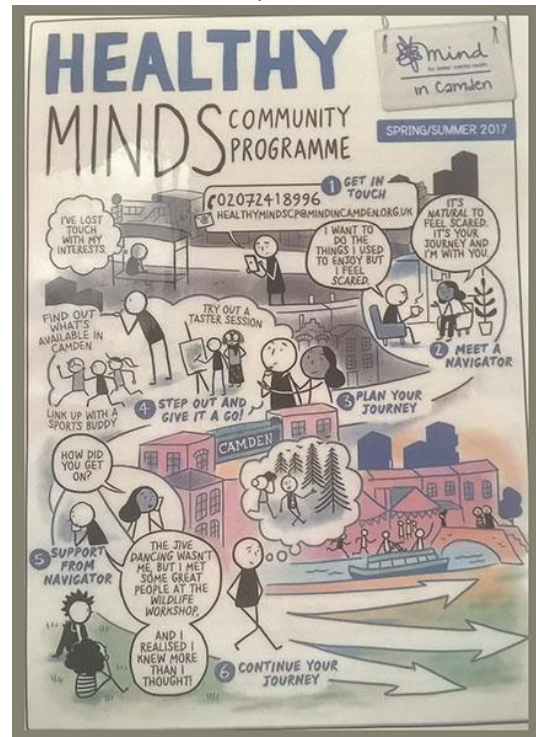


ERASMUS+ TRAINHOUSE PROGRAM
London, 2017. szeptember 11-15.
tréninghét összefoglaló

Készítette: Aknai Zoltán, Fehér Boróka, Guba Ildikó, Oláh Dóra, Primuszné Sára Réka, Rész Levente

A St Mungo's 2016/17-es munkája nagy vonalakban és számokban¹:

- egyidejűleg 2.700 fő számára biztosítottak Anglia-szerte lakhatási lehetőséget éjszakánként,
- utcai gondozó szolgálataik 5.700 emberrel foglalkoztak, melyből 1.500-nál többen szállóra jutottak,
- a 7.860 börtönből szabadult személynek segítettek tanácsadással, melyből 5.182-en szálláshoz jutottak vagy családjukkal újra fölvtették a kapcsolatot,
- 39.000 segélykérő hívást és internetes bejelentést fogadtak a Homeless Link szervezettel együtt működtetett segélyszolgáltatásuk keretében, a 12.000 bejelentésből 5.700 főt találtak meg és értek el segítséggel,
- A 'Skills and Employment' csoport 2.800 ügyféllel dolgozott együtt, 311-en munkát találtak közülük,
- A 'Clearing House' együttműködésben 330, korábban közterületen élő embert juttattak szálláshoz,
- 1.723 bentlakó személynek segítettek továbblépésüket megtervezni, 466-an ebből már független lakhatásba is költöztek,
- 1.900 kifejezetten összetett szükséglettel bíró embernek nyújtottak szállás-ellátást, akik enélkül biztosan közterületen élnének,
- 900-nál több önkéntes munkavállaló 180.000 munkaórával járult hozzá sikereikhez,
- a jogi környezet változtatásaira irányuló kampányaikban 15.000 ember aláírását tudták összegyűjteni és továbbítani miniszterelnökük felé (mentális problémákkal élő hajléktalan emberek magára hagyatottsága ellen),
- *2017 áprilisában 1.520 fő alkalmazottja volt a St Mungo's-nak, melynek 5 %-a maga is hajléktalanságot tapasztalt ember volt.*



1969-ben emberek egy önkéntes csoportja úgy döntött, hogy tenni akar valamit a London közterületein alvó emberekért. Elkezdtek kijárni az utcákra, megszólították a kint alvó embereket és ételmet, valamint egyéb segítséget ajánlottak a rászorulóknak. Első fapados szállásukat London Vauxhall negyedében alakították ki, és lépcsőről lépcsőre alakítottak újabb úttörő szerepű, ma már az ellátórendszerbe beépült szolgáltatásokat. Ma is elfogadhatatlannak tartják a hajléktalanság minden formáját, munkájukat a szélesebb társadalom bevonásával tartják csak megvalósíthatónak.

¹ https://www.mungos.org/wp-content/uploads/2017/06/St_Mungos_Annual_review_2015_16.pdf és <https://www.mungos.org/wp-content/uploads/2017/09/St-Mungos-annual-review-16-17.pdf>

A St Mungo's szemlélete és filozófiája – azaz miben más a londoni hajléktalan-gondozás

Ha a St Mungo's szemléletét, vagy elméleti alapvetéseit próbálja meghatározni, könnyen bajba kerül a kelet-európai látogató. A mi perspektívánkból nézve ugyanis nem látszik pontosan, hogy mi írható tételiesen a St Mungo's számlájára, és mi az, ami az Egyesült Királyság szociálpolitikájának, a közfeladatok támogatási rendszerének, vagy – tágabb összefüggéseiben, de legpontosabban – magának a közel ötszáz éves angol polgári demokráciának a sajátja. Utóbbiakat felületesen ismerve könnyen lehet, hogy alább majd a St Mungo's-nak tulajdonítunk olyan ötleteket és gyakorlatokat, melyek meglehet, ugyanúgy fellelhetőek a párhuzamos londoni szociális kezdeményezések mindegyikében – persze a rácsodálkozás, vagy az adaptáció szempontjából mindez majdhogynem másodlagos kérdés.

Bizonyosan nehezítheti viszont az adaptációt, a jogszabályi-, támogatási-, és nem utolsósorban a *kulturális környezet* számottevő különbsége. A teljesség igénye nélkül: az Egyesült Királyságban nincs a miénkhöz hasonló szociális törvény, rendelkeznek viszont *lakhatási törvénnyel* (1996.) és *hajléktalantörvénnyel* (2002.). Továbbá: létezik valódi (szociális) bérlakás-szegmens: az önkormányzati bérlakások ('council flats') aránya – szemben a Magyarországi 3,6 %-kal – meghaladja a 20 %-ot, azaz belátható/elérhető útvai vannak a lakhatási mobilitásnak. Hasonló a helyzet a munkaerőpiaccal, amely a végzettségek helyett elsősorban a készségeket jutalmazza, s így látványosan likvid, ill. fele olyan bürokratikus, mint nálunk (ennek a St Mungo's-beli gyakorlatára majd külön is szeretnénk kitérni). Részben a fentiek mentén, részben London multikulturális jellege miatt a város társadalma is széltében/hosszában átjárhatóbbnak és befogadóbbnak tűnik, ami egy szociális program esetében ugyancsak lényegi minőség. Végezetül pedig: gyökeresen különbözik a szociális programok támogatási logikája – nem meghatározott ideig betöltött *intézményi férőhelyeket*, hanem *komplex programokat* támogat az állam és az önkormányzat, illetve az állami / önkormányzati támogatás mellett számottevő (azaz a magyar gyakorlatnál összehasonlíthatatlanul jelentősebb) a magánmecenatúra és a közösségi támogatás.

Ha a St Mungo's-nál töltött öt nap alapján egy mondatban kéne összefoglalni a szervezet szellemiségét, vagy a programok lényegét, alighanem a legfontosabb állítás az lenne: angol partnereink a hajléktalanságot *nem lakhatási problémaként kezelik*. Vendéglátóink probléma-meghatározása és a programok célja sokkal inkább a *társadalmi tagsággal* kapcsolatos: a St Mungo's stábjában minden esetben azon munkálkodik, hogy a (hajléktalan) ügyfelek társadalmi tagságát helyreállítsa, a legkülönbözőbb életterületek és egyéni aktivitások művelésével – mindez pedig idővel - egyebek mellett - a lakhatás kérdését is rendezi. Ebben a viszonyrendszerben a lakhatás kvázi „eltörpül” az egyéni aktivitás, és a társadalmi hasznosság / aktív társadalmi tagság kérdése mellett - a munka célja pedig egyértelműen az utóbbi. Megkockáztatom (annak ellenére, hogy legtöbbször kifejezetten személyes, szeretetteljes segítő-ügyfél kapcsolatokat láttunk), a fentiek mozgatórugója nem valamiféle filantrópia vagy szívósság, hanem **primer közösségi érdek**: ami jó egy talpra álló hajléktalannak, az jó a társadalom egészének. Aki munkát, társas aktivitást, társas kapcsolatokat lel, az hasznos és értékes tagja a közösségnek. Nem más ez, mint az „adó-igénybevevői” oldalról a „befizetői” oldalra való átállás, azaz fontos, és minden elemében **ésszerű beruházás**. Ez a józan és puritán meggyőződés nagyban áthatja a St Mungo's munkáját, és csodálatosan, organikus módon rendezi a méltóság kérdését. Angol partnereink minden ügyfélben ezt a potenciát, a „községnek hasznos ember” képét látják, ez az attitűd pedig minden ízében mentes a sokszor paternalista „segítő-segített” viszonytól.

Fentiek folyamánya, hogy a St Mungo's segítőmunkája minden elemében személyre szabott, hangsúlyosan egyéni utakat járnak be ügyfeleikkel. Ennek persze az infrastrukturális háttere is adott, akárhány, és akármilyen profilú szálláson jártunk, mindenhol *egyágyas szobákat* találtunk, saját WC-vel, fürdőszobával. Mindez nem csak a szerencsésebb finanszírozási helyzet függvénye, vendéglátóink nem győzték hangsúlyozni a személyenkénti elhelyezés elvi/szakmai hátterét is: csak ilyen környezetben várhatják ügyfeleiktől, hogy érdemben magukkal foglalkozzák, illetve úgy gondolják, bármilyen felsőszékvállalás alapja az, ha az ügyfél először saját, személyes környezetéért felelősséget vállal. A szállók tárgyi kultúrája ezzel összhangban nagyon, magyar szemmel nézve beláthatatlanul jó színvonalú. A falak frissen festettek, a közösségi helyiségek tágasak, napfényesek, több



szállón jellegzetes polgári enteriőr fogadott minket, kandallóval, antik festményekkel, bőrfotelekkel, és a mindenütt kikészített, friss, napi sajtóval. „A szép környezet felemel” – mesélte a Brooke Street-i intézmény, a 'The Lodge' vezetője. „Csak szép, igényes környezetben lehet igényeket teremteni. Ez az egyik feladatunk.”

Ugyanígy fontos, hogy messzemenően tekintettel vannak az egyéni nehézségekre és szokásokra is. Bár a szállókban hivatalosan nem lehet sem dohányozni, sem alkoholt fogyasztani, a saját szobában dohányozhatnak és alkalmasint ihatnak is az ügyfelek. „Az az ő szobájuk, nekem pedig tiszteletben kell ezt tartanom” – mondta ugyancsak a 'The Lodge' vezetője. „Ha nem lehetne a saját szobában inni vagy dohányozni, a legtöbbben be sem jönnének. Így bejönnek, itt viszont tudunk mit kezdeni a szenvedélyükkel. Nem tiltani akarunk, hanem egyen-egyenként elérni, hogy kevesebbet igyanak, vagy felhagyjanak az ivással.” Nem nehéz meglátnunk a lényegi különbséget: a problémát nem szabályozni és szankcionálni, hanem megoldani szeretnék angol kollégáink. Az Endsleigh Gardens szállón azt is elmesélték, hogy van két olyan opiátfüggő lakójuk, akikhez minden második héten házhoz jön a metadonambulancia, a következő két hétre elegendő receptekkel. „Egyébként nem mennének el. Így viszont nem használnak mást”. Az első reakciónk most is lehetne az, hogy „ez talán már túlzás, menjen el a kedves ügyfél a receptért” – vendéglátóink azonban úgy gondolják, hogy ezek a történések egy-egy egyéni folyamat stációi, és ők konzekvensen így gondolkodnak: egyénben és folyamatban.

Furamód' bárhol jártunk, legtöbbször az egyénileg kimunkált *bizalomról*, és egyénileg kialakított *stabilitásról* beszéltek a londoni kollégák. [John Gani](#) („The Legend”, ahogyan kollégái emlegették), a 'Recovery College' – azaz „Talpra Állító Tanoda” munkatársa, arról beszélt, hogy a legfontosabb az, hogy valami olyan dolgot adjunk ügyfeleinknek, ami egyénileg fontossá válik – az egyéni érték és fontosság pedig – olyan embereknél, aki korábban sok mindent, vagy akár mindent elvesztettek – hatványozott hatású. A 'Recovery College', azaz a St Mungo's képzési programja pont ezt igyekszik kimunkálni: a legkülönbözőbb szakmákban és tevékenységekben szerveznek képzéseket a hajléktalan ügyfeleknek. A kínálat lenyűgöző: a különböző szakmáktól kezdve (kőműves, burkoló, bicikliszerelő, számítógépes grafikus, operátor stb.) a legkülönbözőbb művészi aktivitásokban (hangszeres zene, DJ, tánc, színészet, képzőművészet stb.) tartanak kurzusokat.

„Megvárjuk a személyes érdeklődést” – mondja John, aki saját maga a kőműves képzést vezeti, ahol téglát rakni tanulnak a hallgatók. „Ha viszont valaki érdeklődik, onnantól megdolgoztatom. Ezek a srácok az utcáról jöttek: egyáltalán nem törekenyek. A legtöbbjük nagyon jó szakember lesz.”

A St Mungo's saját meghatározása szerint „gyakorlatorientált, és kevésbé akadémikus” képzéseket tart – ami az angol munkaerőpiacon teljesen releváns, ugyanis iskolai végzettség helyett jóval inkább a tényleges szakmai tudás szervezi a munkalehetőségeket. Nyilván nem mindegyik képzés eredményez azonnali kenyérkereső tevékenységet – tipikusan ilyenek a művészeti és/vagy szabadidős képzések² – ám Angliában az egyéni jóléti juttatásokkal az inaktív időszakok is könnyebben áthidalhatók. Valamilyen *valós* és jellemzően közösségi aktivitást azonban mindegyik képzés instant módon magával hoz, és ez a St Mungo's igazi célja. Ide kapcsolódik ugyanis a szervezet másik lényeges, és a magyar gyakorlattól nagyban eltérő alapvetése: minden megszerzett tudást és egyéni fejlődést lehetőség szerint **azonnal vissza is csatornáznak a szervezet életébe**. Eminens céljuk ugyanis a sikeres ügyfeleket a szolgáltatási oldalon újra bevonni a szervezet munkájába. Ugyanúgy az „adó igénybevevő” és az „adóbefizető” magatartás logikájáról van szó – mindezt már házon belül elkezdi.

A szolgáltatásba való bekapcsolódás tárgya és módja sokféle lehet. Leegyszerűsítve: aki saját krízisén túljutva pl. főzni tanult meg, az lehetőséget kap, hogy főzzön a szervezet rendezvényein. Aki zenélni tanult meg, az muzsikál ugyanott. Aki honlapot tanult készíteni, az feladatot kaphat az informatikai csoportban, aki kiadványt tanult szerkeszteni, az ugyanezt teheti a St Mungo's számos belső kiadványai egyikében. A sor szinte végtelen. Természetesen: nem mindegyik volt ügyfél kap állást a szervezetnél, de ez is egy létező csatorna: a St Mungo's professzionális stábjának 5 %-át adják a volt ügyfelek. Nagyon sokan csak önkéntes vagy egyedi megbízásos munkát végeznek, ami *szociális funkcióiban* ugyanúgy *valós és gyógyító erejű*; illetve a szervezet üzemmérete (2017 áprilisában 1.520 embert foglalkoztatott a St Mungo's), és szervezet tevékenységeinek egészen széles köre miatt valóban reális módja nyílik a közös munkára.

Az, hogy a professzionális munkatársak egytizede korábban ügyfél volt, már önmagában számottevő mobilitási csatornát és hitelességi potenciált jelent. A helyzet azonban még ennél is jobb. A St Mungo's tényleges stábjának kb. egyharmadát teszik ki a „professzionális” munkatársak. A második harmadot az önkéntesek adják, a harmadik részt pedig az úgynevezett gyakornokok – ez a csoport pedig már túlnyomórészt *volt ügyfelekből áll*. A gyakornokok részesülnek ugyan valamilyen anyagi juttatásban, ez azonban jóval alatta marad a „rendes” munkatársak fizetésének, ám mivel a gyakornok fél lábbal még szolgáltatás-igénybevevők, ebben a minőségükben kapnak lakhatási és/vagy egyéb támogatást, így a fizetés hiánya, vagy a szimbolikus mértéke messze nem jelent akkora hátrányt. A gyakornoki munka egyben képzés is, amely öt lépcsőn keresztül számtalan feladatot és státust foglalhat magában. Mindez egyénileg hozza közel és teszi megfoghatóvá a(z akár szervezeten belüli) foglalkozási mobilitás lehetőségét, és a sokszor említett státusváltást. Nem szólam, és nem kegy: *valós munka, fenntartói oldalról pedig a szervezet erőforrás gazdálkodásának, és így fenntarthatóságának* a fontos pillére, azaz ugyancsak valamiféle megkérdőjelezhetetlen, racionális érdek.

Végezetül: nagyon szembeötlő különbség volt a hazai gyakorlathoz képest abban, hogy hová pozicionálják angol kollégáink a szervezetet tevékenységét. Egyrészt a térbeli szegregáció teljes hiányát kell megemlítenünk. Dicsértük már a szállók tárgyi kultúráját és megjelenését – a legtöbb hajléktalanszálló leginkább egy négycsillagos hotelre hasonlított. Talán ennél is fontosabb, hogy az általunk megismert szállók mindegyike London egy-egy magas státuszú, kimondottan drága belvárosi kerületében volt. Hazánkban nagy hagyománya van a szociális intézmények „elrejtésének” – ha jobban belegondolok, az elmúlt húsz évben majd' mindegyik munkahelyemre valamilyen úttalan úton, egy töltésen keresztül kellett eljutnom.

² Fontos hangsúlyozni: mindez nem törvényszerű, mérhető azoknak a diákoknak a száma is, akik később megélnék a művészi/kreatív tevékenységből.

Még ehhez képest is megdöbbentő volt, hogy hol és milyen körülmények között van a St Mungo's központi irodája. Nos, ez a London Bridge lábánál, egy jachtkikötő szomszédságában, azaz kb. az elképzelhető legmagasabb státuszú városrészben, egy impozáns irodaház egyik emeletén működött. Az irodaházban a Mungo's mellett multinacionális cégek, nagyvállalatok irodái: látható volt, hogy a szociális szervezet sem külsőségeiben, sem státuszában nem maradt el a forprofit cégektől, nem csak a szervezet önképe, de elfogadottsága és társadalmi beágyazottsága szerint is. Mindez önsúlyán túl az ügyfelek szempontjából is mondhatatlanul fontos. Amikor a Mungo's szervezeten belüli továbblépést, foglalkoztatási



mobilitást kínál, ezt kínálja: nem valami „rissz-rossz munkát egy jótékonysági szervezetnél”, hanem alkalmasint magas státuszú, öltönyös/kosztümös munkát egy magas státuszú szervezetnél – amely nem mellesleg a Head Office recepcióján kihelyezett arany plakett szerint 2016-ban London 100 legjobb munkáltatója között szerepelt.

Képzések, munkavállalás típusú szolgáltatások

E szolgáltatásaikkal ügyfelek fölkészítése zajlik itt naponta, az ügyfelek meglevő tudásaira, motivációira és érdeklődéseire építkezve, lépcső szerűen egymásra építve:

- az "alapvető ismeretek" csoport ('Basic Skills Team') alapkészségek fejlesztésével foglalkozik (pl. mindennapi olvasási és matematikai képességek fejlesztése),
- *szakképzések* (pl. kereskedelmi, adminisztratív képességek fejlesztése és tréningek, '[Bricks and Mortar](#)' stb.),
- *tanfolyami rendszerű*, klub szerűen működő, támogató környezetben zajló foglalkozások ('[Recovery College](#)'), ahol a legfontosabb szempont a készségfejlesztés mellett az új emberekkel való találkozás lehetősége,
- egyedülálló pilot programjuk, a '[Roll On Monday](#)', mely keretében vállalkozások adnak gyakornoki munkalehetőséget munkavállalásra felkészült, volt hajléktalan embereknek³, elsősorban adminisztratív munkára, jogi cégekhez.

A képzési és munkavállalási szolgáltatások 2016/17-es számai magukért beszélnek⁴:

- 3.080 kliens vette igénybe ezeket a szolgáltatásokat Londonban és Bristolban,
- 334 fő munkában helyezkedett el közülük,
- 629 diák 285 kurzuson vett részt ('[Recovery Colleges](#)'),
- e kurzusok közel harmadát ügyfelek bevonásával bonyolították le,
- 24 gyakornokuk volt, közülük 16 fő náluk vagy partnerszervezetüknél alkalmazásba került.

'Bricks & Mortar' tréning

A St Mungo's lehetőséget nyújt klienseinek különféle képzések, munkavállaláshoz szükséges kompetenciák fejlesztésének igénybevételére. Annak tudatában, hogy ügyfelek többsége szeretne dolgozni akár most, akár a közeli jövőben, állították össze széles palettájú képzési és foglalkoztatási programjaikat. A szolgáltatásokat úgy válogatták össze, hogy megfeleljen klienseik sokszínűségének, legyen az akár az iskolázottságukra, életkorukra, a fizikai-mentális állapotukra vonatkozó. Figyelemmel kellett lenniük arra is, hogy olyan készségeket tanítsanak meg, amelyekkel a munkaerőpiacon az addiginál sokkal jobb pozícióból startolhatnak, jó eséllyel el tudjanak helyezkedni, és keresetükből tisztességesen meg is tudjanak élni. A képzésből és a tanultak gyakorlati alkalmazásából álló tréning célja tehát, hogy ügyfelek versenyképes munkavállalókká váljanak, ezáltal megtegyék életük újbóli felépítéséhez az első fontos lépést. A 'Bricks and Mortar' projekt a következő területeken nyújt gyakorlati tanulási lehetőséget: festés és díszítés, hidegburkolás, lakatosság és alapozó asztaloság.

Ezen a napon tehát London Camden városrészében mutattak meg házigazdáink egy ilyen fejlesztő programot. A projekt 'Bricks and Mortar' (Tégla és Habarcs) elnevezése rendkívül találó. Kifejezi ugyanis magát a tényleges munkát, ugyanakkor utal arra a kohéziós erőre, ami a program szereplőit egymással, a közös cél elérése érdekében összekapcsolja.

³ <http://www.rollonfriday.com/TheNews/EuropeNews/tabid/58/Id/4607/fromTab/36/currentIndex/1/Default.aspx>

⁴ <https://www.mungos.org/wp-content/uploads/2017/09/St-Mungos-annual-review-16-17.pdf>

A résztvevők többségének régóta tartó hajléktalan múltja, különféle mentális problémája, drogfüggősége, bűnelkövetői előélete van. Képzésükben elsődleges szempont, hogy az alapvető készségek megtanításától kezdve, a szakma átadásáig arra ügyelnek, hogy az elveszett, „használaton kívüli” képességeket visszahozzák, a meglévő kompetenciákat erősítsék, és ne akarják klienseiket teljesíthetetlen elvárások elé állítani. Ez a filozófia nemcsak itt volt tetten érhető, visszaköszönt a szervezet valamennyi szolgáltatásában.



Egy-egy tréning hat hónapon át tart, ideértve az elméleti tananyag elsajátításának idejét, ami gyakran az írás-olvasás újratanításánál, a szövegértés gyakorlásánál kezdődik. Az elmélet után, ill. már ezzel párhuzamosan következnek a gyakorlati órák, ahol a résztvevők a kőműves szakma fogásait sajátítják el. A tréning minden egyes eleménél figyelemmel kísérik haladásukat, segítik megtorpanásaikat kijavítani, és minden esetben a pozitív megerősítés eszköztárát alkalmazzák. A klienssel való foglalkozás alapja a szociális munkás vagy gyakornok, a sorstárs segítők és az önkéntesek jól összehangolt együttese. Időről időre közös esetmegbeszéléseken veszik sorra a kliensmunka egyes lépéseit, vetik össze tapasztalataikat. A programban egyidejűleg 8-15 fő vesz részt.



Az általunk megnevezett gyakorlati oktatás heti három napon, öt órás munkaidőben történik az intézmény tanműhelyében. Ott jártunkkor egy szakoktató felügyelete mellett a tanulók éppen különféle méretű, formájú falakat húztak fel, az általuk bekevert habarccsal rögzítették a téglákat. Az oktatók önkéntes segítők, egyikük éppen idén lett az év önkéntese.

A ma már nyugdíjas, egykori kőműves felnőttképzési szakoktató hitvallása, hogy a program trénerként nem bíróként lép fel, hogy megítéljen bárkit is, hanem „csupán” tanítani szeretné az embereket. Türelme, szakmai tudása eredménye, hogy tanulóinak többsége nem adja fel, és végigviszi a programot. A programba kerülők átlagosan kétharmada fejezi be sikeresen a képzést.

Lezárásként vehetik át a „First Steps Certificate” oklevelet, amelyben az építési ismeretek iránti elkötelezettségükről tesznek tanúbizonyságot. Az oklevél átadása a tréner és az intézmény egyik menedzsere jelenlétében a tanműhelyben történik. Ilyenkor megáll a munka, hogy minden tanuló gratulálhasson. Mint mondják, ez nagyon megható jelenet, ráadásul ösztönzi a többieket, hogy eredményesen fejezzék be a képzést, és legközelebb már ők részesüljenek ilyen ünneplésben

John Gani⁵ az itteni házigazdánk, az elmúlt tíz év diplomaátadóin készült fotók történetéről mesélt. Készültek fényképek a kliens érkezésének idején, aztán egy másik fotón pár évvel később ugyanők, immár párjukkal, gyerekeikkel együtt mosolyogtak a kamerába. Sokan visszajárnak ide a volt kliensek közül visszaemlékezni, honnan is indultak, számot vetni eddig bejárt útjaikról.



Outside In ("Kintről Befelé" - ügyfélbevonás)

„A kliensek és a sérülékeny emberek nem a problémát jelentik, ők a megoldás részei.” A 2005 óta működő, kliensek által vezetett program gondoskodik arról, hogy az ügyfelek is részt vegyenek a szervezet szolgáltatásainak fejlesztésében. A program célja a kezdetektől fogva az, hogy az ügyfelek egy jó hangulatú, támogató közösség tagjaiként különféle énerősítő foglalkozások által feldolgozhassák traumáikat és visszanyerjék önbizalmukat, hitüket, és kapcsolatokat építsenek ki társaikkal⁶. A résztvevő kliensek hathetente találkoznak a szervezet vezetőivel. Rendszeresen látogatják a St Mungo's és partnereik projektjeit, saját szociális eseményeket szerveznek, havonta üléseznek és tartanak különféle csoportfoglalkozást. A programban részt vevő kliensek önkéntesként segítik a szervezet munkáját és számos továbbképzésen vesznek részt. A szervezet gyakornoki programjának ötlete is az 'Outside In' csapatától származik.

Recovery College⁷

A 'Talpra Állás Tanoda' olyan úttörő szerepű, befogadást hangsúlyozó program, mely alapvető filozófiája, hogy a tanulás átformáló élmény lehet. Minden, a tanodában zajló tevékenység a helyreállítás szellemiségét szolgálja. Minden meghirdetett kurzus ingyenes, a St Mungo's ügyfelei, alkalmazottai és önkéntesei formálják, szolgáltatják és látogatják, de nyitva áll a nagyközönség számára is. Ezeket a 'hub'-okat („keltetőket”) Londonban és Bristolban is működtetik jelenleg, és továbbiakat terveznek még indítani.



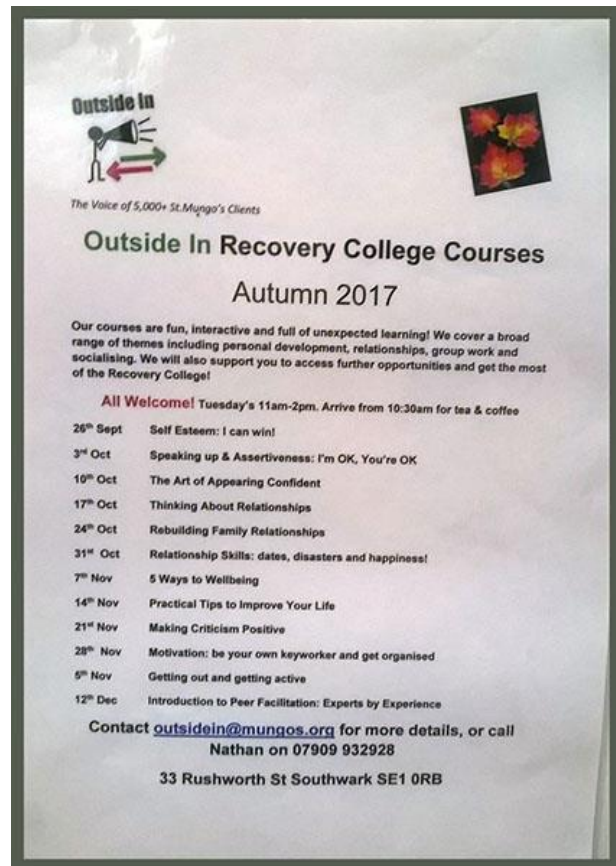
⁵ a programvezetőről, John Gani-ról: <https://www.youtube.com/watch?v=5eVaqHJkNfA>
https://stgiesstrust.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/404/~ete-schemes---southwark
<https://www.mungos.org/our-services/skills-and-employment/>
https://www.mungos.org/wp-content/uploads/2017/09/17AUGDEV_FrontlineMagazine_SinglePages.pdf

⁶ Cikk a téma gyakorlati oldaláról angol nyelven:
<https://www.theguardian.com/social-care-network/2017/oct/13/multi-discipline-social-work-children-families>

⁷ <https://www.mungos.org/wp-content/uploads/2017/09/Autumn-prospectus-FINAL.pdf>

A program induláskor, 2012-ben főként utcán élő ügyfeleket vontak be, akik számára – a szálláskeresést követően – különféle csoport-foglalkozásokat ajánlottak fel, a gyorsabb felépülés érdekében. A módszer mára egy komoly képzési programmá nőtte ki magát, mely nem csupán az ügyfelek számára nyitott: a szolgáltatásokat *bárki igénybe veheti*. A program alatt a résztvevők szakmai és anyagi támogatást is kapnak. A résztvevők számos ingyenes képzés, foglalkozás közül választhatnak: művészetek, filmkészítés, kerámia foglalkozások, angol nyelvi képzés, IT ismeretek, DJ-képzés, sportprogramok, 'Move On' kurzus stb. A képzési programot az ügyfelekkel együtt készítik, az ő igényeikre tekintettel.

A hagyományos tanodákkal szemben a fő hangsúly itt nem a képesítés megszerzésén van. A 'Recovery College' olyan támogató oktatási környezetet biztosít, melyben az emberek lehetőséget kapnak arra, hogy széles körűen "kóstolgathassák" a tantárgyakat és a szabadidős tevékenységeket a diáktársak nagyon vegyes összetételű csoportjával *együtt*.



A 'Move On' képzés

Az öt alkalmas, ingyenes képzés célja, hogy felkészítse a résztvevőket az önálló lakhatásba történő kiköltözésre. A tanfolyam gyakorlati ismereteket nyújt, mint a bérlok jogai és felelőssége, igénybe vehető támogatások ismerete és a hatékony pénzkezelés. A képzés arra is megtanítja a résztvevőket, hogyan kezeljék jól a változásokat és illeszkedjenek be új környezetükbe. A résztvevőket tapasztalati szakértők segítik a kurzus alatt, és a képzést teljesítve maguk is beléphetnek a szervezet önkéntesei közé, hogy tapasztalataikkal tovább segítsék az új ügyfeleket.

Önkéntesi és gyakornoki programok

Szerdán a St Mungo's 33 Rushmore Street címen lévő intézményének munkájába nyerhettünk bepillantást. Itt a St Mungo's másik nagyon fontos munkájának a színterét ismerhettük meg: az önkéntes rendszert és gyakornoki programot.

Önkéntes munka

A TrainHouse projekt ötnapos londoni partnertalálkozója alatt Jordan, a St Mungo's önkéntese kísért bennünket a különféle megbeszélésekre. Jordant minden, - általunk felkeresett egységben régi ismerősként köszöntötték az ott dolgozók. A huszonéves, korábban a szervezet szolgáltatásait igénybe vevő srác láthatóan a St Mungo's egyik meghatározó arca. Fényképe a szervezet legtöbb prospektusából visszaköszönt ránk. A látogatás során megismerhettük többek között a szervezet professzionálisan működő önkéntes és gyakornoki rendszerét, valamint a sorstárssegítés gyakorlatát.

A majd' 50 éves múltta visszatekintő, önkéntes civilek által alapított St Mungo's munkavállalói mellett jelenleg 900 fős önkéntes csapatukhoz képest - elmondásuk szerint - akár 2.000 fő számára is tudnának elfoglaltságot biztosítani.

Önkénteseiket a legkülönbébb munkakörökben foglalkoztatják. Ügyfelekkel végzett közvetlen segítő munkába éppúgy bekapcsolódhatnak az önkéntesek, mint a szervezet adománygyűjtő, vagy kampánytevékenységébe. A partnertalálkozó alkalmával átmeneti szállás recepcióján, a diszpécserszolgálatnál, és a St Mungo's központi irányítási részlegén is találkoztunk önkéntesekkel.

Az önkénteseket egy minimum 3 hónapos időszakra fogadják, eddig tart az önkéntesek számára kialakított képzési program. Előfordul azonban, hogy ennél rövidebb időszakra vagy egy-egy kiemelt eseményre is fogadnak önkénteseket. Az önkéntes foglalkoztatás idejére a résztvevők regisztrált álláskereső státuszt kapnak, emellett igényelhetik az álláskeresési támogatást. Az önkéntes munka alatt elnézőbbek a munkaügyi központok hivatalnokai, és kevesebb álláshirdetésre közvetítik ki az ügyfeleket, hiszen az önkéntesség révén bizonyítják, hogy proaktívak és szeretnének elhelyezkedni a munkaerőpiacon.

A St Mungo's egyik alapfilozófiája, hogy nem számít, milyen környezetből, milyen múlttal érkeznek munkatársaik a csapatba. Nem számít, hogy a jelentkezők milyen végzettséggel rendelkeznek: ha eltökéltek és fontosnak tartják a rászoruló támogatását, van esélyük bekerülni a St Mungo's csapatába. Arról sajnos nincs adat, hogy az önkéntesek hány százaléka vette igénybe korábban a szervezet szolgáltatásait, az mindenesetre sokat elárul - amint azt korábban már említettük a számadatok felsorolásánál -, hogy a szervezet fizetett munkavállalóinak 5 %-a rendelkezik hajléktalan múlttal.

Önkénteseik számos továbbképzésen vesznek részt, melyek tantermi körülmények között vagy e-learning formában valósulnak meg. Az új jelentkezők egy általános felkészítésen vesznek részt, ahol megismerik a szervezetet, továbbá tűz-és munkavédelmi oktatásban részesülnek. Ezt követően egy hónapon keresztül megfigyelik az adott egység vagy projekt működését, megismerik az ügyfeleket. A hónap végén a mentorukkal közösen értékelik a tanulási folyamatot. A felkészítés harmadik hónapjának végén az önkéntesek szupervízióon vesznek részt, ahol ismét visszajelezhetnek tapasztalataikról, emellett segítők is értékelik őket. A folyamat során további képzéseket ajánlanak az önkéntesek számára, akik ekkor már csapatok munkájába is bekapcsolódna. Az általános felkészítés során néhány, a határokat érintő alapvető szabályra hívják fel az önkéntesek figyelmét. Ezek között

szerepel, például, hogy az önkéntes nem fogadhat el, és nem adhat kölcsön pénzt a klienseknek, nem kerülhet velük intim kapcsolatba, és nem fogyaszthat alkoholt vagy drogokat a kliensekkel.

Néhány, az **önkéntesek számára kínált képzések** közül:

- Bevezetés a mentális egészségbe,
- Bevezetés az alkohol és drogok világába,
- Önkéntes munka hajléktalan emberekkel,
- Konfliktuskezelés,
- Karrierlehetőség az önkéntes munka révén.

Önkéntesei számára a szervezet utazási támogatást, és napi 4 font étkezési hozzájárulást biztosít. A szervezet kiemelt figyelmet fordít az önkéntes munka honorálására. Amellett, hogy minden önkéntes részére köszönőlevelet és bizonyítványt állítanak ki, háromhavonta ítélik oda az Önkéntesek díját, a személyzet és a kliensek szavazatai alapján. A díjazott egy 25 font értékű ajándékutalvánnyal és egy bizonyítvánnyal lesz gazdagabb. A díjkiosztó ünnepséget a június első hetében tartott **„Önkéntesek hete”** rendezvénysorozat alkalmával rendezik meg.

Emellett évente osztják ki két legkiválóbb önkéntesük számára a Marsh Christian Trust-díjat⁸, mely fejenként 500 font pénzjutalommal jár.

A szervezet arra is nagy figyelmet fordít, hogy rendszeres összejöveteleket szervezzon az önkéntesek számára. Eredményeiket színvonalas tájékoztató füzeteken és internetes blogbejegyzéseken keresztül terjesztik.

Gyakornoki program

A programot Jo mutatta be, aki immár 20 éve dolgozik a szervezetnek. Korábban családon belüli erőszak áldozataként került kapcsolatba a St Mungo's-szal. A fizetett gyakornoki program 15 hónapon keresztül fizetést (évi 19-20.000 font) és képzést biztosít a résztvevőknek. A képzés során konyhai ismereteket, üzleti - vállalkozási ismereteket, valamint szociális gondozást tanulhatnak a résztvevők. A programba csak azok kerülhetnek be, akik korábban igénybe vették a St Mungo's valamely szolgáltatását, tehát a szervezet ügyfele volt. További feltétel a betöltött 18. életév, a jó nyelvi és matematikai készség, alapvető számítástechnikai ismeretek megléte, Európai Unió munkavállalási engedély, továbbá a vágy és hajlandóság hajléktalan emberekkel végzett munkavégzés iránt.

A gyakornokokat egy képzett mentor segíti a program alatt és számos támogató szolgáltatást vehetnek igénybe: havi rendszerességgel gyakornoki csoporttalálkozó, rendszeres coaching és supervízió. A képzési programot sikeresen teljesítő résztvevők számára a St Mungo's a szervezeten belül, vagy valamely partnerszervezeténél biztosít 12, vagy 18 hónapos munkaszerződést és természetesen fizetett állást. A betölthető állások a következők: utcai szociális segítő, housing first projekt munkatárs, adminisztrációs asszisztens, recepciós és szakács. A jelentkezők 95 %-a sikeresen elvégzi a programot. A programba eddig bekerült ügyfelek 64 %-a még mindig a szervezet alkalmazásában áll.

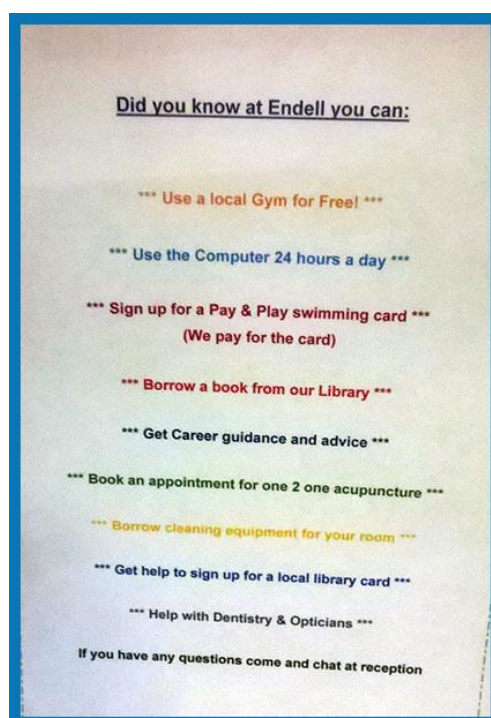
⁸ A Brian Marsh által alapított, hivatalosan bejegyzett jótékonyági szervezet, mely segítő szervezetek számára nyújt éves támogatást és pénzjutalommal díjazza a kiemelkedően közhasznú művészeti, tudományos, szociális és önkéntes projekteket.

Szállásslolgáltatás

A St Mungo's egyik fontos alapcélja, hogy a fedél nélkül, közterületen élő emberek számára biztonságos helyet nyújtsanak az éjszakázáshoz. A különböző emberek és szükségleteik különböző szállásformákat igényelnek⁹. A lakhatás/szállás biztosítása azonban nem csak a szükséges átmeneti lakhelyet jelenti, az ügyfelekkel az alkalmazottak és önkéntesek együttesen dolgoznak a lehetőségeik és ambícióik felszínre hozásán, hogy az ezekhez szükséges lépéseket meg tudja tenni az illető.

A St Mungo's **szállásslátogatási formái** a következők:

- *krízisszállások* (az utcáról való elhelyezésre való), további lépések ezen a szinten a detoxikáló elhelyezés, a fél-független szállók és a magánbérletszerű lakhatási lehetőségek.
- *támogatott lakhatási lehetőséget* is nyújtanak (pl. a *Hope Gardens* Hammersmithben és Fulhamben). Ez a szálló 27 férőhellyel működik, közterületről bekerült emberek számára. Ezen belül van első belépős szállóhely, másoknak klasszikus átmeneti szálló elhelyezés áll rendelkezésre, míg a kiköltözés támogatására gyakorló garzonok is találhatók itt. Londonban és Dél-Angliában ehhez hasonló lakhatási támogatással segítik ügyfeleiket.
- *housing first-* lakhatási támogatási formáik azoknak segítenek, akik a közterületi hajléktalanság spiráljával küzdenek évek óta, az ágyrajárást, a börtönből szabadulás utáni vagy a kórházi távozást követő nehéz élethelyzeteket élik meg. A klasszikus modellt átugorva a helyreállást másodlagos, már független lakhatási helyzetben kialakítható, kialakuló folyamatnak tartják, a rendelkezésre álló lakhatás biztonságos körülményei között eszerint sokkal hatékonyabban ébreszthető fel az emberek motivációja és érhető el a helyreálláshoz szükséges fókuszáltságuk. A St Mungo's összesen nyolc housing first megközelítésű szolgáltatást működtet jelenleg, ezek: Brighton, Camden, Ealing, Haringey, Hammersmith and Fulham, Reading, Thurrock and Westminster városokban, városrészekben találhatók.



Éjszakánként a St Mungo's 2.700-nál több embernek nyújt szállást saját tulajdonú vagy bérelt ingatlanban. 2020-ig közel 4 millió fontot terveznek költeni szállásnyújtó ingatlanjaik fejlesztésére.

⁹ <https://www.mungos.org/our-services/accommodation/>

Intézménylátogatásaink - Endell Street

Az **Endell Street** szálló 53 férfi, nő és pár, valamint háziállataik számára nyitott. A helyi beutalócsoport ('Camden Hostels Pathway') helyezi el az ittlakókat. Egészségügyi szolgáltatás, széleskörű szabadidős tevékenységi lehetőségek, tréning és munkavállalást segítő program érhető el itt helyben, beleértve egy teljeskörűen berendezett zenei stúdiót a pincében.

Az elhelyezés itt egységekben történik (klaszterek), emeletről emeletre változik a megkívánt absztinencia határa (ez a beköltözéskor nem feltétel). A legfelső emeleten helyezik el a már szállóról kifelé tartó embereket, ennek az emeletnek a hangulata is jóval felszabadultabb a többinél. Izgalmas volt a látogatás után pár nappal egy 'peer' gyakornok saját szájából hallani a büszke szavakat:

"...á, voltatok az 'Endell Road'-on, akkor biztosan láttátok a legfelsőbb emeletet, ott voltam én is egy ideig... nagyon jó volt ott..."



Shirland Road

Keddi első célállomásunk Shirland Road volt, mely a St Mungo's pszichiátriai-lakhatási szolgáltatásainak egyik helyszíne.

A 'Mental Health Pathway' (Mentális Egészség Útvonal)-szolgáltatás London Westminster kerületében a korábban utcán éjszakázó, súlyos pszichiátriai beteg emberek komplex ellátását végzi. A 'Shirland Road' lakóotthonban 18 fő lakhat egyidejűleg, emellett van egy krízisszobájuk is. A 18 pszichiátriai beteg lakóra 10 dolgozó jut, akik közül 4 fő a professzionális segítő, azaz akik az esetkezelő munkát végzik. (Ebből könnyen kiszámolhatjuk, hogy egy esetkezelő szociális munkásra 4-5 bentlakó jut.)

A bekerülés körülbelül az alábbi ügymenet alapján történik. Mivel Westminsterben kifejezetten magas a közterületen élő hajléktalanok száma, utcai szociális munkások járják a közterületeket annak érdekében, hogy megismerjék őket és a szükségleteiket, és a lehetőségek függvényében valamilyen elhelyezést találjanak nekik. Az alapgondolat az, hogy aki az utcán él, annak bizonyosan van valamilyen pszichoszociális, mentális, addiktológiai, pszichiátriai problémája. (Ha nem lenne, akkor a rendszer segítségével tudna magának lakhatást biztosítani).

A különbség a magyar és az itt, Westminsterben tapasztalt modell között, hogy jól átgondolt, működőképes együttműködésen alapuló beavatkozási rendszer van kiépítve. Az utcai szociális munkások együttműködnek a rendőrséggel, a Nemzeti Egészségügyi Szolgálattal ('NHS'). Ha szükséges,



mentálhigiénés szakember kíséri el az utcásokat a helyszínre, hogy érdeki konzultációt tudjanak folytatni az ügyfél állapotáról. Ha el kell dönteni, hogy az ügyfélnek milyen ellátásra van szüksége, illetve milyen állapotban van, akkor a mentálhigiénés szakemberekből az utcai szolgálat dolgozóiból akár a rendőrségi szakértőiből, valamint a nemzeti egészségügyi szolgálat által küldött mentálhigiénés szakemberekből álló „team” tudja eldönteni, hogy mire van szüksége az ügyfélnek.

Ha úgy döntenek, akár kényszergyógykezelés alá is vonhatják az együttműködésre kevésbé hajlamos hajléktalan embert, hiszen az ő érdeke, hogy jobb körülmények közé kerülhessen. A kényszergyógykezelésről mindenkor bírói határozat születik, a szakértői vélemények alapján. A kényszergyógykezelés időtartama maximum 28 nap lehet. Ezalatt a gyógykezelés, kórházi terápia alatt döntik el, és szervezik meg az ügyfél számára a (valamilyen) lakhatási lehetőséget (pl. ezt a St Mungo's által működtet szállót).

A gyógykezelés után kerülhet a pszichiátriai beteg hajléktalan ember ebbe a lakhatási szolgáltatásba. Hat hónap a beilleszkedési, 18 hónap az utógondozási szakasz. A lakó szerződést köt az intézménnyel, melyben viszonylag szigorú terápiás együttműködésre kötelezik annak érdekében, hogy ne kerüljön vissza az utcára. Együtt kell működnie a szervezettel, be kell tartani a szabályokat, a házirendet, szednie kell a gyógyszereket, részt kell vennie a különböző közösségi rendezvényeken, és azokon a terápiás megbeszéléseken, amelyeket előírnak számára. Ha ezeket betartja, akkor akár két évig is lakhat egy ilyen pszichiátriai szálláshelyen, ahonnan a későbbiekben akár önálló lakhatáshoz is juthat.

A szállón történő lakhatásért természetesen fizetni kell. Az ő véleményük és az intézményvezető elmondása szerint is ez viszonylag drága. 30 font hetente a térítési díj. Az ügyfelek rendszerint kb. 70 fontot kapnak segélyként, amiből 30-at kell kifizetniük. Szoros esetkezelés van az ügyfelekkel, mindenkinek van egy szociális munkása, aki megpróbálja az ügyeit intézni, illetve a terápiás folyamatot végig kíséri. A támogatás, amit az ügyfelek kaphatnak lakhatási és megélhetési támogatásból áll, ez az, amivel segítik az ember lakhatását, úgy, hogy a lakhatási támogatást az egészségügy finanszírozza. Ha valakit nem sikerül a maximum két év alatt olyan helyre továbbítani, ami a számára megfelelő akkor azért lehet még tovább maradni.

Itt kísérőnk, Esther elsütötte a nap egyik poénját, és megkínált minket kávéval. Ez úgy nézett ki, hogy belelapátolta a kávésdobozból a csészénkbe a kávéőrleményt, majd forróvizet öntött rá, kedvesen mosolyogva, és szigorúan csak annyit, amennyit szerettünk volna. Ezek után kedvünk szerint bolondíthattuk meg kevés tejjel és cukorral e specialitást. (Nem véletlen az angol gasztronómia jelenkori térhódítása...)

A segítő szociális munkások nem „profik”, abban az értelemben, hogy nem kell „felsőfokú, szakirányú végzettséggel” rendelkeznie valakinek ahhoz, hogy itt dolgozzon. Úgy lehet bekerülni - ha valaki mondjuk ilyen tevékenységet akar csinálni - hogy a jelentkező részt vesz egy meghallgatáson, melyen három „felvételiztető” ül, a vezető, egy kolléga és egy lakó. A hozzáállást, a motivációt és az emberekkel való bánásmódot, a kommunikációt nézik. Az a lényeg számukra, hogy ezek készségek, képességek megfeleljenek azoknak az ügyfeleknek, akik ezeken a szálláshelyeken laknak. Ha valaki felvételt nyert, akkor a St Mungo's képzési rendszerében elvégezheti azokat a szükséges szakirányú képzéseket, melyek számára fontosak. Ezt nem határozzák meg, mindenki maga választja ki, hogy mi az, ami érdekli, hogy milyen irányba akar specializálódni, és akkor annak megfelelő képzésekhez tud hozzájutni.

A szociális munkások a teamekben folyamatosan segítik és támogatják egymást, egymástól is tanulnak, de az intézményen belül mindenkinek vannak pszichiáter segítői. Ha nagyon komoly segítségre szorul valaki az ügyfelével kapcsolatban, akkor azt a támogatást is megkaphatja.

A St Mungo's összes intézménye nagyon ügyfélközpontú. A legtöbb fontos kérdésbe bevonják az ügyfeleket dönthetnek arról, hogy milyen színű legyen a szobájuk fala, milyen berendezési tárgyak legyenek, elég sok mindenről megkérdezik az ügyfeleket annak érdekében, hogy minél jobban érezzék magukat - ezekkel is segítve, hogy ne menjenek vissza az utcára. A vezető elmondása szerint a legkomolyabb problémájuk az egészségüggyel van, mert ugye az egészségügyi dolgozók mindig teljesen másképp képzelik egy-egy ügyfél szükségleteit, mint ahogy a általában a szociális munkások. Ennek a ellentmondásnak a kiküszöbölése, illetve a súrlódások csökkentése az egyik legfőbb feladata a szociális munkásnak, mert az egészségügy valahogy mindig máshogy képzei el a segítségnyújtást ezeknek az embereknek. A házirendben először itt tapasztaltuk, hogy mennyire megengedők a különböző „elhajlásokkal” szemben. Az intézményben alapszabály, hogy a közösségi helyiségekben nem szabad sem inni, sem drogozni, de a St Mungo's álláspontja az, hogy a saját szobájában mindenki azt csinál, amit akar - szemet hunynak afelett, ha valaki a saját szobájában iszik, vagy tudatmódosító szereket használ. Nem jár érte kitiltás, hiszen éppen az a cél, hogy az, aki már egyszer bekerült a szállóra, ne kerüljön vissza az utcára.

A St Mungo's ezt az ingatlant az önkormányzattól kapja bérbe. Három éves szerződést kötnek, és minden három évben pályázniuk kell újra. Nincsen lejátszva előre a dolog, de a vezetőjük azt mondja, hogy miután több mint 15 éve „bérlik” ezt az ingatlant, és mindig háromévente pályázzák újra, nem nagyon szoktak mások bejelentkezni. Tulajdonképpen azt is mondhatjuk, elég hosszú távra tudnak tervezni ezzel a konstrukcióval, nem kell attól tartaniuk, hogy következő évben esetleg elveszítik ezt az ingatlant, ezzel a bentlakó 18 embernek a lakhatási lehetőségét.

Harrow Road

A Harrow Road igazi nagy szállónak tűnik első ránézésre, mert azon kívül, hogy egy nagy üveg épület kívülről, legalább 31 fő számára nyújt biztos lakhatást. Az intézménylátogatást egy csoportképpel indítottuk, ahol az egyik éppen tévésző lakó vált a fotózás kényszerű részesévé. Westminster kerületben található a projekt, mely 31 anyaghasználattal, korábban közterületen élő férfi számára nyújt szálláslehetőséget.



Az intézménybe súlyos addiktológiai problémákkal küzdő emberek kerülhetnek be. Mindenkinnek saját kicsi szobája van, amelyben egy ágy, mellette némi (még egy ágynyi) hely, egy beépített szekrény és egy mosdókagyló található. Erről azt mesélték,

hogy az egyik ügyfélnél nagyon nehéz volt az együttműködést kicsikarni, és nagyon nehezen jöttek rá arra, hogy mi lehet ennek az oka. Amikor végül a nagyon kicsi szobájából sikerült átköltöztetni egy másfélszer-kétszer nagyobb szobába, hogyhogy nem a nagyobb szobában, ahol már volt egy kis tér, ez az ember elkezdett együttműködni, betartotta azokat a szabályokat, amiket korábban sosem, és igen komoly rehabilitációs folyamaton ment keresztül. E tapasztalatból kiindulva el is határozták, hogy a jövőben meg fogják változtatni ezeket a szűk kis szobákat, összenyitják őket, hogy nagyobb belterüeket

kapjanak. Így ugyan kevesebb helyük lesz, és kevesebb embert tudnak majd szálláshoz juttatni, de az eredményes rehabilitáció érdekében meg fogják lépni.

A 'wet house' szolgáltatás a szállón azt jelenti, hogy a lakók fogyaszthatnak alkoholt is bent. Ez annak a megközelítésnek köszönhető, mely szerint a helyreállítás első lépése az ártalomcsökkentés. Így érik el, hogy beköltözők (hangsúlyozottan lakók és nem ügyfelek vagy kliensek) a tervezetéstől kezdve végig aktív részesei legyenek (megéljék) saját helyreállási útjuknak.

Itt is, mint mindegyik St Mungo's intézményben hihetetlen fontos a lakók véleménye abban, hogy hogyan működjön a szálló, hogy mit csinálhassanak benne az emberek. Az egyik emeleti teraszon például saját grillezött tudtak kialakítani maguknak, mert erre volt igényük. Érdekes megnézni egyébként, hogy milyen a konyhájuk ezen a szállón.

Igyekeznek, hogy a lakók kulturált körülmények között tölthessék el a szabadidejüket is a szállón. Vannak rekreációs szobák, ahol az ember magára zárhatja az ajtót és egyedül tévét nézhet vagy számítógépezhet, akárcsak ülhet magában, olvasgatva kedvenc könyvét. Adott a lehetőség, van arra tér, hogy az ember egyedül elvonuljon, és rekreálódjon magában mindamelllett, hogy természetesen a szobájukban is egyedül vannak.

Nagy figyelmet fordítanak nemcsak a mentális hanem a fizikai egészségre is ennek érdekében pl. van egy önkéntes japán masszőr csapatuk, akik az addiktológiai problémákkal küzdő embereknek nyújtanak segítséget a masszázs segítségével. Ettől igen jókedvük kerekedik, ezt tapasztalatból mondjuk, mert találkoztunk emberekkel, akik épp a masszázsból jöttek ki, és igen feldobottak voltak.

Hope Gardens

Hammersmith and Fulham kerületében dolgozik a 'Hope Gardens' projekt, 28 férfi és nő (háziállattal) lakhat a szálláshelyen, maximum három évig. Komoly gondozási szükséglettel, büntetett előélettel, pszichoszociális, addiktológiai, drog- illetve alkoholproblémákkal terhelt emberek kerülhetnek be ide: elsősorban az utcáról, de előfordul, hogy valamilyen másik típusú támogatott lakhatási formából. Hiszen lehet olyan állapotú egy támogatott lakhatásban



lévő ember, hogy egy ilyen típusú szállás tudja megoldani az ő problémáit. Az intézmény három éve költözött be ebbe az épületbe.

Itt is - természetesen - az ügyfelek segítettek a felújításban, az ő igényeik szerint alakították ki azokat a helyiségeket, amelyeket ők használnak, és itt is azt gondolják, hogy az intézmény tulajdonképpen ezeknek az embereknek az otthona. Ezért mindig számít, hogy ők mit gondolnak, mit szeretnének. Például arról is megkérdezték őket, hogy fogadnak-e minket, látogatókat, mert ez a St Mungo's szellemisége, mindenről meg kell kérdezni (a velük kapcsolatba került) embereket.

A szállásnyújtáson kívül számtalan szolgáltatás van, ami a lakók rehabilitációjához kapcsolódik, addiktológussal, pszichológussal is lehet konzultálni. Közösségi terekkel (a családi látogatások számára) és széleskörű aktív szabadidő eltöltési lehetőségekkel segítik a lakókat. Az étkezést adományokból biztosítják az ügyfelek számára.

Alapfeltétele a bekerülésnek, hogy az ember együttműködjön a szállóval. Bármilyen kicsi együttműködés elegendő ehhez. Önkéntes munkát is végezhetnek a szállón belül: elláthatják a recepciós feladatokat, takaríthatnak. A tisztaságra nagyon nagy hangsúlyt fektetnek. Tényleg a padlóról lehetett volna lenni annyira rendben volt az egész. Azért is fontos ez, hogy minden, mindig tiszta legyen, mert az ember tartsa rendben az otthonát.

A szálló három szintre tagolódik. Az első szinten vannak a közösségi helyiségek és a recepció, a második szinten a szobák találhatóak, a harmadik szinten az irodák. A szállón ápolónő segíti a gyógyszererezést, ő segít abban, hogy megfelelően szedjék az emberek a gyógyszereket. Vannak pszichoterapeutáik, a kísérést pedig a különböző intézményekben, egészségügyi helyszínekre egy másik civil szervezettől érkező önkéntesek végzik.

Itt is, mint az összes többi szállón minden ügyfélnek saját költségvetése van. Adott időszakra van egy saját költségkeretük,



amelyet az ügyfél a segítőjével együtt oszt be, tervez meg. Ezen a szállón is szabad a szobákban inni, vagy akár drogozni. Pontosabban nem lehet, de szemet hunynak felette. Vertikálisan itt éppen ellenkezően tagozódik a szálló, mint az 'Endell Street', itt az első emeleten vannak azok a külön kialakított garzonlakások, amelyet a már régóta bent lakók és a már kifelé tartók használhatnak. Kilenc ilyen garzonlakásuk van, a mi szemünknek kicsi szoba-konyhás helyiségek ezek. A második emeleten vannak azok a szobák, amelyek, nem ilyen garzonlakás típusok, hanem csak kisebb méretű egyágyas szobák. Ezek, amelyekből aztán végül le lehet költözni a nagyobb garzonlakásokba, ha odáig jut valaki a személyes fejlődési útján.

A szállón 24 órás ügyelet van. Három projekt munkatárs és hat ügyfélszolgálatos, valamint egy ügykezelő és egy biztonsági őr dolgozik itt. Látogatót fogadhatnak 9 és 21 óra között, de a látogatónak előre be kell



jelentkeznie, lefotózzák, dokumentálják azt, hogy ő ott volt. Erre azért van szükség, mert tapasztalták, hogy olyan látogatók is érkezhetnek, akik a korábbi életvitelhez kapcsolódóan drogcsempészsben aktív részesei vagy a segítői voltak az ügyfeleknek, és ebből sok problémájuk volt. Ezek kiküszöbölésére csak azok jöhetnek be, akik vállalják, hogy beazonosíthatóan, lenyomozhatóan, a személyi adataik megadásával látogatják meg a bentlakókat. A garzonlakásokban élők látogatói akár éjszakára is maradhatnak, annyi a megkötéssel, hogy hetente csak három éjszakát tölthet bent a vendég.

A bútorokat adományból szerzik. Az új beköltözők mindig új és tiszta matracot, ágyneműt és beköltözőcsomagot kapnak.

Pár éve a helyi közösséggel is tudják erősíteni a kapcsolatukat: negyedévente közös találkozókat szerveznek. Erre irányul az a programjuk is, hogy a környéken szemeteseket helyeztek el, mellyel a környezetük tisztán tartását célozzák aktívan.

The Old Theatre

A 'The Old Theatre' London Hammersmith és Fulham kerületében található. Az ingatlanban 12 garzonlakás áll rendelkezésre, melyekben akár öt évig is lakhatnak. Ez a szálló olyanoknak nyújt lakhatási lehetőséget, akik a lehető legnagyobb problémát jelentik mindenki számára, alkohol- és/vagy kábítószerproblémákkal küzdő, büntetett előéletű, és minden egyéb szálláshelyről kizsúrolt utcán élő embereket fogadnak. Céljuk az, hogy azok az emberek kerülhessenek ide, akik gyakorlatilag minden más ellátási formából kizsúroltak, vagy azért mert annyira nem működnek együtt a rendszerrel, a segítőkkal, vagy azért mert büntetett előéletűek, vagy azért mert annyira függők, hogy szinte nincs tiszta pillanatuk. Ezekre az emberekre próbálnak ráhangolódni itt, azaz hihetetlenül toleráns ez az intézmény. Nem kitiltással fegyelmezik az ügyfeleket, hiszen akkor tőlük éppen az első éjszaka után távoznának a legtöbb ügyfelük. Ennek megfelelően itt egy-egy segítőre maximum kettő vagy három ügyfél jut, annak érdekében, hogy minél szorosabb lehessen a gondozási kapcsolat és minél többet tudjanak profitálni az ügyfelek abból, hogy segítőjük van.

Itt is személyes kerete van a lakóknak, amelyet a szálló a bentlakók után kap. A lakó a szociális munkással együtt tervezi meg, hogy mire fogják adott évben költeni, mi az, amire az embernek szüksége van. Tulajdonképpen teljesen mindegy, hogy mi az, amire felhasználják a támogatást, a lényeg, hogy ez segítse a lakó rehabilitációját, vagy azt, hogy minél tovább bent maradjon a szállón. Az itt lakókat ezen a szállón is bevonják a szálló működésébe, önkéntes munkát végezhetnek (itt vagy más civil szervezetnél). Ezt



mindenkinek az egyéni szükséglete szerint, hozzá igazítva határozzák meg, a lényeg, hogy muszáj valamit csinálnia annak, aki itt lakik. Azt nem lehet, hogy valaki semmiben sem vesz részt.

A szociális segítők munkáját segíti ápolónő, addiktológus. A St Mungo's [működtet egy programot](#), amely során az addiktológusok és pszichológusok házhoz mennek, azaz meglátogatják az intézményeket mivel az intézményeknek nincs külön ilyen szakemberük. A pszichológusok havonta látogatják az intézményeket, köztük ezt is, és azok az ügyfelek, akiknek szükségük van valamilyen konzultációra akkor ennek keretében tudnak konzultálni szakemberrel. Szűréseket is szerveznek például a prostituáltaknak, a szállóra, mert azt gondolják, hogy ezeknek az embereknek, akinek segítségre van szükségük, a lakóhelyükre kell szervezni ezeket a különböző egészségügyi szolgáltatásokat. Mert így legalább garantáltan eljutnak egy-egy ilyen szűrésre.

Azokat is támogatják, akik ki szeretnének költözni, és megszervezi magának a tovább költözést, mert jellemzően innen nem önálló lakhatásba költöznek az emberek, hanem valamilyen kiléptető házba, rehabilitációs szállóra. A munkamódszerük abból áll, hogy először a kapcsolatot alakítják ki az ügyféllel. Megpróbálják motiválni, meggyőzni arról, hogy van értelme az életének, és hogy szükség van rá ebben a társadalomban. Ez a legfontosabb és ebből indulnak ki: helyreállítják az ember önbecsülését, ezt követően építik föl az összes többi lépcsőfokot, és haladnak előre a terápiás folyamatban.

Öt segítő, két éjszakai ügyelő, egy helyettes és egy vezető alkotja a szakmai csapatot. Mindenkinek van saját ügyfele, akinek az esetét viszi, de mindenki segít a másik ügyfelének is. Rendszeres teammegbeszéléseket tartanak, ismerik egymás ügyfeleit, és tudják, hogy kinek mire van szüksége. Mivel nem mindenki dolgozik minden nap, szükség is van arra, hogy az információk megfelelően áramoljanak a segítő szakemberek között. Természetesen itt sem szakembereket alkalmaznak, de mindenki specializálódik valamilyen témára, és azt a általa megismert külön szakismeretet átadja a többieknek. Mivel igazi teammunka folyik, megosztják egymással az ismereteket ezért mondhatni, hogy egy igen komoly felkészültséggel rendelkező csapat dolgozik együtt a bentlakók érdekében.

Minden bentlakó egyéni szükségleteinek figyelembe vételével van kidolgozva a terápiás programja. Emiatt egy kicsit nehéz összeegyeztetni a szálló működését szabályozó alapdolgokat, de azért jól működnek. Hetente van lakógyűlés, nagyon sok mindenben közös döntést hoznak, annak érdekében, hogy mindenki jól érezze magát a szállón és együttműködő legyen.

A szállót az önkormányzat támogatja. Az egyéni esetkezelés folyamán felhasznált összeget el kell számolnia a felhasználónak. Egyénre szabottan be kell mutatni, hogy mire költötték a támogatást. Itt is kell térítési díjat fizetni. A bentlakók 25-30 fontot fizetnek, de itt van háromszori napi étkezés. Még háziállatot is lehet hozni abban az esetben, ha a lakóval már együtt élt az utcán is az állat. Ha a már beköltözött lakó szeretne magának állatot, azt nem biztos, hogy megengedik.

Fontos még, hogy a szálló környéken élőkkel milyen a kapcsolatuk. Elég sok rendőrségi bejelentésük volt, és sok lakossági tiltakozás is volt ellenük, ezért folyamatosan próbálnak kommunikálni a különböző lakossági csoportokkal. Most már ott tartanak, hogy párbeszédet is tudnak folytatni a környéken élőkkel, a lakóknál meg folyamatosan próbálják elérni, hogy ne csak a szállón, hanem annak környékén is figyeljenek a rendre. Ez persze egy hosszabb folyamat, de rajta vannak, hogy a lakókörnyezetet ne terheljék meg túlságosan.

The Lodge (at Ursula's) és a City Lodge

A délután folyamán két olyan szállást tekintettünk meg, melyek korábban utcán lakó idős emberek számára tartós és védett elhelyezést nyújtanak. A klasszikus szállók számukra nem jelentenének megoldást, nincs szükségük folyamatos esetkezelésre. Független életmódot nyújtanak e szállók lakóiknak, lassan, de biztosan segítenek eltávolodni a közterületi hajléktalanságból.



A beköltözők bármely kerületből érkehetnek. Szerhasználókat nem fogadnak. Többnyire mentális betegségekkel élnek az ittlakók. 50 éves kor fölöttiek kerülnek be többnyire ide, hivatalosan két évre, azonban maradhatnak itt, ha továbbra is itt szeretnének élni.

A szolgáltatás 7,5 éve működik. A vezető büszkén mutatta meg helyiségeiket, melyek állapota 5 év óta tökéletes (valóban, a lenyűgöző rendezettség minket is meglepett).

A 'The Lodge'-ban 40 lakó él, általában 5-14 évet töltöttek korábban közterületen.

Klasszikus szállókban nem tudtak, akartak megmaradni hosszabb távon, azonban itt sokkal együttműködőbbek, szeretik a közeget. Egyedülálló ilyen szempontból a szolgáltatás a St Mungo's-on belül is, a személyzet, az általuk képviselt szemléleten sok múlik. Korábbi példaként mesélte el vezetőnk, hogy volt olyan helyzet, amikor egyik lakó gyógyszerai és állapota okán zavartan másik lakó szobájába ment be, majd - mivel nem ismerte a másik holmijait -, azokat kitette onnan. Erre a helyzetre nem büntetéssel, vagy megrovással válaszoltak, ami a helyzet rendezését nagyban segítette.



"Rendben kell működni - egymás között" - az alapvető megközelítés az itteni munka során, hogy az **együttműködési** hajlandóságuk a bekerülő lakóknak ezerszer fontosabb a szabályoknál.



Az elmúlt években kb. 10 fő költözött ki a szállóról.

A szállás vezetője, Isaura, röviden mesélt saját magáról és az intézményről.

Korábban privát B&B szállást vitt, ahol sok hajléktalan ember volt lakója. A St Mungo's e munkája kapcsán figyelt fel rá és kérte föl ennek az intézménynek a vezetésére, mert látták, hogy a korábban senkiben nem bízó,



szolgáltatásokat elutasító emberek az utca helyett hosszú távon is az általa működtetett B&B lakói maradnak.

Egyénisége és elképzelései komolyan nyomot hagynak a körülményeken: felújításokat, bútorcseréket nagy gonddal maga irányít, a 'The Lodge' alsó szintje, lépcsőházai, szobái a megszokottól nagyon eltérően kivételes és igényes állapotban voltak.

Személyes történetet mesélt egy, a fogadótérben elhelyezett festményről is, melyet az egyik lakó kapcsán a szálló egy híres festőtől kapott ajándékba, s amin a lakó maga is szerepel...



Endsleigh Gardens

Erre a szállóra közvetlenül az utcáról érkehetnek a lakói (férfiak és nők, háziállattal). A helyi beutalócsoport ('Camden Hostels Pathway') 18-24 hónapra helyezi el az ide érkezőket, akiknek többnyire szerhasználati múltjuk van. Egészségügyi szolgáltatás, széleskörű szabadidős tevékenységi lehetőségek, tréning és munkavállalást segítő program érhető el itt helyben. Jelenleg 49 lakójuk van (57 férőhelyes), akikkel egyidejűleg 2-2 fős személyzet dolgozik (3-11, 11-20, 20-3 óráig), egy adminisztrátor és a főnök, valamint a takarítók segítik az ellátást.



Minden lakónak egyszemélyes 12 m²-es szobája van, többnyire saját fürdőszobával. A szobákban a dohányzás tilos. Látogatók 10-22 óráig érkehetnek, egy hónapos bentlakás után itt is alhat már a látogató vendég. Szerhasználat és programból átmeneti távozás esetén megtartják a szobáját a lakóknak. Egészségügyi és biztonsági okokból azonban ki is lakoltathatnak.

A lakhatási lehetőségért a 'housing benefit' (lakhatási támogatás) értékének megfelelő összeget kell fizetni (2-300 fontot hetente).

A lakók számára nagyon sok lehetőséget nyújtanak házon belüli elfoglaltságokra: pl. főzőtanfolyamot tartanak, zenélési lehetőséget biztosítanak, emellett rengeteg aktuális tanfolyam és klub felhívását teszik ki a folyosói hirdetőkön.

2016-ban egy nagyobb felújítás után indították újra az 'Endsleigh Gardens' szolgáltatásait. A lakhatási, egészségügyi, munkakeresési és tanulási programjaikat is egy tető alá hozták. A céljuk ezzel a szolgáltatáscsomaggal a hajléktalanságból kivezető utak támogatása.



Mentálhigiénés támogató munka a St Mungo's intézményeiben

2008-as londoni látogatásunkkor¹⁰ még önálló mentálhigiénés team létezett a St Mungo's-nál, ez 2017-re átalakult, és két team vette át a feladatát: a 'Life Works'¹¹ és az Összetett Szükségletek ('Complex Needs') Team. Az előbbi pszichoterápiás csoportfoglalkozásokat¹² és egyéni terápiás beszélgetéseket biztosít, az utóbbi inkább a szenvedélybetegségekre specializálódott.

A mentálhigiénés/szenvedélybeteg teamek szakértői kijárnak a szervezet egyes telephelyeire (szállókra, nappali melegedőkbe és utcai gondozó szolgálatokhoz) az ott dolgozó projekt-munkatársakat támogatni, akár eset-megbeszélőt, vagy esetkonferenciát szervezni. És persze, ha kell, ügyfelekkel beszélgetni, de a kapacitás elég szűkös: a szenvedélybeteg segítő teamben a vezetőn és vezető helyettesen túl három sorstárs segítő (a szenvedélybetegségüket leküzdött volt hajléktalan emberek) és egy fájdalomcsillapításra specializált ápolónő dolgozik.

Az intézményekben a lakókkal, ügyfelekkel ezzel szemben **nem szakképzett munkatársak** foglalkoznak. A dolgozók felvételénél az elsődleges szempont az, hogy mennyire érzik az illetőt rátermettnek a munkára, mennyire tud jó kapcsolatot kialakítani az ellátottakkal, illetve mennyire azonosul a St Mungo's filozófiájával. Úgy érzik, hogy ezek sokkal fontosabbak, mint a tárgyi tudás, amit később is meg lehet szerezni – a hangsúly az emberi kapcsolatokon és bizalmon van. Ez abból a szempontból érthető is, hogy az ügyfeleknek van (lehet?) hivatalos, önkormányzati vagy egészségügyi esetmenedzsere, aki az útjukat egyengeti, pl. beutalja őket a szükségleteiknek leginkább megfelelő szállóra, és hozzásegíti őket az ott-tartózkodáshoz elengedhetetlen lakhatási és megélhetési támogatáshoz, így a szállók, melegedők és utcai gondozók nem kell, hogy klasszikus esetmunkát végezzenek. Elég, ha abban segítik az ügyfeleket, hogy kicsit jobban érezzék magukat a

PIE

„Azok, akik összetett traumás élményekkel küzdenek, így a régóta hajléktalan emberek is, sokszor oly módon viselkednek, ami alapján felmerül a gyanú, hogy nehezen tudnak bizalmi kapcsolatokat kialakítani, és vélt támadás esetén saját érzelmeiket kordában tartani. A hajléktalanellátó szervezetek munkatársai sokszor találkoznak olyan emberekkel például, akik

- nehezen tudják kezelni érzelmeiket
- önkárosító életet élnek, vagy túlzott mértékben fogyasztanak alkoholt és/vagy drogokat
- impulzívnek tűnnek és nem mérlegelik tetteik következményét
- visszahúzódnak, vagy társadalmilag elszigetelődnek és nem kívánnak élni a felkínált segítséggel
- antiszociális vagy agresszív módon viselkednek
- nehezen tartanak bármilyen napirendet
- már régóta nem dolgoznak, s nem is tanulnak
- összetűzésbe kerültek a rendőrséggel

A PIE segítséget nyújt a munkatársaknak és szolgáltatásoknak megérteni, hogy miért viselkednek egyesek ilyen módon, hogy ez által kreatívan és konstruktívan közelítsenek a nehezen együttműködő emberek felé. Kutatási eredmények szerint még a komplex vagy hosszú időn át traumát elszenvedett emberek is képesek meggyógyulni...

A PIE a modern pszichológiai tudományok eredményeinek felhasználásával hozzájárulhat ahhoz, hogy a közterületen élők és a hajléktalan emberek a legjobb eséllyel, fenntartható módon kitörhessenek a rosszullét és a tartós hajléktalanság ördögi köréből."

¹⁰ https://bmszki.hu/sites/default/files/fajlok/node-298/Modszertan_Londoni_beszamolo_2008.pdf

¹¹ <https://www.mungos.org/wp-content/uploads/2017/07/LifeWorks-Recovery-Results-Briefing.pdf>

¹² https://www.youtube.com/watch?v=xaUu5Nhb_ms

bőrükben, eljárjanak otthonról (vagy kijöjjenek napközben a szobájukból), részt vegyenek valamin a bőséges programkínálatból, csoportfoglalkozásokból.

A St Mungo's intézményeiben a **'PIE – Psychologically Informed Environments'**¹³ (magyarul talán átfogó pszichológiai közegnek fordítanánk) szemléletet kívánja megvalósítani. A szemlélet azt jelenti, hogy a szervezet a működés minden szintjét tudatosan az ügyfelek összetett szükségleteinek figyelembevételével alakítja ki: kezdve a belső terek színének, berendezésének összeállításánál az összes munkatárs (ideértve a recepcióst, a takarítót, a gondnokot, a szakácsot, az ügyeletest, de az irodai háttér munkát biztosító adminisztrátorokat, pénzügyi munkatársakat, és természetesen az önkénteseket és sorstárs segítőket is!) felkészítéséig. Minden itt dolgozó célja, hogy az ügyfelek élete pozitív irányban mozduljon el, építő kapcsolataik szülessenek vagy erősödjenek és személyiségük oly módon fejlődjön, ami lehetővé teszi az önálló életvitelt.

A szervezet másik alapköve az ügyfelek bevonása minden (és tényleg MINDEN) szinten, minden tevékenységbe. Ez nem annyit jelent csupán, hogy az ügyfelek elmondhatják véleményüket egy lakógyűlésen, vagy anonim módon egy dobozba bedobva azt, hanem részt vehetnek a döntések előkészítésében, találkozhatnak a felsőbb vezetőkkel, kurátorokkal és saját programokat, projekteket indíthatnak be (lásd ['Recovery College'](#) és ['Inside Out'](#)).

Ennek megfelelően bár a munkatársak jellemzően nem rendelkeznek felsőfokú, sem szakirányú végzettséggel, nagyon empatikusan, nyitottan kapcsolódnak az ügyfelekhez, és őszintének tűnő lelkesedéssel tudják bemutatni a szervezet és saját intézményük filozófiáját¹⁴, céljait, munkáját. A St Mungo's belső képzési programja pedig minden olyan szükségletre reagál, amit az egyes dolgozók vagy csapatok jeleznek – így például az átfogó pszichológiai közegről, szenvedélybetegségekről vagy pszichiátriai betegek motiválásáról is. A St Mungo's HR filozófiájáról elérhetővé tettünk¹⁵ bővebb információt.

¹³ <http://www.rjaconsultancy.org.uk/6454%20CLG%20PIE%20operational%20document%20AW-1.pdf>

¹⁴ <https://www.mungos.org/about-us/our-vision-mission-and-values/>

¹⁵ https://drive.google.com/drive/folders/0B_XoytJGuh3Zcl3ZEJ1bzdWOVU

A St Mungo's legújabb innovációi

A szervezet többszáz szolgáltatást működtet a hajléktalan emberek számára. A következő három megközelítés a hajléktalanság végleges felszámolását célozza egy-egy ember életében.

Housing First (Elsőnek Lakhatást)

A housing first modell abban segít az embereknek, hogy az utcáról, szállóról, kanapészförlésből, börtönből vagy kórházból eleve/azonnal saját, állandó lakóhelyére kerüljön. Ezeket az embereket program személyre szabott költségvetéssel támogatja, segíti őket a kábítószer- és alkoholfogyasztás csökkentésében és a mentális egészségügyi problémák leküzdésében.

A St Mungo's élen jár az Egyesült Királyságban a housing first projektek tervezésében, megvalósításában és működtetésében. A 'Greater London Authority' (Nagy-Londoni Fennhatóság) megbízásából az Egyesült Királyság egyik legelső housing first szolgáltatását tesztelték Westminsterben, melyben együtt dolgoztak 14, nagyon hosszú távon már közterületen élő ember lakásba költöztetésével. Ma is a legnagyobb housing first szolgáltatók a jelenlegi 80 ügyféllel. Camden városrészben 20-ról 30-ra növelték a HF-előírányzatot 2016-ban.

Mentálhigiénés szolgáltatások

A St Mungo's lassan 50 éve támogatja a mentális problémákkal küzdő embereket, és széles körű tapasztalattal rendelkezik a helyreállítási megközelítéssel dolgozó szálláshelyek elindításában a mentális egészség és a komplex szükségletek mentén, beleértve a kettős diagnózisú ügyfelekkel való munkát.

279 férőhellyel a St Mungo's nyújtja az Islington, Camden, Enfield és Haringey legfontosabb mentális egészségre fókuszáló szálláshelyeit. Londonban számos élvonalbeli projektet vezettek be, köztük a 'Brent Dual Diagnosis' (Brent Kettős Diagnózis) projektet, vagy a 'North and South London complex needs women's services' (összetett szükségleti igényekkel élő nők észak és dél-londoni szolgáltatásait). Bristolban működtetik a férfiak mentálhigiénés válságházat, valamint a hétvégi bejárós 'Sanctuary'-t, és az 'Assertive Contact and Engagement Service' (ACE)-t (Asszertív Kapcsolati és Elköteleződési Szolgáltatást), amelyek mind részei a bristoli integrált mentálhigiénés rendszernek. A 'Mulberry House' és 'Mews projekt' Bath-ban nyújt támogatást és szállást olyan ügyfeleknek, akik súlyos és tartós mentális problémákkal küzdenek.

A St Mungo's mentálhigiénés megközelítése olyan gondolkodásmódot generált, amit most már az egész szervezetre alkalmaznak, [amint azt meg is fogalmaztuk korábban](#).

'Social Impact Bonds' (Társadalomra Gyakorolt Hatás Kötelezvények)

2012 és 2016 között a St Mungo's szállította a 'Greater London Authority' (Nagy-Londoni Fennhatóság) számára az első, Londonra egész területére vonatkozó 'Homelessness Social Impact Bond'-ot (SIB) (Hajléktalanságra Gyakorolt Társadalmi Hatás Kötelezvényt)¹⁶.

¹⁶ <https://www.gov.uk/government/publications/qualitative-evaluation-of-the-london-homelessness-social-impact-bond-first-interim-report>

A SIB tartósan közterületen élő emberek felé nyújtott innovatív szolgáltatások finanszírozására szolgál. A St Mungo's SIB keretein belül működő szolgáltatása a '**Street Impact**' (Hatás az Utcára), mely keretében több mint 300 embert helyeztek el szálláson a tartósan fedél nélküliek közül a fővárosban.

A már meglevő londoni infrastruktúráikra és partnerségeikre építve (beleértve a helyi önkormányzatokat, utcai gondozó szolgáltatásokat, nappali melegedőket, szállókat és lakásszolgáltatókat) csapatuk a program eddigi éve során összesen 414 embert támogatott abban, hogy a közterületi éjszakázás helyett megfelelő lakhatásba kerüljenek és munkát találjanak.

Mindegyik ügyfél számára személyre szabott felépülési hálózatot ('*recovery network*'-öt) építettek ki, ami a helyi közösségekkel köti össze őket és használja az ügyfelek saját erősségeit.

A 'Street Impact' munkatársai szakmai segítséggel is támogatták azokat ügyfeleket, akiknek erre volt szükségük (utcai gondozás, szállókon zajló esetkezelés, anyaghasználati problémák, mentálhigiénés segítség, EU bevándorlók és migránsok jogi tanácsadása stb.).

Fontos hangsúlya a szolgáltatásnak, hogy a benne dolgozóknak friss szemmel kell áttekinteniük az egyes személyek teljes esettörténetét, amivel egyidejűleg elkötelezetten kell fókuszálniuk az elérendő eredményekre – erre készíti a 'Street Impact' az itt dolgozó szociális munkásokat, akik a korábban megszokott narratívákat kell elhagyják (azaz, hogy mi "volna lehetséges" vagy mi "volna valószínűsíthető" a kliens számára).

A legújabb SIB keretében 15 olyan embert támogatnak ezen az úton, akik Westminsterben élnek közterületen ősidők óta.

Amikről nem hallottunk, láttunk közvetlenül, de érdekesnek tartottuk a St Mungo's munkájával való ismerkedéskor

A St Mungo's közösségben végzett munkájának fontos része a felsoroltakon kívül a **prevenációs segítségnyújtás**: pénzügyi, jogi és lelki tanácsadást nyújtanak, megerősítik a lakhatásuk megtartását, bekapcsolják a helyi közösség életébe.

Ilyen munkát végez pl. a *'Tenancy Sustainment Team'* (**Lakásbérleti Jogot Fenntartó Csoport**) azok számára, akik Észak-Londonban frissen költöztek új lakhatásba, vagy éppenséggel azoknak segít, akik a lakhatásuk elvesztésének kockázatával néznek szembe. Látogatásokkal és támogató szolgálattal erősítik meg az embereket, hogy ne kerüljenek újra/egyáltalán a lakásvesztés helyzetébe.

A *'Peer Advice Link'* (PAL) (**Sorstárssegítő Tanácsadói Kapcsolat**) szolgáltatásban hajléktalanságot tapasztaltak segítik tudásukkal végig a helyreállítás útján jelenlegi sorstársaikat. Egy PAL-önkéntes abban segít, hogy társa ne váljon újra hajléktalanná, a helyi támogató szolgálatok számára tartozik beszámolóval. Cél az, hogy a hajléktalanságból frissen lakhatásba került ember minél kevesebb zökkenővel illeszkedhessen be új életébe. Nem esetkezelő, hanem hétköznapi praktikus tanácsadó ebben a kapcsolatban a sorstárssegítő, eseti jelleggel. A PAL szerepe az is, hogy a volt ügyfelet bevonja a másoknak segítség körforgásába is. A camdeni pilot projektben a magánlakásbérleti rendszerbe mozog át az ügyfél, akit a sorstárssegítők a járandóságok kijárásán túl a lakásfelszerelésben, bútorok, eszközök megszerzésében is támogatják.

További szolgáltatásuk még London-szerte a *'Housing, Advice, Resettlement and Prevention (HARP Connect)'* (Lakhatás, Tanács, Letelepülés és Megelőzés), mely **börtönből szabadultak számára nyújt speciális segítséget**¹⁷.

Említhető ebben a sorban a **'ReVive'**, a házon belüli ügyfelek dekoratőr munkát végző tréningcége., mely fontos „beszállítója” lett a St Mungo's éves felújítási és dekorációs programjának. A **'ReVive'** olyan hajléktalan embereknek adja meg valódi munkakörnyezetben a valódi kifizetések lehetőségét, akik korábban a festő és dekoratőr programjukat befejezték.

St Mungo's számos kisebb-nagyobb szálláshellyel és irodával rendelkezik. A **'ReVive'** a külső vállalkozókkal párhuzamosan versenyez ezek felújítására, el kell nyerniük egy-egy belső felújítás szerződését, azaz valódi üzleti tevékenységként kell működniük, állniuk kell a versenyt a külsősökkel.

A projekt rendkívül sikeres volt 2016/17-ben:

- több mint 48.000 fontnyi nyereséget termelt,
- 27 ügyfelet támogattak az új készségek elsajátításában, akik egyúttal idejüket is hasznosan tudták így eltölteni (ebben az időszakban 13 kezdő ügyfél indult el a **'ReVive'** munkájában),
- öt tanuló munkát talált az építőiparban,
- négy gyakornokuk dolgozott partnerüknél külső gyakorlaton, mely végeztével a Lewisham College végzettséget igazoló bizonyítványát (*'Construction Skills Certification Scheme (CSCS) card'*) is megkaphatták.

A csapat legnagyobb sikere 2016-17-ben a surrey-i három hálószobás ház felújítása a **'Real Lettings Property Fund'** számára. A projektcsapatnak nemcsak festenie és díszítenie kellett tudni, de más építési és karbantartási technikákat is alkalmaztak (vakolás, burkolás, asztalos munkák, tetőszigetelés, kertészet, tereprendezés).

¹⁷ <https://www.mungos.org/our-services/offender-services/>