intervenciós „fapad”, ahová éjszakára behúzódhatnak az ügyfelek, és a szociális munka eszköztárával felméri szükségleteiket)
- Átmeneti ellátás („Shelter” – 24 órás, tartózkodást „otthonoszerű” körülményeket biztosító intézmény, amely biztosíthatja a szociális munka valamint a szociális reintegrációhoz szükséges eszközöket, szolgáltatásokat)
- Gondozóház („House for the homeless” – alapvetően a hosszabb távra berendezkedett, gondozást, ápolást igénylő idős, vagy beteg hajléktalan emberek számára)
- Kiléptető lakások („Supported flat or protected, readaptation, training” – az önálló, független életre való felkészítés eszközei)

A fenti, intézményesített ellátásokhoz kiegészítő szolgáltatások kapcsolódhatnak, amelyek az intézményeken belül, vagy azoktól elkülönülten is létezhetnek: Konzultációs és információs centrum, ételosztó centrum, ruhaosztás, napközbeni tartózkodást, ételmelegítést biztosító, étkező helyiség, fürdő – fürdető.

Immateriális szolgáltatások a hajléktalanság szükségleti dimenziójában:

- Egészség
- Képzés
- Foglalkoztatás
- Lakhatás (információ)
- Jogi tanácsadás

A fentiekben feltüntetett szolgáltatások figyelembevételével a FEANTSA kísérletet tett a lengyelországi hajléktalanellátás mennyiségi és minőségi felmérésére. A kormányzati adatsorokon (azon a kevésen) túl a vajdaságok, városok, valamint a nagyobb szolgáltató szervezetek saját adatbázisának összekapcsolásával sikerült egy nagyon hozzávetőleges adatbázist alkotni és ez által egy árnyaltabb képet alkotni.^[5] Az anyagban szereplő információk alapján annak elkészülte idején a kormányzat 616 db intézmény és 601 db támogató szolgáltatást (support center) tartott nyilván, míg ugyanekkor a Lengyelországon belül ténykedő **Szent Albert Segítő Szervezet** 328 db saját szolgáltatást nevesít.^[6]

Jelen munkaanyagnak nem célja és nem is lehet célja a teljes lengyelországi hajléktalanellátás bemutatása, az viszont mindenképpen kiemelendő és ez magának a FEANTSA anyagnak is a legfőbb üzenete: **egységes minőségi standardok hiányában a szükségletek és szolgáltatások mérhetősége, és ezt követően azok tervezhetősége igen nehézkes. Jelen pillanatban – a volumenkorlátot nem számítva – ez a lengyel hajléktalanellátás egyik legnagyobb kihívása.**

A Pomerániai vajdaság – Gdansk város és a helyi ellátórendszer

A szabadon elérhető 2012. évi Pomerániai Vajdaság Statisztikai évkönyve alapján^[7] a régió teljes lakossága 2011. év végén **2 279 240 fő volt, ami csaknem 100 ezer fővel haladta meg a tíz évvel korábbi lakosságszámot.** A jelenlegi lakosság 65%-a városlakó, a teljes lakosság csaknem fele a „hármastvárosban” (Gdansk és környéke) él. Népsűrűsége 125 fő/négyszázötven négyzetkilométer.

A régió aktivitási rátája a munkaképes korú lakosság körében 70%-os, a teljes népességen belül 55, 2%. A munkanélküliségi ráta 12, 6%, amely gyakorlatilag teljesen megegyezik Lengyelország ugyanezen mutatójával.

2011. évben a régióban 106 667 fő regisztrált álláskeresőt tartottak nyilván, amely 50 000 fővel kevesebb, mint a 2005. évi adat. Jelenleg 93 főre jut egy állásajánlat a vajdaságban.

„A kísérleti labor”

A **hajléktalanellátás** hivatalos statisztikai mutatói a régióra vonatkozólag is ugyanolyan szegényesek, mint azok Lengyelország tekintetében voltak^[8].

A régióban – a regionális statisztikai évkönyv szerint – 2010. évben 23, míg 2011-ben 27 intézmény/telephely működött, 1578 és 1405 db férőhellyel. Amennyiben csupán ezen adatokat vesszük figyelembe, akkor könnyen levonhatnánk a következtetést: az intézmények számának növekedésével a férőhelyek számának csökkenése zajlik párhuzamosan, ami a magasabb színvonalú szolgáltatások kialakulását sejteti.

A kép azonban ennél árnyaltabb. A Pomerániai régió a lengyelországi hajléktalanellátás **„kísérleti laborja”,** ahol egy olyan példaértékű és Lengyelországban egyedülállónak tekinthető kezdeményezés is működik, amely akár a későbbiekben a teljes lengyelországi hajléktalanellátás mintájává válhat. Speciális modellkísérleti programok sora, valamint egy, Lengyelországban egyedülállónak számító **szakmai együttműködési fórum** működése az, amely megkülönbözteti a vizsgált területet Lengyelország más régióitól.

A területen működő szervezetek egy része a Lengyelországban amúgy szokásos önkormányzat-szolgáltató partnerségi viszonyát képes volt kitágítani a régió, sőt az ország határain túlra. Programjaik egy része minisztériumi és EU-s támogatással működik, ami a helyi önkormányzati szabályozási rendszert inkább előtérbe helyező Lengyelországban viszonylag ritkaságszámba megy. Mindezekon túl a régióban – legalábbis lengyel viszonyok között – színes és volumenét tekintve meglehetősen nagy ellátórendszert találunk. Az ellátórendszer kiépülésében és struktúrájának alakulásában nem kevés szerepe volt egy együttműködési fórumnak: a **Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności-nak**.

A „**Pomerániai Fórum – Segítség a Hajléktalanságból való Kikerüléshez**” (PFWB)^[9] nevű szervezetet még 1997-ben alakították kormányzati és non-profit szervezetek azzal a kimondott céllal, hogy segítsék a helyi hajléktalanellátás fejlesztését, valamint az abban érdekelt szervezetek munkáját egyeztessék, tevékenységüket koordinálják. A PFWB nem más, mint egy csaknem harminc tagot (kormányzati, civil, egyházi, oktatási szervezetek) magába foglaló **ernyőszervezet**, amely mindamellett, hogy segíti a szakterület fejlődését, kapcsolatot tart külföldi partnerszervezetekkel is.

A „fórum” jelenleg Gdansk városban üzemelteti központi adminisztrációs irodáját egy vezető és két munkatárs alkalmazása mellett. A teljes stáb 12 fő programvezetőt számlál és jelenleg 19 város vesz részt a fórum tevékenységében. A PFWB jelenleg harminc tagszervezetet illetve tagot számlál, köztük hajléktalanellátó, karitatív, oktatási, közigazgatási szervezeteket valamint magánszemélyeket. A szervezet immáron kinőtte Pomerániát és az ország elsődleges hajléktalan-módszertani szervezetévé vált.

Kutatási eredményeiket folyamatosan publikálják és rendszeresen szerveznek „workshop”-okat szociális szakembereknek, de mindemellett kampányokat is annak érdekében, hogy a hajléktalanság problematikájára nem különösebben érzékeny lengyel társadalmat „érzékenyítsék”.

A PFWB hangsúlyozottan politikamentes szervezet, ezért közvetlenül a mindenkori minisztériummal áll kapcsolatban, a lokális politikai színtér mellőzésével. (Benyomásaim alapján a lengyel ellátórendszer sokkal politikamentesebb, mint a hazai. A lengyel politikai erők pedig többé-kevésbé

azonos módon viseltetnek az ágazattal kapcsolatban: általában kis érdeklődést mutatnak.)

Gdansk és Pomeránia hajléktalanellátásának főbb mutatói, az ellátásban érdekelt szervezetek

A PFWB saját (2007. évi) felmérése alapján úgy tartja: Pomerániában megközelítőleg 3000 hajléktalan ember élhet, ebből legalább ezren a „hármasvárosban”. A legfiatalabbak már a hajléktalanságba születettek, a legidősebbek túl járnak kilencvenedik életévükön. A **pomerániai hajléktalan emberek 50%-a** rendszeres vendége a helyi **hajléktalanellátó rendszernek**. A közterületen élő hajléktalan emberek arányát a szervezet 17%-ra becsüli. A nők aránya a helyi hajléktalanságon belül 20%, és a helyi hajléktalan emberek csaknem 20%-a közép, vagy annál magasabb iskolai végzettséggel rendelkezik. A teljes hajléktalan populáció 40%-nak vannak „alkoholproblémái”.

A „Hármasváros” területe több szempontból ideális terep a hajléktalanság kitermelődésére. Adott egy nagy kiterjedésű, erőteljesen iparosodott terület, amely a rendszerváltozás során érzékeny veszteségeket szenvedett. A kilencvenes évek elején a privatizált, vagy véglegesen leállt nehézipar (elsősorban hajógyártás) legkevesbé piacképes és konvertálható tudással rendelkező munkavállalói tömegesen kerültek a társadalom margójára.

A nagyváros belső kerületeinek egy része „elslummosodott” az idők során, a megkapaszkodni képes középosztály pedig többnyire a város külső gyűrűjén elhelyezkedő és mind a mai napig rohamosan növekvő új építésű lakópark-gyűrűbe költözött.

Az ellátórendszer struktúrájára jellemző, hogy inkább több, kis illetve közepes kapacitással üzemelő civil szervezetekből tevődik össze. Az önkormányzati, állami jelenlét gyakorlatilag láthatatlan.

Gdansk város intézményesített hajléktalanellátásának alapját az alábbi szervezetek működtetik:

- **Szent Albert Segítő Szervezet** - országos hálózat részeként, több, különböző profilú intézmény, telephely működtetésével és egyéb szol-

gáltatásokkal, pl. utcai szociális munka. 240 férőhelyes éjjeli menedékhelyet és 50 férőhelyes kiléptető szállót működtetnek.

- **Prometheus Alapítvány** - speciális női és anya-gyerek (átmeneti) ellátás. 105 fő anya-gyerek szállón.
- **II. János Pál** - katolikus szervezet - intézményműködtetés, szolgáltatások. 23 fő anya-gyerek szállón.
- **Przystan Alapítvány** – éjjeli menedékhely és kijózanító állomás – három telephelyen 80 férőhellyel.
- **Monar-Markot** – hajléktalanszálló, anya-gyermek otthon – két telephelyen összesen 95 férőhellyel.
- **Lengyel Vöröskereszt** – családok átmeneti otthona 10 férőhellyel.

Az ellátórendszer jellemzője, hogy kapacitásának legnagyobb részét az egyedülálló vagy gyermeces anyák gondozása foglalja le. A nyilvánvaló szükségleteken túl ezt az állapotot a lengyel társadalom általános, a hajléktalansággal kapcsolatos attitűdje magyarázza, ugyanis erre a területre könnyebb többletforrásokat szerezni, mint az egyedülálló hajléktalan férfiak elhelyezésére.

A város **lakáspolitikájáról** csak helyi szakemberek szóbeli tájékoztatása alapján sikerült információt szerezni, ezek szerint a lakásállomány kb. 80%-a lehet saját tulajdon, a maradék pedig bérlakás, ezek fele szociális alapú. Az átlagos és a szociális (önkormányzati) bérlakásokat nem csak komfortfokozatuk és jelentősen eltérő bérleti díjuk különbözteti meg egymástól, hanem a hozzájutás módja és bérleti jogviszony tartalma is. A szociális bérlakások bérleti joga pl. a többi bérlakással szemben nem örökölhető. **A szociális bérlakások bérleti díjai a legalacsonyabb jövedelemmel rendelkezők, a segélyezettek számára is megfizethetők.** Míg a „piaci alapú” önkormányzati bérlakások átlag négyzetméter árai 10 zlotyi körül mozognak, ugyanezen ár a szociális bérlakások esetében csupán négy zlotyi, azaz egy negyven négyzetméteres szociális bérlakás havi bérleti díja 160 zloty, 11 200 Ft. (+ rezsi.)

Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta (Szent Albert Segítő Szervezet)^[10]

A Szent Albert^[11] Testvér Segítő Szervezetet 1981-ben alapították Wroclawban erős egyházi támogatással. A gdanski sejt 1989-ben alakult, s a kezdeti évek általános szegény-segélyezései után 1991-ben már meg is nyitotta első, kizárólag hajléktalan embereket fogadó intézményét.

A szervezet önmagát **független, non-profit, katolikus szervezetként definiálja**, amely a szegények, és hajléktalan emberek segítségét végzi. A rendszerváltozást megelőző időkben Szent Albert polgári nevét felhasználva Adam Chmielowski Segítő Szervezetnek nevezték, és csak amikor ezt már a politikai helyzet lehetővé tette, vették fel a Szent Albert Segítő Szervezet nevet.

A szervezet jelenleg **Lengyelország egyik legnagyobb (ha nem legnagyobb) karitatív szervezete**. Tevékenysége túlterjed a hajléktalanellátáson, de a legtöbb ügyfele a lakhatási problémákkal rendelkező lengyel állampolgárok közül kerül ki. A szervezet 62 körzetben rendelkezik önkéntesekből és alkalmazottakból álló csoportokkal. Jellemzően minden körzet igyekezett létrehozni szállókat, népkonyhákat és más ellátásokat a szegény valamint hajléktalan emberek részére Lengyelország szerte.



A Szent Albert központja Gdansk, Nowy Port városrészében

Mára már a Szent Albert Segítő Szervezet akár az erősen katolicizált Lengyelország saját, helyi különlegességének is nevezhető. Befolyása, mérete révén olyan tevékenységeket, funkciókat is ellát, amely más országokban többnyire a Vöröskeresztre hárulnak. Bár a Szent Albert Segítő Szervezet mögött maga a Katolikus Egyház áll, ez a napi operatív munkában szinte egyáltalán

nem látszik. A szervezet mérete, az ellátott szakmai feladatok sokasága megkövetel egyfajta, a karitatív altruizmuson túlmutató professzionalizálódást.

Országszerte immáron **legalább félszáz intézményben három és fél ezer embernek biztosítanak férőhelyet**. Az intézmények zöme éjjeli menedékhely, de üzemeltetnek átmeneti, családost szállókat, utcai szolgáltatásokat, fürdőket, népkonyhákat, ruha és ételosztó pontokat, speciális munkaerőpiaci szolgáltatásokat, valamint kiléptető lakásokat és modellkísérleti programokat is. 2003-ban szervezetük felvételre került a FEANTSA tagjai közé.

A szervezet költségvetésének döntő része az intézményfenntartások ellenértékéeként az önkormányzattól érkezik, de ez csak a konkrét ellátás és intézményfenntartás költségeit fedezi, ezért a jelenlegi struktúra biztosítása érdekében a helyi Szent Albert „sejt” folyamatos többletforrásokra szorul, amelyeket többnyire pályázati forrásokból biztosítanak.

A szervezet 2013. évben – a klasszikus hajléktalanellátáson túl **három nagyobb volumenű szolgáltatást** működtetett hátrányos helyzetű csoportok részére:

- Kiléptető, lakhatásban tartó program (két projekt nagyjából azonos stábbal)
- Szociális készségfejlesztő központ
- Társadalmi integrációs centrum

Kiléptető lakásprogram és lakhatásban tartó program

A Szent Albert Segítő Szervezet Gdanskban két hasonló, de felhasználói körét tekintve eltérő lakhatási programot működtet.

- Lakhatási program a hajléktalanellátásból – azaz konkrét szociális intézményekből – önálló lakhatásba törekvő hajléktalan ügyfelek számára (**rehabilitáció**)
- Lakhatási program veszélyeztetett háztartásoknak, akiknek ugyan jelenleg megoldott a lakhatásuk, de a program nélkül jó eséllyel elvesztenék azt (**prevenció**)

A két külön programban **azonos stáb dolgozik, hasonló módszerekkel, de eltérő klientúrával**, eltérő célokért és különböző – bár alapvetően EU-s - forrásokból származó finanszírozás mellett. Volumenüket tekintve a preventív

program lényegesen kisebb, mint a rehabilitáció. Közös elem a két programban, hogy a programban résztvevő „support team” – akár a „housing first” projektekben, egyfajta látogatói-segítői szerepkörben mozog.

A preventív, támogató program

A program apropóját Nowy Port városrész (kerület) zömmel EU-s forrásból és kerületi támogatásból származó rehabilitációja adta. Nowy Port egyszerre ad helyet a Szent Albert Segítő Szervezet központjának, illetve – jórészt a 2012-es futball EB-nek köszönhetően itt zajlottak (és zajlanak jelenleg is) a legnagyobb város-rehabilitációs projektek. Ebben a városrészben található a 2012. évi futball EB egyik helyszíne, a PGE Aréna, valamint jelenleg is itt építik a város egyik legnagyobb beruházását: a várost kelet-nyugat irányban átszelő autótutat, amelynek jelentős része egy alagútban, a hajógyár és a kikötők alatt fog futni!



Elhagyott épület a Visztula parton – ideális „nem lakás céljára szolgáló ingatlan”

A városrész rehabilitációs pályázat legnagyobb része ugyan a tárgyi infrastruktúra, a lakókörnyezet fejlesztésére lett kiírva, de **a pályázat tartalmazott egy speciális szociális-rehabilitációs elemet is**, annak érdekében, hogy a **lakókörnyezet átalakításával járó kellemetlenségek minél kisebb veszteséget**

okozzanak a helyi lakosságnak. A város-rehabilitáció során egyes épületeket leromboltak, másokat teljes mértékben felújítottak illetve közművesítettek.

A kerületi vezetés a projekt szociális-rehabilitációs részének lebonyolítását átadta a Szent Albert Segítő Szervezet szervezetnek, akik részben az utcai szociális munkás csapatukból, részben új munkatársak bevonásával kezdtek neki a projektnek. A projekt finanszírozása 70-30%-ban oszlik meg az EU és a kerület között és egyidejűleg **mindössze hat háztartás segítségét**

irányozza elő. A segítő-támogató időszak maximálisan egy évet ölelhet fel egy-egy háztartás esetében. A programból kieső háztartások pótlásra kerülnek a kerületi szociális iroda listájáról. A projekt finanszírozása 2015. év januárjáig biztosított.

A program legfőbb célcsoportja azon lakbér vagy közüzemi hátralékos háztartások köre, akiknek a felhalmozódott tartozásaik a kilakoltatás veszélyét hordozzák magukban. A program résztvevőinek zöme önkormányzati lakásban él. Az együttműködés a kerületi szociális hivatal ajánlásával, a segítő szervezet és az ügyfél közötti kétoldalú írásos együttműködési megállapodással veszi kezdetét.

A gondozás során elérendő fő célok:

- A háztartás erőforrásainak felmérése
- Az erőforrások mobilizálása, új erőforrások keresése
- A háztartás diszfunkcionális funkcióinak kezelése
- Érdekképviselő közüzemi szolgáltatók és hitelintézetek felé

Gyakorlati kivitelezését tekintve, a Szent Albert Segítő Szervezet munkatársai **családgondozóként heti rendszerességgel látogatják a programban résztvevő háztartásokat.**

Tevékenysükről naplót vezetnek. Munkájukat jelentősen segíti, hogy a „Szent Albert Segítő Szervezet” szervezet egy munkaerő-piaci rehabilitációs szolgáltatást is működtet, amelynek résztvevői garantált munkalehetőséghez és ez által jövedelemhez jutnak. A munkajövedelemből élők számára pedig elviekben nem jelent(het) problémát a bérlakások fenntartása, hiszen a gdanski szociális bérlakások bérleti díjai 4 zloty/négyzetméter körül mozognak, azaz bárki számára megfizethetők.

A programban résztvevő munkatársak minden háztartással legalább heti egyszer találkoznak. Tekintettel arra, hogy egy „support team tag” (nevezük családgondozónak) összesen maximálisan 10-12 háztartással tartja a kapcsolatot, viszonylag **kellemes és nyugodt munkavégzési feltételeket** jelent. Az ügyfeleket látogató családgondozóknak bőséges időmennyiség áll rendelkezésükre egy-egy családdal foglalkozni. Megjelenésük – előre egyeztetett időpontokban, – megszokott jelenség a háztartásoknál és azok időintervalluma – az általam látott esetekben – soha sem volt kevesebb, mint egy

óra. A programból kikerülni a háztartásra leselkedő veszélyek elhárítását követően, vagy az ügyfél együtt nem működése miatt lehet. A „zárt és korlátozott” projektfeltételek következtében csak abban az esetben kerülhet új háztartás a programba, ha egy korábbi kiesik.

Kiléptetés támogatással hajléktalan személyeknek (rehabilitációs lakhatási lehetőségek)

Lengyelország szerte a szociális rehabilitáció kérdése a rendszerváltozás óta megoldásra vár. Amint arra a korábbiakban utaltam: a szociális szolgáltatások formai és legfőbbképp szakmai kritériumait még jelenleg sem találhatjuk meg egyetlen felsőbb jogszabályban sem.

A szabályozatlanság hozadéka, hogy az eltelt több mint két évtized – többnyire - alapvetően csak a közvetlen életmentéshez szükséges szolgáltatásokat keltette életre az adott településeken. A rehabilitáció – általában világszerte költséges – biztosítását a helyi önkormányzatok ez idáig nem különösebben szívesen vállalták magukra. **Húsz év, EU-s források, és a „Pomerániai Fórum” szabályozást sürgető munkája vezetett a gdanski kiléptető projektek megvalósításához**, amelyek jelenleg modell-kísérletként, tesztprogram formában működnek a városban – a Szent Albert Segítő Szervezet, egy másik helyi civil szervezet valamint a helyi szociális iroda közös kooperációjával. A rehabilitáció eszközének kidolgozását feltehetően a szállók „bedugulásának” jelensége, az évek, sőt évtizedek óta ott életvitelszerűen élő személyek tömege tette szükségessé.

A rehabilitációs (vagyis kiléptető) program lényegi célkitűzése, hogy hosszabb ideje stabil lakhatás nélkül lévő egyéneket és családokat önálló bérleménybe juttassanak. A program két fő célcsoportját **hajléktalan emberek és gyermeküket egyedül nevelő, lakhatási problémával küzdő anyák alkotják.**

A programban résztvevők számára jelenleg **húsz lakást biztosítanak Gdanskban.** A lakások közül **16 magántulajdonú, míg négy önkormányzati bérlakás.** A magántulajdonban lévő lakások esetében a bérleti jogviszony a tulajdonos és a segítő szervezet között jön létre, míg az önkormányzatiak esetében közvetlenül az önkormányzat és az ügyfél között.

Az esetek többségében a bérbeadók nem sejtik, milyen célokra adják ki a lakásokat és ebből eleinte származtak is problémák, de ennek ellenére - a

projekt vezetőjének véleménye szerint – azért szerepelnek nagyobb súllyal a programban **magánlakások**, mert ezek kezelése, bérbevétele sokkalta gyorsabb és **egyszerűbb, mint a mindenféle bürokratikus kötelmekkel terhelt önkormányzati bérleményeké.**

Mindezzel szemben az is elmondható, hogy igen lényeges különbség mutatkozik meg az önkormányzati (főleg az önkormányzati szociális) és a magántulajdonú bérlakások árai között. Az előbbiek bérleti díja a magán-lakáspiac bérleti árainak a felét sem éri el (szociális bérlakások esetén jó, ha negyedét). A viszonylag olcsó és megfizethető önkormányzati bérleményekkel szemben álló magántulajdonú bérlemények árai – egy kétszobás panel bérleti díja és rezsivel kb. 1000-1300 PLN (72 000–93 000 Ft) – már egy egyfős, átlagkeresettel rendelkező személynek is alig, vagy semennyire sem megfizethetők.¹

A programban szereplő húsz lakásból tíz egyedülálló hajléktalan embereknek, másik tíz gyermekes anyáknak van fenntartva. Egyedülálló hajléktalan emberek esetében a legjellemzőbb lakásméret a 35–45 négyzetméter közötti másfél, két szobás, berendezett (többnyire panel-) lakás. A bérelt lakások **többségében kettesével élnek** a „kihelyezett” ügyfelek, így a programban minimum harminc felnőtt, valamint az anyákkal élő gyermekek érintettek.

A bérlők az **egy éves jogviszonyuk** alatt egy speciálisan kidolgozott bérleti támogatásban részesülnek. A bérleménybe és ezáltal a programba kerülés minimum feltétele, hogy az ügyfél rendelkezzen a bérlemény kifizetéséhez elegendő jövedelemmel, amely lehet munka vagy transzferjövedelem, és a program egy éves lezárását követően **vállalja a további bérleti jogviszony fenntartását.** A programba kerülést megelőzően megtakarítást, „előtakarékosságot” nem kérnek az ügyfelektől, sőt, kauciót sem kell fizetniük.

A programba a Szent Albert Segítő Szervezet és egy helyi alapítvány hajléktalanszállóiról, az ottani stáb ajánlásával lehet bekerülni. A projekt vezetője az „ajánlottak” közül igyekszik előszűrést végezni, ugyanis az alapítvány teljes pénzügyi felelősséget vállal bérlőiért, azaz; lakbér és rezszi nemfizetés esetén vagy károkozáskor az alapítvány fizet a bérbeadónak.

¹ Az önkormányzati bérlakások és az önkormányzati szociális bérlakásokra rendkívül eltérő szabályok vonatkoznak, amelyek a bérleti időtartamban, a bérleti díjban, a jog öröklésében és, leginkább, a kivásárolhatóság feltételeiben mutatkoznak meg.

Annak ellenére, hogy a jelenleg lakásban élő ügyfelek stabilnak, önállóknak tűntek, az alapítvány munkatársai elmondták: a kiválasztás nem könnyű feladat számukra sem, mert **a szállókon évek óta életvitelszerűen élő ügyfeleik jelentős része stabil jövedelemmel nem rendelkező szenvedélybeteg.** Az ő bevonásukat viszont nem találták eléggé biztonságosnak a program stabilitása szempontjából.

A bérelt lakásokba érkező ügyfelek többnyire már berendezett lakásokba költözhetnek. természetesen velük is szerződést köt az alapítvány, mely tartalmaz minden jogot és kötelezettséget, ami a feleket terheli. A programban résztvevő ügyfeleket (tehát nem a lakásokat) a „support team” tagjai heti rendszerességgel látogatják. A heti találkozások során segítő és ügyfele a mindennapi élet legapróbb dolgaitól a munkavállaláson át a napi megélhetés kérdéseiről beszélnek. A látogató szociális munkások segítséget nyújtanak ügyfeleik számára kedvezmények megszerzésében, hivatalos ügyeik intézésében, érdekképviselőtükben, valamint közvetlenül maguk szedik a lakbért is! A találkozások minimum egy óra hosszúak.

Az ügyfelek által fizetett bérleti díjak nagysága függ a lakás tényleges bérleti díjától, valamint a rezsiköltségektől és a bérleti jogviszonyuk előrehaladásától is: a program **első hat hónapjában a program résztvevői nem fizetnek lakbért, a hatodik hónaptól a tényleges bér 50%-át, amely havonta 10%-kal emelkedik, így érve el az egy éves ciklus végén a 100%-ot.**

A program eddigi egy éves működése során csekély fluktuáció tapasztalható. Mindeddig összesen két ügyfélnek kellett a szerződését felmondani, nekik is a lakás „nem rendeltetésszerű” használata végett.

A programban résztvevő ügyfelek túlnyomó többsége szakközépiskolát végzett, így szakmával is rendelkeznek - munkabérük jellemzően nem a minimálbér, hanem egy általános, 2000 zlotyis (kb. 145 000 Ft) szakmunkásbér². Ilyen fizetési viszonyok mellett reális alternatíva egy akár 1600 zlotyiba kerülő közös bérlemény, mert a bérlőnek lakhatási költségeinek kifizetését követően is marad havi 1200 zlotyija, amely összeg bőségesen elegendő a megélhetéshez Gdanskban.

2 Ez az összeg egy picivel magasabb, mint egy magyar szociális munkás nettó átlagkeresete.

A program sikerének egyik **kulcsmotívuma**, hogy a szerződő ügyfeleket a program első szakaszában **nem vegzálják bérleti díj fizetésével**, így azok felhalmozhatnak egy sor olyan szükségleti cikket, amelyet szállón élő hajléktalanként nem vehettek meg (jellemzően ruhát, háztartási-elektronikai készüléket, szórakoztató elektronikai eszközt). A program résztvevői közül többen tervezik, hogy az egy év lejártát követően saját bérleménybe költöznek, önállóan, egyedül.

CENTRUM TRENINGU UMIEJTNOSCI SPOLECZNYCH **- CTUS (Szociális Készségfejlesztő Központ)**

Az intézmény története, a szolgáltatás célja

A lakáshitelezés vagy a közüzemi illetve lakbértartozások miatti kilakoltatások – Gdansk kézzel fogható prosperitása ellenére is – napirenden vannak a városban. Annak ellenére, hogy a város egész Lengyelország hajléktalanellátási kísérleti laborjaként működik, a városháza évtizedeken át csak a hagyományos intézményi ellátást tartotta szükségesnek finanszírozni.

Preventív adminisztrációs és intézményi eszközzel a közelmúltig bezárólag a város nem rendelkezett.³

2009 végén a helyi önkormányzat látva a kilakoltatásokból közvetlenül a hajléktalanellátásba érkező helyi lakosok növekvő számát úgy határozott, hogy egy **köztes, fél-intézményi ellátási forma bevezetésével igyekszik legalább lassítani a hajléktalan emberek arányának növekedését**. Végrehajtó partnerként azt a Szent Albert Segítő Szervezetet kérték fel, amely a városban csakúgy, mint országosan nagy tapasztalatokat szerzett már a hajléktalan emberekkel kapcsolatos segítő munka terén.

Az újonnan létrehozandó intézmény szakmai céljaként **a frissen lakást vesztett egyének és családok rehabilitációját határozták meg, annak érdekében, hogy az intézményi lét során a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek**

³ Ugyanez érvényes a hajléktalan emberek rehabilitációjára. Mind a mai napig megoldatlan a végképp munkaképtelen, önmagukat csak részben ellátni képes hajléktalan emberek tartós-bentlakásos gondozása is.

újra képesek legyenek az önálló életvitelre az önkormányzat által biztosított szociális bérlakásokban.



A CTUS épülete

Az intézmény jelenleg az egyetlen hasonló céllal üzemeltetett szolgáltatás Lengyelországban. Ennek megfelelően viszonylag nagy szakmai-látogatói forgalmat bonyolít le, bevallottan modell-kísérleti programként működik.

Az „intézmény”, az ellátást kérők jogi státusza, az együttműködés szereplői

A **CTUS** semmi esetre sem tekinthető klasszikus szociális intézménynek, már csak azért sem mert az „intézményi jogviszony” egy háromoldalú megállapodás a város, az ügyfél és a szolgáltatást nyújtó szervezet, jelen esetben a Szent Albert Segítő Szervezet között.

Az ellátást kérők **bérlők**, akik az épület egy-egy kijelölt szobáját, valamint az azokhoz tartozó közös helységeket **bérlik**. Bérleti jogviszonyuk külön tartalmazza is a reájuk eső közös helyiség arányát és a bérleti jogviszonyuk – benne a bérleti díjjal - is ennek megfelelően kerül meghatározásra.

A valódi jogviszonyt a város köti az ügyféllel, akinek hat hónap időtartamra lehetőséget biztosít az épületben való bérleti jogviszonyra, amely legfeljebb ugyanennyi időre egy alkalommal meghosszabbítható.

Az épületben tevékenykedő, a ház közös életének keretét adó Szent Albert Segítő Szervezet munkatársai hivatalosan program asszisztensként szerepelnek a projektben, mellettük az ügyfélnek **a városi szociális iroda munkatársával is kapcsolatot kell tartania**. Ez a kapcsolat azonban formális, a valódi segítő munkát a szervezet munkatársai végzik a házban élők közt.

Bérleti jogviszony lejártá esetében egy háromszereplős team (a város képviselőjében egy tisztviselő, a helyi családsegítő szolgálat egyik szociális munkása és a helyben működő stáb egyik tagja, aki az ügyfél személyes segítője) dönt az ügyfél további sorsát illetően. Áttekintik az ügyfél anyagi kondícióit, különös tekintettel a lakbértartozásra, az együttműködés kezdetén meghatározott célok megvalósításának aktuális állapotát, és az esetlegesen szükséges további lépések körét, majd döntenek. Döntésük szólhat **az együttműködés, azaz a bérleti jogviszony felmondásáról, a bérleti jogviszony meghosszabbításáról, valamint önkormányzati (szociális) bérlakás kiutalásáról**. A bérleti jogviszony egyetlen alkalommal, maximum hat hónappal hosszabbítható meg.

Az „intézmény” tárgyi feltételei, szolgáltatásai

Az „intézménynek” helyt adó épület szintén Gdansk Nowy Port városrészében található. Az épület a földszinttel együtt négyszintes, maga az intézmény ebből a három emeletet, valamint az alagsort használja. Az alagsorban raktárak valamint egy közösségi helyiség (sport szoba), az első szinten a „program-asszisztensek” irodája, vezetői iroda, két interjúszoba, ügyeletesi szoba, lakószobák valamint vizesblokkok és konyha található.

A lakószobák általában 15–20 négyzetméter alapterületűek, csapatot tartalmaznak, de a vendégeknek a folyosón elhelyezett konyhát és fürdőszobát kell használniuk. Egy szobát egyszerre két vendég használhat, kivéve gyerekes családok esetében. A szoba kijelölését az önkormányzat már a szerződésben rögzíti, így annak későbbi módosítása csak külön engedéllyel lehetséges.

A szobák bútorzata szegényes, kopott, korábbi adományokból biztosított. Az ügyfelek saját bútoraikat nem, vagy csak igen kis mértékben használhatják. A saját bútorok raktározásáról a város gondoskodik.

A konyha kapacitása elegendőnek tűnik, a vizesblokkok viszont kissé alultervezettek. A vizesblokkok kapacitásának megtervezését jelentősen zavarja, hogy az intézmény nem csak hogy koedukált, hanem gyakorlatilag korosztályhoz sem kötött, ezért a lakóösszetétel korok és nemek szerinti megoszlása – pl. több komplett család, vagy anya-gyerekek érkezése esetén – napról-napra változhat.

Az épület második szintjén további lakószobák, egy közösségi helyiség, és két csoportszoba található. Általánosságban látható, nem az volt a cél, hogy minden egyes négyzetméterre egy- egy ügyfelet bezsúfoljanak. **A segítő személyzet számára bőségesen elegendő irodát és egyéb szobát tartanak fent.** A különböző helyiségek más-más funkciót látnak el (interjúszoba, csoportszoba, tárgyaló stb.).

A szolgáltatások köre két nagyobb csoportra osztható, lakhatási szolgáltatásokra és személyes segítségre. A lakhatási szolgáltatások körébe tartozik minden, ami a ház rendjével illetve az infrastruktúra használatával kapcsolatos. A szállóvendégek korlátlanul használhatják az összes közös helyiséget, és a benne lévő eszközöket, vagyis főzhetnek, moshatnak, ételeiket tárolhatják. Használhatják a közösségi szobát, valamint a könyvtárat és a sportszobát az alagsorban. Az intézmény alagsorában kisebb csomagmegőrző is működik, de ennek kapacitása nem terjed ki a bútorokra. Textíliáról mindenkinek magának kell gondoskodni.

Az épületben 24 órában tartózkodik személyzet. Nappal az asszisztens csapat, délután-éjszaka ügyeletesek, inkább biztonsági őrök.

A hálósobák valódi bérleményként kezelendők, oda a személyzet csak ritkán és indokolt esetben megy be, kivéve az esti „létszámmellenőrzést”, amelyet egy korábbi sajnálatos haláleset követően, kényszerből vezettek be.

A jogviszony keletkezése és megszűnése, a szakmai munka tartalma és folyamata

A szolgáltatási (bérleti) jogviszony első körben az igénybevevő és az önkormányzat között, annak családsegítője közreműködésével kötöttek. Feltétel, hogy **az igénybevevőt a kilakoltatás fenyegetse, vagy már kilakoltatott legyen.** A bérlő az önkormányzattal kötött szerződés birtokában keresi fel a házat. A szerződése tartalmazza a bérleti jogviszony legfőbb paramétereit: az bérleti díjat, a szoba számát, a jogviszony hosszát és a tartózkodás, valamint az együttműködés feltételeit.

Az intézményben tartózkodó program asszisztensek (4 fő, főállásban) tájékoztatják a bérlőt az intézmény házirendjéről, valamint leltárt készítenek a személyes használatra átadott bútorokról. Az első találkozáskor az ügyfél aláírja, hogy a házirendet megértette. A második találkozás alkalmával egy gyorsinterjút készítenek a beköltöző legfontosabb szociális és egészségügyi paramétereivel kapcsolatban. Az intézmény szabályozása inkább háztartásokban és nem egyénekben gondolkodik, azaz egy anya hozhatja a gyermekeit vagy az élettársát, de szerződést csak az egyikük köthet.

Az első interjút többnyire egy pszichológus végzettségű kolléga készíti. Ezt követően jelölik ki az ügyfelek számára a személyes „asszisztensüket”. Az asszisztensek valamilyen előre meghatározott praktikus szempont alapján „kapják” ügyfeleiket. Van kolléga, aki a betegebb ügyfelekkel, van, aki családokkal és nőekkel foglalkozik, és van, aki a fiatalabb munkavállalókkal.

A szolgáltatás elsődleges célkitűzése, hogy a házba költöző ügyfeleket képessé tegyék az újbóli önálló életre. Mindezt az együttműködés során az intézmény munkatársai igyekeznek feltérképezni ügyfelek legfontosabb adottságait, képességeit, mentális és egészségügyi állapotukat.

Az ügyfelekkel (bérlőkkel) végzett munkát ugyan egy előre elkészített dokumentáció alapján végzik, ez azonban csupán néhány egyszerű űrlapot jelent a célok, megtett lépések és az elért eredmények felsorolásával. Az ügyfelek munkaidőben bármikor kereshetik személyes segítőjüket. Egy segítő **maximum 12 „háztartással” foglalkozik** - egy szobában akár egy anya is élhet négy gyerekkel!

A személyes készségek javítása érdekében a segítők **nagy hangsúlyt fektetnek ügyfelek egészségügyi kivizsgálására**, és abban az esetben, ha vala-

kiről bizonyítható, hogy nem munkaképes, megteszik a megfelelő lépéseket. Az intézmény számára viszonylag nagy segítség, hogy a működtető „Szent Albert Segítő Szervezet egy másik projekt keretein belül munkaerő-piaci reintegrációs szolgáltatást is üzemeltet. A két szolgáltatás között folyamatos kapcsolat és összedolgozás tapasztalható, és mivel a foglalkoztatási projekt elegendő munkalehetőséggel bír, a házban élők foglalkoztatása is megoldott.

Az egyéni szociális munkán túl az **épületben nagy hangsúlyt fektetnek a közösség szervezésére**. A csoportfoglalkozásokon kívül rendszeres kirándulások, kerti partik segítik az itt élő emberek ismerkedését, s ha ez még nem lenne elég, a ház lakóinak csaknem 20%-a (8-10 fő) önkéntesen ellát valamilyen fontos megbízatást – pl. könyvtáros, szerszám-raktáros, levélfogalmazó, stb.). **Az épület teljes takarítása, a kisebb javítások** mind az itt élő emberek **feladata**, beosztás szerint! Az épületen belül végzett munkálatokért az intézmény nem tud fizetni, tud azonban közmunka-igazolást kiállítani, amellyel akár a lakbér is kompenzálható.

A közösségi érzést erősítendő, amennyiben olyan ügyfél érkezik a házba, akinek az adott pillanatban semmi pénze nincs, a szociális munkások élelmiszergyűjtésbe kezdenek a házban belül a friss beköltöző javára. Többnyire sikeresen. Mindemellett minden születésnapos egy kisebb ajándékot is kap.

Időközönként összejöveteleket szerveznek egykori ügyfeleknek utánkövetés céljából.

A lakbér kb. 200 zloty (14 000 Ft) körül mozog, de ezt befolyásolja az előző havi **közüzemi fogyasztás, amelyet beleszámítanak a térítési díjba**. Ez az összeg a hivatalos minimálbérhez (kb. 1200 zloty – 86 000 Ft) mérten „baráti”, a szociális segélyhez (560 zloty – 40 000 Ft) mérten magas. A lakbér összegében különbség tapasztalható a szerint is, hogy az ügyfél önkormányzati vagy saját tulajdonú lakásból vagy bérlemből költözött-e ki. A korábban az önkormányzattal bérleti jogviszonyban állók ebben az intézményben a dupláját fizetik egy négyzetméterért, mint azok, akik korábban nem önkormányzati ingatlanban éltek.

A jogviszony megszűnése elhalálozással, felmondással és a bérleti jogviszony idejének lejáratával lehetséges. Az intézményben nem jellemző az eltanácsolás, 2,5 év működés alatt csupán két alkalommal történt meg.

Azok az ügyfelek, akik a „sikeres” rehabilitációs időszak alatt megfeleltnek lettek nyilvánítva, újabb önkormányzati (szociális) bérlakást vehetnek igénybe. A bérlakások négyzetméter-ára rendkívül alacsony (4 zloty, kb. 280 Ft!!!), így ezek megfizetése, akár még a nem túl bőkezű munkanélküli ellátás mellett is lehetséges. Aki tehát lakást kap: nagy kegyben részesül(het).

A szolgáltatás a helyi önkormányzat finanszírozása mellett és azzal gyakorlatilag karöltve működik, ennek ellenére elmondható: **valódi szakmai kontrollt senki sem gyakorol felettük.** A helyi önkormányzatnak van ellenőrzési jogköre, de a szakmai munkába nem szól bele, csupán az intézmény költségvetését ellenőrzi, azt viszont meglehetősen gyakran. A fenntartó megelégszik egy nem túl beszédes éves beszámolóval, azon kívül több követelése nem igen van a szervezet felé.

Hazai szemmel nézve a szolgáltatás három nagyon fontos ponton tér el az általánosan bevett hazai átmeneti ellátás gyakorlatától:

1. Nem törekszik mindenáron „intézményesítésre”, az épületben élő emberekre mint bérlőkre tekintenek, akikhez legfeljebb közelebb vitték a segítő szolgáltatást.
2. Nagyon határozott jogviszonyokkal dolgoznak. Ez sokkal erősebbé teszi a kereteket.
3. Valódi, reális és megfizethető lakhatási lehetőséget képesek felkínálni mind a bérleti jogviszony ideje alatt, mind az együttműködés végén.

A lengyel ellátórendszer a helyi és a hazai tapasztalatok tükrében

Nem véletlen, hogy a gdanski hajléktalanellátást e beszámoló címében „kísérleti labornak” neveztem. Eme megtisztelő címet a korábbiakban azzal magyaráztam, hogy a régióban – gdanski székhellyel – egyedülként működik egy olyan szervezet (a PFWB) amely koordinátori, módszertani feladatokat próbál ellátni a régió és indirekt módon Lengyelország hajléktalanellátásán belül. Bár e tanulmány alapvető célja a gdanski hajléktalan-ellátórendszer – azon belül is egy karitatív szervezet speciális projektjeinek - bemutatása volt, éppen a vizsgált régió Lengyelországban betöltött szerepe okán nem

eretnekség talán néhány következtetést levonni a helyi viszonyokból kiindulva a teljes lengyelországi hajléktalanellátásra nézve.

Mindenekelőtt fontosnak tartom hangsúlyozni, hogy **a lengyel szakellátás a rendszerváltozást követően láthatóan teljesen más utat járt be, mint a hazai** és ez csak részben köszönhető a dominánsabb karitatív-szervezeti jelenlétnek. Önmagában véve az, hogy a szolgáltatási piacon az önkormányzati és az állami szereplők megjelenése szinte egyáltalán nem érzékelhető, még nem jelent semmi különöset – a hajléktalanellátás sehol a világon nem népszerű feladat, az állam, ahol teheti, lehetőleg távol tartja magát tőle. Domináns civil jelenlét mellett, de erős állami kontroll alatt a szolgáltatások képesek lehetnek bizonyos standardoknak megfelelni. Ezt történik hazánkban is, ahol - ha a jeleket jól érzékeljük - manapság a központi kontroll a törvényi-rendeleti szabályozások eddig is fojtó keretein túl csak erősödik (pl. KENYSZI). Mindennek ellenére a civil és egyházi szervezetek, ha nem is kizárólagos, de domináns szerepet képesek vinni a hazai szolgáltatási ágazaton belül is.

A legszámottevőbb különbséget a két ellátórendszer között, azok kialakulásának történelmi előzményeit kutatva vélhetjük felfedezni. Az a fajta önszerveződő demonstratív civil jelenlét, amelyet aztán politikai szervezetek vagy felkaroltak, vagy saját hasznukra támogattak (ennek megítélése ízlés kérdése) és amely a hazai ellátórendszer kialakulását a rendszerváltozás hajnalán leginkább elősegítette, nem volt jellemző a korábbi Lengyelországra, legalábbis ami a hajléktalan ellátó szolgáltatásokat illeti. A jelenlegi hazai politikai nyomás meg végképp nem.

A rendszerváltozás kora óta a mindenkori lengyel politikai erők nem tartották központilag megoldandó állami feladatnak a hajléktalanellátást. Bár tapasztalataim nyilvánvalóan nem lehetnek egyetemlegesek, szakmai tanulmányutam során, helyi szakemberekkel konzultálva számtalan esetben próbáltam felfedni a helyi politika és a „szakma” kapcsolatrendszerét és minduntalan csodálkozással vegyes tagadást tapasztaltam annak létezését kutatva. Ha lehet hinni az ágazat helyi szakembereinek – és miért ne lehetne – **a politikai semlegesség a lengyel hajléktalanellátást tekintve nem üres fogalom**. Mindez már csak a két társadalom hasonlatosságait tekintve is figyelemreméltó. A hazánkban oly jellemző aktuál- és szakma-politikai csatározások vagy nem léteznek, vagy nem kerülnek felszínre lengyel hon-

ban. A politika eme szektorba történő direkt beavatkozása megütközést kelt a helyi szakemberekben, olyannyira, hogy látogatásaim során unos-untalan a magyarországi történések – amelyek híre feketén-fehéren már Gdanskig jutott – magyarázására kényszerültem.

Mindent egybevetve: **a lokális szabályozási környezet, a depolitizáltság és a szinte kizárólagos civil jelenlét** az, amely a lengyel hajléktalan ellátás fejlődését a leginkább meghatározta a múltban.

A fejlődésnek csak az utóbbi évtizedben megjelenő EU-s források és standardok szabtak új irányt. Az addig jellemzően keresletorientált szolgáltatás-szervezésben egyre több kínálati elem jelent meg (vagyis „azt szolgáltatunk, amire van forrás és nem, amire kereslet van”). A független, karitatív szervezetek szolgáltatásaira alapuló szolgáltatási-ágazat valódi iskolapéldája a kizárólag civilekre alapozott szolgáltatástervezés koncepciójának, annak minden pozitív és negatív hozadékaival együtt. **Legfőbb előnyeként talán azt lehetne felhozni, hogy a fejlődés legfontosabb motorja a valódi helyi szükséglet**, a felülről erőltetett szakmapolitikai irányelvek (törvényi-rendeleti szabályozás) nem eredményezték a szektor – hazánkban oly jellemző – „kisgömböcsödését”. Eddig. Kérdés azonban, hogy a PFWB az ágazati minisztérium felé tett ajánlásai mennyire fogják uniformizálni a szektort a jövőben, valamint az elérhető EU-s pályázati források milyen módon befolyásolják majd az ágazat fejlődési irányát.

Az ellátórendszer legnagyobb hátrányai ugyanabból az okokból származnak, mint az előnyei. A gyenge központi szabályozások⁴ mellett működő szervezetek gyakorta – legalábbis hazai szemmel nézve – igen sajátosan értelmezik feladatukat. Tevékenységük néha anakronisztikus⁵, a szakmaiságot karitatív érzülettel helyettesítő. Az ellátási kötelezettség merev értelmezéséből, a kapacitások elégtelenségéből, valamint az ellátási szintek hiányából adódóan⁶ **lényegesen többen szorulnak ki az ellátásokból, mint hazánkban**. A mennyiségi hiányosságokat azonban nem pótolja minőségi többlet,

⁴ A meglévő szabályozások alapvetően pénzügyi és népegészségügyiiek, a szociális munka tartalmi szabályozását egyetlen jogszabály sem vállalja fel.

⁵ Hajléktalanellátó szervezet által működtetett „kijózanító-állomás” ahol az ügyfeleket személyes szabadságukban korlátozzák szociális szakemberek!

⁶ Értsd: utcai szolgálat, átmeneti ellátás, rehabilitáció valamint tartós-bentlakásos szolgáltatások hiánya.

mert a meglévő progresszív kezdeményezések még igencsak kísérleti stádiumban zajlanak, de amennyiben ezek kiértékelése során az ágazat szereplői megfelelőnek ítélik azokat, jó esély nyílhat annak felépítésére, amelyet talán a későbbiekben úgy hívnak majd: a „Gdanski modell”.

Források

- [1] http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/SY_statistical_yearbook_of_Poland_2012.pdf
- [2] Itt szükséges megjegyezni: A hazai adatgyűjtés – évtizedekre visszamenően – kifejezetten jó minőségű és pontos adatsorokat képes kitermelni, amelyek forrása egyszerre maga az ágazati irányítást végző minisztérium valamint maguk a szociális szolgáltató szervezetek, akiket a KSH évről-évre lekérdez.
- [3] <http://www.feantsa.org/code/en/country.asp?ID=18&Page=22>
- [4] http://www.feantsa.org/files/freshstart/Annual_Theme/2011/National%20Reports/Poland_National%20Report%20Quality_2011.pdf
- [5] Érdekesség: a FEANTSA anyagban feltüntetett minisztériumi adatbázis e sorok írásának idején már nem elérhető!
- [6] Az anyag 2011. februári dátummal van jelölve.
- [7] http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gdansk/ASSETS_Rocznik_2012_ang.pdf
- [8] Ráadásul konkrétan hibásan is vannak feltüntetve.
- [9] <http://www.pfwb.org.pl/kim-jestesmy/>
- [10] Forrás: http://www.bratalbert.org.pl/portal/component/option,com_frontpage/Itemid,1/lang,en/
http://www.bmszki.hu/sites/default/files/field/uploads/olah_dori_gdansk.pdf
http://www.bmszki.hu/sites/default/files/field/uploads/gdansk_2011_fabok_anita.pdf

- [11] *Szent Albert testvér (Adam Chmielowski 1845-1916)* Tehetséges festőművész, a nemzeti felkelés idején, harc közben elveszítette lábát. Politikai emigránsként Párizsba ment festészetet tanulni. Iskoláját Münchenben fejezte be 1874-ben. 1887-ben egy krakkói tömegszállás meglátogatása során úgy határozott, hogy addigi életét hátrahagyva megosztja javait a szegényekkel.

Kiutak a hajléktalanságból Közép-Európában

Egy stratégiai partnerségi együttműködés tanulságai

A Kiutak a hajléktalanságból partnerség

A Kiutak a hajléktalanságból együttműködést négy közép-európai ország hajléktalansággal foglalkozó szervezete és a FEANTSA, a hajléktalan emberekért és megfizethető lakásokért európai szinten küzdő szervezet valósította meg. Bár már több nemzetközi partnerségi program teremtett lehetőséget a lakhatási jó gyakorlatok és tapasztalatok európai cseréjére, a partnerszervezetek szükségesnek érezték, hogy ebben a projektben kizárólag a régió helyi lakhatási programjait járják körül – mivel országaink lakhatási programjainak szerkezeti beágyazottsága, aránya, az általános szociális támogatások mértéke, továbbá a szociális bérlakások és lakhatási támogatások lényegesen eltérnek a régebbi EU-s tagállamokétól, amely megnehezíti mind a hajléktalan emberek hajléktalanságból való kilépését, mind az őket segítő munkáját. Nem szerepelt céljaink között a különböző társadalmi közegek mélyreható vizsgálata, helyette a működő, sikeres gyakorlatokat kívántuk

megismerni és megérteni. Olyan helyi gyakorlatokat kerestünk, melyek saját országaink és városaink számára is átvehetőek.

Az együttműködés célja

Míg Európában és a világ különböző tájain egyre nagyobb hangsúlyt kapnak a lakhatás-központú és elsőként lakhatás típusú programok (maga az Európai Bizottság is felszólította a tagállamokat arra, hogy a hajléktalanság felszámolását társadalmi befektetésként valósítsák meg, a lakhatás-központú megközelítést hangsúlyozva), a partnerségben részt vevő országokban nem volt könnyű ilyen programokat találni. A lakhatás-központú programok „olyan gyakorlatok, melyek a lakhatást alapvető emberi jognak tekintik, ami minden más probléma, akár szociális, akár egészségügyi, akár munkaerőpiaci jellegű megoldásának alapja”, a hagyományos *lépcső-modell szerint* „a biztos lakhatás a reintegrációs folyamat végcélja, a hajléktalan embereknek pedig, különösen azoknak, akik egyszerre több nehézséggel is küzdenek, végig kell járniuk a szállásnyújtó intézményrendszer egyes lépcsőit mielőtt „késszé” válnának a lakhatásra”.¹ A legtöbb általunk megismert program a valóságban sokkal közelebb áll a lépcső-, mint a lakhatás-központú modellhez. És bár találkoztunk olyan programokkal is, amelyek megpróbálták az elsőként lakhatás megközelítés bizonyos elemeit adaptálni (különösen abban, hogy régóta közterületen élő hajléktalan embereket költöztetnek egyenesen támogatott lakhatásba), egyik bemutatott projekt sem tudott akár egész életen át, akár csak a szükséges ideig tartó (amíg a szükséglet fennáll), támogatást biztosítani, hiszen a finanszírozás sehol sem garantált néhány évnél tovább. Mivel azonban a közép-európai régióban nagyon kevés a szociális bérlakás, és a legtöbb országban a lakhatási támogatások mértéke is elégtelen², a bemutatott gyakorlatok a hagyományos lépcső-modellhez képest innovatívnak számítanak. Ezeket a megoldásokat a továbbiakban *lakhatás-alapúnak* hívjuk. E programokban különböző támogatást vehetnek igénybe a felhasználók (egyesek bérlők, mások ügyfelek), akik maguk is kiveszik a részüket a lakbér és a rezsiköltségek fizetéséből, s akiknek elképzelhe-

1 lásd a 2010-es Európai Konszenzus Konferencia szakmai ajánlásaiban.

2 még Csehországban, ahol a lakhatási támogatás magas összegű, sem mindig tudják a lehetőséget hajléktalan emberek kihasználni (pl. adminisztrációs, lakcímmel kapcsolatos gondok miatt)

tő, hogy vállalniuk kell a teljes absztinenciát, esetleg a részvételt valamilyen terápián, s akiket egyértelműen arra bátorítanak, hogy a támogatott időszak végére önfenntartóvá váljanak. Ily módon ezek a programok általában nem tudják fogadni a legelesettebbeket (komoly szenvedélybetegség, fizikai vagy mentális problémák, bizonytalan és rendszertelen jövedelem, és nincs is remény arra, hogy ez megváltozzon – akár nyugdíj, akár munkahely segítségével). Ugyanakkor mégiscsak olyan embereknek biztosítanak lakhatást, akik e segítség nélkül nem tudnák megtalálni a hajléktalanságból kivezető utat.

Az alábbiakban bemutatjuk az együttműködés szereplőit, a közös tevékenységeket, a megismert helyi gyakorlatokat, valamint az ezekből fakadó szakpolitikai ajánlásokat.

Partnerszervezetek

Az együttműködésben hat, hajléktalan emberekkel foglalkozó szervezet vett részt. Öt közülük civil, egy pedig önkormányzati szervezet. Öt szervezet közvetlen szolgáltatásokat nyújt hajléktalan embereknek és részt vesz a hajléktalansággal kapcsolatos jogszabályi változások véleményezésében Közép-Európában: Csehországban, Lengyelországban, Magyarországon és Romániában. Mivel az együttműködés célja a helyi szintű jó gyakorlatok megismerése volt, a résztvevő szervezetek is helyi jellegűek, bár a cseh SAD az egész ország hajléktalanellátó szervezeteit képviseli, a Habitat for Humanity Magyarország pedig egy nemzetközi hálózat része, melynek nem csupán Európában, hanem minden földrészen vannak tagszervezetei. A partnerségben a FEANTSA, a hajléktalanellátó szervezetek európai hálózata képviselte az európai szakértelmet, amely szinte mindegyik tagállamból rendelkezik tagszervezetekkel.

A partnerszervezetek többféle tudású résztvevőkkel dolgoztak, többek között szociális és terepmunkásokkal, intézmény- és szakmai vezetőkkel, korábbi és jelenleg is hajléktalan emberekkel, helyi önkormányzati tisztviselőkkel, szakpolitikai tanácsadókkal és kutatókkal, bár ez utóbbiak voltak a legkevesebben. A partnerszervezetek saját munkatársaikon túl formális és informális kapcsolati hálójukon keresztül is bevonhattak embereket a különböző tevékenységekbe. A lengyel Ius Medicinæ Alapítvány például nem nyújt közvetlenül szolgáltatásokat hajléktalan emberek számára, de olyan szervezetekkel, köztisztviselőkkel és segítőkkal dolgozik együtt, akik Varsó-

ban lakhatás-alapú szolgáltatásokat működtetnek, s sikerült közülük néhányat bevonni a program megvalósításába. Mind a négy közép-európai országból vettek részt hajléktalan emberek a találkozókön, volt, aki házigazdaként, s volt, aki vendégként (is).

Közös tevékenységeink

Az együttműködés központi részét a partnerség öt városában, Budapesten, Prágában, Bukarestben, Varsóban és Brüsszelben megrendezett találkozók jelentették. A kétnapos találkozókat a helyi partner szervezte, általában szervezetenként legalább három fő vett rajtuk részt, kivétel a FEANTSA, amely egy állandó munkatársat delegált a projektbe.

A találkozók fő célja a nem hajléktalanszállón történő helyi támogatott lakhatási programokkal kapcsolatos tapasztalatok cseréje volt. A különböző országok közötti megértés elősegítése érdekében kidolgoztunk egy szempontrendszert a helyi jó gyakorlatok részletes bemutatására. Ezeket, valamint a helyi kontextust (lakhatási és szociális helyzetet, a hajléktalanellátó rendszer felépítését és működését, a segélyrendszert stb.) bemutató tanulmányokat a találkozók előtt megkapták a résztvevők, hogy az együtt töltött két napot a lehető leghasznosabban tölthessük el.

A találkozók elején a házigazdák ismertették a nemzeti és helyi hajléktalansággal, lakhatással és egyéb szociális ellátásokkal kapcsolatos jogszabályi környezetet, amit a helyi gyakorlatok bemutatása követett. A résztvevők kérdéseket tehetek fel, és megvitathatták az egyes országok, városok ellátó-rendszerei, valamint a helyi jó gyakorlatok közötti hasonlóságokat és különbségeket, s közben azt is, hogy mi ezek közül az, amit saját városukban is meg tudnának valósítani.

A találkozó második napján a résztvevők meglátogathatták a korábban bemutatott lakhatási programokat vagy azok egyes elemeit – Budapesten pl. egy utcai gondozó szolgálatot, amely a közterületen élők lakásba költözését készítik elő, Bukarestben egy családok átmeneti otthonát, Prágában egy szociális foglalkoztató kávézót, Varsóban pedig a Caritas egyik integrált intézményét. A résztvevők az étkezések során informálisan folytatták a beszélgetéseket.

A partnerség céljainak megvalósításáért minden szervezetből 1-2 kijelölt koordinátor felelt, akik a kétnapos találkozó előtt vagy után félnapos menedzsment értekezletet tartottak, a találkozók között pedig elektronikus úton tartották a kapcsolatot. A koordinátorok szabták meg az együttműködés irányát, és folyamatosan értékelték a megvalósítást, ideértve az olyan gyakorlati kérdéseket, mint a találkozók programja, vagy hogy mely lakhatási programok kerüljenek ismertetésre, melyek kerüljenek bele a zárókiadványba stb. A találkozókon sor került a bemutatott gyakorlatok értékelésére is, valamint megpróbáltuk elhelyezni őket az európai lakhatási (lakhatás-központú, elsőként lakhatást stb.) palettán.

A partnerség tevékenységeivel kapcsolatos anyagok egy részét magyarra fordítottuk, illetve a külföldi találkozókról a résztvevők magyar nyelvű összefoglalót készítettek, melyeket szakmai és személyes fórumokon terjesztettünk – többek között a partnerség hivatalos, kétnyelvű [weblapján](#), a közösségi médián (Facebook és Twitter), valamint a partnerek saját weblapjain keresztül.

Képzési szükségletek

A projekt másik célja a hajléktalanságból való kijutásban közreműködő szociális segítők képzési programjainak feltérképezése volt. A koordinátorok több szervezettől és segítőtől gyűjtöttek információkat, és legnagyobb meglepetésünkre nem találtunk egy képzést sem, ami kimondottan erre a tevékenységre irányult volna! Elsősorban olyan szakmai műhelyekkel találkoztunk, ahol inkább technikai jellegű információk cseréje zajlott, mint pl. hol lehet szociális bérlakásra pályázni, hogyan lehet megfizethető bérlakást vagy szobát találni a magánpiacon, illetve mit kell egy bérleti szerződésnek tartalmaznia. Ugyanakkor a partnerszervezetek egyikének, sőt, legjobb tudomásunk szerint országainkban más szervezetnek sincs olyan képzése, ami a lakásba költöző hajléktalan emberek hatékonyabb támogatását segítené elő.

Talán ennél is meglepőbb, hogy több olyan segítővel beszéltünk, akik nem is tartanának egy ilyen jellegű képzést fontosnak. Több olyan lakhatási program került bemutatásra, amelyben a már korábban, a szállón megismert szociális munkás vitte tovább a lakó támogatását, és a támogató mun-

ka is nagyon hasonló, vagy akár ugyanaz volt, mint korábban. Ezekben a programokban már a szállón nagyon hangsúlyos az önálló lakhatás előkészítése, illetve jellemzően azokat a hajléktalan embereket választják ki, akik a „leginkább készen állnak” az önálló lakhatásra. Más programokban a segítők más munkahelyeken, korábbi programokban és régebbi ügyfelekkel való munkában megszerzett tapasztalataikat és készségeiket használták, illetve saját hibáikból tanulva végezték munkájukat. Olyan programmal is találkoztunk, ahol a szociális segítők valamilyen rendszerességgel részt vettek esetmegbeszélő csoporton, így egymás tapasztalataira is építhettek. Egyetlen bemutatott lakhatási programban sem találkoztunk olyan segítőkkel, akinek csak ez az egy munkahelye lenne – volt, akinek ez volt a részmunkaidős másodállása, főállásban pedig egy szállón vagy egyéb intézményben dolgozott, míg mások a rendes munkaidejük terhére végezték a lakásban élő ügyfelek támogatását, heti pár órában.

Helyi „lakhatás-alapú” megoldások

A partnerség létrehozásakor a szervezetek jelezték, hogy mennyire idegenül érzik magukat nemzetközi környezetben (európai konferenciákon, nemzetközi együttműködések során), ahol mindenki a „lakhatás-központú” és elsőként lakhatás típusú programokról beszél, ír. Bár a régebbi EU-s tagállamoktól vitathatatlanul sokat tanulhatnak a közép-európai országok, a legtöbb ilyen gyakorlat egyszerűen túl távolinak tűnik a hazai realitásoktól. Mivel olyan országokban élünk, ahol a hajléktalanság kezelése még döntően éjjeli menedékhelyeken és átmeneti szállókon keresztül valósul meg, és ahol az intézmények vagy innovatív programok mindennapos működtetése is kihívásnak számít, kíváncsiak voltunk, hogy hogyan működnek lakhatási programok a régiókban, és mit tudunk tanulni egymástól.

A partnerek olyan programokat válogattak ki, amelyek megpróbálják a hajléktalan embereket hosszú távú lakhatásba juttatni. Olyan programokat, ahol a lakások nem a szállókkal közös épületben találhatóak, és amelyben a lakók megkapják az önállóság eléréséhez szükséges támogatást. Bár voltak olyan programok is, amelyek szenvedélybeteg embereket is fogadtak, a legtöbb absztinenciát várt el, és akár csekély mértékű alkohol fogyasztá-

sa is a programból való kizárást vonhatta maga után. Voltak olyan programok, amelyek lakhatási támogatást is biztosítottak a lakók számára, azonban egy program sem tudott olyan embereket bevonni, akinek egyáltalán nem volt jövedelmük. A lakhatási támogatás általában csak rövid ideig, és gyakran fokozatosan csökkenő mértékben járt. A biztonságos, hosszú távú finanszírozás hiányában a legtöbb program elvárta (vagy remélte), hogy a lakók a támogatási időszak végére önálló bérlőkké váljanak, s esetleg a hagyományos szociális rendszertől kaphatnak szükség esetén támogatást. Bár olyan programok is voltak, amelyek közvetlenül közterületről vontak be hajléktalan embereket, a legtöbb helyen a szállók lakói közül válogattak.

Az ily módon kiválasztott helyi gyakorlatokat négy csoportba osztottuk legjellegzetesebb tulajdonságaik alapján. Természetesen vannak programok, melyek könnyen több csoportba is sorolhatók, és a legtöbb egy kicsit ilyen is, egy kicsit olyan is. A programban résztvevő négy országban nem létezik egységes szóhasználat a kiléptető, támogatott, átmeneti, védett, illetve szociális jellegű lakásokra, s ezt a helyzetet tovább bonyolítja a fordítás. Az egyszerűség kedvéért ezeket a programokat a továbbiakban „lakhatás-alapúnak” nevezzük.

„Hajléktalan emberek” lakásprogramjai: Ezekben a programokban a szolgáltató, amely klasszikus hajléktalanellátó intézményeket üzemeltet, az ügyfeleket a szállókon kívüli lakhatáshoz segíti, s valamilyen utánkövetésben/utógondozásban részesíti, melyet vagy a szálló segítői, vagy más, amúgy is ilyen jellegű tevékenységet végző szervezet munkatársai biztosítanak. A szervezet központi szerepet játszik a lakások felkutatásában és a támogatás biztosításában, és bár együttműködnek a helyi önkormányzatokkal és szociális szolgáltatásokkal, ezt az ellátónak kell kezdeményeznie.

- [A Kamilliánus Misszió „Szétszórt” Kiléptető Lakás Programja, Lengyelország](#)
- [A cseh Üdvhadsereg prevenciós programja](#)
- [BMSZKI Szobabérlők Háza](#)
- [\(Lakhatási támogatás Magyarország³\)](#)

3 A magyar támogatott lakhatási gyakorlat illeszkedik legkevésbé ebbe a csoportba, mivel itt az ügyfél a magánpiacon önállóan bérelt lakáshoz kap lakhatási hozzájárulást, de a szervezet saját munkatársán keresztül biztosítja az utángondozást.

Általános szociális bérlakáshoz segítő programok (nem „hajléktalan lakások”): Olyan programok, amely a már meglévő szociális bérlakáspiachoz keresnek és találnak utat a hajléktalanszállón lakó, továbblépni kívánó emberek számára. Ilyen programot az egyik hajléktalanellátó szervezet valósít meg, amely rendelkezik kiutat kereső ügyfelekkel és az utógondozáshoz szükséges tudással, valamint a helyi önkormányzat, ahol a szociális bérlakásokért felelős részleg a hajléktalanellátó szervezetekkel szoros együttműködésben áll.

- [A Nadeje kiléptető lakás programja, Prága, Csehország](#)
- [„Második esély” Wola kerület Szociális Reintegrációs Programja, Lengyelország](#)

Közvetlenül közterületen élők számára biztosított lakhatási programok: az első csoporthoz hasonló programok, amelyek közvetlenül közterületen (utcán, de jellemzően erdős területen kunyhóban vagy sátorban) élőket támogatnak a lakásba költözésben. Ezeket a programokat az elsőként lakhatást szemlélet inspirálta, s nagy hangsúlyt helyeznek annak néhány kiindulópontjára: a lakások a város különböző pontjain helyezkednek el, amíg a finanszírozás tart, különféle támogató szolgáltatásokat nyújtanak az ügyfeleknek, akiknek nem szükséges a szállók lépcsőzetes rendszerében lépegetni előre.

- [A Habitat for Humanity Magyarország budapesti elsőként lakhatást programja](#)
- [Közterületen élők önálló lakhatási programja, Budapest](#)

Terápiás programok: Ezekben a programokban a nagyon szűk kilépési lehetőséggel rendelkező hajléktalan ügyfelek személyes készségeinek javítására kerül a hangsúly. Általában hajléktalan szállón valósulnak meg, és a szálló alapítója és/vagy vezetője vezeti a terápiás folyamatot: a segítség a terápiás közösségen és a szocioterápián alapszik, szociális munkával megtámogatva (pl. hiányzó iratok beszerzése, jóléti szolgáltatások és segélyek igénylése). Ez utóbbi feladatot akár másik szervezet is biztosíthatja, mint azt a cseh Ostrava-ban láttuk.

- [Casa Ioana, Bukarest, Románia](#)
- [A varsói Antidotum Egyesület Egyéni Személyes Fejlődés Programja, Lengyelország](#)

- „Megcsináljuk!” – a lengyel Caritas hajléktalan férfiakat támogató lakhatási programja, Varsó
- „Hivatásos szociális tanácsadás”, Poradna Karitatív Szervezet, Ostrava, Csehország

A fenti programokon túl a partnerség tagjai két szakpolitikai véleményformálásra alkalmas, kutatási eredményeken alapuló programot is megismerhettek a lakhatás és elsőként lakhatást területén: a Cseh Szociális Bérlet Platform brno-i lakhatási programját valamint a lengyel Ius Medicinae Alapítvány Elsőként lakhatást – Bizonyítékon Alapuló Érvek Programját.

A fenti helyi gyakorlatok mind a nemzeti és helyi szakpolitikai kontextusba ágyazva kerültek bemutatásra, ideértve a lakáspolitikát, jóléti és egészségügyi ellátórendszer, hajléktalanellátás, a hajléktalanság mértékének és az ellátások rendszerének ismertetését. A helyi gyakorlatok elemzése és a közvetlen szakpolitikai környezet megismerése után meggyőződésünkkel vált, hogy ezek valóban innovatívnak tekinthetők, még akkor is, ha a helyi lehetőségeket kihasználva más utat járnak, mint a nyugat- és észak európai lakhatás-központú projektek. Ezek a programok sokkal megvalósíthatóbbnak tűnnek a közép-kelet európai országokban, ahol nagyon alacsony a szociális bérlet aránya és szinte nem létezik lakhatási támogatás.

Minden bemutatott programról, valamint a nemzeti és helyi szakpolitikai környezetről bővebb információ található a projekt honlapján magyar és angol nyelven. Az alább részletesebb bemutatásra kerülő gyakorlatokat a partnerség tagjai választották ki az alapján, hogy melyek tűnnek a legérdekesebbnek saját munkatársaik, városaik számára.

Tanulságok

A közép-európai nemzeti és helyi szintű szakpolitikákba ágyazott „lakhatás-alapú” gyakorlatok kiválasztása és strukturált bemutatása, amelyet részletes közös feldolgozás követett, az alábbi tanulságokhoz vezetett a hajléktalanságból kivezető utak tekintetében:

A „lakhatás-alapú” programok, mint pl. a támogatott lakhatás, a szociális bérletbe segítés, illetve a személyes készségek fejlesztése fontos és

újszerű megoldásokat jelenthetnek a közép-európai országokban élő hajléktalan emberek számára.

Ezek a programok, valamint a megfizethető lakásállomány növelése jelentenék a kiutat a hajléktalanságból az együttműködésben résztvevő hajléktalanellátó szervezetek véleménye szerint, akik helyi és nemzeti szinten próbálják ezeket terjeszteni. A programok jelentős változást eredményeznek a hajléktalan emberek lakhatásában – akár „készek” az önálló lakhatásra, akár több támogatásra van szükségük – olyan környezetben, ahol a hajléktalan emberek nem tudnak továbblépni az alulfinanszírozott, gyakran zsúfolt és fizikailag sem megfelelő szállókról, és reményük sincs szociális bérlakásba vagy magánpiaci albérletbe költözésre.

A bemutatott lakhatási programok leginkább a fizikai környezetben, az egy főre jutó térben, valamint a bérleti szerződés/megállapodásban térnek el a szokásos támogatásoktól. A nyugat-európai lakhatás-központú programokat átható meggyőződés, miszerint a lakhatás biztonsága a hajléktalanságból kivezető út első lépése kevéssé ragadható meg ezekben a programokban. Legtöbbjük olyan alulról induló kezdeményezés, amelyben a szolgáltatók maguk harcolták ki a zsákutcás ellátásokban ragadt hajléktalan emberek számára az önálló lakhatáshoz való hozzájutást. A lakhatás ebben az értelemben nem a gondozási folyamat szakpolitikába ágyazott kiindulópontja, hanem egy szűkös és költséges erőforrás, amelyet csak a legígéretesebbnek tűnő hajléktalan emberek érdemelhetnek ki. Az együttműködés során nem találtunk olyan programot, amely teljes egészében megfelelt volna az elsőként lakhatást ismerveinek, bár olyanokat igen, melyek egyértelműben abból táplálkoztak. A Habitat for Humanity Magyarország lakhatási projektje pl. közterületen élő hajléktalan embereket juttat támogatás mellett szociális bérlakásba, ugyanakkor nem biztosít anyagi lakhatási támogatást, illetve nem tudja garantálni az élethosszig tartó szociális munkás támogatást sem.

Bár az Európai Unió szintjén az utóbbi években a szakmai viták elsősorban az elsőként lakhatásról szóltak, és kutatási eredmények szerint az elsőként lakhatást „a legfontosabb innováció a hajléktalanellátás elmúlt 30 évében” (Pleace, 2016), a közép-európai szereplők saját tapasztalata alapján a régióban inkább a fent bemutatott lakhatás-alapú szolgáltatások tűnnek reálisnak. Bár nem vitatjuk, hogy az elsőként lakhatást fontos innovatív erő-

vel bír, a közép-európai országok hajléktalanellátó rendszere még nem tartott, hogy azt teljes egészében adaptálja.

A közép-európai régió nemzeti és helyi jóléti- és lakáspolitikái több ponton hasonlítanak egymáshoz, viszont lényeges eltérnek azoktól az országoktól, ahol rendszerszerűen valósítanak meg lakhatás-központú és elsőként lakhatás típusú programokat.

Országaink jóléti és lakáspolitikájának összehasonlítása megerősítette, hogy azok több ponton hasonlítanak egymásra, többek között:

- a szociális és alacsony jövedelműek számára megfizethető lakások hiányában,
- a tulajdonossá válást támogató helyi politikákban (mely a legszegényebbeket nem éri el),
- a nagyon alacsony összegű lakhatási támogatásokban,
- abban, hogy a hajléktalan emberek nem tartoznak a lakáskiutalásnál elsőbbséget élvező csoportok közé,
- nagyon alacsony a minimum jövedelem (ha egyáltalán létezik ilyen),
- az egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutás nehézkes,
- különböző adminisztratív terhek akadályozzák a hajléktalan emberek szolgáltatásokhoz való hozzáférését – pl. a helyi illetékesség bejelentett lakcímmel, s nem pedig tényleges lakóhellyel való igazolása.

Ezek a jellegzetességek a partnerség minden országáról elmondhatóak Románia kivételével, ahol még nehezebb a helyzet a lakhatási támogatások teljes hiánya miatt. A régió politikusai, a közvélemény és néha még az ellátók maguk is azt gondolják, hogy a hajléktalanság, amit sokan az egyén hibájának éreznek, megoldását újabb (esetleg kényelmesebb) szállók létrehozása jelentheti, nem pedig lakásban élés.

A partnerségben részt vevő országok közül egyedül Csehországnak van elfogadott nemzeti hajléktalanstratégiája, de a politikai helyzet változása miatt még itt is bizonytalan a kitűzött célok megvalósítása. A többi országban a hajléktalan embereket esetleg megemlítik a Nemzeti Felzárkózási Stratégiák vagy az Európa 2020 növekedési stratégia kiemelt célcsoportjaként, de a tevékenységek és célkitűzések megvalósulását nem ellenőrzik következetesen. Ez alapvetően különbözik azon országok szociálpolitikájától, ahol a hagyó-

mányos hajléktalanellátó intézményeket lakhatás-központú és elsőként lakhatás típusú programok váltották fel.

A partnerek országában, városaiban a helyi lakhatás-alapú programok beindítását a hajléktalanellátó rendszer és a lakáspolitikák különböző szereplői (önkormányzatok és azok szintjei, önkormányzati bizottságok, szervezetek) közötti felelősség kuszá megoszlása határozta meg. Egyértelmű volt ugyanakkor az is, hogy a partnerségben résztvevő fővárosok az országok legnagyobb városai, más településeken másmilyen ellátások, együttműködések, eljárásrendek lehetnek. Nagy különbségeket tapasztaltunk az egyes városok szolgáltatás-biztosítási rendszerei között: Varsóban és Prágában pl. csak civil szervezetek működtettek hajléktalanellátó intézményeket, Budapesten a főváros fenntartásában lévő BMSZKI is az ellátórendszer fontos szereplője.⁴ Az Európai Unióban is nagyon sokféle önkormányzati működési struktúrákkal találkozhatunk, melyek elemzésére itt nem vállalkozunk. Ugyanakkor országaink tekintetében határozottan megállapíthatjuk, hogy Európának ahhoz a részéhez tartozunk, ahol az Elsőként Lakhatás Európai Kézikönyve szerint nem sok esély mutatkozik az elsőként lakhatás program térnyerésére (Pleace, 2016).

A lakhatás-alapú programok célcsoportját a „legígéretesebb”, az önálló lakhatásra a legkevesebb támogatással készen álló emberek jelentik, az összetett szükségletű emberek általában nem tudnak ezekbe a programokba bekerülni.

A fenti tanulság mellett le kell szögeznünk, hogy a megismert programokba azok az emberek kerültek be, akik a legígéretesebbnek tűntek önálló lakhatás fenntartása szempontjából. A bekerülés leggyakoribb feltétele a lakhatás fenntartásával kapcsolatos motiváció demonstrálása volt (pl. munkahelykeresés, családi kapcsolatok felélesztése a családtagok támogató segítségével, valamilyen - különösen szenvedélybetegséggel kapcsolatos – terápiás foglalkozáson való részvétel, valamint a program, ill. a hagyományos szociális ellátó rendszer segítőivel való együttműködési hajlandóság). Az ügyfeleknek a programok jelentős részében osztozniuk kell a lakáson, néha

⁴ A partnerségben részt vevő városok önkormányzatai közötti különbségekről és hasonlóságokról bővebb információt találni az egyes helyi gyakorlatokat bemutató fejezetek elején.

a szobán is, mivel gyakran nem megfizethetőek az egyszemélyes lakások, a költségek megosztása ésszerűnek tűnik.

Az ügyfelek ilyen módon történő kiválasztása egyenes következménye annak, hogy a helyi megoldások nem alkotják a rendszer szerves részét, hanem odaszánt szereplők erőfeszítéseinek köszönhető ritka innovációk, mely sikerességéről ugyanakkor sokakat meg kell győzni (a helyi önkormányzatot, médiát, adományozókat). Amennyiben a programok létrehozói szeretnék azokat hosszú távon fenntartani, esetleg a szakpolitikai döntéshozók elé tárni, sikeres eseteket kell tudni felmutatni, és nem engedhetnek meg maguknak túl sok veszített indikátort.

A kiválasztás másik oka az lehet, hogy a programok finanszírozása általában csak egy-két évre elegendő, így ésszerű olyan ügyfeleket beválogatni, akik ilyen rövid idő alatt is el tudják sajátítani az önálló lakhatáshoz szükséges készségeket, megteremteni a szükséges feltételeket. A támogatást gyakran egyetlen segítő havi pár órás munkája jelenti – emiatt is csak azok vonhatóak be a projektekbe, akiknek ennyi is elég. A szolgáltatók gyakran aggódnak azért, hogy mi lesz a lakókkal a finanszírozott időszak végén. Az összetett problémájú emberek számára, akik már régóta kirekesztettségben és mélyszegénységben élnek, és akár egész életükön át speciális támogatásra lenne szükségük, esetleg túl nagy stresszt okozna az a tudat, hogy két év után a nem kaphatnak több támogatást.

Ez persze nem azt jelenti, hogy ezekben az országokban ne lennének olyan régóta hajléktalan emberek, akik még nem állnak készen az önálló lakhatásra, és napról napra nagyon alacsony szintű lakhatásban tengődnek – közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben vagy magánfenntartásban lévő, nagyon alacsony szintű fizetőszálláson. Őket általában nem éri el az olyan országos kutatások, melyek a hajléktalanellátó intézmények felhasználóira koncentrálnak. Régiókban a tartósan hajléktalan és összetett szükségletű hajléktalan emberek aránya a teljes hajléktalan népességen belül többnyire ismeretlen (Herbst, Wygnanska, 2016).

Tapasztalataink szerint az adósságot felhalmozó emberek szintén nehezen tudnak bekerülni a lakhatási programokba. A kisebb adósságok (pl. egy tömegközlekedési bírság) óriásivá dagadhatnak, a lakhatással kapcsolatos díjhátralék pedig már önmagában is kizáró ok lehet egy önkormányzati la-

káspályázat benyújtásánál. Hatékony adósságkezelési és magáncsőd eljárások hiányában ezek az emberek kiszorulhatnak a legális lakáspiacról, és a hajléktalanságban maradhatnak akkor is, ha amúgy képesek lennének önálló lakásban élni.

A helyi gyakorlatok odaszánt emberek személyes lelkesedéséből eredtek, akik a fenntarthatóság zálogát is jelentik.

A bemutatott helyi gyakorlatok nagyobbik része odaszánt emberek személyes személyes elkötelezettsége nyomán valósulhatott meg, a hivatalos rendszerek, hálózatok, finanszírozás és eljárások hiánya ellenére. Közülük egyesek civil szervezetek vezetői, mások (ritkábban) köztisztviselők. E programok kihívást jelentenek a rendszerrel szemben, küzdenek a különböző rendszerhibák kiküszöböléséért, a szűkös erőforrások mellé más forrásokat mozgósítanak, miközben vezetőik egyszerre projektmenedzserek, mentálhigiénés támogatást nyújtok, forrásfelkutatók és akár takarítók is. Találkoztunk olyan programokkal, melyet más, helyi vagy országos szintű intézmények is átvettek, de minden programra igaz, hogy megvalósítóik igyekeztek átemelni a helyi és nemzeti rendszerek szolgáltatásai közé. Hiába voltak azonban ezek a programok sikeresek, legtöbbjük csupán papíron került a szakpolitikai innovációk sorába, a gyakorlatban nem sikerült elterjeszteni a módszereket. Így az eredeti programok fenntarthatósága az alapítók felelőssége maradt.

Az is igaz, hogy egyes programokban meghatározó volt az Európai Szociális Alapok támogatása, ami szintén nem könnyíti meg azok hosszú távú fenntarthatóságát. Ez különösen azokra a programokra igaz, ahol a hajléktalan emberek jövedelme még a helyben elérhető szociális és lakhatási támogatásokkal együtt sem volt önmagában elég a lakbér és rezsi kifizetésére. Az európai forrásokat ugyanakkor elsősorban a nagyobb szervezetek tudják igénybe venni, amelyek megfelelő emberi erőforrással rendelkeznek egy pályázat elkészítéséhez, benyújtásához, valamint a megvalósítás adminisztrálásához, illetve meg tudják a program első hónapjainak működési költségeit is előlegezni.

Hiányoznak a hajléktalanellátó intézmények munkatársai számára igénybe vehető lakhatás-központú szolgáltatások kidolgozásával és megvalósításával kapcsolatos képzések.

Bár a program eredeti célkitűzése a lakhatási támogatást végző munkatársak képzési programjainak összehasonlítása és a tapasztalatok összegzése lett volna, nem találtunk egy ilyen fókuszú képzést sem! A legtöbb szociális munkás ugyanazt a jellegű munkát végzi a lakásban élő ügyfelekkel, mint korábban a szállón is, de mivel a programokba bevont hajléktalan emberek többnyire készen állnak az önálló lakhatásra, ez nem okoz különösebb problémát. Sikerült azonosítanunk néhány területet, ahol több tudásra és új készségekre lenne szükség, ezek egy közös képzési anyag alapját jelenthetik.

A koordinátorok összegyűjtötték a hajléktalanellátó szervezetek támogatott lakhatási programokban (is) dolgozó munkatársainak képzési szükségleteit. Az alábbi területen érezték szükségesnek a helyi illetve nemzetközi tapasztalatcserét:

- hogyan lehet a hajléktalanságból kilépő embereket a legjobban felkészíteni (pl. pénzügyi tudatosság növelése, háztartásvezetési készségek fejlesztése stb.)
- hogyan lehet az új lakó környezetét a legjobban felkészíteni (formális és informális hálózatok, ideértve a szomszédokat, támogatást nyújtó szervezeteket, barátokat, családot)
- hogyan lehet a segítőt a legjobban felkészíteni erre a munkára
 - » tudás: lakhatással kapcsolatos jogok és juttatások, lakáspiac, adminisztrációs információk
 - » készségfejlesztés: mediációs készségek, az ügyfelek érdekének képviselete, a magán és szakmai személyiség közötti határ megtalálása (hogyan lehet a segítő hivatásos barát)
- hogyan lehet a szervezetet legjobban felkészíteni a munkára
 - » szemléletváltás, munkatársak kiválasztása, a lakhatásban dolgozók szupervíziójának biztosítása
 - » szakmai hálózatok, együttműködés más, általános vagy speciális szolgáltatásokkal

Egyetértettünk továbbá abban, hogy összeállítjuk a lakhatás-központú programokkal kapcsolatos elvárások listáját, hogy azok a szervezetek, melyek ilyen jellegű programot szeretnének indítani, támpontot kaphassanak.

A közép-európai együttműködés és tapasztalatcsere hozadéka

A partnerek élvezték a régión belüli szervezetekkel való együttműködést, amelynek során nem kellett a közös adottságokat újból és újból elmagyarázni, bemutatni, sokszor „szavak nélkül” is értették egymást. A partnerek több hasonló kihívást azonosítottak, és így kölcsönösen értékelni tudták a többiek által bemutatott újszerű megoldásokat, kreativitást.

Elképzelhető, hogy a döntéshozók is könnyebben találnának a régiókból származó szervezetek, városok jó gyakorlatai között olyat, amit adaptálni lehetne, mint a miénkétől lényegesen eltérő, jómódúbb országokból származó megoldások között. A partnerek a jövőben is folytatják az együttműködést, akár formális, akár informális csatornákon keresztül. Felmerült pl. egy olyan tapasztalatcsere szervezésének lehetősége, amelyben hajléktalan embereknek (szociális) bérlakást biztosító helyi önkormányzatok munkatársai vennének részt, és segíthetnék egymást.

Szakpolitikai ajánlások

A fenti tanulságok az alábbi szakpolitikai ajánlásokhoz vezettek. Elsőként a helyi és nemzeti szintű, majd a tágabb, regionális, illetve európai ajánlásokat soroljuk fel.

Helyi és nemzeti szintű ajánlások

A partnerség tagjai egyetértettek abban, hogy a hajléktalan emberek csak akkor tudnak lakásban élni, ha léteznek megfizethető és fenntartható lakások – akár szociális bérlakások, akár megfelelő mértékű lakásfenntartási- vagy bérleti díj támogatás segítségével. E mellett az adminisztratív akadályokat (mind pl. a helyi illetékesség bejelentett lakcím útján történő igazolása, hivatalos iratok vagy adósság) rendezni kell. Nem gondoljuk, hogy a nemzeti stratégiák vagy írott szándéknyilatkozatok önmagukban megoldást jelentenének, azonban ha minden szereplőnek valós beleszólása lehet a megalkotásukba, és ha a megvalósításukat ellenőrzik és mérik, hatékonyan szolgálhatják a hajléktalan emberek lakhatáshoz jutását.

Szükség van a lakhatás-alapú programokkal kapcsolatos sztenderdek meghatározására

Mivel a szakértők a hajléktalan emberek különböző „lakhatás-alapú” programjait szükségesnek és hatékornak tartják, és a régióban többféle programot is hasonló nevekkal illetnek, hasznosnak tartanánk egy egységes definíció bevezetését. A sztenderd egyértelműen megfogalmazná mindazt, ami a lakhatás-alapú programok legkisebb közös nevezője, de nem szűkítené le túlzottan a keretet, hiszen a helyi kontextusokhoz illeszkedve a programok valamelyest szükségszerűen mások. A partnerség tagjai a bemutatott helyi gyakorlatok alapján az alábbi pontokban állapodtak meg:

- Egy szobában egy lakó lakjon (kivéve, ha ő máshogy szeretné).
- A lakások ne egy szállón vagy egy integrált hajléktalanellátó intézmény épületében legyenek.
- A lakó legyen jogosult pénzügyi támogatásra, hogy az alacsony jövedelműek vagy jövedelem nélküliek is élhessenek a lehetőséggel.
- A speciális és kevésbé speciális támogatás a lakónak akár élete végéig is járhatson (ha erre van szüksége).
- A támogatott lakhatás lehet határozott idejű, vagy tarthat addig, amíg a szükséglet fennáll.
- A lakás állhat magán vagy állami (önkormányzati), esetleg közösségi tulajdonban.
- A lakhatási szerződés hosszabbítása ne a program menedzserétől függjön – legyen egyértelmű, hogy milyen okok vezethetnek a bérleti szerződés felmondásához.
- A lakhatási szerződés ne függjön attól, hogy az ügyfél részt vesz-e valamilyen terápiás foglalkozáson (pl. szenvedélybetegségével kapcsolatosan).

Ezek a megállapítások valamivel szűkebbre veszik a lakhatás-alapú megoldások körét, mint a program során megismert gyakorlatok, s különösen a legutolsó pont képezi viták tárgyát régióinkban. Ugyanakkor a sztenderdekkel szeretnénk egyfajta elvárásokat is megfogalmazni, melyek akár jobbító javaslatként is értelmezhetőek egyes programok esetében. Ily módon elkerülhetőek lennének az olyan esetek, mint pl. ami Lengyelországban történt: a hajléktalanellátó szervezetek (köztük a kiléptető lakásokat működtető

szervezetek is) összeállították a hajléktalan embereket támogató intézménytípusok teljes listáját (Stenka, 2014), melyből a Minisztérium majd a parlament csupán a legalacsonyabb szintű ellátásokat, a melegedő helyiséget⁵, éjjeli menedékhelyet és átmeneti szállót vette bele az új jogszabályba. Vagyis nem használták a sztenderdek az ellátások minőségének javítására, helyette csak a meglévő szolgáltatásokra alkalmaztak egy új fogalomkört.

S bár támogatjuk az egységes sztenderdek bevezetését, nem szabad elfelejtenünk, hogy a hajléktalanság nagyon heterogén probléma, ahogyan a hajléktalan emberek és az őket támogató intézmények is nagyon sokfélék. A sztenderdekben így a közös minimum megragadására kell törekednünk, nehogy behatároljuk a szolgáltatások sokféleségét.

A „lakhatás-alapú” és egyéb, lakhatás-központú programok számára célzott, azok fenntartását szolgáló finanszírozást kell biztosítani

Az együttműködés során megismert lakhatás-alapú, az összetett szükséglettel rendelkező, az önálló lakhatást csak intenzív támogatással megtartani képes hajléktalan emberek elsőként lakhatásban gyökerező programjai, valamint a projektünkben kevésbé jelen lévő, de az Európai Unióban a lakhatás-központú programok közé tartozó szolgáltatások (különösen a prevenció, adósságkezelő és hajléktalanként eltöltött időt minimalizáló programok) számára célzott finanszírozást kell biztosítani. A finanszírozás származhat uniós és/vagy hazai forrásokból és magánadományokból is, ugyanakkor a fenntarthatóság garantálása érdekében valamekkora állami szerepvállalás szükségesnek tűnik. Példa lehet a célzott támogatásra az, ha a helyi vagy központi kormányzat a lakhatás-alapú programokat beveszi a hivatalos hajléktalanellátó szolgáltatások közé, megfelelő mértékű lakhatási támogatást biztosít jövedelemmel egyáltalán nem, vagy csak alacsony jövedelemmel rendelkező emberek számára stb.

A lakás állhat állami (akár központi, akár a helyi önkormányzat) tulajdonban, vagy bérelhető a magánpiacról is. Európai Uniós források felhasználhatók a meglévő lakásállomány, akár a szállók átalakítására vagy további szociális bérlakások létrehozására. A Szobabérllők Háza típusú szolgáltatások megoldást jelenthetnek az alacsony jövedelmű emberek számára, bár a

5 éjszaka is nyitvatartó intézmény, ahol csupán ülőhelyeket biztosítanak.

partnerség tagjai továbbra is hisznek abban, hogy mindenkinek valódi otthona kell, hogy legyen (saját fürdőszobával és főzési lehetőséggel).

A hajléktalanellátó szervezeteknek szüksége van a támogatott lakhatással és elsőként lakhatás szemlélettel kapcsolatos képzési programokra

Mivel a legtöbb támogatott lakhatási programban dolgozó segítő saját munkája közben tanul bele ebbe a speciális tudást és szemléletet igénylő feladatba, szükség lenne a megszerzett tapasztalatok megosztására, képzési programok megtervezésére, amely hatékonyabbá tehetné a munkát. Ugyan az elsőként lakhatás program egyelőre nem tűnik országainkban reális célkitűzésnek, néhány eleme (pl. a szemlélet, a felhasználó döntésének tiszteltben tartása és a feljük támasztott elvárások minimalizálása) más lakhatási programokban is megvalósítható. Ennek egyik eszköze lehet az Elsőként Lakhatás Kézikönyv, amelyet igény szerint részben vagy teljes egészében le lehetne fordítani és terjeszteni. Egy másik lehetőség a tapasztalatok és tudások összegyűjtése a partnerségen kívüli országokból, majd ezek adaptálása.

Szükség lenne a régóta hajléktalan és többféle problémával küzdő emberekkel kapcsolatos tudás bővítésére – kutatásra, célzott programokra, a jogszabályi környezet változtatására

Szükség lenne a közép-európai országokban a támogató szolgáltatások ellenére hosszú ideje hajléktalanként élő emberek helyzetének, problémáinak alaposabb kutatására, felmérésére és megoldására. Ehhez nem elégséges a szűken értelmezett hajléktalanellátó intézmények ügyfeleit megismerni, hanem többek között be kell vonni a pszichiátriai ellátásokat, orvosi krízisszolgálatokat és kilakoltatást megelőző szolgáltatásokat, aktivistákat is. A hajléktalan embereket egy adott pillanatban felmérő kutatások (mint a lengyel minisztériumi számlálás és a magyar Február 3. felmérés) mellett szükség lenne a szolgáltatások felhasználói adatbázisának vizsgálatára is, mely által követhetők lennének a hajléktalan emberek szükségletei, ellátások közötti útja, az ellátások igénybevételének hossza. Ehhez elsősorban több országban az egyes szolgáltatások adatgyűjtési gyakorlatának javítása szükségeltetik.

A tartósan hajléktalan emberek helyzetét gyakran hibás egyéni döntésnek, s nem pedig összetett szükségleteknek tekintik, így elengedhetetlen egy évvel kapcsolatos társadalom-érzékenyítő kampány, mint a szolgáltatók,

mind az átlagemberek számára. Enélkül nem kerülhet sor az elsőként lakhatás szemlélet elterjedésére.

Népszerűsíteni kell az elsőként lakhatás típusú programokat, amelyek megoldást jelentenek a hajléktalan emberek egy bizonyos csoportjának (tartósan hajléktalan, összetett szükségletű emberek) problémáira is. Ezeket a helyi közösségeken belül haladéktalanul el kellene indítani, hiszen ez az állapot nagyon káros az egyén számára, s minél tovább tart, annál nehezebben kezelhető. A megvalósításhoz külső források szükségesek, hiszen a jelenlegi hajléktalanellátó intézmények és programok helyi és nemzeti finanszírozása is elégtelen.

Európai és közép-európai szintű ajánlások

Annak ellenére, hogy az általunk összegyűjtött közép-európai lakhatás-alapú megoldások többsége az ellátások lépcső-modelljébe illeszkedik, nem kívánjuk megismételni azokat a nyugat-európai lépéseket, melyek eredménytelennek bizonyultak. A hajléktalanellátó szervezetek a lehetőségeikhez mérten megpróbálnak racionális és hatékony válaszokat kínálni a hajléktalanságból való kilépésre. Ezekhez, amennyiben lehetséges, figyelembe veszik a nyugat-európai értékeket és javaslatokat, akiknek poszt-szocialista országainkhoz képest lényegesen több ideje volt az ellátások kiépítésére. Bár a problémáink hasonlóak, az azok megoldásához rendelkezésünkre álló idő messze nem ugyanakkora.

Szükség van a lakhatással és szociális ellátások minimális tartalmával, méretével kapcsolatos konkrétabb európai irányelvekre

A fenti ajánlások mind olyanok kissé, mint egy széttört tükör darabkái: ha sikerül összeilleszteni ezeket, teljesebb képet kapunk arról, amit ténylegesen szeretnénk elérni – a lakhatás legyen alapvető, mindenkit megillető emberi jog, azokat is, akiknek alacsony a jövedelme, összetett problémákkal küzdenek, és régóta nem tudnak kilépni a hajléktalanságból. Az elmúlt évek során átfogó szövetség látszik kirajzolódni az eredeti politikai és gazdasági területeken túl többek között a társadalmi igazságosság, egészségügyi ellátások, migráció és oktatás területén.

Álláspontunk szerint az Európai Uniónak erősebben és egyértelműen állást kell foglalnia a hajléktalanság és lakhatás területén – közös lakhatási minimumokat felállítani (nem csak a lakások minősége, hanem a megfizethető lakások ára és lakáspiacon belüli aránya terén is), valamint lakásmegtartással kapcsolatos eljárásokat bevezetni. Bár tisztában vagyunk az egyes tagországok eltérő gazdasági erejével és lehetőségeivel, elfogadhatatlannak tartjuk, hogy a huszonegyedik században európai polgárok kényszerüljenek lakásbérleti díjához és a közüzemi díjak megfizetéséhez elégtelen jövedelmük miatt közterületen éjszakázni. Egységes európai iránymutatás nélkül a nyugat-európai hajléktalanellátó intézmények ingyenes szolgáltatásainak felhasználói és a közterületen élő hajléktalan emberek egy jelentős része a továbbiakban is közép-európai állampolgár lesz, akik nem akarnak hazájukba visszatérni, hiszen ott nem várja őket megfelelő támogatás.

Amennyiben az Európai Unió a tagállamok között valóban az emberi jogokat kívánja népszerűsíteni, a megfizethető és fenntartható lakhatáshoz való jog az prioritások között kell, hogy szerepeljen. Otthon nélkül nincs emberi méltóság, szabadság és egyenlőség, nem lehet teljes a társadalmi demokráciában való részvétel sem helyi, sem nemzeti, sem európai szinten.

Az Európai Bizottságnak bátorítania kell, hogy az Európai Unió 28 tagállamában a 2013-as Szociális beruházási csomag célkitűzéseivel összhangban történjen valós előrelépés a hajléktalanság felszámolása érdekében. A fenti ajánlások összhangban vannak a Szociális beruházási csomagban megfogalmazottakkal.

A Bizottságnak a jövőben is támogatnia kell a tagállamokat a Szociális beruházási csomag megvalósításában, többek között pénzügyi eszközökkel – erre különösen alkalmas az Európai Szociális Alap (ESZA), az Európai Regionális Fejlesztési Alap (ERFA), valamint a Leginkább rászoruló személyeket támogató európai segélyalap. Az Európai Unió különböző szakpolitikáit, mint a társadalmi befogadás, regionális fejlesztés, migrációs, pénzügyi szabályozás, egészségügyi és emberi jogokkal kapcsolatos szakpolitikák, össze kell hangolni e komplex probléma felszámolása érdekében. A Bizottságnak szakmai segítséget kell nyújtania a Szociális beruházási csomag részeként.

2015 szeptemberében az Európai Bizottság meghirdette a Szociális Jogok Pillérét, amely az Unió legfőbb közös értékeit és elveit tartalmazó önálló jogi dokumentum. Biztosítani kell, hogy a leginkább rászoruló személyek, köztük a hajléktalan emberek szociális jogai is bele kerüljenek. A tagállamok kompetenciájába tartozó területeken szükség van a jó gyakorlatok hatékonyabb cseréjére és közös szttenderdek megállapítására. Ennek keretében terjeszteni lehet a lakhatáshoz és a hajléktalan emberek szálláshoz jutásához való jogot, valamint rendszeresen monitorozni a tagállamok vállalásainak megvalósulását.

Az Európai Bizottságnak fel kell karolnia és pénzügyileg is támogatnia a regionális szintű (közép- és kelet-európai országok közötti) jó gyakorlatok cseréjét, illetve a különböző megközelítésekkel kapcsolatos kutatásokat.

Az Európai Bizottság hangsúlyosabban vegyen részt a lakhatás-központú jó gyakorlatok terjesztésében, melyek a hagyományos szolgáltatásoknál hatékonyabb támogatást nyújthatnak a hajléktalan embereknek.

S bár tiszteletben tartjuk, hogy végső soron a tagállamok felelősek polgáraik szociális és lakhatási ellátásáért, javasoljuk, hogy az Unió bátorítsa és koordinálja a lakáspolitikával és a hajléktalan emberek számára megfizethető lakhatással kapcsolatos sikeres szakpolitikák cseréjét.

Az Uniónak, és különösen az Európai Bizottságnak, elérhetővé kell tennie a különböző pénzügyi kereteket, mint pl. az Erasmus+ (ideértve a Foglalkoztatás és a szociális innováció európai programját (EaSI), az Európai strukturális és befektetési alapokat (ESIF) és a Horizon kutatási és innovációs keretprogramot is), továbbá elő kell segítenie a különböző szakterületek (lakáspolitiká, szociális- és egészségügy stb) aktív részvételét annak érdekében, hogy a hajléktalan emberek hozzájussanak az őket megillető támogatásokhoz. Külön támogatást kellene biztosítani a lakhatás-központú, különösképp az elsőként lakhatás szemléletű kísérleti programok megvalósítására.

Közép-Európai összefogás és tapasztalatcsere

Hisszük, hogy egy kimondottan a régiókra, Közép-Európára fókuszáló együttműködés, tapasztalatcsere a támogatott lakhatás terén komoly értékkel bír. S bár a helyi gyakorlatok akár írott formájukban is támpontot jelenthetnek mindazok számára, akik lakhatás-alapú programok beindítását,

működtetését tervezik a hajléktalan emberek hajléktalanságból kivezetése céljából, szükségesnek tartjuk a helyi és országos döntéshozók, ellátó szervezetek munkatársainak, vezetőinek, s akár felhasználóinak személyes találkozását – akár tanulmányutak, szemináriumok, konferenciák formájában.

Irodalomjegyzék

Stenka, R., Olech, p., Browarczyk, Ł. (2014) „Podręcznik Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności” [Guidebook on Local Standards for Exiting Homelessness], Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa, http://www.pfwb.org.pl/wp-content/uploads/2014/07/pfwb_standardy-w-praktyce_www.pdf

Herbst, J., Wygnańska, J. (2016) Bezdomność chroniczna w ogólnopolskim badaniu socjodemograficznym MRPiPS 2013 [Chronic homelessness in national sociodemographic homeless count by MRPiPS 2013], Fundacja Ius Medicinæ, Warszawa, <http://www.czynajpierwmieszkanie.pl/publikacja/bezdomnosc-chroniczna-w-ogolnopolskim-badaniu-socjodemograficznym-bezdomnosci-mrpips-2013/>

Kateřina Čaputová– Gabriela Ščotková: A cseh kiléptető lakások rendszere

A csehországi szociális rendszerről¹



Az 1989-es rendszerváltásig a Cseh Köztársaság a keleti blokk része volt. Az azóta eltelt időben jelentősen átalakították gazdasági működését, és ezzel a poszt-szovjet országok egyik legjómódúbb és legstabilabb országává váltak. Összességében Csehország a világ leggazdagabb 45 országa közé tartozik, magas GDP-vel és relatíve alacsony munkanélküliségi aránnyal (2015-ben 6% körül).

¹ A fejezet első részét Kateřina Čaputová készítette.

Nemzeti Stratégia

Az 1989-es forradalom után a társadalmi átalakulással együtt olyan, a korábbi kommunista időkben rejtett módon létező társadalmi problémák váltak láthatóvá, mint a szegénység, a társadalmi kirekesztés és a hajléktalanság. Az elmúlt években a kormány felismerte e növekvő társadalmi problémák súlyát, és megtette az első lépéseket azonosításuk és a lehetséges megoldások felvázolása irányában. 2014-ben a Szociális és Munkaügyi Minisztérium elkészítette az első Nemzeti stratégiát a hajléktalanság megelőzésére és felszámolására. A koncepció a hajléktalanságot egy hosszan tartó és összetett problémaként értelmezi, amely magában foglalhatja a lakhatás elvesztésének veszélyétől kezdve az újra lakásba költözés és a társadalmi visszailleszkedés folyamatát. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy egy ilyen jellegű szociálpolitika sikeressége érdekében a teljes folyamat alatt elérhetőnek kell lennie a szociális munkának és egyéb támogató szolgáltatásoknak a különböző szakaszoknál. A koncepció létrehozása előtt a hajléktalanságnak Csehországban nem volt elfogadott, rendszerszintű jogi definíciója, így a stratégia a FEANTSA által kidolgozott ETHOS definíciós keretre támaszkodik, az alábbi kiindulási pontokat meghatározva:

A hajléktalanság egy összetett, dinamikus és sajátos folyamat, amelybe egyének vagy csoportok különböző pontokon léphetnek be, illetve ki.

Ide tartoznak azok az emberek, akik közterületen élnek, akik hajléktalan szállókat használnak, a bizonytalan lakhatásban élők és azok, akiknek az életkörülményei nem felelnek meg a minimális lakhatási normáknak.

A stratégia elsőként összefoglalja a hajléktalan emberek helyzetét, 30 000 főre becsülve azok arányát, akik hajléktalanok, ám jóval többen lehetnek azok, akik elveszíthetik a lakhatásukat, bizonytalan vagy elégtelen lakáskörülmények között élnek. Meghatározza a hajléktalanság szempontjából legveszélyeztetettebb csoportokat: ők a 65 év feletti egyedül élők, az egyszülős, gyermekes háztartások, illetve a tartós munkanélküliek családjai. A veszélyeztetettek egy másik, hagyományosan kevésbé látható csoportját a 25 év alattiak (főleg korábbi állami gondozottak), fogyatékkal élők és a nők alkotják.

A stratégia felismeri, hogy az utóbbi évek során nőtt a közterületen élők száma, ami felveti a szociális bérlakások szükségességének kérdését. 2015

októberében elfogadták a Szociális Lakhatási törvényt, amely 2017 év elején lép életbe. A törvény a rászorulóknak számára a szociális bérlakások három fajtáját különbözteti meg: krízislakást, szociális bérlakást és megfizethető bérlakást (különösen azok számára, akik jövedelmük 40%-ánál többet kényszerülnek lakhatásra költeni). A törvény előírja, hogy a Cseh Köztársaságban minden városnak biztosítania kell egy bizonyos arányú bérlakást, szociális bérleti díjakkal. Bár a törvény 2017 év elejétől hatályos, a végrehajtása különböző, objektív és szubjektív okok alapján sem tűnik reálisnak. Az egyik leglátványosabb nehézséget az önkormányzatok szűkös lakásállománya jelenti. A magánpiac lakástulajdonosai húzódkodnak attól, hogy szociális céllal hasznosítsák lakásaikat, s a közvélemény sem támogatja a szociális bérlakások gondolatát. Végül, de nem utolsó sorban, a törvény végrehajtása politikafüggő is, és a következő választások után megváltozhatnak a prioritások.

A Cseh Köztársaság különböző juttatásokkal támogatja az alacsony jövedelműeket, illetve azokat, akiknek nincs jövedelmük, melyek a lakhatási szükségletekre is fordíthatók. Az államilag garantált *lakhatási támogatásra* azok az egyének, illetve családok jogosultak, akik jövedelmének egyharmada nem fedezi a lakhatási törvény által meghatározott normatív költségeit (bérleti díj, rezsi). A *megélhetési minimumot* azok kaphatják, akiknek a jövedelme a lakhatási költségekkel csökkentve nem éri el a létminimumot. Ha valaki lakhatási támogatásra és megélhetési minimumra is jogosult, és még így sem tudják kifizetni a lakhatás költségeit, *lakhatási kiegészítő támogatást* is igényelhetnek. A lakhatási kiegészítő támogatás az az összeg, amekkora az eltérés a lakhatás költségeinek kifizetése után a létminimumhoz képest. Ezeket a támogatásokat az egyéb feltételek teljesülése esetén azok is igénybe vehetik, akik éjjeli menedékhelyen vagy átmeneti szállón éjszakáznak.

1. táblázat: A lakhatás államilag elismert normatív költségei Csehországban

Családtagok száma	A lakhatás államilag elismert havi normatív költsége bérlakásban élők esetében 2015-ben, a település lakosságának függvényében (€)				
	Prága	100 000 felett	50 000 – 99 999	10 000 – 49 999	9 999 alatt
1	282	224	213	182	175
2	405	324	311	268	259
3	551	447	429	372	360

4+

691

565

543

475

460

Az átmeneti szállók és a kiléptető lakások kapcsolódási pontjai²



Célok

A Naděje (Remény) civil szervezet fő tevékenysége különböző szintű lakhatás biztosítása rászorulóknak számára, amely végső célként a hajléktalan emberek hagyományos lakásba költözését célozza meg. A kiléptető lakások egy közbülső lépcsőt alkotnak azon ügyfelek számára, akik már képesek a piaci lakásokra bér-

relt lakást önállóan fenntartani. Ez alatt az időszak alatt ugyanakkor szükséges a szociális támogatás biztosítása is, mivel az átmeneti időszak alatt különböző problémák merülhetnek fel.

A program leírása

A Naděje egy civil szervezet, egyike a prágai négy legnagyobb hajléktalan szállót üzemeltető szervezeteknek. Jelenleg 4 átmeneti szállót üzemeltet a főváros különböző területein, összesen 145 ágygal.

A Naděje szolgáltatásai az átjárható lakhatási rendszeren alapulnak, amely tapasztalataik szerint megfelelő modell a bérlakásokat elégtelen anyagi háttér és a megfelelő kompetenciák hiányában megtartani képtelen háztartások hosszú távú lakhatásának biztosítására. A koncepció alapján a társadalom rászoruló rétegeinek az alábbi három lépcsőre van szüksége a normál lakhatásba való visszajutás érdekében:

² A fejezet második részét Gabriela Ščotková készítette.

1. Krízisszállások, mint pl. az éjjeli menedékhelyek, ahol a rászorulóknak egy éjszakát tölthetnek, és átmeneti szállók, ahol általában egy évig maradhatnak.
2. Kiléptető lakások, amelyeket a piacon szokásosnál alacsonyabb díjért bérelhetnek rászorulóknak. A bérlők a kiléptető lakásban élés ideje alatt rendszeres szociális támogatásban részesülnek.
3. Hosszú távú szociális bérlakás, ami jelenleg nem érhető el Csehországban.



Főbb elemek

A Naděje szervezetnek jelenleg 11 kiléptető lakás áll rendelkezésére. A lakások a Prágai Fővárosi Önkormányzat, a 11. és az 5. kerületi önkormányzatok tulajdonában állnak. A Naděje megpróbál további lakásokat bérelni Prága Fővárostól, a kerületektől, magántulajdonosoktól, hiszen a jelenlegi kiléptető lakásállomány sokkal kevesebb, mint az irántuk mutató igény. Az összefoglaló készítésekor folytak a tárgyalások Prága 3. kerületével további két lakás bérbevétele ügyében.

Minden esetben a Naděje a lakások bérlelője, és albérletbe adja tovább azokat a krízisellátásokat igénybe vevők közül kiválasztott jelentkezőknek. A kiválasztás folyamata több lépcsőből áll. Az első lépésként az átmeneti szállók szociális munkásai javaslatot tesznek azokra az ügyfelekre, akik meglátásuk szerint képesek az önálló életvitelre, fenn tudnák tartani a lakás színvonalát és van elégséges jövedelmük a bérleti díj fede-



zetére. Saját jövedelmükön túl az ügyfelek a helyi önkormányzatok szociális és lakhatási támogatásait is igénybe vehetik. Ezt követően a szociális munkások az önkormányzatok szociális ügyintézőivel együttműködve kiválasztják azokat, akiket az önkormányzat szociális bizottsága elé terjesztenek – ezen a szinten történik a bérlők hivatalos kijelölése (konkrét ügyfél számára konkrét lakás). A kiléptető lakásban az ügyfeleket havi rendszerességgel látogatja egy szociális munkás, aki segít az önálló lakásban felmerülő problémák megoldásában. Általában az a szociális munkás végzi az utógondozást, aki az átmeneti szállón is kapcsolatban állt az ügyféllel. A kiléptető lakásban általában két évig tartózkodhat egy lakó.

Ez után ki kell költöznie, és egy másik hajléktalan ember költözik a helyére.



Finanszírozás

A Naděje finanszírozása elsősorban a hivatalos állami szerveken, közülük is a Munkaügyi és Szociális Minisztériumon, Prága Főváros Önkormányzatán, illetve kerületi önkormányzatokon keresztül történik. Ezen túl érkeznek adományok magánszemélyektől, valamint az EU-tól, az Európai Szociális Alaptól, pályázati formában.

Eredmények

Ahogy már említettük, a Naděje jelenleg 11 lakást bérel és ad tovább ügyfeleknek albérletbe. A program indulása, 2007 óta kb. 30 fő lakott hosszabb-rövidebb ideig a lakásokban.

Résztvevők

A résztvevőket a szociális munkások választják ki azok közül, akik legálább hat hónapja élnek a szálláson és együttműködnek a segítőkkel. A szállóról beköltözőnek saját jövedelemmel kell rendelkeznie (ami származhat munkából, nyugdíjból vagy segélyből). A lakhatási támogatás gyakran a teljes lakhatási költséget fedezi. Amennyiben mégsem, az ügyfélnek a saját jövedelméből kell a különbözetet állnia (általában 10–30 €).

Munkatársak

A lakásban élő ügyfelek utógondozását ugyanazok a szociális munkások végzik, akivel a szállón is együttműködtek.

Innováció

A programnak két fő innovációs aspektusa van. A legfontosabb, hogy megfizethető lakást ajánl a hajléktalan emberek számára, a szállóról a teljes önállóság felé vezető út köztes állomásaként. Ennek melléktermékeként a civil szervezet és az önkormányzati szereplők közötti kapcsolat minősége jelentősen javult, így jöhetett létre a Szociális Lakhatási törvény.



Fenntarthatóság

A program fenntarthatósága a mindenkori önkormányzatok politikai összetételének függvénye (hiszen a kiléptető lakások önkormányzati tulajdonban vannak).

Tanulságok

Az utóbbi években a szociális munkások megtanulták, hogyan válasszák ki azokat, akik esélyt kapnak a kiléptető lakásokba költözésre. Olyan haté-

kony munkát végeznek, hogy az ügyfelek ezután nem költöznek vissza az átmeneti szállókra.

A Naděje munkatársai jó kapcsolati hálót építettek ki a különböző kerületi ügyosztályokkal és több esetben sikerrel magyarázták el a kiléptető lakások szükségességét a megfelelő embereknek. Ennek köszönhetően reményeik szerint újabb kiléptető lakásokat tudnak bérelni a közeljövőben.

Nehézségek

Több nehézséggel is szembe kell nézni a program kiterjesztése kapcsán. A legláthatóbb probléma a lakáshiány – sokkal nagyobb a kiléptető lakások iránti igény, mint a tényleges lakások száma. Az önkormányzati lakások megszerzése hosszútávú, bonyolult és gyakran eredménytelen folyamat, mert az önkormányzatok elzárkóznak a kiléptető lakások létrehozásától. A magánpiaci lakástulajdonosok általában bizalmatlanok a hajléktalan emberekkel szemben, és így nem is vesznek részt a programban. A lakások kiutalása a mindenkor önkormányzatok politikai összetételétől függ, ami egy választás után akár teljesen megváltozhat.

A megfelelő bérlő kiválasztása is időigényes, mert vannak olyan önkormányzatok, akik saját hatáskörben kívánnak az albérlő személyéről dönteni, és a folyamat így akár két hónapig is elhúzódhat.

A kiléptető lakásba költözés után a fő nehézséget általában az eladósodás és/vagy a bizonytalan jövedelem jelentik, amelyek, ha nem oldódnak meg időben, akár szerződésbontást eredményezhetnek.

Értékelés

A programot sikeresnek értékelhetjük: a szociális munkások szerint az esetek nagy többségében az ügyfelek életében jelentős változás következik be, miután a lakásba költöznek.

A program másik erőssége a szociális munka, amely a kiléptető lakásban is elérhető. E nélkül a régóta hajléktalanként élő ember nem tudna önállóan megbirkózni az átmeneti időszak okozta nehézségekkel.

Tapasztalatból tudjuk, hogy a kiléptető lakásokból nem költöznek vissza az emberek az utcára. Krízis esetén előfordul, hogy ismét az átmeneti szállóra kerülnek, de itt ismét intenzív szociális munkával támogatjuk őket helyzetük megoldásában.

Irodalomjegyzék

National Social Report 2014 – The Czech Republic, Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic, Prague 2014.

The Concept of Preventing and Tackling Homelessness Issues in the Czech Republic until 2020, Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic, Prague 2014.

European Typology on Homelessness and Housing Exclusion, FEANTSA, Brussels 2005.



Julia Wygnańska: Hajléktalanellátás Varsóban, Lengyelországban

A lengyel szociális ellátórendszeréről

Lengyelországban a hajléktalanságból kivezető utak a hajléktalanellátó rendszer kapacitásától és programjaitól függenek. Az országban mintegy hatszáz szállásnyújtó intézmény létezik, huszontháromezer ágyas kapacitással (MRPiPS, 2015) – ezek főleg éjszakai vagy egyéb menhelyek, többágyas hálótermekkel, ahol akár csak néhány, akár pár száz ember él egy fedél alatt a szociális munkások felügyelő tekintete alatt, hónapokon keresztül osztozva az emeletes ágyakon, szekrényeken, asztalokon és mosdókon. A lengyel család-, munkaügyi és szociálpolitikai minisztérium adatai alapján (MRPiPS, 2013) 2013-ban a majdnem 30 000 felhasználó 43%-a legalább öt éve folyamatosan próbál kijutni a hajléktalanságból az ellátórendszer segítségével.

A hajléktalanellátó intézmények fejlesztése

A hajléktalan embereket ellátó intézményrendszer alulról felfelé épül, elsősorban a független civil szervezetek szerepvállalásának köszönhetően, amelyek a közép-európai országokon átsöprő rendszerváltás időszakában kialakították a szolgáltatásokat, és azóta is működtetik azokat. A hajléktalanellátás legnagyobb szereplői azonban olyan civil szervezetek, melyek jóval a rendszerváltás előtt jöttek létre, mint pl. a legnagyobb nemzeti szintű ellátást biztosító Towarzystwo Świątego Wojciecha (Szent Albertről elnevezett egyesület) és a MONAR egyesület, amelyek 1981-ben alakultak, a Szolidaritás által kierőszakolt szerveződési szabadság eredményeképp. A harmadik szektorban a legnagyobb növekedést 1989-ben tapasztaltuk, amikor szinte minden, az állam által elhanyagolt területen létrejöttek civil szervezetek.

A 2003-as közhasznúsági és önkéntes törvény szabályozza az állami szereplők (állam és helyi önkormányzat), illetve ezen szervezetek felelősségébe tartozó közfeladatot ellátó civil szervezetek együttműködését. A törvény értelmében az állami szereplők pénzügyileg kétféleképpen működhetnek együtt a civil szervezetekkel: vagy a programok részfinanszírozásával (amennyiben nem teljesen vannak állami feladatokkal átfedésben), vagy pedig a szolgáltatás civilekhez való kiszervezésével, amennyiben a feladat egyébként ellátatlan maradna. A kiszervezésnek két feltétele van: az adott szolgáltatásra vonatkozó minőségi elvárások betartása, és, amennyiben ezek megvalósulnak, a teljes költség finanszírozása. A szabályozás hatására számos szociális szolgáltatás irányában megfogalmazódtak minőségi elvárások, melyek kidolgozásában a finanszírozási felelősség értelmében az állam is szerepet vállalt, a hangsúly pedig eltolódott a hosszútávú szerződések és a nagyobb támogatás irányába. Ez a folyamat nagyon fontos volt a helyi szintű hajléktalanpolitikák kialakításában, mivel az adott területen szükségét szenvedő számára a *gmina*, a települési önkormányzat köteles menedéket, ételt és ruházatot biztosítani. 1990 óta a települési önkormányzatok legtöbb ilyen feladatát civil szervezetek látják el.

2007–2013 között négy nemzeti szintű és két helyi hajléktalanellátó szervezet, a család-, munkaügyi és szociálpolitikai minisztériummal együttműködve, a „Hajléktalanságból kivezető utak helyi szttenderdjei GSWB” kiemelt

projekt keretében kidolgozta a hajléktalanellátó intézményekkel kapcsolatos minőségi sztenderdeket. A hosszútávú és költséges (2,1 millárd forintnyi) projekt eredménye egy, a szolgáltatások minőségbiztosításával kapcsolatos kézikönyv (Stenka et al, 2014), ill. öt területen megfogalmazott szakpolitikai ajánlások: helyi együttműködések, szociális munka, utcai szociális munka, egészségügy, szociális és munkaerőpiaci reintegráció, valamint lakhatás krízisintervencióval megtámogatva. A lakhatással kapcsolatos sztenderdek az alábbi szolgáltatásokat javasolták a települési önkormányzat hatáskörébe foglalni: melegedő helyiségek, éjjeli menedékhely és támogatott lakhatás (akár egy épületben, akár a városban szétszórtnan található lakásokban). A 2004-es szociális törvény 2015. júniusi módosításával ezt az ajánlást már törvénybe emelték, de a civil kidolgozók céljaival ellentétesen, a támogatott lakhatás kivételével. Így a települési önkormányzatok akár egy melegedő helyiség, ami a GSWB szerint a nappali melegedő, biztosításával is eleget tehetnek a rászorulóknak elszállásolásával kapcsolatos törvényi kötelezettségüknek. A sztenderdeket kidolgozók szándékával ellentétben, a támogatott lakhatás különböző formáinak megerősítése elmaradt.

Nemzeti stratégia

Bár több próbálkozás is volt egy átfogó, nemzeti szintű hajléktalanügyi stratégia kidolgozására, eddig egyik sem járt sikerrel. Széles körű társadalmi egyeztetés nyomán a lakhatáshoz való hozzájutás javítása és a hajléktalanságból való kijutás erős hangsúlyt kapott a „Szegénység és Társadalmi Kirekesztés Megelőzése 2020” nemzeti program (2014) kidolgozása során. Az V. Prioritás, mely a bizonytalan lakhatási helyzetek és a hajléktalanság megelőzésével foglalkozik olyan tevékenységeket is magában foglal, mint a szociális bérlakásállomány fejlesztése, a kilakoltatásokat és a lakásvesztést megelőző integrált intézkedések kidolgozása, kutatás és diagnózis készítése, és nem utolsósorban a hajléktalanság problémájának kezelése/megoldása. A programban a hajléktalanellátó szervezetek által megfogalmazott számos ajánlás megtalálható. Ugyanakkor a meghirdetés óta eltelt időszakban a lakhatás és hajléktalanság prioritásával kapcsolatban megfogalmazott célok megvalósulását nem kíséri átfogó monitoring.

A hajléktalanság definíciója

A 2004-es szociális törvény tartalmazza a hajléktalanság jelenleg érvényes definícióját, az alábbiak szerint: *hajléktalan az a személy, aki nem a „bérlokjogaival” és a „helyi lakásállománnyal” kapcsolatos törvény értelmében lakható lakásban él, aki nem lakásban él, illetve állandó lakhelye egy olyan lakás, ahol nem lakhat.* Mivel a fenti definíció a valóságban nem használható, civil aktivisták és kutatók megalkották saját definíciójukat, mely szerint a hajléktalanság egy olyan élethelyzet, mely során az emberek nem tudnak önerőből olyan saját lakhatást szerezni, amely a vonatkozó jogszabály értelmében is megfelel a lakásokkal szemben támasztott minimális elvárásoknak. A definíció egyik eleme mélyen gyökerezik a jóléti szakemberek és a közvélemény gondolkodásában, mely szerint az igazi hajléktalan emberek már kihasználták minden képességüket és jogosultságukat a saját lakhatás biztosítása/fenntartása terén. Ez a meggyőződés ahhoz a rossz következtetéshez vezet, hogy egyesek „saját akaratukból” élnek hajléktalanként, és valószínűleg nem is próbáltak igazán lakhatást találni maguknak, s ezért váltak hajléktalanná. A két definíción túl a GSWB kiemelt projekt 2007–2013-as kidolgozásakor a civil szakértők létrehozták a Lengyel Hajléktalanság Operacionális definícióját, és egy külön operacionális definíciót a Lakhatási Kirekesztésben élőkkel kapcsolatban (Stenka et al, 2014), ez utóbbit az ETHOS tipológia alapján. Bár több esetben említik az ETHOS-t (pl. a népszámlálásnál vagy a helyi hajléktalanszámlálások alkalmával), a hajléktalanság meghatározására nincs valódi hatása. Végül, de nem utolsósorban, sem a lengyel törvényi szabályozásban, sem a kutatások során nem dolgozták ki a tartós (krónikus) hajléktalanság definícióját, mint pl. az USA-ban (HUD, 2015). A kutatások és szakpolitika során nem alkalmazzák a hajléktalanság olyan tipológiáit, mint pl. az epizódikus, átmeneti vagy tartós hajléktalanság (Kahn and Culhane, 1998).

Jóléti és lakhatási támogatások, ellátások

A hajléktalanság helyzetébe kerülő emberek a 2004-es szociális törvényben szereplő szociális ellátásokra jogosultak. Háromféle (krízis, átmeneti és rendszeres) pénzügyi támogatási forma létezik, továbbá szociális munka, menedékhely, illetve az egészségügyi ellátások ingyenes igénybevétele. A szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférést a szociális iroda képzett szo-

ciális munkása által lebonyolított „jóléti szükségletfelmérő beszélgetés” alapozza meg. Emellett számos hajléktalanellátó szervezet is alkalmaz szociális munkásokat és végez szociális munkát fő tevékenységeként. A szociális munka középpontjában az egyén motiválása áll a hajléktalanságból való kilépésre, pénzügyi támogatás, szállás, munkaügyi szolgáltatások, függőség-gel kapcsolatos terápia és a családi kapcsolatok újjáépítése segítségével. Bár a szociális munka egy olyan szakma, amit számos felsőoktatási intézményben el lehet sajátítani, csak az állami szociális irodákban dolgozó szociális munkások végezhetnek „jóléti szükségletfelmérő beszélgetést”, és dönthetnek a segélyek odaítélése ügyében. Az állami szociális irodák és a civil szervezetek által megítélhető támogatások feltételrendszere eltér egymástól, mivel az előbbit szigorúbb eljárásrendek kötik, míg az utóbbiak nagyobb rugalmassággal dolgozhatnak – pl. amennyiben a támogatók ezt nem ellenzik, nem kell bizonyítani helyi illetékességet, illetve nem kell vizsgálni a rászorultság tényét, elég a kérelmező nyilatkozata. A menedékhelyek 70%-át támogatják a helyi önkormányzatok (MRPiPS, 2015), ugyanakkor mivel ez szinte sehol nem fedezi a teljes költségeket, a civil szervezetek relatív szabadságot élveznek a jogosultsági feltételek megállapításakor, amit az önkormányzattal kötött szerződés befolyásolhat. A lakhatási nehézségekkel küzdők jogosultak szociális bérlakásra, ami az önkormányzati lakhatás legalacsonyabb minőségét jelenti, ugyanakkor a legolcsóbb megoldást is. A 2001-es „bérlők jogaival és a helyi lakásállománnyal” kapcsolatos törvény alapján a települési önkormányzatoknak bármely szükséglet szenvedő számára biztosítani kell ezt a lehetőséget. A szociális bérlakásnak legalább felnőtt bérlőnként 10 m²-esnek kell lennie (további családtagonként 5 m² az elvárás) és lakható állapotúnak, bár alacsonyabb komfortfokozat is megengedhető. A minimális elvárás az, hogy a lakó hozzáférjen a folyóvízhez és a vécéhez (akár az épületen belül, akár azon kívül), legyen természetes és mesterséges fényforrás, megoldható legyen a fűtés, ne legyen nyirkos, legyen benne főzési lehetőség és mosogató. A települési önkormányzat felelőssége a szociális bérlakások létrehozása és működtetése, valamint a szükséglet szenvedők közötti szétosztáshoz a kiválasztás pontrendszerének kidolgozása. Ez utóbbi általában tartalmazza a bevételt (minimális és maximális értékek), lakhatási nehézséget, valamint helyi kötődést, amit igazolhat az állandó lakcím, vagy más módon a helyi közösség – pl. a helyi hajléktalanszálló írhat ajánlást. Csak azok

jogosultak bérlakásra, akiknek nincs tulajdona vagy saját jogú lakásbérlete – pl. az a hajléktalan ember, aki egy lakás résztulajdonosa, ahova családi konfliktus miatt nem térhet vissza, nem jogosult szociális bérlakásra. A nehéz lakhatási helyzetű emberek lakhatási támogatásra is jogosultak, amelyet a jövedelmük, a bérleti díj és a lakás mérete alapján számolnak ki.

Szociális bérlakások

A szociális bérlakásállomány a régió többi országához hasonlóan csökkenően van. 2013-ban a lakások 91,6%-a magántulajdonban volt, vagy magánszemélyek (57,2%), lakhatási közösségek (18,2%) és lakásszövetkezetek (16,2%) tulajdonában. Az elmúlt évek során a települési önkormányzatok pénzügyileg is ösztönözték, hogy a bérlők megvásárolják a lakásokat, akár a piaci ár 10%-áért. Különböző állami programok támogatták bizonyos célcsoportok tulajdonossá válását, pl. a fiatal házaspárok alacsonyabb kamatozású kölcsönre voltak jogosultak vagy csekély értékű önerővel is vehettek lakást. Az önkormányzati lakhatás 6,7%, és a nem magántulajdonú lakásállomány további részén a munkáltatók (0,8%), a szociális bérlakás-egyesületek (0,7%) és az Állami Kincstár (0,2%) osztoznak. A fiatalok nehezen jutnak önálló lakhatáshoz az állami lakáspiac szűkössége, a megfizethető bérlakások hiánya és az alacsony jövedelmek miatt – a jövedelmük túl magas ahhoz, hogy szociális bérlakást igényeljenek, viszont túl alacsony ahhoz, hogy lakáshitelhez jussanak. A lakáspolitikai fejlesztések pedig nem érik el a hajléktalan embereket, mert más célcsoportokra irányulnak.

A 2006-ban a helyi közösségek támogatására, szociális bérlakásállomány és a hajléktalan emberek számára igénybe vehető férőhelyek növelésére létrehozott program, mely során helyi civil szervezetek és települési önkormányzatok pályázhattak már meglévő lakások, illetve intézmények felújítására és újak építésére, nagyon alacsony kihasználtsággal működött: kilenc év alatt csupán 16 000 szociális bérlakást és menhelyférőhelyet hoztak létre/újítottak fel 970 projekt keretében. A hajléktalanellátó civil szervezetek többsége nem indulhatott a pályázaton: túl magas önrészt kellett biztosítani, amelyet nem lehetett EU-s forrásból előteremteni, és csak a közhasznú státussal bíró szervezetek nyújthattak be pályázatot. 2015-ben lazítottak a szabályokon,

innentől már a költségek 55%-ára lehet pályázni. Az eredmények még nem ismertek.

Azt az egyszerű igazságot, hogy a hajléktalanság megoldásához lakásokra is szükség van, még nem sikerült a szakpolitikáig eljuttatni.

A hajléktalanság mérete

A hajléktalan emberek számát 2013 óta két évente országos számlálással deríti fel a család-, munkaügyi és szociálpolitikai minisztérium. A számlálás során megszámlálják a hajléktalanellátó intézményeket igénybe vevőket, ideértve az átmeneti szállókat és éjjeli menedékhelyeket, de nem érintve a kiléptető lakásokat, a szenvedélybetegek menedékhelyeit és a menekülteket. 2013-ban 30 000 főt számoltak össze, 2015-ben 36 000-et. Az eredményeket a szolgáltatók és a kutatók is megkérdőjelezzik, mert szerintük alábecsülték a számokat részben a számlálás szervezetlensége, részben bizonyos fontos lakhatási helyzetek (szívességi lakáshasználók, bizonyos típusú intézmények) figyelmen kívül hagyása miatt. Az Ius Medicinæ Alapítvány „Housing First – Evidence Based Advocacy” (Elsőként lakhatást – bizonyítékokon alapuló érvelés) projektje keretében sor került a 2013-as számlálás adatainak másodelemzésére. Az eredmények szerint a megszámlált hajléktalan emberek 19%-a tartósan hajléktalannak számít, azaz legalább három éve hajléktalan, és emellett valamilyen nehezítő körülménytől, mentális vagy egyéb egészségügyi problémától is szenved (Herbst, Wygnańska, 2016). Ez a csoport sok változó mentén hasonlít azokra, akik számára az „elsőként lakhatást” programok hatékonynak bizonyultak (Tsemberis, 2010).

1. táblázat: Jövedelmi határok és támogatások

	PLN	EUR
Átlagos bér országos szinten		
Bruttó	3900	876
Nettó	2700	625
Minimálbér		
Bruttó	1750	390
Nettó	1286	290
Öregségi nyugdíjminimum	880	200
Egyszemélyes háztartás jövedelmi határa segély igénylése esetén	634	142
Aktív korú, nem fogyatékos személyek rendszeres szociális támogatása	604	136
Önkormányzati lakáspályázathoz kötött jövedelmek Varsóban:		
Szociális bérlakás (max.)	1098	250
Önkormányzati lakás (a szociális bérlakás maximuma itt a minimum, és a max.)	1858	420
Átlagos bérleti díj a magánpiacon (kb. 25 m ²)	1500	350
Létminimum (IPiSS állami statisztikai hivatal számításai szerint 2014-ben)	544	122
Társadalmi minimum (az alapszükségleteken túl a társas szükségleteket is belszámítva), IPiSS 2014	1071	240

A varsói hajléktalanellátó rendszer – háttér, kihívások és innováció

A „Kiutak a hajléktalanságból” közép-európai stratégiai partnerség számára bemutatott helyi gyakorlatok innovatív jellegének megértéséhez elengedhetetlen a varsói hajléktalan és lakhatási kirekesztettségben élő embereket támogató intézményrendszer bemutatása. E háttér és a kihívások kidomborítása sötét képet fest, mely a valóságban sokkal vidámabb olyan programoknak és tevékenységeknek köszönhetően, melyek lakhatásközpontúak, és ezért a fejezet későbbi részében vagy egyéb webes felületeken szerepelnek.

Háttér

Migrációs célállomás

Varsó, Lengyelország fővárosa 1,711 millió lakosú, akik közül sokan az ország más területeiről vándoroltak ide. A 2000-es évek eleje óta Varsó a legnépszerűbb város. 2015-ben a hivatalos munkanélküliségi ráta 4,3% volt, ami jóval alacsonyabb az ország egyéb területeinek mutatóinál. A szürkepiacnak köszönhetően a munkanélküliség még ennél is alacsonyabb, mert sok rövid idejű munkalehetőség létezik, szerződés nélkül. Ugyan az ország más részeiből ideköltözők gyakorlatilag a helyi közösség szerves részét alkotják, sokan nem jelentkezik át, hanem megtartják a régi címüket, és az abban megjelölt településen fizetik be adójukat. A helyi politika felismerte ezt a nehézséget, és különböző juttatások formájában próbálja a hivatalos lakcím létesítését elősegíteni, pl. a helyi lakosok olcsóbban utazhatnak a tömegközlekedési eszközökön, előnyt élveznek a túljelentkezéssel küzdő óvodai beiratkozáskor és más önkormányzati szolgáltatások igénybevételénél. A hajléktalansággal kapcsolatos politikai vitákon rendszerint szóba kerül a belső vándorlás kérdése, mert elterjedt vélekedés, melyet helyi kutatások is megerősítenek, hogy a hajléktalan emberek jelentős része nem „idevalósi” (helyi illetékességű), és ennek hatással kell lennie a helyi szabályozásra.

A helyi önkormányzat szerkezete

Varsó, a régió más fővárosaihoz, Pl. Prágához és Bukaresthez hasonlóan, összetett, az országban egyedülálló kormányzású, melyet a 2002. évi varsói önkormányzati törvény szabályoz. Az önkormányzatnak három szintje létezik: a 18 kerület, a Varsói Önkormányzat és a Powiat (megyei szintű) adminisztráció. Mindhárom szintnek saját bürokráciája, polgármestere és választott képviselőkből álló tanácsa van. Sajnálatos módon a hajléktalanság megoldásához, vagy akár csak kezeléséhez szükséges felelősségek megoszlanak a három szint, valamint különböző ügyosztályok (szociálpolitikai, lakhatási és egészségügyi) között. Általában az elsőre mutogatnak, ha a hajléktalanság kerül szóba – a hajléktalanság a szociális ellátások felelőssége.

A hajléktalanság mérete

A Varsói Önkormányzattal együttműködő civil szervezetek negyedéves beszámolóai alapján a városban, egy-egy éjszaka kb. 1700 hajléktalan ember veszi igénybe az éjjeli menedékhelyeket és átmeneti szállókat. Mivel 1700 ágy létezik, ez a szám azt mutatja, hogy az intézmények 100% kihasználtsággal üzemelnek. A 2015-ös minisztériumi számlálás szerint 1738-an aludtak szállón és 778-an közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben. A közterületen éjszakázókat, továbbá a népkonyhák, közfürdők és utcai szolgáltatások igénybevevőit nem szokták megszámolni. A Varsói Önkormányzat (2016) szerint a népkonyhák napi 2000 adag ingyenes ételt osztanak ki, ez télen akár 3000-re nőhet, a fővárosi rendőrség pedig 127 olyan helyszínről (közterületről és nem lakás céljára szolgáló helyiségről) tud, ahol nagy valószínűséggel mintegy 400 hajléktalan ember él.

Egy 2010-es vizsgálat a Wola kerületben élő hajléktalan emberek mozgását követte – nemcsak a civil szervezetek szolgáltatásait, hanem az önkormányzati szociális irodákat és a kerületi kórházat is figyelembe véve –, és évi 2000 hajléktalan embert talált, 3 év alatt pedig 4383 főt (Wygnańska, 2015). Wola egyike Varsó 18 kerületének, de itt található a szállók férőhelyeinek 1/3-a. Nincs elegendő adatunk arra, hogy megbecsüljük a főváros teljes hajléktalan populációjának méretét.

Az önkormányzat adatgyűjtése szerint a szállókat használók 60%-ának nincs varsói állandó bejelentett lakcíme, ők az ország egész területéről érkeztek – ugyanakkor a Mazóviai vajdaságból érkezett az ügyfelek 20%-a. Ezt az eredményt támogatta a wolai kutatás is. Ugyanakkor a hajléktalan emberek jelentős része nem tervez visszautazni korábbi lakhelyére, és Varsóban kíván boldogulni – még azok is, akik már régebben érkeztek.

Szolgáltatások, támogatás

A varsói hajléktalanellátó rendszerbe számos olyan szolgáltatás is beletartozik, amely nem csak hajléktalan embereket fogad. Mesterségesnek tűnik az intézmények „hajléktalan” és egyéb célcsoportok szerinti szétválasztása, amely ugyanakkor szakpolitikai és szabályozási döntések eredménye.

A szűken vett hajléktalanellátó szolgáltatásokat kivétel nélkül civil szervezetek működtetik, és az alábbiakból állnak: 7 népkonyha, bizonyos kerüle-

tekben utcai szociális munka, 2 éjjeli menedékhely (az egyik csak télen tart nyitva), 10 átmeneti szálló férfiak, 6 nők és 2 mindkét nem (de nem párok!) számára, 9 speciális intézmény, pl. kórházból kikerülő lábadozó hajléktalan emberek vagy mozgássérültek számára (6 db Varsó vonzaskörzetében), 3 támogatott lakhatási program (kb. 70 fővel), 3 ambuláns egészségügyi szolgálat (közülük egyet, kizárólag önkéntesek bevonásával, a „Remény orvosai” egyesület tart fenn) és 3 tanácsadó szolgálat. Összesen 1500 ágygal működnék, ez a szám télen 1650-re nő. Az egészségügyi ellátók évi 9000 emberrel kerülnek kapcsolatba.

A szálláson túl a civil szervezetek szociális munkát is biztosítanak, minden intézmény alkalmaz legalább egy szociális munkást. A szociális munka körébe tartozik az ügyfél jogi/adminisztratív helyzetének felmérése, javítása (személyi igazolvány, lakcímlétesítés stb.), szociális támogatások igénylése (segély, egészségügyi ellátás, munkaügyi támogatás, lakhatási támogatás), és az alapszolgáltatás – az ügyfél motivációjának erősítése a hajléktalanságból való kilépésre. Egyes szolgáltatók ezen felül pszichológus, foglalkoztatási tanácsadó, addiktológus vagy jogász segítségét is fel tudják ajánlani – ennek mértéke külső forrásoktól (akár természetbeni, akár pénzügyi) függ, és általában nem tartozik a szűken vett szociális munka területéhez, hanem az egészségügyi vagy foglalkoztatási szolgáltatásokhoz. Az intézmények egy részében AA csoportok vagy terápiás közösségek működnek, amelyet volt ügyfelek vagy olyan emberek vezetnek, akik már előrébb járnak a hajléktalanságból kivezető úton.

Bár vannak, akik biztosabb lakhatási formákba költöznek a szállókról (akár a magánpiacon bérelt lakásba, akár szociális bérlakásba), pontos számukat azonban nem ismerünk. Egyes szállók megpróbálják mérni a munka sikerességét, de ez a legjobb esetben is az ügyfelek önbevallásán, s nem pedig rendszerszerű adatgyűjtésen alapul. A szállók többsége a volt ügyfeleknek is nyújt bizonyos támogatásokat, pl. élelmiszercsomagot, beszélgetést, illetve meghívást a szálló életének fontos eseményeire (kirándulásokra, bográcsozásra).

A szűken vett hajléktalanellátó szolgáltatások 20 független civil szervezet fenntartásában működnek, ami élesen eltér pl. Budapesttől, ahol a szállásnyújtó kapacitás egy jelentős részét a főváros által fenntartott BMSZKI

biztosítja. Egyes szervezetek kizárólag Varsóban tevékenykednek. Ilyen a kamilliánus szociális misszió, a szociális támogatás egyesület és a „Nytott Kapu” egyesület. Mások terjeszkedtek, és az ország más területein is intézményeket hoztak létre, mint pl. az „Élet kenyere” közösség, megint mások a nagy országos szervezetek helyi kirendeltségei – pl. a MONAR egyesület és a Caritas, melyek akár helyben is több szolgáltatást működtetnek. Minden szervezet másként működik, eltérő sztenderdeket alkalmaz a szolgáltatásaira, és más-más feltételek alapján választja ki az ügyfeleit. Nincsen egy egységes felvételi eljárás, így annak, aki szeretne szállóra kerülni, külön fel kell keresnie a szállókat, mindegyiken felvételizni, majd várni a döntést. A varsói civil szervezetek nagyra értékelik a függetlenségüket, bár vannak kivételek, melyek megteremtik a kompromisszum lehetőségét, és ahol informális együttműködések jöttek létre. A hivatalos hajléktalanellátó intézményeken túl a különböző önkormányzati szintek más szolgáltatásokat is létrehoztak hajléktalan emberek számára, amit itt mutatunk be:

Szociális hivatal (kerületi szint):

- „Jóléti szükségletfelmérő beszélgetés” alapján határozat készítése, ami bármilyen szociális támogatás odaítélésének feltétele. Bár a civil szervezetek szociális munkásai is fel tudják mérni a szükségleteket, nem kompetensek a segélyekkel kapcsolatban határozatot hozni, így, amennyiben pénzbeli támogatásra van szükség, ügyfeleiket a szociális hivatalhoz irányítják.
- Az egyéni hajléktalanságból kivezető program aláíratása az ügyféllel – ez egy jóléti szerződés, amelyben az ügyfél a támogatásért cserébe (pl. ingyenes egészségügyi ellátás, különböző segélyek) különböző kötelezettségeket vállal, pl. munkát keres, terápiára jár, javítja a családi kapcsolatait stb.
- Pénzügyi támogatás (krízis-, átmeneti, rendszeres segély azoknak, akik munkaképtelenek) a „jóléti szükségletfelmérő beszélgetés” eredményeképp.
- A temetés megszervezése azok számára, akiknek nincs családjuk.
- Krízisintervenció családon belüli erőszak áldozatainak, szállásnyújtással.
- Nem a szociális hivatalok feladata a szállásnyújtás hajléktalan emberek számára, és nincs beutalási joguk sem a kerületi szállókra.

Lakásügyi osztály (kerületi szint):

- Önkormányzati lakások építése, üzemeltetése, kiutalása.
- Lakáspályázatok befogadása, ellenőrzése az önkormányzati és szociális bérlakások esetén, illetve várólista vezetése.
- Önkormányzati és szociális bérlakások bérlőjének kijelölése.
- Kilakoltatások lebonyolítása, az átmenet időszakára lakás biztosítása.
- Lakhatási támogatás megítélése.

Kerületi polgármester (kerületi szint):

- A „jóléti szükségletfelmérő beszélgetés” alapján 90 napra szóló ingyenes egészségügyi ellátáshoz való jogosultság megítélése. A jogot azok kaphatják meg átmeneti időszakra, akik nem számítanak biztosítottnak, pl. nem dolgoznak, nincsenek regisztrálva a munkaügyi központnál, nem vesznek részt az egyéni hajléktalanságból kivezető programban.

Rendőrség (fővárosi szint):

- Fagyhalál megelőzése érdekében éjjeli menedékhelyre, kórházba vagy kijózanító állomásra való szállítás.
- A hajléktalan emberek élettereként használt közterületek és a „nem lakás céljára szolgáló helyiségek” felügyelete.
- Koldulás- és csavargásellenes rendeletek ellenőrzése, betartatása.

A varsói családi támogatási központ (*megyei szint*):

- Munkaügyi támogató szolgáltatások, ideértve a munkanélküli és álláskereső státust, munkanélküli segélyeket és az ezekkel járó ingyenes egészségügyi ellátást.
- Döntés az idősek, illetve ápolóotthonokba való bejutásról, felvételi eljárás koordinálása.
- A leszázalékolási bizottság döntése alapján a rokkantság fokának megítélése (enyhe, közepes és súlyos).

Kormányzat

A fenti szolgáltatások nem tartoznak a szűken értelmezett hajléktalanelátó intézmények közé, de ugyanúgy használják őket a hajléktalan emberek is, akik éjszakáikat egyébként szállón töltik. Ha valakinek többfajta támo-

gátásra van szüksége, ami gyakran előfordul, több hivatalnál kell segítséget kérnie, akiket nem köt kötelező együttműködés, sem egymás döntéseinek figyelembevételi kötelezettsége. Bár elméletben a varsói önkormányzat szociálpolitikai és projektosztálya felel a város hajléktalanellátási koncepciójáért és annak megvalósításáért, a valóságban nincsenek meg az ehhez szükséges jogosítványai: sem a kerületek és a civil szervezetek, sem a központi kormányzat lakhatásért és egészségügyért felelős részlegei nem kötelesek megvalósítani a városi önkormányzat döntéseit.

A civil szervezetek és a szociálpolitikai és projektosztály között ugyanakkor létezik bizonyos fajta együttműködés, a varsói „Párbeszéd Fórum” hajléktalanügyi párbeszéd bizottsága egyfajta konzultatív tanácsként működik, ahol a helyi önkormányzat és a civil szervezetek véleményt cserélhetnek. Sajnos a kerületi önkormányzatok és a központi lakásosztályok csak bizonyos esetekben, külön hívásra vesznek részt a bizottság ülésein, ha a téma miatt ez szükséges. Egyes kerületekben az ellátóknak sikerült informális együttműködéseket kialakítaniuk, ami törvényi kötelezettség nélkül is működőképes: az intézmények kölcsönösen elfogadják egymás döntéseit, pl. a szálló fogadja a szociális hivatal által hozzá irányított ügyfeleket, és a szociális hivatal munkatársa automatikusan aláírja a szálló szociális munkása által elkészített jóléti szükségletfelmérő beszélgetést, és megítéli a szociális munkás által javasolt segílyt. Egyes civil szervezetek között is létrejött informális együttműködés, amennyiben fogadják a másik által hozzájuk utalt ügyfeleket, különösen amennyiben egymást kiegészítő szolgáltatásokat nyújtanak – pl. egy szálló és egy kiléptető lakás esetében; ugyanakkor a különböző civilek közötti hivatalos együttműködésnél sokkal elterjedtebb, hogy egy szervezeten belül nyújtanak sokféle szolgáltatást. A szervezetközi együttműködések gyakran a jó személyes kapcsolatoknak, az azonosan gondolkodó egyének közös akciójának köszönhetőek.

Pénzügyi háttér

A szűken értelmezett hajléktalanellátó intézmények működését a varsói önkormányzat finanszírozza, a pályázatokat pedig a szociálpolitikai és projektosztály bírálja el. Elméletben a szállásnyújtó intézményeket, az ételmezszer- és ruhaosztást teljes mértékben finanszírozniuk kellene, hiszen a 2004-es szociális törvény értelmében ezek a települési önkormányzatok hivatalos

feladatai. Az 1990-es években döntés született arról, hogy a hajléktalanság kezeléséhez a különböző szintek közötti összefogásra van szükség, és ezért a központi kormányzat, nem pedig a kerületek viselik ennek a felelősségét. Ugyanakkor a szociális bérlakásokat továbbra is a kerületek biztosítják.

E döntés értelmében a hajléktalanellátó intézményeket működtető civil szervezetek a központi kormányzattól kapják a finanszírozásukat, három-éves szerződések keretében, minden egyes szolgáltatásra külön. A támogatást elnyerő szervezeteket pályázati úton választják ki, valójában egyetlen pályázat során döntenek az összes szolgáltatásról, így a cél az, hogy minden fontosnak ítélt szolgáltatásra jusson forrás. Mivel a civil szervezetek a keretnél jóval magasabb összeget szeretnének elnyerni, nincs lehetőség a hatékonyság figyelembevételére. A varsói önkormányzat évi 11 000 000 PLN-t (kb. 2,5 millió eurót) tud szétosztani a pályázók között, amely összeg legalább öt éve változatlan.

A civil szervezetek, az önkormányzati támogatás mellett, a lakóktól szedett térítési díjakból, valamint egyéb regionális és országos pályázati forrásokból gazdálkodnak, ideértve a család-, munkaügyi és szociálpolitikai minisztérium „Visszatérés a társadalomba” nemzeti programját is. A pályázatok az év hét hónapján keresztül érhetők el. Egyes civil szervezetek EU-s forrásokra is pályáznak, meglepően alacsony arányban. Minden szervezet gyűjt adományokat is.

Kihívások

Egy ilyen rendszer szükségszerűen nem működik tökéletesen: vannak le nem fedett ellátási területek, megbízhatatlan minőség, elégtelen kapacitás, forráshiány és a szükségletek felmérését mellőző szolgáltatás-tervezés, hogy csak pár kihívást említsünk. A legnagyobb kihívás, mely az összes többi probléma okozója is a szolgáltatások közötti koordináció hiánya, melyet jól illusztrál az, hogy nincsen az állami szereplők és civil szervezetek együttműködésén alapuló egységes beutalási rendszer.

A beutalási rendszer hiánya

A hajléktalan emberek úgy tudnak bekerülni a szűken értelmezett hajléktalanellátó rendszer intézményeibe, ha felkeresik a szállást, és felvételüket kérik. Az ellátó feladata a szállás biztosítása. Ha elutasítja a kérelmet, a hajléktalan ember egy másik szállóhoz fordulhat. Nem lehet előre helyet foglalni, nincsenek várólisták. Sem a kerületi szociális hivatalok, sem a rendőrség, sem más civil szervezetek utcai gondozó szolgálatai, sőt, még a legnagyobb finanszírozó, a varsói önkormányzat sem utalhat be ügyfelet szállóra – ezzel a jogosítvánnyal kizárólag a fenntartók rendelkeznek. A civil szervezeteknél csak kérni lehet a szállást. Azért ragaszkodnak ehhez a szabadságukhoz olyan nagyon, mert így ők maguk dönthetnek a felvétel szempontjairól, mivel attól tartanak, hogy a szorosabb együttműködés esetén a kerületi, illetve a központi állami szereplők egy sor adminisztratív szempontot is beemelnének: pl. helyi illetőség, jövedelmi korlátok, regisztráció stb. Kivételt képeznek – és ez a szociálpolitikai és projektosztály elmúlt éveiben elért eredménye – a specializált szállókon lábadozók számára fenntartott férőhelyek, illetve az egyik, csak nőket fogadó szállás, ahol az önkormányzat és a kerületi szociális hivatalok által beutaltakat is fogadják. Másrészt, a civil szolgáltatóknak nincs beleszólásuk a jóléti juttatások, se más szociális szolgáltatások odaítélésébe, mint pl. a szociális bérlakáshoz való hozzáféréshez, ezeket mindig egyénileg kell egyeztetniük.

Hiányzó szolgáltatások

Csak a legnyilvánvalóbb hiányosságokat soroljuk fel.

A szűken értelmezett hajléktalanellátó rendszerhez tartozó szállók túlszűfoltak, nem ritkák a 10-20 személyes hálótermek. Az egyik, a kórházból elbocsátott, lábadozó betegek számára fenntartott, illetve a fogyatékkal élőket fogadó 60 férőhelyes specializált szállón 30 ágyas hálóterem is van, több kisebb terem mellett. Ha egy férőhely, akár a házirend megsértése (pl. alkoholfogyasztás), akár biztosabb lakhatásba költözés miatt felszabadul, azonnal találni rá jelentkezőt, és napi több jelentkezést kell férőhely hiány miatt elutasítani (bár csak egy pár szolgáltató tartja nyilván az elutasított jelentkezők számát). További férőhelyek állnak rendelkezésre két alacsony küszöbű éjjeli menhelyen, de az ügyfelek beszámolóai alapján annyira szélső-

ségesek a körülmények és elhanyagoltak egyes lakók, hogy többen csak nagy hideg esetén vennék igénybe a szolgáltatást.

Egyidejűleg csupán 70 embert tudnak fogadni a kiléptető vagy támogatott lakásprogramok, melyek a szűken értelmezett hajléktalanellátó rendszeren belül működnek. Ezekben legalább ketten osztoznak egy szobán, egy lakásban (helyszínen) 2-12 szoba található, melyeknek legalább a fele hajléktalan-ellátó intézmények, szállók és egyéb ellátások tetőterében működik. A szolgáltatók becslése szerint a szállók igénybevevőinek akár 20%-a is megfelel, vagy már felvételt is nyert egy szociális otthonba, vagy nyert a szociális bérlakáspályázaton Varsó valamelyik kerületében.

Az „Elsőként lakhatást – bizonyítékokon alapuló érvelés” nevű projekt 2015-ös kutatása szerint a szűken értelmezett hajléktalanellátó intézményeket használó férfiak közül 333 fő tartósan (legalább három éve) hajléktalan és kettős diagnózissal bír (komoly pszichiátriai betegség és függőség), orvosi igazolás vagy a szociális munkás véleménye szerint (Wygnańska, 2016). Egyetlen olyan szálló sincs, mely ezeket az embereket fogadná, így ők teljes kirekesztésben élnek.

Alulfinanszírozottság

Mivel a hajléktalan embereknek nyújtott szolgáltatások nem kisserződött, hanem részfinanszírozott szolgáltatások, a civil szervezetek költségeik maximum 80%-ára pályázhatnak. Bár a szolgáltatások mértékéről a hajléktalanügyi párbeszéd bizottságán belül folyik a tárgyalás, a civil szervezetek szerint a költségek maximum 80%-a, melyre pályázhatnak, a valóságban nem éri el a valós kiadások 80%-át, mert az önkormányzat által kiszámolt költségek nem tartalmazzak minden tényleges tevékenységet, pl. az adományba kapott élelmiszert, a biztonsági feladatokat (amelyeket általában a lakók látnak el), és a szakácsok bérét. Továbbá az a civil szervezet, amely saját ingatlanban nyújtja a szolgáltatást, ezt nem számolhatja el költségként, míg az, aki az önkormányzattól vagy valamelyik kerulettől bérelt ingatlanban működik, igen. Nagyon nehéz kiszámolni, hogy mekkora is a hajléktalan-ellátó intézmények teljes vagy 80%-nyi kiadása, mert nem érhetőek el a szervezetek pénzügyi beszámolóit, amelyek minden költséget tartalmaznak,

ideértve a természetben nyújtott támogatásokat, az önkéntes munkásokat, az informális támogatást és a felszerelést.

Annak ellenére, hogy a pályázatokban csupán a kiadások 80%-ára kérhetnek a szervezetek támogatást, a pályázott összeg minden évben meghaladja a rendelkezésre álló keretet. Vannak pályázatok, melyeket már az első körben, a formai ellenőrzés során elutasítanak – pl. mert nem írta alá a szervezet hivatalos képviselője, vagy nem csatolták a házirendet – de még így is maradnak olyan fontos szolgáltatások, akik megfelelő pályázattal sem jutnak támogatáshoz. Úgy tűnik, hogy az önkormányzati hozzájárulás mértéke kőbe vésett, és a Varsói Önkormányzat már azt is sikerként kommunikálja, hogy más szociális területekkel szemben a hajléktalankiadások összegét nem csökkentették. A támogatásra rendelkezésre álló összeget sosem a szükséges szolgáltatások költségének becslése alapján állapították meg, s természetesen nem előzte azt meg szükséglet- felmérés, vagy akár az ellátotti körhöz tartozók számának felmérése sem.

Adatgyűjtés

A hivatalos adatgyűjtést a varsói önkormányzat szociálpolitikai és projektosztálya tartja kézben, és a szűken értelmezett hajléktalanellátó intézmények negyedéves jelentéseiből gyűjtött adatokra támaszkodnak. A jelentésekben a szervezetek megadják a negyedéves időszak utolsó éjszakáján náluk tartózkodó lakók számát, néhány alapvető szociodemográfiai mutatójukkal együtt. Beszámolnak továbbá a negyedév során nyújtott szolgáltatás típusáról és mértékéről, pl. a jóléti szükségletfelmérő beszélgetések számáról. Ebben az eljárásban csak azok a szervezetek vesznek részt, amelyek a városházától kapják finanszírozásuk egy részét. Rendelkezésre áll emellett a szociális hivataloknál hajléktalanként ellátott emberek száma is, de nem tudható, hogy közülük kik azok, akik a civil szervezetek jelentésében is szerepelnek. 2010–2011 között a szociális innovációs és kutató alapítvány összegyűjtötte a különböző szolgáltatók és hivatalok ügyfélforgalmi adatát, és bár a módszer hatékonynak bizonyult (Wygnańska, 2015), többet nem használták. Azóta viszont egy jó irányú változásként több szolgáltató bevezette az elektronikus belső nyilvántartást a papíron vezetett mellé, így lehetséges az adatok elemzése. Sajnos ezek a nyilvántartó programok mind különbözőek, és az önkormányzat ezek bevezetését nem támogatja.

Szakpolitika

2008-ban Varsó meghirdette a szociális problémák megoldásának stratégiáját, ami egy külön fejezetet szentelt a hajléktalanság és a lakhatási szegénység témájának. A fejezet tartalmazott egy részletes problémaleírást, valamint ajánlásokat, többek között az adatgyűjtési eljárások javítását, és a hiányzó szolgáltatások (pl. kiléptető lakások/támogatott lakhatás) bevezetését. A stratégiát kutatók készítették, és széles körben egyeztetették különböző szereplőkkel, de a kihirdetése óta nem sok minden történt – nem monitorozzák a megvalósítását, sem is lobbiznak érte, és szinte egy elemet sem ültettek át gyakorlatba.

2014-ben a varsói önkormányzat egy megvalósíthatósági tanulmány elkészítését rendelte meg az alulfinanszírozottság problémájának megoldására, és a szűken értelmezett hajléktalanellátó intézményekbe való egységes beutalási rendszer kialakítására. A tanulmányt egy kutató csoport készítette (Opolski et al, 2014), négy különböző megoldást javasolva, melyek mindegyike a központi vagy a tizennyolc kerületi szociális hivatalra bízta volna a civil szervezetek ügyfeleinek kijelölési jogát. Ezenfelül a szállásnyújtó intézmények számára új finanszírozási rendszer bevezetését ajánlották: eltörölnék a programszintű finanszírozást, és helyette az ügyfelet beutaló szociális hivataltól érkezne támogatás, az ügyféllel együtt. Az eljárás oly módon növelte volna a rendelkezésre álló összeget, hogy a főváros helyett az állandó lakcímszerinti települési önkormányzatoktól érkezne a finanszírozás egy része. A javaslat nem nyerte el a civilek tetszését, és végül a főváros is elutasította. Minden maradt a régiben, és bár nem lehet tudni, hogy mit tervez a főváros tenni, időközben megváltozott az országos szabályozás, amely valami hasonló eljárás bevezetését sürgeti. Valójában szinte csak Varsóban van a civil szervezeteknek saját döntési jogkörük a felvételi eljárás során, valamint itt nem az ügyfelek után érkezik a támogatás.

Lakhatásközpontú megoldások

Az alább bemutatottak kétféle innovációról számolnak be, melyek az ellátórendszert a lakhatásközpontú irányba terelhetik. Innovációs jellegüket csak a működő ellátórendszer jellegének és hiányosságainak ismeretében

lehet megérteni, és a kialakításukhoz vezető út érdekesebb, mint maguk a végleges programok. A programok első csoportjában a hajléktalanságból kivezető utat az egyszerű szociális munkán túl a terápiás szemlélet segíti, akár az olyan személyes növekedést elősegítő átfogó terápia, mint az Antidotum egyesület „Egyéni Mély Személyes Fejlődés” nevű programja, vagy a szenvedélybetegségből való kigyógyulást az önfegyelem erősítése által támogató terápiás közösség, amely akár szállón, akár támogatott lakhatásban is létrehozható, mint pl. a lengyel Caritas „Mi megtesszük” programja. A második csoportba olyan programok tartoznak, amelyek a lakhatáshoz való hozzáférésre helyezik a hangsúlyt, akár önkormányzati lakás (mint pl. a Wola kerület „Második Esély” szociális reintegrációs programja), akár a magántulajdonban lévő lakások formájában – ez utóbbi esetben egy civil szervezet a közbenjáró a hajléktalanságból kilépő egyén és a lakás tulajdonosa között (pl. a Camillian Mission for Social Assistance – CMSA – „Szétszórt Kiléptető Lakás” programjában). Az első csoportba tartozó programok szinte egyáltalán nem részesülnek állami vagy helyi önkormányzati finanszírozásban, és csak az odaszánt vezetőknek vagy szervezeteknek köszönhető létük. A második csoportba tartozó programok könnyebben jutnak a hivatalosan elérhető forrásokhoz, bár még mindig nagyon fontos a szervezetek és közalkalmazottak elkötelezettsége. A két utóbbi program összefoglalója alább olvasható, a másik két programról pedig a „Kiutak a hajléktalanságból” Erasmus+ Stratégiai Partnerség honlapján találunk bővebb információt: <http://www.bmszki.hu/hu/erasmus/partnertalalkozok-anyagai/varso-2016-februar>

A CMSA (Kamilliánus Szociális Misszió) „Szétszórt Kiléptető Lakás” programja

Ez az első program Lengyelországban, ahol a hajléktalanságból kilépő emberek számára a magánpiacon bérel lakást egy civil szervezet, amit albérlletbe továbbad a szervezet ügyfeleinek.

A program olyan hajléktalan embereket fogad, akik jogosultak önkormányzati (akár piaci alapú, akár szociális bérleti díjú) bérlakásra, de a szűkös lakásállomány miatt az önkormányzat várólistáján várakoznak. Az ügyfelek jelentős része a CMSA (lengyelül: Kamiliańska Misja Pomocy Społecznej) átmeneti szállójáról kerül a programba, bár olykor előfordul, hogy egy másik

civil szervezet ajánl valakit a munkatársak figyelmébe, akár olyan személyt is, aki még sosem lakott szállón, hanem kilakoltatási végzés vagy egészségügyi okok miatt a hajléktalanság veszélyébe került.

A program célja, hogy megtanítsák a hajléktalan embereknek azokat a készségeket, amelyek egy lakás megtartásához szükségesek (esetleg megerősítsék őket, nehogy elveszítsék ezeket), továbbá szállást biztosítsanak a teljesen önálló lakhatásba költözésig fennmaradó átmenet idejére, illetve elősegítsék a helyi közösségbe történő beilleszkedést.

A program a kerületben szétszórtnak, nem a hajléktalanellátó intézmények épületében található lakásokon túl szociális támogatást is biztosít. Mivel az önkormányzatok nehezen adják át a lakások bérleti jogát civil szervezeteknek, hogy aztán a saját szempontjaik által kiválasztott hajléktalan embereknek adják tovább, a CMSA a magánpiacon bérel lakásokat, szociális lakásügynökségen keresztül – a CMSA írja alá a tulajdonosokkal a bérleti szerződést, vállalva a bérleti díj rendszeres hosszútávú fizetését, cserébe maga választja ki a lakókat.

Jelenleg nyolc lakást bérelnak és adnak tovább egyszerre akár 30 albérlőnek, akik megfelelnek a kiválasztási kritériumoknak, melyeket az együttműködés időszaka alatt is fenntartanak: ki akarnak törni a hajléktalanságból, legalább három hónapja fizetett munkát végeznek, pályáztak önkormányzati bérlakásra, s végül, de nem utolsósorban, befejeztek valamilyen terápiás folyamatot az egyéni szükségleteiknek megfelelően (szenvedélybetegség, pszichés problémák, agressziókezelés stb.). Ezen túl a jövedelmi feltételek ugyanazok, mint a varsói helyi rendelet önkormányzati lakásra való jogosultságának jövedelemhatárai: az egy főre jutó nettó jövedelem a havi 250–420 EUR közötti sávban legyen (2014. március 1-jei állapot). A jelentkezőknek bizonyítaniuk kell, hogy lakhatási nehézséggel küzdenek: vagy hajléktalanszállón élnek, vagy a hajléktalanság veszélyzónájában, pl. kilakoltatás előtt állnak stb. A gyakorlati elvárások között szerepel, hogy a jelentkezők motiváltak, megfelelő egészségi és mentális állapotúak legyenek, amennyiben van szenvedélybetegségük, kordában tudják tartani, és képesek legyenek betartani a társas együttélés szabályait (különösen azok esetében, akik szobatárssal osztoznak a szobán).

A résztvevőket a továbbiakban is szociális munkás támogatja, aki igénybe veheti egy mobil multidiszciplináris team –pszichológus, addiktológus, munkaügyi tanácsadó és jogász segítségét is, akik szintén a CMSA szállójának a munkatársai. A team folyamatos támogatást biztosít, ideértve az önkormányzati lakáshoz való hozzájutás egyengetését, a szükséges kitételek megfelelőségét. A program adminisztrációját a CMSA szállójának adminisztrációért felelős munkatársai végzik.

Finanszírozás

A bevételek egyharmada az önkormányzattól érkezik hároméves szerződés formájában, egyharmada a lakók által fizetett díjakból, egyharmada pedig a szervezet saját forrásaiból. Egy átfogó pénzügyi elemzés (Radziwiłł, 2015) szerint az egy ellátottra jutó költség hasonló, esetleg alacsonyabb, mint a CMSA szállóin élők költségei. A program költségei csak abban az esetben tűnnének magasabbnak, ha nem vennénk figyelembe a szálló épületének használati díját.

Eredmények

A program 2012 decemberében indult, így a hosszú-távú eredményeket még nem ismerjük. Eddig összesen (s nem egyidejűleg) 30 ember vett részt a programban, akik szálláshoz jutottak, támogatást kaptak az önkormányzati bérlakáshoz való hozzájutásban, egyéni fejlődésükben, fennálló problémáik megoldásában, és megtanulhatták, illetve gyakorolhatták az önálló lakhatáshoz szükséges készségeket.

Ezentúl az alábbi pozitív mellékhatásokat figyelték meg: a résztvevők ki próbálhatták az önálló lakhatást, önbizalmuk nőtt, részvételük a programban az önkormányzat számára is megmutatta, hogy képesek egy lakást fenntartani, így felgyorsította a saját jogú bérlet kiutalását. Az értékelés szerint a program megmutatta, hogy nemcsak lehetséges a magánpiacról bérelni lakásokat hajléktalan emberek számára, hanem még költséghatékony megoldást is jelenthet. Végül az sem elhanyagolható szempont, hogy az ily módon a szállón felszabaduló férőhelyeket más hajléktalan emberek vehették igénybe.

Nehézségek

- Nem áll rendelkezésre biztos hosszútávú finanszírozás. Mivel az év néhány hónapja nem lefedett, folyamatosan kell pályázni az újabb és újabb körben beköltözők költségeire.
- Kevés jelentkező felel meg mind a hivatalos (jövedelmi és lakhatási helyzet), mind a gyakorlati feltételeknek (motiváció, egészségügyi állapot, kontroll alatt tartott szenvedélybetegség, társadalmi együttélési szabályok betartása, rendszeres jövedelem).
- Előfordulhat, hogy a szállók nem szívesen válnak meg a fizetőképes és motivált ügyfeleiktől.
- A jogi szabályozás miatt csak azok vehetnek részt a programban, akiknek a jövedelme egy szűk sávba esik. Ilyen jövedelem mellett nehéz a relatíve magas bérleti díjat és a megélhetés költségeit kigazdálkodni.
- Mivel a szálló épületének használati költségeit gyakran nem számítják bele a szolgáltatások költségei közé, úgy tűnhet, mintha a lakhatási program működtetése drágább lenne, mint a szálló fenntartása.

Tanulságok

A program 2012-es indulásakor a CMSA a pályázat lehetőségét minden varsói hajléktalanellátó szervezet ügyfele számára meghirdette, és nagy meglepetést okozott az alacsony szintű érdeklődés. Szinte alig akadt jelentkező. Az ellátók elmondása szerint nem akadt a feltételeknek megfelelő ügyfelük. A CMSA szerint ugyanakkor az is elképzelhető, hogy a szállók nem akarják elveszíteni a „legköltséghatékonyabb” ügyfeleiket.

A CMSA kellemesen csalódott, amikor kiderült, hogy a lakások tulajdonosait nem rettentí el a hajléktalan célcsoport. A CMSA-ban garanciát láttak az albérlők személyére, és örömmel vették a hosszútávú bérleti szerződést.

A kezdeti időszakban akár három ember is osztozott egy szobán, és hat fő lakott egy lakásban. A program célja ugyanakkor az, hogy mindenki saját szobában alhasson. A többszobás lakásokat pedig azért ajánlják, mert a lakóknak társaságra is szükségük van (és nem csak magánéletre).

A programot több ügyfélnek a házirend megsértése miatt kellett otthagynia: a leggyakoribb ok az volt, hogy a szociális munkás ittasan találta az ügyfelet, amikor meglátta őt otthonában.

A lakbért a hónap elején kérik el a lakóktól, és nem jár vissza annak, aki a házirend megsértése miatt távozik a programból. Ellenkező esetben a program pénzügyi stabilitása kerülne veszélybe.

Hajléktalanszállóról önkormányzati bérlakásba: a Wola kerület „Második Esély” szociális reintegrációs programja 2004–2006

A „Második Esély” szociális reintegrációs programot Varsó Wola kerülete dolgozta ki 2004-ben olyan hajléktalan emberek önkormányzati lakásba segítésére, akik sikeresen együttműködtek a szálló szociális munkásaival, és „lakóképes” állapotba kerültek. Pénzügyi támogatásra (alacsony lakbérre) és funkcionális segítségre volt szükségük a szállóból való kiköltözés utáni időszakban. A program vezetői kidolgoztak és a gyakorlatban kipróbáltak egy, a meglévő jogi szabályozásra épülő eljárást, amit a különböző szereplők közötti együttműködés is különlegessé tett: a lakásügyi osztály, a szociális hivatal, a szociálpolitikai ügyosztály és a helyi hajléktalanellátó szervezetek. A program ezáltal azt is bemutatta, hogy igenis lehetséges különböző szintek közötti együttműködés. A 18 résztvevővel megvalósított program értékelését külső szakemberekre bízta, akik sikeresnek találták. Az eljárásrendet azóta több kerület is átvette, és rendszerbe ágyazott módon legalább három másik kerületben (Praga Południe, Targówek és Mokotów) a gyakorlatban is kipróbálták. E kerületek nem vették át a teljes wolai program minden elemét, hanem a helyi hálózatokhoz és feltételekhez alakítva alakították ki saját eljárásrendjüket. A varsói önkormányzat lakáspolitikai osztálya szerint 2008–2015. június 30. között 140 szociális bérlakás és 121 egyéb önkormányzati bérlakást utaltak ki „hajléktalanságból kilépő” embereknek, míg 437, illetve 155 ügyfél pályázatát fogadták be (vagyis ennyien kerültek várólistára). Az önkormányzat arról nem gyűjt adatot, hogy mi történt ezekkel az emberekkel, miután beköltöztek a lakásokba.

Az alábbi leírás az eredeti wolai program összefoglalójából származik (Starzyński, Wygnańska, 2006).

A wolai program eredeti célja az volt, hogy megtörje a hajléktalan emberekkel, mint hangos, a lakásokat lelakó és díjhátralékba keveredő bérlőkkel kapcsolatos sztereotípiákat. A szociális és lakhatási ügyekért felelős közhivatalnokok körében ugyanis ez volt az uralkodó meggyőződés. A szállókon élő hajléktalan embereknek nem sok esélyük volt szociális bérlakáshoz jutni, akármilyen lelkiismeretesen működtek is együtt a segítőkkel. A wolai program azt akarta bizonyítani, hogy a hajléktalanságból kikerülő emberek is lehetnek jó bérlők, és ugyanúgy megérdemlik a szociális bérlakást, mint a közösség bármely más tagjai. A célokat az alábbiak szerint határozták meg:

- Bebizonyítani az embereknek, hogy a hajléktalanszállóból igenis lehetséges lakásba költözni.
- Megteremteni az önkormányzati lakás bérletének lehetőségét olyan emberek számára, akik a hajléktalanszállón vállalják az együttműködést a kilépés érdekében, és készen állnak a lakásba költözésre.
- A bejelentett lakcímtől függetlenül biztosítani a lakhatást és támogatást (tehát nem csak varsói bejelentett lakcímmel rendelkezők számára).
- A szállóról kiköltözés után két éven át támogatás biztosítása.

A program az alábbi négy részből állt:

Lobbizás és beindítás: a program első változatát 2003-ban készítette el a wolai önkormányzat szociálpolitikai és egészségügyi ügyosztályának vezetője, Mirosław Starzyński, aki egyértelműen a program szellemi atyjának tekinthető. A tervezetet elküldték a helyi fontosabb szervezeteknek és ügyosztályoknak, várva kritikai észrevételeiket, illetve azt, hogy az anyagot sajátjuknak érezzék. Egy év egyeztetés után az önkormányzat közgyűlése 2004 szeptemberében elfogadta a programot, és kijelölte a megvalósításért felelős szereplőket.

A lakások rendbetétele és kiutalása: a lakásokat a kerület a legrosszabb állapotú lakások közül választotta ki (tűzeset után teljesen ki volt égve, negyedik emeleti lakás lift nélküli épületben stb.). A programba jelentkezők végezték a felújítási munkákat. A felújítás költségeit a család-, munkaügyi és szociálpolitikai minisztérium pályázatából, adományokból (építési anya-

gok), és önkéntesek bevonásával (a résztvevők képzése, szakmunkások, pl. villanyszerelő, toborzása) fedezték. A résztvevők a munkát önkéntesen, az együttműködési kötelezettség részeként végezték, ezzel is mutatva motivációjukat, fizetséget nem kaptak érte. Végül 10 lakás készült el, és további 8-ra tett az önkormányzat ígéretet.

Jelentkezők toborzása a helyi szállókon: a programtanács határozta meg a részvétel feltételeit, és információt küldött róla a területen működő szállóknak is. 28 jelentkező közül a tanács 18-at fogadott be. Mind a 18-an résztvettek a felújítási munkálatokban és a közösségi programokban, de az első ütemben csak tízen jutottak lakáshoz. A többiek várólistára kerültek, nekik ígérték a további nyolc lakást. A második ütem végén további hat ember költözött lakásba, egy úgy döntött, hogy inkább a szállón marad, és egy továbbra is a várólistán várakozott.

A támogatott lakhatás kétéves időszaka abban a pillanatban megkezdődött, ahogy a lakó megkapta a lakás kulcsát. A támogatás részeként a munkatársak rendszeres telefonos kapcsolatot tartottak fenn a bérlőkel, joguk volt előre nem egyeztetett időpontban is látogatást tenni a lakásokban – erre főleg az első év során került sor; havi egy alkalommal csoportos találkozó volt valamelyik kedvezményezett otthonában, a szociálpolitikai ügyosztály vezetőjének, a szociális munkásoknak és mind a 18 bérlőnek a részvételével (tehát nem csak azokéval, akik már lakásban éltek). Minden találkozóról hivatalos emlékeztető és jelenléti ív készült. A helyi szociális hivatal is rendszeres kapcsolatban maradt a lakókkal, hathavonta aktualizálták a „jóléti szükségletfelmérő beszélgetést”. Ez alatt az időszak alatt külső szakértők bevonásával folyt a program értékelése – a résztvevőkkel három körben strukturált interjút készítettek.

A program munkatársai között voltak a programtanács tagjai, a Wola kerület hajléktalanügyi szereplői: a polgármester, a szociálpolitikai ügyosztály vezetője, a szociális bérlakásosztály vezetője, a gazdasági műszaki ellátó és szolgáltató osztály vezetője, a szociális hivatal vezetője, a helyi hajléktalan-szállók vezetői (többek között a „Nyitott Ajtók” egyesület és a Caritas), valamint gyakorlati szakemberek: a szállók és a szociális hivatal szociális munkásai, egy pszichológus és a szociálpolitikai ügyosztály szociológus végzettségű vezetője, aki egyben a program koordinátora is volt.

Résztvevők

A program résztvevőit varsói hajléktalan szállók ügyfelei közül toborozták, a meghirdetett feltételek, szociális munkás ajánlása és az ügyfél nyilatkozata alapján. Mindössze 30 ember pályázott, ami meglepte a program szervezőit, akik ennél lényegesebben nagyobb érdeklődésre számítottak. Végül 18 fő jelentkezését fogadták el, és 16-an költöztek önkormányzati bérletbe Wola kerületben, bár nem mindenki a program elején. A kiválasztás az alábbi feltételek mentén zajlott:

- A pályázó hajléktalanszállón lakik.
- Bizonyítottan legalább öt éve él Varsóban (akár a lakcímkártyája, akár egy helyi szálló nyilatkozata alapján).
- A szociális és önkormányzati bérletéről szóló helyi rendeletnek megfelelő jövedelmi sáv, ami a gyakorlatban azt jelentette, hogy a résztvevőknek vagy állandó munkából származó bére vagy rendszeres szociális transzferjövödelme volt, amely elég magas volt ahhoz, hogy fizetni tudják a bérleti díjat és a rezsi rájuk eső részét.
- Kontroll alatt tartott szenvedélybetegség (korábban a jelentkezők szinte mindegyike küzdött alkoholproblémákkal).

Finanszírozás

Külön forrásra csak a program elején, illetve a külső értékelés miatt volt szükség – a támogatott lakhatási szakasz beindítása után a program munkatársai szokásos feladataikat látták el. A résztvevők saját bevételeikből fizették a bérleti díjat, bár a támogatott lakhatási szakasz elején néhány esetben ehhez önkormányzati támogatást is igényeltek. Az első szakasz költségeit 220 363 EUR-ra becsülték, melynek csupán 16%-a volt a család-, munkaügyi és szociálpolitikai minisztérium pályázati támogatása, a többi (a lakások felújítása, építési anyagok, munkadíj, szakértői egyeztetés és tanácsadás) mind természetbeni kiadás volt.

Eredmények

A szállón lakó emberek ténylegesen elhitték, hogy a „kiút a hajléktalanságból” program végén valódi lakás várja őket. Az önkormányzati dolgozók meggyőződtek arról, hogy a hajléktalanságból kilépő emberek ténylegesen képesek a bérelt lakásokat jó állapotban, díjhátralék és a szomszédokkal való konfliktusok nélkül fenntartani. Általánosságban bebizonyosodott, hogy a helyi szereplők – különböző fenntartású intézmények, hivatalok, ügyosztályok (lakásosztály, szociális hivatal, hajléktalanellátó intézmények) – képesek szervezett módon együttműködni, és ennek az együttműködésnek köszönhetően sikerült különböző akadályokat is leküzdeni (pl. a helyi illetőséget nem kizárólag varsói bejelentett lakcímmel lehet igazolni). A wolai program sikerén felbuzdulva még legalább három másik kerületben indult be hasonló együttműködés a helyi hajléktalanellátó intézmények, jóléti hivatalok és lakhatási ügyosztályok között, bár nem vették át a wolai program minden elemét. A helyi programokat általában így nevezték: „kerületi program a hajléktalanságból való kijutásra”.

Értékelés

Az eredeti „Második esély” programot folyamatosan és a zárás után is értékelték. A célja az előrehaladás monitorozásán túl az univerzális jelleg vizsgálata volt, vagyis az, hogy a megvalósítás mennyire függ bizonyos személyek egyéni lelkesedésétől, illetve a különböző szereplők jogszabályban előírt feladataitól, vagyis más kerületekben könnyen megvalósítható-e hasonló program. A programot oly módon kívánták alakítani, hogy a közhivatalnokok egyéni odaszánásától függetlenül is átvehető legyen más települések számára. Az értékelők bizonyos változtatásokat is javasoltak (pl. azt, hogy a szociálpolitikai ügyosztály vezetője nem látogassa meg az ügyfeleket a hétvégén informálisan, „nyakkendő nélkül”). A végső értékelés szerint a résztvevők jelentős része megtartotta a lakását, és az élet minden területén javulást ért el: lakhatás (voltak, akik nagyobb lakásba költöztek), közösségi integráció, szenvedélybetegség, munka (több lakónak feketemunkából bejelentett főállású munkaviszonya lett), javuló családi kapcsolatok és képzés/készségek. 2006-ban az első tíz beköltöző közül nyolcan éltek még lakásban (egy lakó meghalt, egy pedig a házirend megsértése miatt távozott), a má-

sodik körben költöző nyolc ügyfél közül szintén egy elhalálozott, egy pedig inkább a szállót választotta lakóhelyül – a többiek lakásban éltek.

Az eredeti „Második esély” programot tíz évvel a hivatalos zárás után újraértékeltek, és még ekkor is sikeresnek bizonyult. A 2015-ös értékelő jelentés szerint: „Csupán néhány lakónak nem sikerült megtartania a lakást, különböző okok miatt. Általánosságban az a tény, hogy a volt hajléktalan emberek lakáshoz jutottak, jobb önismerethez, társadalmi szerepeik (nő, férfi, apa, munkavállaló és munkatárs) alaposabb megértéséhez, és az e szerepekben való kibontakozáshoz szükséges készségek (önfenntartás, végzettség, munkavállalói és társas kompetenciák) megerősödéséhez vezetett. Újraindult a korábban megszakadt élet narratívája.” (Kluska, 2016)

Irodalomjegyzék

(2001) Ustawa o ochronie praw lokatorów i mieszkaniowym zasobie gminy [Act on the Rights of Tenants and Local Housing Stock]

(2002) Ustawa o ustroju Miasta Stołecznego Warszawa [The Act on the Polity of Municipality of Warsaw]

(2003) Ustawa o działalności pożytku publicznego i wolontriacie [The Act on Public Benefit Activity and Volunteering]

(2004) Ustawa o pomocy społecznej [The Act on Social Welfare]

(2006) Ustawa o finansowym wsparciu tworzenia lokali socjalnych, mieszkań chronionych, noclegowni i domów dla bezdomnych [The Act on Financial Support for the Creation of Social Housing, Sheltered Housing, Overnight Shelters and Homeless Shelters]

(2014) Krajowy Program Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu 2020. Nowy Wymiar Aktywnej Integracji [National Program for the Prevention of Poverty and Social Exclusion 2020. New ... of Active Integration]

Herbst, J., Wygnańska, J. (2016) Bezdomność chroniczna w ogólnopolskim badaniu socjodemograficznym MRPiPS 2013 [Chronic Homelessness in National Sociodemographic Survey of MRPiPS 2013], (Warsaw, Fundacja Ius Me-

dicinae) <http://www.czynajpierwmieszkanie.pl/publikacja/bezdomnosc-chroniczna-w-ogolnopolskim-badaniu-socjodemograficznym-bezdomnosci-mrpips-2013/>

Kluska, R. (2016) Raport z badania „ Druga szansa – Wolski Program Reintegracji Społecznej” – 10 lat później [Second Opportunity – Wola Social Reintegration Programme Ten Years Later. Research Report], Urząd Dzielnicy Wola m. st. Warszawa, Warsaw

Kuhn, R. and Culhane, D. (1998) Applying Cluster Analysis to Test a Typology of Homelessness by Pattern of Shelter Utilization: Results from the Analysis of Administrative Data, *American Journal of Community Psychology* 26(2) pp.207-232

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej MRPiPS (2013) Sprawozdanie z realizacji działań na rzecz ludzi bezdomnych (7/8 lutego 2013) i badania socjodemograficznego. Materiał informacyjny [Report from Implementation of Activities for the Homeless (7/8 February 2013) and Socio-demographic Survey. Information Paper], Warsaw, <http://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/bezdomnosc/sprawozdanie-z-realizacji-dzialan-na-rzecz-ludzi-bezdomnych-w-wojewodztwach-w-roku-2012-oraz-wyniki-ogolnopolskiego-badania-liczby-osob-bezdomnych-78-luty-2013-/>

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej MRPiPS (2015) Sprawozdanie z realizacji działań na rzecz ludzi bezdomnych w województwach w 2014 roku oraz wyniki ogólnopolskiego badania liczby osób bezdomnych (21/22 stycznia 2015) [Report from Implementation of Activities for the Homeless and results of the Homeless Count of 21/22 January 2015. Information Paper], Warsaw, <http://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/bezdomnosc/materialy-informacyjne-na-temat-bezdomnosci/>

Opolski, K., Modzelewski, P., Kocia, A., Zapadka, P., Roszewska, K., Sochocki, M. (2013) “System profilaktyki bezdomności i pomocy osobom bezdomnym w Warszawie dla Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy”, [] Warszawa, https://politykaspoleczna.um.warszawa.pl/sites/politykaspoleczna.um.warszawa.pl/files/system_pomocy_osobom_bezdomnym.pdf

Radziwiłł, J. (2015) Ewaluacja zewnętrzna programu rozproszonych mieszkań treningowych KMPS [Independent Evaluation of the Scattered Training Apartments Program by Camillian Mission of Social Assistance], [unpublished] Kamiliańska Misja Pomocy Społecznej, 2015

Starzyński, M., Wygnańska, J. (2006) Druga Szansa - Wolski program reintegracji społecznej, [Second Opportunity – Wola Social Reintegration Programme] Urząd Dzielnicy Wola m. st. Warszawa, Warsaw

Stenka, R., Olech, p., Browarczyk, Ł. (2014) „Podręcznik Model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności”, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa, http://www.pfwb.org.pl/wp-content/uploads/2014/07/pfwb_standardy-w-praktyce_www.pdf

Tsemberis, S. (2010) Housing First. The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction, Hazelden, Center City, Minnesota

US Department of Housing and Urban Development (2015) Homeless Emergency Assistance and Rapid Transition to Housing: Defining “Chronically Homeless”, 24 CFR Parts 91 and 578 [Docket No. FR-5809-F-01] RIN 2506-AC37, <https://www.hudexchange.info/resources/documents/Defining-Chronically-Homeless-Final-Rule.pdf>

Wygnańska, J. (2015) Measuring Homelessness and Housing Exclusion in Poland, in: European Journal of Homelessness, Vol.9, No.1, FEANTSA, Brussels

Wygnańska, J. (2016a) Podwójna diagnoza wśród ludzi chronicznie bezdomnych korzystających z warszawskich placówek dla bezdomnych [Dual diagnosis among chronically homeless users of services for the homeless in Warsaw], (Warsaw, Fundacja Ius Medicinæ) <http://www.czynajpierwmieszkanie.pl/content/uploads/2016/02/raport-z-badania-agregacyjnego-FINAL.pdf>

Wygnańska, J. (2016b) Potential clients of the “Housing First” programme in Poland. Summary of research of the “Housing First – Evidence based Advocacy” Project, (Warsaw, Fundacja Ius Medicinæ) http://www.czynajpierwmieszkanie.pl/content/uploads/2016/04/Potential-clients-of-the-HF-programs-in-Poland_summary-of-research_wygnanska.pdf



Ian Tilling: A Casa Ioana megoldási kísérlete a hajléktalanság problémájára

Hajléktalanság Romániában

Főbb statisztikák

Bár Romániában sokan azt gondolják, hogy a hajléktalanság jelensége 1989 után jelentkezett, valójában a kommunista időszakban is létezett. Abban a korszakban más „antiszociális viselkedésformákkal” együtt a büntető törvénykönyv foglalkozott a problémával, a hajléktalan embereket börtönökbe, elmegyógyintézetekbe és egyéb intézményekbe zárva. Ugyanakkor a hajléktalanság az elmúlt két évtizedben vált komoly méretű problémává, részben a döntéshozók kirekesztő magatartása, kutatási eredmények és a probléma megbízható elemzésének hiánya miatt. Olyan új mechanizmusok is hozzájárultak a hajléktalanná váláshoz, mint az állami gondozott fiatalok nagykorúvá válásakor hiányzó támogatás, az állami lakásállomány priva-

tizációja, illetve az ingatlanokkal kapcsolatos csalások. A hajléktalanságba vezető utak közé tartozik még a családok szétesése és a családon belüli erőszak. A hajléktalanság megelőzését célzó szolgáltatások jellemzően hiányoznak. Egyes tanulmányok szerint vannak olyan gyerekek is, akik már az utcára születtek (a 2014-es Save the Children kutatás¹ szerint a közterületen élő felnőttek legalább egy harmada több mint tíz éve hajléktalan, és korábban utcagyerekként élt). Sem a helyi önkormányzatok, sem a civil szervezetek nem rendelkeznek megfelelő kapacitással a probléma megoldására, és tevékenységeik többnyire tűzoltásra korlátozódnak csupán.

Romániában komoly gondot okoz a megbízható kvantitatív adatokat biztosító kutatások hiánya. Mindössze néhány kutatás született a témában, de azok sem statisztikailag reprezentatív mintából gyűjtöttek adatot kérdőíves módszerrel. Bár több kísérlet is született a Romániában élő hajléktalan emberek számának megbecslésére, ezek többnyire a helyi önkormányzatok adataira támaszkodtak, és a kutatók nem reflektáltak az önkormányzatok adatgyűjtési módszereinek megbízhatóságára (Dan, 2007). A fenti kutatási módszerekkel 2007 során 11 000 és 14 000 közöttire becsülték a Romániában élő hajléktalan emberek számát.

Más becslések, melyek kizárólag központi adatokra támaszkodnak (Regionális Fejlesztési és Közigazgatási Minisztérium, 2008), ennél sokkal alacsonyabb számot eredményeztek: 2008-ban kb. 4000 hajléktalan embert. Bár a hivatalos népszámláláskor is számba vették a hajléktalan embereket, valószínűleg a valóságosnál sokkal kevesebbet találtak meg közülük, hiszen rendvédelmi szerveket vontak be a számlálásba, melynek amúgy sem a hajléktalanság valós méretének becslése volt a célja. A 2011-es népszámlálásban ugyanakkor megkérdezték a lakosságot a lakhatási helyzetükről és arról is, hogy „hajléktalanok-e”. A népszámlálás eredményei szerint 165 000 éltek intézményes háztartásban vagy ténylegesen hajléktalanként.

Meglepő módon 2011. január 1. és december 31. között a helyi önkormányzatok együttesen 113 495 „marginalizált” embert regisztráltak, közülük:

- 1085-nek nem volt saját tulajdonú vagy saját jogon bérelt otthona

¹ http://resourcecentre.savethechildren.se/sites/default/files/documents/save_the_children_child_abuse_national_research_en.pdf

- 161 806 fő nem megfelelő lakáskörülmények között élt
- 10 604 idősebb embernek nem volt hivatalos gondnoka vagy segítője

A legtöbb hajléktalan ember a nagyobb városokban él. Bukarestben a legtöbbet a román Medicines sans Frontiers 1998-as, valamint a Samusocial adatát szokták említeni az elmúlt tizenöt évben, amely ellenőrzött számláláson alapul, és ami 5000 főre teszi a fővárosban élő hajléktalan emberek számát. A Samusocial adataiban az a 4000 fő is szerepel, akik 1997 óta igénybe vették a nappali melegedő szolgáltatásait.

Nincsenek hivatalos adatok a közterületen élő gyermekek és fiatalok számáról. Egy 2009-ben közzétett kutatás² szerint Románia három legnagyobb városában, Bukarestben, Brassóban és Constantában 1400 gyermek és fiatal élt közterületen, nagy többségük, több mint 1000 fő a fővárosban. Kevesebb, mint felük volt 0–17 év közötti gyermek, többségük 18–35 közötti fiatal. Míg Bukarestben egyharmaduk családban élt és az utcára dolgozni járt csupán, a másik két városban jóval magasabb volt az arányuk. A tartós hajléktalanság jellemzően a bukaresti gyermekekre és fiatalokra volt jellemző.

Különböző becslések alapján a hajléktalan emberek több mint 80%-a férfi, amely nagyjából megegyezik más országok adataival. A hajléktalan emberek iskolai végzettsége jellemzően alacsony, kevesebb, mint felük jutott az általános iskolánál vagy a szakmunkás képzésnél magasabb szintre. A hajléktalan emberek többségének egészségügyi problémái vannak, de közülük csak kevesen jutnak egészségügyi ellátáshoz. Egy 2008-as kutatás szerint az állami gondozásból és a gyermekvédelmi rendszerből kikerülők alkotják a hajléktalan emberek legnagyobb csoportját (23,4%). Őket követik azok, akik közvetlenül egy negatív személyes vagy családi esemény miatt váltak hajléktalanná.

A közterületen való huzamos tartózkodás olyan komoly egészségügyi problémákat okozhat, mint a krónikus alultápláltság, korai iskolaelhagyás és analfabetizmus (kb. 50%). fizikai és szexuális bántalmazás (mely általában már a családban elkezdődik és közterületen folytatódik), stigmák és diszkrimináció, a társadalmi szolgáltatásokhoz (oktatás, egészségügy, szo-

² <http://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/index>

ciális juttatások) való hozzájutás elégtelensége, kábítószeres vagy oldószeres használata.

A krónikus és mentális betegségek magasabb arányban fordulnak elő a hajléktalan emberek, mint a teljes népesség körében. A hajléktalan emberek nem jutnak hozzá a rendszeres táplálékhoz és vízhez. A személyi okmányok hiánya egy másik gyakori probléma. A rossz személyi higiénés körülmények és társas kapcsolatépítő készségek hiánya miatt a foglalkoztatási kilátásaik is rosszak – még alkalmi munkát is nehezen szereznek. Kutatási eredmények egybehangzó állítása szerint a hajléktalanság gyakran tovább rontja az egyén fizikai, mentális és általános állapotát. Ezen túl bizonyított, hogy a hajléktalan egyedülállók várható élettartama alacsonyabb azokénál, akik sosem kerültek a hajléktalanság élethelyzetébe.

Szegénységcsökkentő intézkedések

Az Európai Tanács 2013-as ajánlásai³ szerint a szegénység csökkentése továbbra is Románia egyik legnagyobb kihívásai közé tartozik, különösen a szélsőséges anyagi depriváció állapotában élők esetében – 2011-ben arányuk 29,4% volt az EU27-ek átlagos 8,1%-ához képest. Ugyanebben az évben a népesség 40,3%-a élt a szegénység és kirekesztettség veszélyében, ami majdnem kétszerese az EU 24,2%-os átlagának, s amely különösen hátrányosan érinti a gyermekeket (49,1%). Romániában a relatív szegénységben élők aránya a teljes népesség 22,2%-a, s ezzel az EU egyik legrosszabb mutatójú tagországa.

Az EU 2020 Stratégiával⁴ összhangban Románia 580 000 fővel kívánja csökkenteni a szegénység és társadalmi kirekesztés veszélyében élők számát. Az Eurostat adatai szerint, a szociális támogatásokat is beleszámítva, 2011-re valamelyest csökkent a szegénység veszélyében élők aránya, a 2008-as 23,4%-ról 22,2%-ra.

A szegénység folyamatosan és aránytalanul magasabb mértékben sújtja az alábbi csoportokat (a becslés módszerétől függetlenül):

3 https://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/lisa/139979.pdf

4 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC2020&from=EN>

- nagyméretű, különösen a három- és többgyerekes háztartások (a szegénységben élők 55%-a legalább ötfős családban él)
- egyedülálló kisgyermekes szülők
- gyerekek (0–17 év) és fiatalok (18–24 év)
- alacsony iskolai végzettségűek
- informális munkavégzők, családi mezőgazdasági munkát végzők
- munkanélküliek
- romák

Nemzeti Stratégia

Romániának nincsen elfogadott nemzeti integrációs stratégiája. A hajléktalan emberek általános prioritásként jelennek meg a szegénység ellenes szakpolitikákban, mivel sérülékeny csoportnak számítanak. A 197/2006-os kormányhatározat létrehozta a Nemzeti Érdekképviselési Programot (NÉP), amely a hajléktalan emberek társadalmi kirekesztését kívánta legyőzni szociális krízisközpontok létrehozása által. A program hatéves időszakra határoz meg célokat és indikátorokat. Hat nemzeti érdekképviselési programot dolgoztak ki különböző sérülékeny csoportok számára egy tágabb szegénységellenes szakpolitika részeként – lásd a Nemzeti Reform Programot.

Ezen túl a román törvényhozás megalkotta a hajléktalanság definícióját is a 292/2011-es, szociális szolgáltatásokról szóló törvény részeként, amely a 47/2006-os törvényt egészíti ki. Hajléktalan az *„az egyedülálló vagy család, aki valamely ok vagy okok (társas, egészségügyi, pénzügyi, gazdasági vagy jogi) együttes jelenléte, vagy vis maior miatt közterületen, barátokkal vagy ismerősökkel él, és nem tud fenntartani bérelt lakást, vagy kilakoltatási eljárás alatt áll, intézményben vagy börtönben él és két hónapon belül otthon vagy szállás nélkül szabadul.”*

2005-ben a kormány elkötelezte magát egy hároméves nemzeti program mellett, mely részeként a megyékben és Bukarestben 50 szállót hoznak létre hajléktalan emberek számára a központi költségvetés terhére, a NÉP-en belül. 2011-re 55 központ létesült (az utcai munkát nem számítva), szemben az eredetileg tervezett 50-nel. Ugyanakkor felnőtt hajléktalan embereket még mindig csak a 41-ből 19 megyében tudnak ellátni, összesen 26 városban.

A civil szervezetek szerint ez a kapacitás nem elegendő a szükségletek kielégítésére.

Állami szereplők

A Munka- és Családügyi, valamint a Szociális Biztonságért Felelős Minisztériumhoz (MCsSzM) tartozik a szociálpolitika alakítása, szociális programok kidolgozása és megvalósítása, valamint ezek monitorozása és értékelése. A szociálpolitika szereplője még a Fejlesztési, Közigazgatási és Lakhatási Minisztérium, a Nemzeti Fogytékosügyi Hatóság, a Nemzeti Foglalkoztatási Hivatal és a Gazdasági és Pénzügyminisztérium. Az Európai Ügyek Minisztériuma monitorozza a Nemzeti Reform Program (NRP) nemzeti szintű megvalósulását, valamint koordinálja a megvalósításért felelős éves Akcióterv kidolgozását. A szegénység csökkentésével kapcsolatos programok megvalósulását a MCsSzM felügyeli, a megvalósító intézmények által szolgáltatott adatok alapján.

Célzott prevenció

Vannak a kilakoltatásokat megelőző intézkedések, bár szerepük nem túl jelentős. Létrehoztak egy biztosítási alapot azok számára, akiket kilakoltattak vagy kilakoltatás fenyeget a rendszerváltással kapcsolatos ingatlan viszsza rendezés eredményeképp. Az ebbe a csoportba tartozók más prioritás csoportokkal együtt elsőbbséget élveznek a szociális bérlakások kiutalásánál. Ugyanakkor a szociális bérlakások száma messze elmarad az elvárttól, vagyis a fenti jogot leggyakrabban esetben nem tudják érvényesíteni.

A 272/2004-es Gyermekvédelmi törvény több intézkedést tartalmaz az állami gondoskodásból távozó sérülékeny fiatalok támogatása érdekében. Ide tartozik az utógondozás, valamint a lakbér átvállalása akár három éven át az önálló lakhatás támogatása érdekében. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a legtöbb esetben addig maradnak az intézetekben, ameddig csak lehetséges.

Lakhatás-központú megközelítések

A lakhatás-központú megközelítések még nem gyökereztek meg Romániában. Jelenleg az állam az egyetlen szociális bérlakás-tulajdonos, és a szociális bérlakások építése messze elmarad a szükségéstől. Ahol nincs elég szociális bérlakás, a helyi önkormányzatok más módon, lakhatási támogatás formájában is segíthetik azokat az egyéneket és családokat, akik jogosultak lennének szociális bérlakásra. A szociális bérlakások esetében a hajléktalan emberek nincsenek a megnevezett prioritás csoportok között.

Casa Ioana, Bukarest

Háttér

A családon belüli erőszak és a családok hajléktalanná válásának magas aránya ellenére nincs elégséges támogató szolgáltatás (sem átmeneti lakhatás, sem komplex segítségnyújtás formájában) kimondottan nők és gyermekek számára Bukarestben. A családon belüli erőszak a családok hajléktalanná válásának leggyakoribb oka. Bár a megbízható foglalkoztatás az önfenntartó élet egyik fontos célja, kevés támogatást kapnak az ügyfelek a pénzügyi tudatosság növelése és a magas keresettel járó munkahelyek megtalálása terén. Túl sok család és egyedülálló nő válik magányosan nyomorgó hajléktalanná, egy elviselhetetlen bántalmazó helyzetből kitörve, a megfelelő családi és társas támogató közeg hiányában. Ezek a körülmények drámai és negatív módon nehezítik a családon belüli erőszak túlélőinek életét, valamint annak az esélyét, hogy félelem nélkül, önfenntartó életet élhessenek.

A Casa Ioana családon belüli erőszakot és családos hajléktalanságot megtapasztaló nők és gyermekek számára kínál átmeneti lakhatást és támogatást Bukarestben. Az 1995-ben létrejött szervezet 1997 óta foglalkozik hajléktalan emberekkel, amikor megnyitotta az ország első krízisszállóját idősebb hajléktalan férfiak számára. 2001-től fő célcsoportját a családok és egyedülálló nők alkotják. A családok és egyedülálló nők hajléktalanságát legtöbb esetben a családon belüli erőszak okozza.

A Casa Ioana számára kiemelten fontos a szolgáltatások javítása, ezért igyekszik tanulni azoktól, akikkel dolgozik – pl. megismerni az ügyfelek hátterét, szükségleteit, vágyait. Bár az ellátottak sok mindenben eltérnek egymástól, holisztikus és személyre szabott támogatást nyújtanak ügyfeleiknek a továbblépés érdekében.

Célok

A Casa Ioana hiszi, hogy „mindenkinek joga van a tisztességes otthonhoz, értelmes elfoglaltságokhoz, kielégítő kapcsolatokhoz és az élet élvezetéhez nélkülözhetetlen jó egészségi állapothoz”. Célja, hogy „pozitívan változtassa meg a családon belüli erőszakot elszenvedett családok és egyedülálló nők, valamint a társadalmi kirekesztésben vagy annak veszélyében élő családok és egyedülálló nők életét”.

A szervezet a fenti célokat elsősorban az ACASĂ (OTTHON) Programon keresztül valósítja meg, amely átmeneti szállást és innovatív, közösség alapú pszichoszociális támogatást nyújt az ügyfelek számára képességeik legjobb kibontakozása érdekében. A Casa Ioana főbb célkitűzései:

- megszüntetni a családon belüli erőszak és családok hajléktalanságának okait és következményeit, a legalsóbb szintekről kiinduló preventív programoktól kezdve, a tünetek megszüntetésén át, a visszaesés megakadályozásáig
- képessé tenni az ügyfeleket az önálló életvitelhez szükséges szkilllek elsajátítására – az önállóság az ACASĂ Program szerves részét alkotja, ideértve az ügyfelek részvételének bátorítását a szolgáltatás minden szintjén
- olyan szolgáltatások biztosítása, ahol a minőség mérhető és folyamatosan javul, az eredményeket értékelik, a munkatársak továbbképzéseken vesznek részt, és a szolgáltatások költséghatékonyak

A program főbb elemei

Az integrált ACASĂ Program a családok és egyének sajátos szükségleteire kínál választ egy hosszabb időszakon keresztül – az ügyfelek egy évig maradhatnak, de általában 6–8 hónap alatt készen állnak a kiköltözésre. A Casa

Ioana együttműködik más, állami és civil szolgálatokkal egyaránt annak érdekében, hogy segítse a nőket és gyermekeket problémáik megoldásában, és a család stabilitásának és megfizethető lakhatásának megszerzéséhez szükséges szakképzés elsajátításában. Nem csupán rövid távú krízisszállást biztosítanak, hanem a családon belüli erőszak mélyén meghúzódó okokkal is foglalkoznak. A Casa Ioana különböző, életmentő és életmódváltó szolgáltatásokon keresztül képessé teszi a nőket és gyermekeket arra, hogy erőszaktól és félelemtől mentesen újraépíthessék életüket, s ezen túl lehetőséget teremtsen számukra társadalmi folyamatok befolyásolására.

A Casa Ioana szolgáltatásai az alábbi három kategóriába tartoznak:

- átmeneti lakhatás
- pszichoszociális támogatás
- sorstárszámogatás

Átmeneti lakhatás

A Casa Ioana két intézménye egyidejűleg 20 család és 7 egyedülálló nő számára biztosít átmeneti lakhatási lehetőséget. Az ügyfelek üzemeltetik a szállókat, és ők felelnek a közös használatú helyiségek tisztaságáért. Minden család saját hálósobát kap, az egyedülálló nők többen alszanak egy szobában. A fürdőszobákat, wc-eket és a konyhákat közösen használják az intézmények lakói.

Az egyik intézmény a belváros közelében, tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen található. A másik intézmény a város északi részén fekszik, szintén jó tömegközlekedési megközelíthetőséggel. A lakók az intézményben szabadon jönnek-mennek, nem kell este sem egy bizonyos időpontra hazaérniük.

Pszichoszociális támogatás

A támogatási csomag magában foglalja többek között az alábbiakat:

- gyermekek oktatása, korrepetálása, gyermekfoglalkozások, gyermekfelügyelet
- foglalkoztatási támogatás és képzés
- családi mediáció

- egyéni és csoportos tanácsadás
- jogi tanácsadás és, amennyiben igény van rá, segítség az ideiglenes távoltartási végzés intézésében
- egészségügyi támogatás és tanácsadás
- személyes pénzügyi tanácsadás és képességfejlesztés
- megfizethető lakhatással kapcsolatos tanácsadás és támogatás

Sorstárstámogatás

A sorstárstámogatás során a résztvevők egymáshoz hasonló tapasztalattal bírnak, többek között ez különbözteti meg őket a hivatásos segítőkől. A sorstárssegítők másfajta odafigyeléssel és támogatással tudják azokat segíteni, akik hozzájuk hasonló nehézségekkel küzdenek.

A Casa Ioana számára nagyon fontos a sorstárssegítés pozitív hozadéka. Rendszeresen tartanak támogató csoportalkalmakat, ahol a résztvevők megosztják egymással a családon belüli erőszakkal és a társadalmi kirekesztéssel kapcsolatos tapasztalataikat.

Ügyfelek

Az ACASĂ programban családon belüli erőszakot átélt nők és gyermekek, valamint hajléktalan családok (egyedülálló szülők és kétszülős háztartások) vehetnek részt. Gyakran a családok hajléktalansága mögött is a családon belüli erőszak áll.

Az intézménybe jelentkezőkkel szemben kevés feltételt támasztunk, és mindig sokkal több jelentkező van, mint szabad férőhely – így kénytelenek vagyunk várólistát vezetni, a magas, közepes és alacsony szükségletek megkülönböztetésével. A magasabb szükségletűek prioritást élveznek. A prioritást egy 14 területet vizsgáló felmérés alapján állapítjuk meg. Ide tartozik pl. a hajléktalanság helyzete, közterületen való életvitelszerű tartózkodás időtartama, gyermekek száma, iskolázottsága, kora, foglalkoztatási helyzet, jövedelem, táplálkozás, egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás és életviteli szkillék szintje. Vizsgáljuk, hogy egyedülálló szülős háztartásról vagy két szülőről van-e szó, a jelenlegi lakhatási helyzetet, valamint azt, hogy előfordult-e családon belüli erőszak. A felmérés hozzájárul ahhoz, hogy a leg-

magasabb, legösszetettebb szükségletű emberek prioritást élvezzenek, és a lakók kiválasztási folyamata objektív legyen.

Együttműködő partnereink a helyi közösségekből

A Casa Ioana több szervezettel alakított ki partneri kapcsolatot az elmúlt évek során, melyek elengedhetetlenek a projektek sikeréhez. Több kulcsfontosságú szereplővel, akik elkötelezettek az ügyfelek sokoldalú szolgáltatáshoz juttatásában, az állandó lakhatás és gazdasági stabilitáshoz vezető úton, írásbeli együttműködési megállapodást kötöttünk.

Értékelés

A Casa Ioana több módon gyűjt információt a szolgáltatások, szabályok és eljárásrendek megfelelőségének, valamint az ügyfelek által elért eredmények mérésére, jobbítására. Bár a szolgáltatások, szakmai programok, munkatársak és ügyfelek „hasznosságával” és „hatékonyságával” kapcsolatban gyűjtünk információt, az értékelés során ezeket két részre osztjuk: a program, illetve az ügyfél értékelésére. Ennek megfelelően választjuk ki az értékelés módszerét is.

Az értékelés legfontosabb, bár nem egyetlen csatornája az ügyfelek véleményének megismerése, többek között rendszeres (anonim és önkéntes) kérdőívek, havi lakógyűlések, illetve záróbeszélgetések formájában.

Az ügyfelek értékelése esetmenedzseri találkozókra és a Casa Ioana eredményességi csillagon (outcomes star) keresztül történik. A csillagot az ügyfeleken belül lezajló változások mérésére fejlesztettük ki. Szándékoltan ügyfélközpontú eszköz, mely az esetkezelés teljes folyamatában mérni tudja a különböző területeken bekövetkező változásokat.

Eredmények

- az ügyfelek azonnali biztonsága
- az ügyfelek gyerekeinek azonnali biztonsága

- az ügyfelek új ismereteket szereznek a családon belüli erőszakról/hajléktalanságról
- megismerik az elérhető támogatási formákat, lehetőségeket
- csökken az ügyfelek elszigeteltsége
- növekvő életvezetési skillek, javuló foglalkoztatási esélyek
- stabilizálódó élethelyzet

2015 során, a korábbi évekhez hasonlóan, a Casa Ioana 27 családot és 52 gyermeket támogatott intézményein keresztül, valamint 8 egyedülálló nőt. Minden évben a felnőtt ügyfelek kb. 85%-a helyezkedik el főállású munkahelyen, és költözik (gyermekeivel együtt) bérelt lakásba. Azok, akik nem „sikeresen” távoznak, általában nem közterületre költöznek, hanem olyan lakhatási körülmények közé, amelyek nem nyújtanak tartós megoldást – pl. visszatérnek a bántalmazó kapcsolatba vagy diszfunkcionális családjukhoz, átmeneti bizonytalan lakhatásba költöznek stb.

Munkatársak

A Casa Ioana öt főállású alkalmazottal valósítja meg programjait, bár az igazgató nem vesz fel fizetést. A programokat a két intézményben két felsőfokú végzettségű szociális munkás koordinálja, és tapasztalt szociális munkás végzi az esetkezelést és monitorozza az egyéni fejlesztési tervek megvalósulását. Az ötödik munkatárs a kommunikációért és a pr-ért felel.

Finanszírozás

A Casa Ioana évi kb. 125 000 euróból gazdálkodik, amely magánszervezektől és állami szereplőktől érkezik. A Munkaügyi Minisztérium mindössze a kiadások 17%-át támogatja. A fennmaradó költségeket a magánszektorból teremtik elő, rendszeres és rendszertelen adományok és adománygyűjtő rendezvények formájában.

Innováció

A Casa Ioana ACASĂ programja speciális programot valósít meg sérülékeny hajléktalan családok és egyedülálló nők számára. A munkatársak helyi

civil és állami, önkormányzati szervezetekkel együttműködve intenzív, holisztikus támogatást nyújtanak annak érdekében, hogy az ügyfelek fenntartható módon kijussanak a hajléktalanságból, és önálló életet éljenek. A programot magas szükségletű családok és egyedülálló nők számára dolgozták ki, akik több olyan problémával is küzdenek, melyek egyszerre okai és következményei a hajléktalanságnak.

A program innovatív, amennyiben a családon belüli erőszak és a családok hajléktalansága mögött meghúzódó okok megoldását tűzi ki célul, s nem csupán átmeneti krízisszállást biztosít. A projekt két fő pillére az átmeneti lakhatás és az oktatás/képzés.

Fenntarthatóság

A Casa Ioana több tevékenysége segíti az ACASĂ program sikerességét és fenntarthatóságát, többek között:

- adatokon alapuló stratégia
- a program hatékonyságát értékelik, és az eredményeket megosztják a közösséggel
- a program rugalmasan alkalmazkodik a kihívásokhoz és akadályokhoz
- a munkatársak továbbképzésen vesznek részt a stratégiai tervezési skillek fejlesztése, szükségletfelmérő és logikai modellismeretek, vezetői ismeretek és adománygyűjtési skillek területén
- a finanszírozás több forrásból érkezik
- kidolgoztunk adománygyűjtő stratégiákat
- felkutattunk és bevonunk önkénteseket
- kidolgoztunk egy összetett értékelési módszert, amelyet a gyakorlatban is alkalmazunk

Nehézségek

2015 októberében a román kormányzat új minimális sztenderdeket vezetett be a szociális intézmények számára, a civil és állami intézmények szolgáltatási színvonalának egységesítése érdekében. Az új sztenderdek célja a szolgáltatások fizikai és tartalmi színvonalának egységes szakpolitikai

megfeleltetése. Ez a megközelítés ugyanakkor összeütközésben van több civil szervezet munkájával, akik az elmúlt évek során sikeres ügyfélközpontú munkát dolgoztak ki és valósítottak meg.

A civil szervezetek általában olyan szociális szolgáltatásokat biztosítanak, melyeket a helyi önkormányzatok nem tudnak vagy nem akarnak. Evvel összhangban a civilek rendelkeznek az ilyen szolgáltatások működtetéséhez szükséges képességekkel és szakértelemmel, amit csak elvétve van lehetőségük megosztani az állami szereplőkkel. Így például az új sztenderdek bevezetése előtt sem került sor társadalmi konzultációra, legalábbis a Casa Ioana munkatársai nem tudnak ilyenről.

Az új sztenderdek nehéz helyzetbe hozzák a civil szervezetek programjait, és különösen a sérülékeny csoportokkal kapcsolatos munkát lehetetlenítik el. Az alábbiak miatt van ok aggodalomra:

- A szolgáltatásoknak a törvényben meghatározott esetmenedzseri űrlapokat kell használniuk, melyek ellentétesek a korábban kialakított „ügyfélközpontú” megközelítésekkel, és ami ez- által megduplázza a szervezetek adminisztrációs terhét
- Az adományok átvételét a jövőben minden esetben külön nyilvántartásban kell vezetni, melyet az ügyfeleknek is alá kell írniuk, legyen szó élelmiszerről, tisztítószertől, mosóporról stb. – ez függőségi légkört hozhat létre.
- az előírások értelmében, a szállást nyújtó intézményekben minden ellátottra hat négyzetméternyi hálósobának kell jutnia, a csecsemőket is beleértve (vagyis egy egyedülálló kisbabás anyukának 12 négyzetméteres szobát kellene biztosítani) – miközben a román lakások Európa legkisebbjei közé tartoznak, és az átlagnépességnek sincsenek ekkora hálósobái.
- feltételként írják elő a napi legalább 3,60 eurós költségű kétszeri meleg étkezés biztosítását, miközben a Casa Ioana felnőtt ügyfelei napközben dolgoznak, a gyermekek pedig iskolában vannak. A szolgáltatónak akkor is legalább ennyit kell költenie az étkezésre, ha olcsóbban, esetlegesen ingyenesen is meg tudná oldani.

Kihívások

A szociális szolgáltatásokat nyújtó szervezeteknek Romániában át kell esniük egy országos akkreditáción. Az akkreditáció megszerzésekor vizsgálják a fenti minimális feltételek meglétét. A Casa Ioana, a legtöbb civil szervezetel együtt, jelen állapotában nem felel meg ezeknek a sztenderdeknek.

Először is, a Casa Ioana olyan eszményrendszeri és szolgáltatási rendszert dolgozott ki, amelynek célja a felesleges adminisztráció csökkentése mind az ügyfelek, mind a munkatársak számára.

Más civil szervezetekhez hasonlóan a Casa Ioana is a helyi önkormányzattól bérlő az ingatlanjait, a bérleti szerződések megújítását évente kell kezdeményezniük. Bár a Casa Ioana abban a szerencsés helyzetben van, hogy sikerült előteremtenie az intézmény átalakításához szükséges forrásokat (a nagyobbik átmeneti lakhatást biztosító intézmény a jövőben 13 család és 6 egyedülálló nő helyett csupán 7 családot tud majd fogadni), az adománygyűjtést nagyban nehezítette, hogy az adományozók biztosítékot szerettek volna kapni arra nézve, hogy az intézmény nem csak egy évig fog működni a beruházás után. A helyi önkormányzat nem volt hajlandó ilyen biztosítékot nyújtani.

A napi kétszeri meleg étkezés biztosítása ellenkezik a Casa Ioana célkitűzéseivel, melyek az ügyfelek képessé tételére irányulnak. Az új sztenderdek bevezetése előtt a Casa Ioana csupán a közös használatú konyhát biztosította, ahol az ügyfelek elkészíthették saját ételeiket. Önkéntesek segítségével táplálkozási tanácsadást és főzőtanfolyamot nyújtottunk, amely fontos részét képezte az egyéni életvezetési kompetenciák fejlesztésének. A közös térben történő főzés lehetőséget teremtett a szociális együttlétre, barátságok építésére. Az étkezések biztosításának anyagi terhe sem elhanyagolható, ami a szervezet számára a jelenlegi ügyfélkör esetében havi 5000 euró többletkiadást eredményez – legalábbis a nyári korszerűsítési munkák utáni leépítések idejéig.

A Casa Ioana az elmúlt 20 év során a jogszabályi környezet tekintetében (szinte teljesen) légüres térben dolgozott. S bár a családon belüli erőszakot elszenvedő és hajléktalan családok, nők és gyermekek ellátásában vezető szerepet tölt be, a fenti sztenderdek kialakításakor az állami szereplők nem

kérték ki véleményét. A Casa Ioana tevékenységei és filozófiája szöges ellentétben állnak a hivatalos állami szakpolitikai elvárásokkal, melyek fentről lefelé irányulnak, és amelyek minimális hangsúlyt helyeznek az ügyfelek öngondoskodási készségeinek fejlesztésére.

Mindezen kihívások ellenére a Casa Ioana folytatja ügyfélközpontú munkáját a lakók szükségleteinek kielégítése érdekében. Ugyanakkor a Casa Ioana-nak meg kell találnia a kormányzattal és a helyi önkormányzattal való együttműködés lehetőségeit a tapasztalatok és adatok cseréje, valamint a civil szolgáltatók valós, saját és ügyfelek tapasztalatához közelebb álló szttenderdek kialakításának érdekében.

A Casa Ioana programját közvetlen közlről tanulmányozta Beke Zsolt 2013-ban, beszámolójából további részletek is megismerhetők a szervezet munkájáról.

Budapesti Módszertani
Szociális Központ
és Intézményei

