

London – Thames Reach Bondway

Átmenti szállás

Átmeneti szálláshelyként definiálják, itt kis lakrészek vannak, zárható ajtókkal egy-egy ilyen kb. 15 nm. (**Shared House**) A fürdőszoba és wc közös. 5 ilyen házuk van – másfél km-es körzetben – ezekben a házakban vagy férfiak, vagy nők laknak. Ugyanerre, de mindkét szempontból érintett célcsoportra van egy hatodik – jóval távolabb – az önálló lakásokat tartalmazó ház, ami a következő részben jön.

Itt maximum 2 évig lakhat valaki, sokan nincsenek is itt ilyen sokáig. A két év alatt megpróbálják őket **kigondozni valamilyen tartós lakhatásba**.

Ide olyan emberek kerülhetnek, akiknek **vagy szenvedélybetegségük, vagy mentális problémájuk** van.

A **helyi önkormányzat lakhatási osztályán** van egy részleg, amit úgy hívnak, hogy a „**hajléktalan emberek ügyosztálya**”, általában ezen keresztül lehet ide bekerülni. (Máshogy is).

Mindenkivel saját **esetfelelős szociális munkás** foglalkozik.

Kétféle szociális munkás fogalmat ismertünk meg itt

1. „projektmunkás” ő az esetkezelő szociális munkás, akinek sok esete van. Ez a „magasabb szintű” szociális munka.
2. „támogató munkás” Ő is vihet eseteket, de elsősorban az esetkezelő szociális munkást támogatja

Mindenkinek, aki ide jön dolgozni el kell végezni bizonyos alapképzéseket. Ezek között van

- Elsősegélynyújtás
- Esélyegyenlőségi képzés
- „Biztonság és egészség képzés (ez valami munkavédelem-féleség)
- A hátrányos helyzetű felnőtt emberek segítéséről szóló képzés
- A lakókkal kapcsolatos esetkezelési dokumentáció kitöltésére, tartalmának „lebeszélgetésére” is kapnak képzést

A két év alatt megpróbálják az illetőnek stabilizálni a szenvedélybetegségét (**élhetővé tenni** a helyzetét), fejleszteni az önálló lakhatási készségeit, illetve **fejleszteni őt abban, amit ő szeretne**: a vágyai felé terelgetni! Ha dolgozna, akkor ebben, ha tovább képezné magát, akkor abban segítenek neki.

Háromfajta dokumentációjuk van

- **Veszélyességi felmérés** (mennyire ön és / vagy közveszélyes az ügyfél)
- **Szükségleteszt**, az élet különböző területeit próbálja felmérni, hogy
 - milyen erősségei vagy gyengéi vannak az ügyfélnek.
 - milyen az illető egészségi és mentális állapota
 - milyen társas kapcsolati hálója van
 - mennyire képes az önálló lakhatásra
- **A támogatási terv** (a szociális munka terve) Ami a szükségletteszten „fennakad” azt dolgozzák bele a támogatási tervbe:
 - Belekerül a tervbe, amiben az ügyfélnek fejlődnie kell, még hozzá lehetőleg pozitív lépéseket tartalmazó formában.
 - Konkrét dátumokat és időpontokat is írnak bele (ha pl. el kell menni fogorvoshoz, akkor nem csak az kerül bele, hogy „majd”, hanem az is, hogy ennek meddig kell megtörténnie.

Háromhavonta felülvizsgálják ezeket a dokumentumokat, de abban az esetben, ha valamilyen különleges esemény történik, ha valamilyen változást észlelnek a kliens helyzetében, viselkedésében, akkor még hamarabb is.

A dokumentumokat a főnökük is aláírja, ez biztosíték a háromhavi felülvizsgálatokhoz. A lényeg az, hogy minden egyes esetet alaposan átgondolnak háromhavonta!

Bár később mindent számítógépbe („link” adatbázis) visznek, a dokumentumok papíron is léteznek, azért, mert az ügyfélnek a megbeszélésen látnia kell, hogy ezeket a megállapodásokat, célokat leírják!

Az adatbázisból bármilyen adatot le tudnak kérni. Például: hány olyan ügyfél van, aki valamilyen drogot használ, milyen etnikai csoportokhoz tartoznak a lakóik, illetve hányan kerültek ki sikeresen valamilyen lakhelyre pl. az elmúlt (tetszőleges hosszúságú) időszakban.

A team

Minden háznak van egy **egységvezetője** és egy „**szolgáltatásmenedzser**” (a technikai dolgok tartoznak hozzá), és minden házban van egy vagy két szociális munkás. A heti rendszerességű teameken összegyűlik minden ház teljes személyzete.

Mindig vannak napirendi pontok, de alapvetően nyitottak, ki-ki behozhatja a saját témáját. A vezető szerint a szociális munkások kissé elszigeteltek, hiszen egyedül dolgoznak egész héten. A teamen lehet eseteket átbeszélni, vagy ha valami nehézség gond van, azt is ide lehet hozni. Szabadságok esetén átjárnak egymás házába helyettesíteni, 1-2 évente pedig házcseré van. Egyébként – lévén ez egy nagy szervezet – az egészen belül is átkérheti magát bármelyik szociális munkás egy másik szolgáltatáshoz.

Minden munkatársat arra bátorítanak, hogy valamilyen irányba specializálja magát. Ilyenek például **egészségügyi és biztonsági szakértő, kábítószer szakértő**. A különböző irányultságoknak megfelelő képzéseket is szerveznek vagy keresnek.

Nagyon komoly együttműködések vannak más szervezetekkel, elsősorban a

- Helyi pszichiátriai segítő szervezettel, illetve
- A szenvedélybeteg segítőkkal

Nagyban támaszkodnak is rájuk ezeken a területeken.

Annak a lakónak, akiről azt gondolják, hogy már képes az önálló lakhatásra, vagy egy itteninél alacsonyabb szintű támogatást igényel csak, tehát képes elköltözni innen, tudnak segíteni saját önálló lakhatásba költözni, ahol nincs mellette szociális munkás, illetve utógondozó házba kerülni, ahol bizonyos időközönként azért van szociális munkás.

Olyan is előfordul, hogy valakinek rosszabbodik itt az állapota, akár a mentális értelemben, akár a szenvedélybetegsége területén. Ilyen esetben egy olyan szállóra irányítják át, ahol 24 órás felügyeletet és segítséget kaphat.

A bevételeik nagy része állami támogatás, egy **Supporting People** („emberek támogatása”) nevű kormányzati forrásból való. (Ezen kívül van bevételük a lakbérekből is.) A Supporting People-t kezelő kormányzati szervezettel szerződésük van, amelyben az áll, hogy szenvedély és / vagy mentális beteg emberek számára átmeneti szállás nyújtása, ezért nekik csak ilyen

embereket szabad befogadni. Fel sem merül más feladatellátás részükről, hiszen erre kapják a pénzüket.

Utógondozó szolgáltatásuk is van: egy utógondozó szociális munkás kijár azokhoz, akik már nem az ő lakásaikban laknak, hanem valahol máshol.

Éjszaka nincs szociális munkás a házakban, de van egy 24 órás telefonos segítő vonal, amelyen, ha valamelyik házban valami baj történik, kapcsolatba léphetnek a munkatársukkal.

A munkatársaknak egyébként az is feladata, hogy a szomszédsággal barátkozzanak és próbálják őket érzékenyebbé tenni a problémákra. Sokan eleve is megértők...

A friend's house

Itt 12 **önálló kis lakás van, utógondozó szolgáltatással** egy házon belül. Egy-egy lakás kb. 35 nm., van benne egy kis fürdő, wc, egy kis konyha étkezővel, és egy hálószoba. A házban férfiak és nők vegyesen laknak. (A hajléktalanokon belüli arányuknál fogva sokkal több a férfi.)

Ide olyanok kliensek kerülhetnek, akiknek **szenvedélybetegségük és mentális problémájuk is van**.(mindkettőről papírjuk is van). Ezek a kliensek sokkal „problémásabbak”, mint az átmeneti szálláson élők, ezért itt többen dolgoznak és 24 órás jelenlét van.

Akárcsak az átmeneti szállásra, ide is a kerületi önkormányzat utalja be az embereket. Ha azonban van üres hely és az önkormányzatnak nincs jelöltje, akkor más helyről is fogadhatnak. Ide általában más szállókról kerülnek be emberek.

Vannak akik nem az önkormányzat segítségével, hanem a kerületi pszichiátriai gondozón keresztül kerülnek be, Ők gyakran egyenesen kórházból érkeznek. Ezeket az eseteket a pszichiátriai gondozóval (Mental Health Team) közösen vizik.

Előfordul, hogy valakinek a bekerülés után rosszabbodik a pszichés állapota, ilyenkor kórházba kerül, ők pedig látogatják, mint saját ügyfeleiket. (Ilyenkor beugranak a szomszéd kórterembe is, ahol mindig akad ismerős...)

A lakóik 2/3-ának van pszichiátriai gondozója a MHT-ből, de előfordul, hogy a házi orvos végzi a pszichiátriai gondozást (Be vannak már állítva gyógyszerre és a házi orvoshoz járnak vissza.)

A munkájuk nem is menne e nélkül a professzionális pszichiátriai támogatás nélkül. A munkatársak tanulnak ugyan a pszichiátriai betegségekről, de az kevés lenne. Ezen kívül jogi kényszerítő eszközeik sincsenek, amelyekre azonban olykor szükség van.

Hathavonta van egy esetkonferencia, amikor minden lakójukkal kapcsolatban megbeszéljük, hogy hol tart és mi legyen (akár változtatás) a támogatási tervében.

A két év letelte után, vagy akár hamarabb – ha a szervezet úgy ítéli meg, hogy a lakó képes, akár utógondozói segítséggel, de önállóan lakni – az önkormányzat elhelyezi őt lakásba.

Az önkormányzatnak elhelyezési kötelezettsége van a nehéz helyzetbe került emberekkel kapcsolatban és ezt a kötelezettségét, valóban gyakorolja is. Ha hely híján az önkormányzat nem tud valakit azonnal szállásra elhelyezni, akkor egy bed and breakfastet (ezek valójában lepukkant kicsi szobák reggeli pedig valójában nincs) fizet az illetőnek addig, amíg üresedés után beköltözhet (pl.) ide.

A szociális munka célja, hogy az ügyfeleiket önálló lakhatásba segítsék, és hogy ők ezt majd ezt meg is tudják tartani. Általánosabb célként megfogalmazták, hogy abban szeretnék segíteni lakóikat, hogy **megkapják a saját válaszaikat a saját problémáikra és megtanuljanak együtt élni ezekkel** (Pl. az alkohol és drogproblémát olyan szinten tartani, ami nem veszélyezteti a lakhatásukat.) A szervezet alapfilozófiája az önállóságra segítés.

Sok minden van a lakókkal kötött szerződésben, többek között az is, hogy hány **szociális munkaórát** kell nyújtaniuk (havonta egyszer legalább le kell ülniük egy hosszabb beszélgetésre). Valójában minden nap találkoznak, és legalább hetente van egy rendesebb beszélgetés arról, hogy ki hogy áll a szenvedélybetegségével, a mentális problémájával és a különböző egyéb aktuális ügyeivel,

A szociális munkás függés (ez komoly kérdésnek tűnt, hiszen itt „függők” vannak) itt nem nagyon fordul elő... Magyarozatként azt kaptuk, hogy itt nem „intézményes” a lét, itt már mindenki felelős a saját lakásáért és ez megelőzi ezt a problémát. (?).

Olyan viszont előfordult, hogy egy nő például összesen 4 szociális munkást „gyűjtött össze menet közben”: egy „pártfogót”, a „börtönből egy utógondozót”, és a mentális csoportból és a szenvedélybeteg csoportból is volt egy-egy szociális munkása. Mikor ide került, ez a 4 segítő elkezdett eltűnni az életéből, ami nagyon rosszul esett neki...

A háznak 2,5 „státusza” van, mindenkinek ugyanaz a munkaköre. A főállású dolgozók 5-5 ügyfelet visznek, a félállású munkatárs pedig kettőt.

Az esetkezelő szociális munkás („key-worker”) és a kliens együtt készítik el a támogatási tervet, majd gyakran találkoznak átbeszélni minden fontos célt és eseményt.

Ide nagyon nehéz esetek kerülnek, de nagyjából a 10% az ittléte alatt, vagy kikerülése után dolgozni vagy tanulni kezd valamit.

Látogatás

Napközben bárki fogadhat látogatót – hiszen önálló lakása van (adminisztrálni sem kell a vendégek jövés-menését), azzal a feltétellel, hogy a lakó a felelős a vendégének a magatartásáért. Ha valami gond van megbeszélnek utána a lakóval.

Éjszaka egyébként nincs itt senki, mindenki akkor jön-megy, amikor akar. (Ez ellentmondás a „24 órás jelenléthez” képest

Akár itt is alhat valaki a lakóknál – ezt előre jelteni kell a szociális munkásoknak, de több éjszakára nem maradhat, be nem költözhet, mert ez a finanszírozásukat is veszélyeztetné: egyedülálló embereket látnak el.

A finanszírozás

Az önkormányzat ad **lakhatási támogatást**, amit az itt lakók után a szervezetnek utal át. Az ügyfél kezén vagy bankszámláján nem is megy át a pénz. A rezsik tekintetében, minden lakásnak vannak mérőórái, a lakó fizeti a saját fogyasztását.

Később, ha valaki állandó bérletbe kerül, ott is kapja a lakhatási támogatást tovább! (Ott majd kb. ugyanennyi a rezsik.)

A lakás és épületfenntartás költségeit a lakhatási támogatások fedezik. A szociális munkás ráfordítást pedig a „Supporting People kassza”: a lakhatási költség és a szociális munka külön kasszából való! Ez megoldani látszik az „ágylához kötött szolgáltatás” problémáját, amivel mi küzdünk.

A szerződés

Az önkormányzattal kötött szerződésükben benne van, hogy az ügyfeleiket 90%-ban ki kell gondozniuk sikeresen. Ha ez nem történik meg, meg fogják kérdezni, hogy miért nem...

A kilakoltatást – mint nem sikeres kigondozást – is elfogadja az önkormányzat, ha kellő indokkal van ez alátámasztva. Látnia kell az önkormányzatnak, hogy mindent megpróbáltak.

Ha a 90%-os előírás nem teljesül – és nincs **jó magyarázatuk** sem arra, hogy miért nem – akkor baj van.

Van a szerződésben 8 minőségbiztosítási terület, (ez egy központi, állami minőségbiztosítási szempontrendszer) amit szem előtt kell tartaniuk a gondozás során. Ilyenek a biztonsági előírások, az esélyegyenlőségi terv, és az egyéni gondozási terv használata.

A szempontrendszer központi, de az ellenőrző és döntő az önkormányzat. Ide háromévente jönnek ki a „kerülettől” ellenőrizni, mert elég jól teljesítenek, de ha nem így lenne, gyakrabban jönnének.

Mind a 8 területet megvizsgálják, hogy hol áll egy-egy intézmény: A B C és D osztályba lehet kerülni ezek alapján. Legutóbb ők B osztályba kerültek, dolgozniuk kell az A elérésén.

Egyébként háromhavonta küldenek egy rövidebb (hány ügyfél, milyenek, hány kolléga stb.) és évente egyszer egy hosszabb jelentést.

Egy sikeres eset:

Egy férfi, aki a munkahelyén nagyon sikeres volt, de összeveszett a párjával, majd ezután a kocsjában aludt több hónapon át. Depressziós lett, mert nem találkozhatott a gyermekeivel. És ivott is. Végül az autót is elveszítette.

Elment az önkormányzathoz, ott pedig beutalták egy bed and breakfastbe. Végül ide került, jobb pillanataiban ugyan azt mondta, hogy szeretne valamilyen képzést elvégezni, szakmát szerezni, de nem csinált semmit, hanem nagyon sokat ivott és depressziós volt. Nagyon nehéz motiválni valamire is.

18 hónapig lakott itt, a depresszióját sikerült valamennyire- gyógyszerekkel kordásban tartani és az ivással is sikerült olyan szintre kerülnie, hogy mellette tudott létezni.

Végül elkezdett vízvezeték-szerelő tanfolyamra járni, és amikor a másfél év letelte után az önkormányzat lakást adott neki, ő újította fel azt. Aztán az önkormányzat beutalta Thames Reach utógondozó szolgálatához. (Ez most már nem így lenne, mert az Önkormányzat létrehozott egy saját utógondozó szolgálatot, és ők járnak az bérlakásokba helyezettkekhez.

Amíg a kocsjában lakott nem akart találkozni a két fiával, mert nagyon szégyellte magát, de amikor a lakhatása elkezdett rendeződni, felújította a kapcsolatot a gyerekekkel és rendszeres láthatást kapott. Úgy rémlik neki, hogy dolgozni is elkezdett...

...és egy sikertelen eset, Amanda

Egy éve egy nőt utalt be a helyi önkormányzat, akinek fejletlen személyiség zavara volt és folyton azt akarta, hogy rá figyeljenek az emberek. Emellett sokat ivott és kábítószerrel is minden nap. Előre tudták, hogy súlyos eset, félték, hogy zűrt fog csinálni, és folyamatosan kapcsolatban álltak az önkormányzatnál dolgozó esetgondozóval. Próbálták kitalálni, hogy melyik lenne neki a legjobb elhelyezési forma, de már mindenhol volt a kerületben.

Reggelente jókat tudtak beszélgetni és ilyenkor nagyon határozottnak tűnt Amanda. Változtatni akart az életén, le akart állni a droggal és az alkohollal. Estére viszont teljesen elázott és mindenféle botrányokat kavart. Zaklatta a többi lakót, kétszer összeverekedett velük. Mindenféle figyelmeztetést kapott, de az utolsó eset után el kellett küldeniük. Ekkor nagyon beanyagozva felhívta az ügyeletes szociális munkást, és megfenyegette, hogy fel fog gyújtani két lakást. Az ügyeletes felhívta a tűzoltókat és a rendőrséget, akik ki is jöttek. Addigra Amanda már felgyújtotta a saját lakását és megpróbálta magát felakasztani. Levágták, letartóztatták és kényszer-gyógykezelésre vitték. Később eljárás is indult ellene gyújtogatási kísérlet é veszélyeztetés miatt.

Amanda már sok helyen megfordult, de itt bírta a legtovább, 7-8 hónapig. Neki nem ez volt a megfelelő intézmény...

Az eset után 8 hétig volt kórházban, és most egy bed and breakfastban várja, hogy az önkormányzat elhelyezze. (A pszichiátriáról azért küldték el, mert drogozik.)

Általában azt tekintik sikertelenségnek, ha valakit el kell küldeni innen. Az elmúlt évben 4 ilyen történetük is volt. Leginkább akkor fordul elő, ha valaki berúg vagy bedrogozik és botrányt csinál. Múltkor például valaki betört egy másik lakó lakásába. Ez elég komoly eset volt.

A kiköltözés

Ez itt egy jó kerület. Az önkormányzat kötelessége az ügyfél lakhatásáról gondoskodni. Az ide helyezés, majd a későbbi lakásba helyezés is ennek a gondoskodásnak a körében történik. Ez az önkormányzat meg is felel ennek a kötelességének, más önkormányzat talán nem ilyen jó, nem ilyen barátságos...

Az önkormányzatnak van egy „lakásbérlet-közvetítő” szolgáltatása: Ha valaki piaci alapon ki akarja adni a lakását, akkor ide bejelentkezik, az önkormányzat viszont ellenőrzi, hogy megbízható-e a dolog, rendben van-e a lakás, méltányos-e a kért bérleti díj, majd ők segítenek

a közvetítésben. Egyre inkább az ilyen módon szerzett, „lecsekkolt”, biztonságos lakhatásokba helyezik el az ügyfeleket.

A tanácsi lakások többsége sokemeletes, tömbös szerkezetű épületekben van, a magánlakások viszont általában jobb környéken, jobb minőségű házakban.

A lakók a kiköltözést nehezen élik meg, hiszen itt van egyfajta közösség, megszokták már stb... és nem akarják rosszabbra cserélni a lakhatásukat!!!

A finanszírozó viszont elvárja a kiköltözéseket, kell a hely új lakóknak. A szociális munkások végig kondicionálják az embereket a majdani kiköltözésre.

A lakók ritkán járnak vissza, mert – közösség ide vagy oda – nem akarják, hogy innen valaki meglátogassa őket!!

Aki innen kikerül a helyi önkormányzat hajléktalanügyi irodájával van kapcsolatban, velük már nem. Visszakerülés még nem volt ide, de elvileg lehetséges.