



Horváth Takács Bernadett beszámolója

„Everyone has a right to a place that they can call home”

A Focus Ireland 1985-ben jött létre egy hajléktalan nők szükségleteinek felmérése következményeként. A szervezet gyorsan bővült, és mára már az egyik legnagyobb non-profit szervezet Írországból, mely otthontalanokkal foglalkozik.

Focus Ireland hisz abban, hogy mindenkinek joga van egy olyan helyhez, amit otthonnak hívhat. Ennek megvalósítása érdekében minőségi szolgáltatásokat, szállást nyújtanak, kutatásokat végeznek, és „képviselőket” biztosítanak. (lobbítványosság a pénzekért, hajléktalanoknak nyújtható pénzügyi és egyéb támogatásokért, közvélemény tudatának változtatása, stb.)

A Focus Ireland a saját kutatásai és politikai elemzései alapján dolgoz ki javaslatokat, megoldásokat és gyakorlati teendőket különböző, az otthontalanoknak nyújtott szolgáltatások és szállásnyújtás formájában.

Az intézmény használói sokféle csoportból tevődnek össze: fiatalok, családok, felnőttek, gyerekek, mindegyik a saját egyéni szükségletével. A szolgáltatások ezek mentén fejlődtek ki. A hajléktalanságon belül három szintet különböztetnek meg és a szolgáltatásokat is ezek mentén alakítják, amelyek segítenek az egyik szintről a másikra jutni. (Bár nem mindenki éli meg mind a három szintet.)

Első szint: akik már hajléktalanok vagy a hajléktalanná válás fenyegeti őket. Ezen a szinten felajánlanak nekik egy helyet, ahová mehetnek és egy személyt aki támogatja őket és segít nekik megtervezni a további lépéseket.

Tipikusan a második szint az „átalakulás” szintje, itt a stabilizációra fókuszálnak elsősorban, rövididejű lakhatási lehetőséggel segítik őket, lehetőség van az átmeneti programokon való részvételre, vagy elérhetővé tesznek részükre különözö tréningeket és tanulási programokat.

A harmadik szinten a megállapodásra, letelepedésre koncentrálnak. Ezen a szinten nyújtanak hosszútávú lakhatást a Focus Ireland rendszerén belül, vagy a helyi önkormányzati vagy a privát szférában.

A hajléktalananságból való kikerülés sikeres kulcsa a támogatás biztosítása. Az összes lakó a Focus Ireland hosszútávú lakhatási rendszerében támogatásban részesül. Azok, akik a helyi önkormányzattól vagy a privát szférában bérelnék lakást a Focus Ireland Tenancy és a Settlement csoportjain keresztül kapnak támogatást. Ebbe beletartozik az olyan érzelmi és gyakorlati támogatás nyújtása, ami szükséges az új helyre és a közösségbe való beilleszkedéshez.

A csoport támogatja azokat a háztartásokat is ahol úgy találják, hogy nehézségek vannak a lakhatási lehetőség megtartásában.

Advocacy Unit

A Focus Ireland nem csak szolgáltatásokat és lakhatási lehetőségeket biztosít, hanem külön réssleggel rendelkezik a Focus Ireland célkitűzésének („mindenkinek joga van egy olyan helyhez, amit otthonának hívhat”), megvalósításáért, mely részleg különböző kampánytevékenységeket folytat, illetve a Focus Ireland által nyújtott támogatások fedezetének biztosításáért lobbizik. Ezen kívül foglalkoznak olyan kutatásokkal, melyek egyrészt a Focus Ireland intézményeiben élők hajléktalanná válásának körülményeit vizsgálja, a részükre nyújtott támogatások, szolgáltatások célzottságát, hatékonyságát, eredményeit elemzi, illetve a kikerülő, vagy az egyes típusú szállásokon élők élethelyzetét vizsgálja.

Figyelemmel kísérik a (szociál)politikai szemléleteket, változásokat, mindazokat a politikai eredményeket, amelyek hatással lehetnek a Focus Ireland szolgáltatásaira, minőségi fejlődésére. Emellett szerepet vállal a hajléktalansággal, illetve lakáspolitikával kapcsolatos politikai szemlélet tudatos alakításában is.

Fontos szerepet tölt be a hajléktalanság ügyének a nyilvánossággal való mélyebb megismertetésében. Ehhez külön kommunikációs egységet biztosít, mely nem csak a napi, heti sajtóban, médiában megjelenő – hajléktalansággal kapcsolatos – híreket, eseményeket figyeli, hanem komoly kapcsolatot tart fenn a különböző médiákkal a hajléktalanság kezelésével, megszüntetésével,

megelőzésével kapcsolatos feladatok, illetve az elért eredmények a nyilvánossággal való megismertetése miatt.

A hajléktalanság megelőzésével kapcsolatban különböző oktatási és tréningprogramokat szerveznek, biztosítanak, amik a közvetlenül, vagy közvetetten a hajléktalanság veszélyében élőket célozzák.

Legfőbb feladatok:

- **Hajléktalanok, vagy hajléktalanság veszélyében élők** érdekében informálni és bevonni a politika"készítőket", a médiát és a nyilvánosságot, megmutatni nekik az eredményeket és megértetni a hajléktalanságot, a hajléktalanság összetettségét, az arra ható tényeket, kiváltó okokat, stb.
- **Focus Ireland szervezetei** érdekében olyan kutatásokat, politikai elemzéseket végeznek és információt szolgáltatnak, amik a szükségletek jobb megértését és a szervezetek fejlődését szolgálják.
- Biztosítani, hogy a szociális **politika** informálva legyen a hajléktalanság ügyének pontos megértésében, tájékozódhasson a hajléktalanság következményeiről, fontosságáról, stb.

Kutatások és policy

Focus Ireland feladatai között külön hangsúlyt kapnak a kutatások, melyek célja, hogy az empirikus, politikai, és theoretikus elemzésekből kiindulva a támogassák az Advocacy feladatait: az otthontalanoknak nyújtott szolgáltatások fejlesztése, a hajléktalanság megelőzése – különböző (elsősorban a saját intézményrendszeren belüli) felméréseken, kutatásokon, politikai elemzéseken keresztül

A fő célok:

- Adatok szolgáltatása a megelőzéshez, korai beavatkozási szükségletekhez.
- Adatok szolgáltatása az otthontalanok szükségleteihez igazodó hatékony és megfelelő szolgáltatásokhoz, lakhatáshoz.
- Fejlesztési a hajléktalanságból kivezető egyéni utak alapos megértését.
- Rábírni a szociális politikát az intézkedésre, kezelésére a hajléktalan háztartások esetében.

A Focus Ireland politikai cselekvésének **jelenlegi céljai** a Stratégián belül 2010-ig:

- Bevonni a politikát és a gyakorlatot az írországi hajléktalanság megelőzése, enyhítése és felszámolása érdekében. Mindezt olyan folyamatok bevezetésével, amelyek meghatározzák, vizsgálják és elemzik a Focus Ireland munkájára (beleértve a lakhatási, egészségi, oktatási, jövedelmi és segélyezési területeket) hatással lévő politikai és gyakorlati ügyeket.
- Felvállalni olyan politikai fejlesztéseket, szabályozásokat, amelyek – szociális és gazdaságpolitikai aspektusokon keresztül – a Stratégiában kitűzött célok elérésére vezetnek, biztosítva megfelelő – a hajléktalanság megelőzésére, csökkentésére irányuló – szolgáltatások bevonódását, kialakulását, fejlesztését.
- Részvétel a többi hajléktalanellátó szolgálat összehangolt munkájában, elsősorban a politikai és gyakorlati területen bekövetkező pozitív változások a Focus Ireland munkájára való hatása miatt.

Hajléktalanság megelőzése

Ha jobban megértjük a hajléktalanságot, képesek vagyunk hatékonyabb és megfelelőbb kivezetőutakat találni. A nemzeti és a helyi politika is arra fókuszál, hogy megelőzze a hajléktalanná válást és rögtön az első időben, helyen avatkozzon be ott és amikor megtörténik a hajléktalanná válás.

Megoldást kínálni többet jelent, mint lakhatást vagy szállást nyújtani. A széleskörű szemléletbe nemcsak a lakhatás megoldására koncentrálnak, hanem ehhez hozzátartozok az egészségi állapot, jóléti kérdések is, valamint oktatás, tréningek biztosítása, amelyekkel képessé tudják tenni az otthonatlan embereket arra, hogy reintegrálódjanak a társadalomba illetve megelőzi, hogy valaki hajléktalanná váljon.

A kormányzati politika a hajléktalanság megelőzésében három csoportot határoz meg, akik különösen sebezhetőek/veszélyeztetettek a hajléktalanná válásban: állami gondozásban élő fiatalok, börtönben és pszichiátriai kórházban élő felnőttek.

Amíg nem történt előrehaladás ebben az ügyben, ezek a területek sok embert „bocsátanak ki” a hajléktalanság felé.

A Focus Ireland feladatai közé tartozik ezen csoportokkal való foglalkozás, ugyanúgy közbelépve a hajléktalanság veszélyében lévő embereknél abból a célból, hogy blokkolja a hajléktalanná válást.

Véget vetni a hajléktalanságnak 2010-ig

A hajléktalanság nem szükségszerű. Véget lehet vetni neki. A hajléktalanság megszüntetésén azt értik, hogy senkinek sem kell az utcán aludni azért, mert hiány van a megfelelő szolgáltatásokból, senki sem fog hosszabban élni a szükségszállásokon mint amennyit szükséges, és senki sem fog hajléktalanná válni, mert nem elég a lakhatási ellátás.

2010 van hivatalosan megcélozva arra, hogy befejeződjön az utcán alvás és a tartós hajléktalanság.

Mit értenek hajléktalanság alatt

A legtöbb embernek az egyetlen kapcsolata a hajléktalansággal, hogy lát valakit az utcán aludni vagy olvas valamit az újságban.

A legtöbb hajléktalan ember szükségszálláson lakik, mint például a B&B. Azért mert ők ugyan valamiféle szálláson laknak, hajléktalanok, és amiben mindannyian közösek, hogy nincs olyan helyük, amit otthonnak hívhatnak.

A legtöbb ember szerencsés, hogy van otthona. Gyakran egyértelmű, hogy van otthonod. Csak amikor elveszted, akkor veszed észre igazán, hogy milyen fontos is az, és ez több mint négy fal és tető a fejed felett.

Alapvető emberi szükséglet, hogy legyen olyan helyed, amit otthonnak hívhatsz. Nem elég csak fizikailag menedéket szolgáltatni, hanem a védelmező, biztonságos és megfelelő lakhatási körülményeket kell a középpontba helyezni.

Egy hely, ahol a családdal lehetsz, hallgathatod a zenéidet, játszatsz, a barátaiddal lehetsz. Az otthon, ahol szabadon járhatunk be és ki, dolgozhatunk, egyedül vagy a barátainkkal, családtagjainkkal lehetünk. Egyszerű napi rutinok – a szabadság, hogy megválasszuk, mikor megyünk aludni, enni, fürdeni, főzni – ezek jelentik az otthont.

Néha úgy tűnik, a lakhatás és az otthon egy és ugyanaz a dolog. A mi munkánk tapasztalata, hogy az otthon az több mint négy fal és tető.

Hajléktalanság meghatározása

A hajléktalanságra vonatkozó fő törvényhozás tartalmazza az 1953-as Egészségügyi rendeletet/törvényt, és az 1991-es Gyermekvédelmi rendeletet/törvényt.

Nemrég az 1988-as Szállás rendeletet/törvényt is belevették a Nemzeti Kampány a Hajléktalanokért, az önkéntes szervezetek koalíciójának intenzív lobbizásának következtében.

Az 1988-as lakhatási törvény nyújtja a hajléktalanság első törvényes definícióját Írországban.

A 2. szakasz/paragrafus kijelenti, hogy egy személy akkor tekinthető hajléktalannak, ha:

- a hatóság megítélése szerint nincs olyan számára elérhető szállás, amelyet (esetleg azon más személyekkel együtt, akik normális esetben vele laknak, vagy ésszerűen elvárhatóan vele laktának) használatba vehetne, vagy használatában meg tudna maradni
- vagy kórházban, megyei otthonban, éjszakai menedékhelyen vagy más ilyen intézményben él, mert számára nem elérhető az első bekezdésben említett szállás
- nem tud szállást biztosítani saját erőforrásaiból

Míg az 1988-as törvény nem tette kötelezővé a szállásnyújtó hatóságoknak, hogy biztosítsanak szállást a hajléktalanoknak, ez világosan megadta a felelősséget a helyi hatalmaknak, hogy fontolják meg a hajléktalanok szükségleteit és terjesszék ki a hatalmaikat, hogy reagáljanak ezen szükségletekre. Speciálisan a hatóságok a saját szálláskészletükből, vagy önkéntes szervezeteken keresztül biztosíthatnak lakhatást hajléktalan emberek részére.

A törvény felhatalmazza a helyi hatóságokat, hogy biztosítson a hajléktalanoknak pénzt a magán-szektorban lévő lakhatáshoz.

A hajléktalanként jelentkező emberek részére nyújtott, közvetlen megoldásnak számító ellátáson felül a 10. szakasz / paragrafus felhatalmazza a helyi hatóságokat, hogy az önkéntes szervezetek részére finanszírozást biztosítson a szükségsszállások és hosszú távú lakhatási típusú ellátásáért.

Az 1988-as Törvény elvárja a helyi hatóságoktól, hogy gondoskodjon az igazgatási területen lévő szállást igénylő hajléktalanok számának időnként ismétlődő felméréséről.

Az első felmérést 1989-ben hajtották végre, amit 1991-ben, 1993-ban, 1996-ban és 1999-ben további értékelések követtek.

Focus Ireland meghatározása

A formális, legális hajléktalanság-meghatározás mellé még ajánlatos további szempontokat is figyelembe venni, kiegészíteni ezeket, amelyek a hajléktalanság jobb megértését szolgálhatja.

- **Látható hajléktalan:** ide tartoznak azok az emberek, akik utcán és/vagy szükségszálláson laknak vagy a privát szükségszálláson laknak.
- **Láthatatlan (rejtett) hajléktalan:** ide tartoznak azok az emberek, akik családukkal és/vagy barátaikkal kényszerűségből laknak együtt, vagy nem megfelelő illetve kifogásolható állapotú lakásban élnek egyedül.
- **Hajléktalanság veszélyében élők:** ide tartoznak azok, akiknek aktuálisan van lakhatásuk, de nagy valószínűség szerint hajléktalanokká válhatnak gazdasági nehézségek, magas bérleti terhek, bizonytalan lakhatási jogviszonyok miatt, illetve az állami gondozásban élésnek, fizikai vagy mentális nehézségeknek, stb. köszönhetően.

Hogyan élnek meg az emberek a hajléktalanságot?

A népeesség elképzelése a hajléktalan emberről az, hogy az utcán alszik. Bár ez a csoport a leginkább látható, de ez csak a jéghegy csúcsa.

Hajléktalanság többet jelent annál hogy nincs fedél a fejünk felett.

Sok ember van Írországban ma, aki nem az utcán él, de hajléktalan. Ide tartoznak azok az emberek, akik szükségszállásokon, privát szükséglakásokon vagy B&B-ben, önkényes lakásfoglalóként, vagy kényszerűen a családjukkal/barátaikkal élnek.

Hajléktalanságot megélő emberek lakhatási lehetőségei:

- Szükségszállás – rövid időre szól a használata, különböző típusai vannak, de a legtöbb szállás többágyas elhelyezést nyújt, vannak olyanok is, melyek külön szobát biztosítanak közös fürdőszoba használattal. Az utóbbi időkben sok ilyen szállás nyílt. Köszönhetően a nem elégséges, biztonságos hosszú távú lakhatási szállások elégtelenségének, sokan ezt a fajta szállást is hosszú hetekig, hónapokig, évekig kénytelenek használni, mert nincs hova menniük.
- Privát szükségszállás – sokféle lehet ez is. B&B szolgáltatás, mert nem tudnak biztosítani főzési lehetőséget a szálláson.
- Sofa surfing – szívességi használók, családi vagy baráti körben
- Squatting – önkényes lakáshasználó, jogcím nélküli lakhatás
- Utcán alvó

- Transitional vagy long-term housing – a hajléktalanság 2. illetve 3. szintjére lépők részére biztosított lakhatási forma. Az előbbi viszonylag rövid időre szól, míg az utóbbi ideje nincs meghatározva. Ezekben a szinteken kulcsfontosságú a személyes szociális munkás szerepe, illetve az anyagi támogatások biztosítása.

Egy háromévenkénti felmérés határozza meg a dublini hajléktalanszállók használóinak / hajléktalannak regisztráltak számát. Egy hét alatt lefolytatódik, és jó pillanatképet ad a hajléktalanságról.

2005-ben a felmérés hete előtt:

14%- a háztartásoknak 4 és 7 éjszaka közötti időt töltött az utcán,

22%-a a háztartásoknak 4 és 7 éjszaka közötti időt aludt szálláson,

38%-a a háztartásoknak tartózkodott Bed & Breakfast típusú ellátásban.

FOCUS IRELAND FELÉPÍTÉSE, STRUKTÚRÁJA

A Focus Ireland csoport része a holding company, a saját tulajdonában lévő alvállalkozás – a Focus Housing Association Limited valamint közös vállalkozásként működtetett Caretakers Project Limited.

Főként hajléktalan emberek részére nyújtott szolgáltatásokkal, támogatásokkal foglalkozik és emellett szorosan ehhez kapcsolódóan kutatásokkal, „módszertani feladatok” (találjon valaki egy jó magyar megfelelőt az Advocacy-ra, mert nekem nem megy – az előző beszámolóban benne van.) ellátásával.

Leányvállalatok találhatóak Limerick és Waterford városokban. A Caretakers éjjeli szállást közös vállalkozásban a Society of St. Vincent de Paul intézménnyel látja el, ezen kívül számos, fiatalok részére nyújtott szolgáltatást is biztosítanak.

Évente 6 alkalommal ül össze az igazgatótanács, melyeken egyrészt meghatározzák a Focus Ireland stratégiáját, az együttműködést a többi hajléktalanellátó intézménnyel. A felelős vezető Mr. Declan Jones – ő a vezérigazgató, természetesen alvezetők is tartoznak hozzá, a következő posztokon:

- Szolgáltatások (Services)
- Finanszírozás, HR és ügyintézés (Finance, Human Resources & Administration)
- „Adománygyűjtés” és marketing (Fundraising & Marketing)
- Advocacy (Research & Policy, Communications management)

(Utóbbi három részleg a High Street-en található a központi épületben, ahol körülbelül 50-en dolgoznak a háromemeletes épületben.)

Finance, Human Resources & Administration

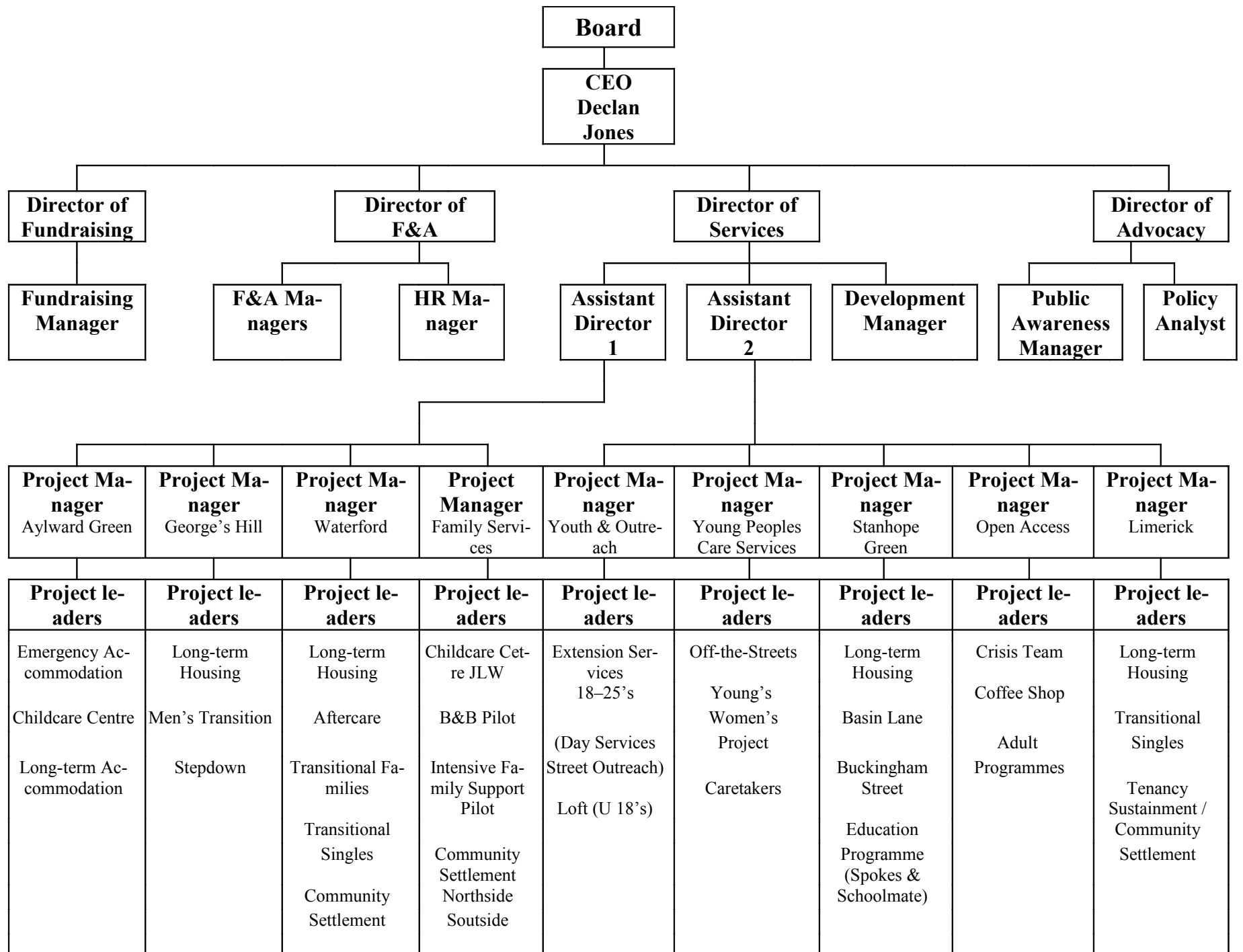
Később, még nem szereztem be minden információt, elvileg jövő héten fogok beszélgetni erről a részlegről valakivel. Leginkább a finanszírozásról – számok, összegek már vannak, hogy mire mennyi, illetve honnan mire mennyi.

Fundraising

Külön részleg – 6 munkatárs – foglalkozik a különböző helyekről beszerezhető, beérkező pénz, illetve egyéb adományokkal kapcsolatos munkákkal.

Három részből áll:

- magánszemélyektől érkező adományok, illetve magánszemélyek részére készítendő szórólapok, tájékoztatók, figyelemfelhívó levelek készítése, a már rendszeres adományozók részére tájékoztató füzetek elkészítése, köszönőlevelek írása, küldése.
- vállalatok, bankok részére szórólapok, adománykérő levelek fogalmazása, adományozó vállalatok részére tájékoztató füzetek készítése (a legtöbb vállalat, bank meghatározott projektre, célra ad – legtöbbször rendszeres – támogatást.)
- saját programok révén beérkező támogatások – ezek leginkább a részvételi, nevezési díjakból állnak. Ezen programok előkészítése.



		Childcare Centre						
--	--	------------------	--	--	--	--	--	--

Egy kicsi vázlat a hajléktalanellátás rendszerének felépítéséről



1) **HPU** (Homeless Persons Unit) – hajléktalanként való regisztráció (Ezt a regisztrációs számot használják egyébként a Focus Ireland intézményeiben az emberek azonosítására – nem kreálnak külön azonosítót, mint mi ☺)

Férfiak:	James's St. Dublin 8.
Nők, párok, családok:	Wellington Quai, Dublin 2.
Travellers:	Castle St., Dublin 2.

(Mindegyik Dublin belvárosában található, önkormányzat végzi a regisztrálást.)



Lakhatás(i támogatás)



pénzbeli támogatás

2) **Day Center** – „Információ és étel”

Szükségletfelmérések → ajánlások az emergency, az „átmeneti” lakhatás felé, vagy a privát szférában való lakásbérléshez.

→ ajánlások a drog, vagy alkohol gyógykezeléshez.

Emellett van még **Outreach** (kicsit több, mint az utcai szolgálat), **Nightbus** is (ingyenesen hívható), amely segít bekerülni éjjeli szálláshelyre (ami legtöbbször egy Hostel-ágyat jelent!) – tudják hol van üres hely, és oda is viszik az utcán alvót, illetve adnak hálósákat és pokrócot (már ha van náluk).

3) **Emergency Hostels**

Leginkább kétféle intézmény tartozik ebbe a kategóriába (*persze az elnevezések nagyon változatosak, ezért néha nehéz megkülönböztetni – különféle anyagokban, különböző emberek is mást-mást képesek mondani*) night shelter és a B&B.

A night shelter sok vonásában hasonlít a nálunk lévőre, de azért van néhány eltérés, ilyenek például: vannak olyan intézmények ahol fizetni kell – nem sokat, de kell, ami fedezhető a pénzügyi

támogatásból (ld. lejjebb.), de ameddig nem intéződik el a támogatás, nem kell az ügyfélnek fizetni (a hajléktalanok regisztrálását végző önkormányzat ezt kifizeti addig.) Reggelit és vacsorát is adnak, csomagot általában nem lehet otthagyni, a legtöbb intézmény többágyas elhelyezést nyújt, de nem ritka az egyágyas elhelyezés sem. Néhány intézményben van ún. rövid idejű tartozkodási részleg.

A másik tipikus lakhatási forma a Bad & Breakfast, amit legtöbbször Dublin város tart fenn – a többi az magán, és nem igazán fogad hajléktalanokat, csak hátizsákos utazókat ☺.

Ehhez szükséges rendelkezni egy speciális ajánlással (pénzbeli támogatásoknál részletezett) CWO ügyintézőtől. A családi összetételre vagy speciális egyéni szükségletekre való tekintettel adják ezt ki. Egyéneknek, egyedülállóknak általában éjjeli menedékhelyre, vagy hostelre adnak ajánlást, hacsak nem nagyon speciálisak a körülmények, amik a B&B ellátást igénylik.

4) Long-term accommodation

Több fajtája van:

a) helyi önkormányzat által fenntartott lakhatási lehetőség

Dublinban négy ilyen helyi önkormányzat található, amelyek fenntartanak ilyen típusú lakhatási lehetősége. Alapfeltétel, hogy csak oda jelentkezhet, ahol a hajléktalanná válást megelőzően lakott. Nem szükséges, hogy azon a területen lévő szükségszálláson lakjon az ügyfél, de szükséges a HPU.

A jelentkezéshez szükséges: személyi szám (PPS), születési anyakönyvi kivonat, bizonyíték arra vonatkozóan, hogy valamilyen szükségszálláson lakik (pl. ajánlás), kimutatás a jövedelemről.

A helyi önkormányzatok segítséget nyújtanak a jelentkezési lapok kitöltésében, tanácsot, információt is adnak. A jelentkezés után az ügyfelek várólistára kerülnek. *(Erről egyébként sok újságcikkben lehetett olvasni, legtöbbször több tízezres nagyságrendekről. Fogok majd küldeni ezzel kapcsolatos cikkeket angolul, némi kommentárral.)*

b) magánbérlés

Az ehhez kapcsolódó támogatást szintén a helyi önkormányzati CWO ügyintézőtől kell igényelni – Rent Supplement. Szintén regisztrálni kell ennek a támogatási formának az igényléséhez a helyi önkormányzatnál – ahol lista is található, hogy hol vannak olyan szállások, ahol

ezt a támogatást elfogadják fizetségül. (ez a lista egyébként két internetes oldalon: www.lo-dza.com, www.daft.ie valamint az esti újságokban is megtalálhatóak.)

A támogatást az egészségügyi bizottság adja ki.

Az önkormányzat által meghatározott, differenciált támogatási összegek:

- egyedülállóaknak, ha olyan szálláson vannak, ahol a szobához közös fürdőszoba, konyha van: € 98 / hét
- egyedülállóaknak, ha külön „apartmanban” vannak: € 130 / hét
- pároknak € 860 / hónap (!)
- egyedülálló szülő vagy pár egy gyerekkel: € 1000 / hónap
- egyedülálló szülő vagy pár két gyerekkel: € 1200 / hónap

Lehet kérni a lakásbérletéhez a kaució összegét is, de ennek odaítélését nem garantálják. (Diszkrécionális döntés.)

c) transitional lakhatási egységek

Sok szervezet nyújt átmeneti lakhatási megoldást. Ezek legtöbbször kis apartmanokat jelentenek, az ottani személyzet segítségével, és meghatározott időszakra: 6-24 hónapig, amíg nem kész az ügyfél a független életre.

d) hosszú távú támogatott lakhatás

Azoknak az ügyfeleknek, akik még nem képesek az önálló életre. Szintén biztosítva van az ottani személyzet segítségével, és olyan sokáig lehet tartózkodni, ameddig csak akar valaki.

(Ezelekről később bővebben majd az intézménylátogatások keretében)

Számozatlanul:

Pénzbeli támogatás – regisztrált hajléktalanok részére hasonló támogatás érhető el, mint az alap szociális támogatás (basic social welfare payment). Amikor valaki hajléktalanként regisztráltatja magát, az ún. Community Welfare Officer (nem találok rá magyar megfelelőt – segélyezési ügyintéző???) felméri az illető helyzetét, és megszervezi a megfelelő pénzbeli ellátásokat. Voltaképpen ez egy kiegészítő pénzbeli támogatás (SWA – supplementary welfare allowance, heti € 185), ezen kívül az ügyintézőn keresztül lehet hozzájutni a „laktámogatáshoz”. A SWA-t 6 hetente felülvizsgálják.

Egészségügyi szolgáltatások – közvetlen szolgáltatások, mint pl. nővér, fogorvos, pedikűrös (?), jogtanácsos is elérhető – *hogyan ez utóbbi kettő miatt éppen az egészségügyi szolgáltatások közt van, nem tudom.* Innen tudnak más szolgáltatásokhoz beutalást adni, pl: detox, mentális, egészségügyi szolgálatok, stb.

Oktatási és képzési programok – számos képzési és oktatási program létezik hajléktalanok részére, amelyek segítségével új képességekre tehetnek szert. A képzések, oktatási programok akár munkához is segíthetik őket. A legtöbb ilyen program szállások keretében indul.

Szolgáltatások

Szolgáltatási kör / csoport / intézménytípus	Leírás	Ehhez kapcsolódó projektek	Mi az amit nyújtanak	Mit valósít meg
„Ügy”-menedzselés és képviselet	<i>ld. lejjebb.</i>			
Nappali szolgáltatások és Utcai „felderítés”	<p>Könnyen elérhető személyes (elsősorban fizikai szükségletek ki-elégítésére irányuló) szolgáltatások és étkezési lehetőség 365 napon keresztül embereknek akik hajléktalanok és az utcán alsznak egyedül vagy csoportosan, vagy szükségszállásokon laknak.</p> <p>Bátorítani az utcai kapcsolatokat, és az utcán alvókat, hogy kapcsolatba kerüljenek szervezetekkel, tájékoztatás az igénybe vehető támogatásokról, segítséget nyújtani minden szinten, a krízis helyzettől kezdve a beilleszkedés elősegítéséig.</p> <p>12-18 éves fiatalok esetében a HSE-vel együttműködni.</p>	<p>Coffee Shop</p> <p>Youth Services</p> <p>Extension Day Centre (16-25 éveseknek)</p> <p>Street Outreach</p>	<p>Tanácsadási és információs szolgáltatás</p> <p>Ajánlások szolgáltatásokhoz és lakhatási lehetőségekhez</p> <p>Tápláló étel és tisztálkodási feltételek</p> <p>Gyerek védelem</p> <p>Viselkedés irányítás (?)</p> <p>Napközbeni és éjszakai street outreach</p> <p>Vészházát és hálófelszerelés</p> <p>Szociális tevékenységek</p>	<p>Szociális bevonódás</p> <p>Szükség-támogatás</p> <p>Étel</p> <p>Menedék</p> <p>Biztonság</p> <p>Szociális kapcsolat</p> <p>Szakmai segítség, tanács</p> <p>Szolgáltatási információk</p> <p>Átjáró a szolgáltatásokhoz</p>

<p>18 éven aluliak nappali ellátása</p>	<p>Otthontalan fiatalok részére nyújt támogatást, hogy visszailleszkedhessenek vagy a családjukba vagy megfelelő biztonságos környezetbe.</p> <p>Összekapcsolódik oktatási / képzési szolgáltatásokkal is.</p>	<p>Crisis Intervention Service Partnership (HSE-vel közösen)</p>	<p>Személyre szabott támogatás</p> <p>Strukturált szociális munka a HSE vezérelve alapján (care-plan)</p> <p>Biztonság nyújtása és elszakítás az utcai kulturától</p>	<p>Beilleszkedés az otthonba vagy a care-ba</p> <p>Biztonság</p> <p>Táplálás (?)</p> <p>Visszakapcsolódás lehetősége az iskolához vagy a youthreach-hez.</p>
--	--	--	---	--

<p>Rövid idejű lakhatás</p>	<p>Cél: képessé tenni a családokat, egyéneket, hogy megéljék az otthoniasságot, egy minőségi rövid távú lakhatási lehetőség biztosításával.</p> <p>Támogatni és facilitálni a családokat és az egyéneket abban, hogy pozitív irányba mozduljanak ki a rövid távú lakhatásból egy megfelelő, biztonságos lakhatásba. (a rendszer harmadik szintjére történő fellépés.)</p> <p>Támogatni a családokat és az egyéneket a személyes és családi fejlődésben, a függetlenség elérésében, életkézségek/képességek megszerzésében, a szociális integrációban.</p>	<p>Step-down project - George's Hill, Dublin</p> <p>Transitional accommodation (single adults), George's Hill, Dublin</p> <p>Transitional accommodation (single adults), Limerick</p> <p>Transitional accommodation (single adults), Waterford</p> <p>Transitional accommodation (families), Waterford</p> <p>Aftercare (18-21 yrs) Waterford</p> <p>Young Peoples Programme - Stanhope Green (18-21 yrs), Dublin</p> <p>Aylward Green Emergency accommodation (families), Dublin</p> <p>Young Women's Aftercare (18-21 yrs), Dublin</p> <p>Off-the-Streets, (Residential care for 16-18 yrs), Dublin</p>	<p>Rövid távú lakhatás professzionális segítséggel.</p> <p>Azonosítani a rövid távú támogatási szükségleteket és fejleszteni a célokat.</p> <p>Egyénre szabott támogatás a megvalósítható célok esetében</p> <p>Szociális és személyes készségek fejlesztése</p> <p>Életkornak megfelelő törődés</p>	<p>Életkornak megfelelő független élet</p> <p>Biztonság</p> <p>Szociális integráció javítása</p> <p>A felelősség képességének növelése</p>
------------------------------------	---	--	--	--

<p>Szükségzállás</p>	<p>Éjszakai szállás 16-21 éves, aktuálisan droghasználó és állami gondozásos múltú fiataloknak.</p> <p>Elsődleges védelmi szükségletekre való odafigyelés.</p> <p>Támogatni a fiatalokat a megfelelő szolgáltatásokhoz való kapcsolódásban, segíteni a személyes fejlődésükben, egészségvédelmükben, „jól-érzésükben”.</p>	<p>Caretakers, Dublin – együttműködésben a Society of St. Vincent de Paul intézménnyel</p>	<p>Ellenőrzött élethely</p> <p>Szükségzállás saját, külön ágyakkal</p> <p>„Viselkedés irányítás”</p> <p>„ügy”menedzsment, személyre szabott támogatással és képviselettel</p> <p>HSE care-plan fiatalok részére (16-18 év közöttiek részére)</p> <p>Elsődleges fizikai szükségletek kielégítése (étkezési, mosási, tisztálkodási, stb lehetőség)</p>	<p>Javítani az egészséget és a bevonódást</p> <p>Posztív szociális kapcsolat</p> <p>Elszakítás az utcai kultúrától egy biztonságos helyen</p> <p>Elsődleges szükségletekkel való találkozás</p>
<p>Gyermekvédelem</p>	<p>Minőségi, fejlődést elősegítő környezetben professzionális segítségnyújtás gyermekek részére.</p> <p>Támogatni a szülőket és a gyerekeket, hogy hozzáférjenek egészségügyi, és más szükséges szolgáltatásokhoz, támogatásokhoz.</p> <p>Szülői készségek fejlődésének előmozdítása.</p>	<p>Childcare Centre, John’s Lane West, Dublin</p> <p>Childcare Centre, Waterford</p> <p>Childcare Centre, Finglas, Dublin</p>	<p>Gyermekfejlesztési program</p> <p>Szülői készségfejlesztés</p> <p>Egyén care-plan minden gyerekekkel</p> <p>Táplálás</p> <p>Gyermekek jóléte és védelme</p>	<p>Törődni a gyerekekkel</p> <p>Fejleszteni a gyermek egészségét és a fejlődését</p> <p>Gyerekek egészségi és oktatási szolgáltatásokhoz való hozzájuttatása</p> <p>Szülők szülői készségeinek fejlesztése</p>
<p>Oktatás, képzés, foglalkoztatás</p>		<p>SPOKES, Georges Hill, Dublin</p> <p>AIB Schoolmate – Stanhope Green, Dublin</p> <p>AIB Schoolmate - Finglas, Dublin</p>		

<p>Albérleti támogatás és beilleszkedés (Tenancy Support & Settlement, TSS)</p>		<p>TSS, South Dublin TSS, North Dublin TSS, Limerick TSS, Waterford TSS (Preventative service), Waterford Intensive Family Settlement, Dublin Aftercare Support Service (17-21 yrs), North Dublin Aftercare Support Service (17-21 yrs), South Dublin</p>		
--	--	--	--	--

<p>Hosszú távú lakhatás</p>	<p>Dublinban, Limerick-ben és Waterford-ban biztosítanak jó minőségű, biztonságos és támogatott lakhatási formát egyedülállóaknak és családoknak. A támogatás mértéke az egyéni szükségletektől függően számos variációban jelenik meg.</p>	<p>Stanhope Green, Dublin (including Basin Lane, Buckingham Street, Thomas Court)</p> <p>George's Hill, Dublin (including apartments in James' Street and RAS, North Richmond Street)</p> <p>Limerick (including Parnell Place, Corbrac House, Edward Street Mews, Hillcroft)</p> <p>Grange Cohen, Waterford (including Carrigeen Park, La Palais Apt., Strand St., Tramore, Meeting House Lane, St Johns Avenue)</p> <p>Alyward Green, Finglas, Dublin</p>		
------------------------------------	---	---	--	--

INTÉZMÉNYLÁTOGATÁSOK

CARETAKERS

Droghasználó fiatalok részére biztosított „éjjeli menedékhely”, ahol csak pár napot lehet egyhuzamban eltölteni – minimum egy éjszakát, átlagosan 2 éjszaka szokott lenni, de a maximum bent-tölthető idő azon alapul, hogy mennyire van szüksége (nem a végtelenségig persze.)

Speciális lakhatási egység fiatal, 16-21 év közötti otthontalanoknak, akik aktív droghasználók.

Egy speciális átmeneti lakhatási forma, amely a fiatal hajléktalanellátó intézményből a felnőtt ellátásba segíti át őket. A cél, hogy ne az utcán legyenek, és minél előbb megfelelő további lakhatást találjanak maguknak.

Bekerülés: csak meghatározott szervezetektől fogadnak el ajánlásokat. Telefonon hétfőn, szerdán és pénteken délelőtt (10-13 óráig) lehet jelentkezni, ami kiegészül a küldő szervezet ajánlásával. Interjút készítenek a jelentkezővel. Az első jelentkezéskor az ügyfelet el kell kísérnie az ajánló szervezetnek.

Csak a Focus Ireland nappali centrumai és a Trinity Court ajánlhat. 18 év alattiak esetében csak a Crisis Intervention szolgáltatón keresztül és az ottani community care szociális munkáson keresztül lehet bekerülni.

Összesen 9, egyágyas szoba van: 4 női, 5 férfi szoba.

Nyitvatartás este 18 és másnap 8 között. Szerdánként 11-ig lehet benntarózkodni.

Összesen 8-an dolgoznak az intézményben, esténként 3 fő látja el a feladatokat, éjszakára általában két fő marad, illetve van még egyéb kiegészítő személyzet is.

A munkaidő 12 órás, heti beosztás alapján.

A személyzet által ellátott napi feladatok:

- Beengedés
- Regisztrálás
- Ételosztás
- Mosás koordinálása
- Beszélgetés
- Információnyújtás
- Ellenőrzés – éjszaka óránként, vagy szükség szerint

Kamera mindenütt van (kivéve a szobákat), a központi irodában található a monitor, mely az összes helységet (konyha, nappali, fürdőbejárat, folyosók, stb) egyszerre mutatja. Nem figyelik folyamatosan, de felvétel készül, és probléma esetén újranezhető. A felvételeket egy idő után megsemmisítik.

Orvosi szolgáltatás nincs, de nővér van hétfőtől szerdáig.

Nem régen került felújításra, 6 hónapja, 2001-től működik. Az egyetlen ilyen típusú intézmény Dublinban, együtt dolgoznak a Society of St. Vincent de Paul intézménnyel, akinek a területén építették fel az intézményt is.

A fiatalok különböző háttérrel kerülnek ide:

A legtöbben a környéken nőttek fel, közvetlenül a családtól, utcáról, stb kerülnek be. Különböző élettörténetek vannak, de a legtöbbjük volt már Drogklinikán, vagy valamilyen drogellátásban részt vett, illetve állami gondozásból kerültek ki.

Hová tudnak menni? Egy részük vissza a családhoz, vagy (újra) drogellátókhoz, illetve a Focus Ireland átmeneti lakhatási rendszerébe kerülnek be, onnan pedig esélyük nyílik a hosszútávú, stabilabb lakhatás megoldására. Jelenleg van egy pár – ők valószínűleg páros elhelyezésbe tudnak majd kerülni.

Sokan nem készek még a drog felhagyására.

Az intézmény az „átmenetet” könnyíti meg a továbblépéshez. Kifejezett szociális munka nem nagyon van itt, de mindegyik ide kerülő fiatalnak van key-workere, itt inkább csak információt nyújtanak a praktikus elérhető szolgáltatásokról, térképpel, szórólapokkal.

Nincs sok hely/szállás dublinban aktív droghasználók részére.

Nincs tücsere, meg az egyéb hozzátartozó dolgok.

Óránként, vagy ahogy szükséges, körbejárják a szobákat.

Egyágyas elhelyezés. 5 fiú, 4 lány szoba, közös fürdő, konyha, tartózkodó, dohányozni kint lehet az udvaron. Étkeztetés van: meleg vacsora, és hideg reggeli. A szolgáltatások ingyenesek, külön rendelkezésre áll konyha is, ha valaki szeretne magának melegíteni ételt, bár ezt ritkán veszik igénybe, hiszen az étkezések itt is bőségesek.

COFFEE SHOP & HOUSING ADVICE CENTRE

Az intézménykomplexum Dublin központjában, a híres Temple Bar szélén található.

A legtöbb ember számára – akik már hajléktalanok, vagy hajléktalanság veszélyében élnek, vagy nem biztonságos lakhatási körülmények között élnek – gyakran az első találkozási / kapcsolati pontot jelenti a Coffee Shop a hajléktalanellátó intézményrendszeren belül (talán a mi beutaló-csoportunk és egy nappali centrum keverékeként lehet a legkönnyebben elképzelni).

18 éven felüli egyedülállók és családok számára áll nyitva az intézmény.

Mint ahogy a neve is mutatja, ez a fajta szolgáltatás többfunkciós, egy fedél alatt, több – egymásra épülő – szolgáltatás található:

- egyrészt **nappali centrum**ként működik többféle szolgáltatással:
 - étkeztetés (évi 365 napon keresztül): reggeli illetve főtt, meleg ebéd, amelyért jelképes összeget kell fizetni (a szociális juttatásokból fedezhető), ezen kívül forró italok is elérhetők, alkoholt nem biztosítanak.
 - meleg, barátságos környezettel várják a betérőket – ezt nagyon fontosnak tartják.
 - elérhetővé tesznek különböző szociális tevékenységeket, csoportfoglalkozásokat is
- másrészt ez az ún. **első lépcsőfok** a rendszerben (a nulladik az, hogy regisztráltatja magát hajléktalanként az ember az önkormányzatnál- külön hely van a férfiaknak, nőknek, családoknak(!), „utazóknak”, ezzel biztosítva magának, hogy később milyen támogatásokra válhat jogosulttá.)
- tanácsadás különféle konkrét ügyekben.
- key-worker azoknak, akiknek szüksége van magasabb szintű támogatásra és képviseletre.
- képviselet – segítik a hatékony összeköttetést a helyi önkormányzattal, más ügynökségekkel és biztosítják, hogy az ügyfelek tájékozottak legyenek a számukra elérhető támogatásokról és szolgáltatásokról. Ha valamilyen okból abbamarad a kiépített kapcsolat, akkor igyekeznek megtalálni ennek okát.
- csoportfoglalkozások felnőtteknek.

- lakhatási információt nyújtanak – naprakész információk az összes alkalmas, bérelhető szállásokról Dublinban (ebbe beletartozik a privát szektorban bérelhető lakások is, ahol elfogadják a bérleti támogatást – rent allowance – regisztrált hajléktalanok vehetik igénybe).
- ajánlások a Focus Ireland, illetve más szervezetek szolgálataihoz, amelyek jobban tudnak segíteni az illető szükségletein, ezek leginkább az ún. transitional (átmenti) lakhatási lehetőségeket jelentik.

Maximum egy órát lehet benntartózkodni a nappali centrumos részben – az idő betartására nagyon odafigyelnek. Amúgy sem nagy az alapterülete. Nem lehet – természetesen – alkoholos állapotban, drogosan és antiszociálisan viselkedve bemenni, benntartózkodni. A napi forgalom eléri a 200, vagy annál magasabb létszámot.

Külön ember az ajtónál, két fő található a regisztrációs pultban, az egyikőjük így el tud menni beszélgetni is, az újonnan belépőkről mindenféle – leginkább alap–adatot vesznek fel.

Ezen kívül van ún. float-személy, és cover-személy, aki az egész terület átlátásáért felelős, vagy valami hasonló szerepe van. És persze a konyhai személyzet.

Elmondásuk szerint nem mindenki visszatérő, de nagyon sokan többször is bejönnek, mire ki tudnak velük alakítani egy bizalmasabb kapcsolatot – erre időt kell hagyni. A kapcsolat kialakítását nem erőltetik, megvárják, míg valaki „önként” kér segítséget.

Szorosan együttműködik a Coffee Shop stábja az ún. Crisis-teammel, akik inkább már a tanácsadási, képviselési, ajánlási, szükségletfelmérési ügyekkel foglalkoznak. (Ez már a rendszer második lépcsőjére való bekerülést segíti elő.)

A Coffee Shop stábja kezdi meg az első kapcsolatfelvételt, legtöbbször a 3. 4. betérés után már megkezdődik a kapcsolatfelvétel, kapcsolat kialakítás – elsősorban a legfontosabb szükségletekre koncentrálva, sokféle szükségletfelmérés: pl. miért került ilyen helyzetbe, mi tartja meg ebben, milyen aktuális szükségletei vannak, stb. Szükséges mindenféle adatot beszerezni a továbblépés végiggondolásához, a segítségnyújtáshoz kapcsolódó szerződés megkötéséhez, illetve a Crisis-teamhez való irányítással kapcsolatban. *(A Coffee Shop-ban kontakt személynek hívják, a Crisis team adja az ún. key-workert, aki sokban hasonlít a szociális munkáshoz, de azért van némi különbség: a szociális munkás szakmailag jobban képzett, legtöbbször állami alkalmazásban van-*

nak. 4-6 évig tanulnak, hogy megfelelően képzettek legyenek. A key-worker pedig az, aki a kapcsolati pont a szolgáltatások használóinál, ők találkoznak az ügyfelekkel, ők alapozzák meg, építik ki az ügyfelek szükségleteit, és rendszeres kapcsolatot tart velük. Voltaképpen – a mi fogalmaink szerint – szociális munkások. Egyelőre még nem elégedtem meg ezzel a válasszal, de már keresem a megfelelő személyt, aki választ tud nekem erre adni.)

YOUNG WOMEN PROJECT – LEAVING CARE AND AFTERCARE SERVICE

Dublin északi részén – egész pontosan észak-nyugat, észak-közép és észak Dublin – lévő állami gondozásból kikerülő lányok részére biztosít utógondozást.

Az intézmény célja, hogy azoknak a fiatal lányoknak, akiknek igazából nincs hova hazamennie, illetve egyelőre önerőből képtelenek maguknak lakhatást biztosítani, legyen egy hely, ahol – megelőzve a tényleges hajléktalanná válásukat – felkészülhessenek az önálló életvitelre. Ennek kialakítását is persze számos kutatás, illetve kutatások elemzése előzte meg, míg végül 2001-ben létrehozták ezt az intézményt. (2007. júliusában újítták fel, és bővítették ki az intézményt újabb apartmanokkal) Külön kézikönyv készült (a Health Service Executiv által) az elvégzendő feladatokra, azok dokumentálására vonatkozóan. Ezt a modellt azért fejlesztették ki, hogy javítsa a fiatal lányok életesélyeit, akikről a HSE intézményeiben gondoskodtak addig. *(A kézikönyvet megkaptam, bővebben majd a nyilvántartási rendszer ismertetésekor fogok írni.)*

Az elhelyezés egyszemélyes apartmanokban történik, ami alapfeltétele az önellátás megtanulásának, megtanításának, megfűszerezve ez még azzal, hogy külön kártyás rendszerben működik az elektromos áram, a fűtés. Persze az állam által nyújtott támogatás, illetve az egyéb beszerezhető (mint pl. munkanélküli, tanulmányi, átképzési, stb.) támogatásból fedezhető a lakbér, illetve a rezsi, és emellett – nem túl fényűző módon ugyan – megélhetésre is telik. Innentől kezdve a szokásos: key-worker, csoportfoglalkozások, munkatervek, stb.

Minimum 6 hónapig, maximum két évig lehet itt lenni, utána vagy megpróbál ténylegesen saját lábra állni, vagy – ha nem készült még fel teljes egészében – a Focus Ireland transitional, illetve long-term housing rendszerébe kerülhet át.

Bekerülés: csak szervezeteken keresztül lehet, ajánlással. A bekerülést megelőzi egy formális találkozó, amelyen az intézmény is bemutatásra kerül, valamint készül egy interjú is, leginkább a motiváltság felméréseivel kapcsolatban. Szerződés-kötés, és kötelező részt venni a csoportfoglal-

kozásokon, lakógyűléseken, kötelező a key-workerrel együttműködni (egy key-workerhez egy-két lakó tartozik), hetente kell találkozniuk.

Látogatókat fogadhatnak. Személyre szabott szociális munka terv, életkészségek fejlesztése, oktatási és képzési programokhoz való hozzájuttatás.

Az „utógondozási” támogatást a Focus Ireland Community Settlement team-je biztosítja.

Maria

Maria 19 éves. Jelenleg a Focus Ireland Young Women Project – Leaving Care and Aftercare Service intézményében lakik. Az előző évben tette le az „érettségét” és a Maynooth Egyetemre fog menni továbbtanulni. *(Az intézménylátogatáskor két lány lakott csak benn, az egyik hajlandó volt magáról mesélni egy kicsit, illetve az ottani egyik „keyworker” segített még kiegészíteni ezt a rövidke élettörténetet. Azt kérdeztem Tőle, hogyan került gyerekkotthonba, illetve ide, és mik a további tervei, persze, hogy hol fog majd lakni, ha innen ki kell költöznie, nem válaszolt, csak nézett nagy szemekkel a keyworkerre 😊)*

„A családban 11 gyerek van, én vagyok a második legfiatalabb. Anyámmal, apámmal és a testvéreimmel éltem egy tanácsi lakásban a belvárosban. Mindkét szülőm alkoholista volt, ők és az idősebb bátyjaim gyakran megverték amikor kicsi voltam és néhányszor kórházban végeztem ... eltörtek a bordáim. Szerettem iskolába járni, az jelentette a kikapcsolódást. Szerettem a matekot és a sport. Amikor 11 éves voltam, engem és az egyik kistestvéreimet egy gyerekkotthonba helyeztek el. Soha nem láttuk a szüleinket. Szerettem ott lakni, az összes gyerek velem egykorú volt. Mindenki kedves volt. Olyanok voltunk, mint egy igazi család. Csak akkor hallottam anyámról, ha felhívtam őt. Utógondozóba kerültem, amikor már túl idős voltam a gyerekkotthonhoz. Szeretek itt lenni, a gyerekkotthon szigorúbb volt, itt akkor jösz-mész, amikor akarsz. A szociális munkásom segített megszerezni az információkat az egyetemi támogatáshoz. Valakivel beszélt. A személyzet soha nem hagy magadra naponta, mindig felugranak megnézni, megkérdezni, hogy esetleg ha akarsz valamit csinálni, mint pl lovagolni vagy festeni... Minden nap meglátogatom a kistestvéreimet. Ha meglesz a végzettségem, matekot szeretnék tanítani.”

STANHOPE GREEN

A Focus Ireland long-term housing rendszerébe tartozik, a lépcsős rendszer „utolsó” (vagy inkább legfelsőbb?) állomása a hajléktalanellátáson belül.

De nem feltétlenül kell annak lennie. Két fajtája lakik itt a hajléktalanoknak: 1. akik tovább lépnek innen pár éven belül és 2. akik (nagy valószínűséggel) nem fognak.

A támogatott lakhatás segítséget nyújt az első csoportba tartozók részére, hogy biztonságos körülmények között, önellátással felkészülhessenek a független életre. Erre annyi idő van, amennyi szükséges. Az előző szinteken elkezdett programok hozzásegítik az ügyfeleket ahhoz, hogy az önálló életre készek legyenek, amit ebben a támogatási formában még „gyakorolhatnak” is. A bekerülést megelőzően egy körülbelül 6 hónapig tartó programsorozat előzi meg, az ezen való részvétel kötelező mindenkinek, aki egy ilyen lakhatási formába jelentkezik.

Az intézménybe bekerülést követően alapos szükségletfelmérést készítenek (a következő évtől holisztikus szemlélet alapján), hogy kiderüljön, hol tart jelenleg az ügyfél. A korábbi tapasztalatokra, készségekre is hangsúlyt helyeznek, azonban az egyénnel végzett szociális munka alapját leginkább a jelenlegi „tudás” alapozza meg. A szociális munka tervét személyre szabva alakítják ki, melyben fontos szerepet kap, hogy mit szeretne elérni az ügyfél, ehhez milyen képességekkel, készségekkel rendelkezik jelenleg, milyen készségeket, képességeket kell elsajátítania még, illetve milyen egyéb támogatások szükségesek a célok eléréséhez.

A Stanhope Green

A TÁRSADALMI JÓLÉT-RENDSZER ÍRORSZÁGBAN

Az írországi társadalmi jólét-rendszerbe tartozó támogatások fajtáit három fő típusba lehet sorolni (nagyon meglepő módon).

Ezek lehetnek:

- vagy társadalombiztosítási alapon járó (Social insurance payments)
- vagy jövedelemfüggő (Means tested payments)
- vagy univerzális (Universal payments)

támogatások.

Minden támogatás esetén olyan speciális személyes körülményeknek kell megfelelni, melyek az egyes ellátási fajták szabályaiban megtalálhatóak. Például az egyszülős családi pótlékért (One-

Parent Family payment) való jelentkezéskor egyedülálló szülőnek kell lenni, (és nem együttélni valakivel mint férj vagy feleség.)

Társadalombiztosítási alapon járó

Társadalombiztosítási alapon járó támogatások adnak olyan embereknek, akik eleget tesznek a speciális társadalombiztosítás-hozzájárulási feltételeknek (PRSI feltételek), az ehhez szükséges egyéb feltételeken felül, melyek aszerint változnak, hogy melyiket igényli valaki. Az egyes feltételek összefoglalása elérhető a Social and Family Affairs honlapján. (Ezek a **benefit** elnevezésű juttatások)

Jövedelemfüggő támogatások

Elsősorban olyan emberek részére biztosítják, akiknek kevés a PRSI hozzájárulásuk ahhoz, hogy jogosultak legyenek az ekvivalens társadalombiztosítás alapú támogatásokra. (Ezek az **allowance** elnevezésű juttatások) Például a munkanélkülivé váló személy Jobseeker Benefit-ért folyamodik, de ha az ő korábbi befizetései nem elégségesek ehhez, akkor ehelyett a Jobseeker Allowance-ért folyamodhat, ami azzal egyenértékű.

Szó szerint azt jelenti, hogy a támogatás igénylésekor jövedelemtesztet készítenek az összes jövedelem forrással kapcsolatban, és ha az egy bizonyos szint alatt van, akkor jogosult valaki a támogatásra (Ez a szint természetesen attól függ, hogy milyen fajta támogatást kér valaki.)

Ilyen formán a jövedelemtesztek módszerei is változatosak, egy-egy támogatáshoz más-más módszer kapcsolódik.

Néhány esetben az is megengedett, hogy bizonyos pénzzel rendelkezéssel, mielőtt a támogatási jogosultság befolyásolva van.

A szabályok – melyek meghatározzák, hogy mennyit lehet kapni, vagy nem kapni – függenek attól, hogy milyen támogatás iránt folyamodik az ember és gyakran a „semmibe veendő jövedelemként” osztályozzák. (Vagyis, ha valaki más támogatást szeretne igénybe venni, és az a támogatás is jövedelemteszthez kötődik, ezt a jövedelmet nem fogják beszámítani.)

Univerzális támogatások

Hasonlóan más országok univerzális támogatásaihoz, itt sem függenek ezek a jövedelmi helyzet-től, vagy a társadalombiztosítási befizetésektől. Egyetlen dologtól függ: az ilyen támogatást

igénylő megfelel-e a speciális feltételeknek. Például a Child Benefit (szélesebb körben Child Allowance-nak ismerik) esetében csak egyszerűen annak a feltételnek kell megfelelni, hogy a gyermek vele éljen úgy, ahogy az a social welfare legislation-ban meghatározásra került.

Szabályok

A támogatások kifizetésének szabályait törvények és/vagy adminisztrációs irányelvek tartalmazzák. A támogatások részletes irányelveinek többsége elérhető a minisztérium honlapján.

A legtöbb társadalombiztosításon és szociális alapon történő támogatás odaítélésére az ún. Deciding Officer-ek (ők olyan minisztériumi alkalmazott félék) vannak felhatalmazva. Egyéb támogatások esetében pedig a HSE (Health Services Executive) hivatalnokai döntenek.

Vannak olyan támogatások, melyekre való jogosultság nem a törvényhozásban került megalapozásra, de a kormányzati döntéseken és közigazgatási irányelveken alapulnak. Ilyen pl. a tüzelőanyag hozzájárulás (Fuel allowance)

A Social and Family Affairs támogatás-megállapítási döntése ellen fellebbezéssel lehet élni egy független törvényi testületnél, a Social Welfare Appeals Office-ban.

Természetesen a döntéssel kapcsolatos iratanyagokba be lehet tekinteni.

Jelentkezés módja

Bármilyen típusú támogatásért való jelentkezés esetében a lakóhely szerinti local social welfare office-ban kell jelentkezni, ahol a formanyomtatványok is elérhetőek, néhányat a honlapról is lehet tölteni, illetve lehet kérni a LoCall Leaflet Line-on (1-890-20-23-25) keresztül is információt.

„Szociális munka” a Focus Ireland intézményeiben

Kétféle segítő szakembert különböztetnek meg az intézményben, elsősorban a hely szerint, ahol dolgoznak, illetve hogy milyen fajta munka elvégzésére jogosultak, milyen az ügyfélhez fűződő kapcsolat.

1. **contact worker**

2. **keyworker vagy caseworker**

(social worker – állami alkalmazásban dolgozik, itt nincs ilyen)

1. contact worker

Elsősorban az ún. contact projectekben dolgoznak: Coffee Shop, Extension, Street Outreach, Loft, Caretakers, Adult Programmes. (Természetesen ezeken a helyeken nem csak contact workerrek dolgoznak)

A contact worker feladata az ügyfelekkel való kapcsolattartás, kapcsolatba kerülés, nem visz konkrét esetet, hanem – elsősorban az új – ügyfeleket „irányítja”, segíti hozzá további ellátáshoz, vagy csak egyszerűen (kulcs)szerepet játszik az intézmény és az ügyfél közötti (remélhetően) hosszabb távú kapcsolat kialakításában (programtól függően). Voltaképpen övelük találkozik először az ügyfél. A nyilvántartásba csak az ügyfél alapadatait vezeti be, illetve, hogy melyik projecthez kapcsolódik.

2. keyworker vagy case worker (project workers)

Az ügyfelekkel együtt dolgozó munkatársakat nem szociális munkásnak hívják. (ennek viszonylag egyszerű a magyarázata: szociális munkások az állami szférában dolgoznak, és magasabban képzettek, valamint a fizetésük is meghatározott)

Az egyes projectekben dolgozó keyworker vagy caseworker (gyűjtő nevükön: projectworker) kiválasztása a következőképpen történik: a Focus Ireland meghirdeti az állást, melyhez rögtön munkaleírást (Job Description) is mellékel. Ebben meghatározásra kerül, hogy milyen típusú állásról van szó (section: housing division), kinek tartozik felelősséggel – vagyis ki alá tartozik közvetlenül (responsible to), a munkavégzés helye, valamint a munkavégzés célja (purpose of the job). A munkavégzés fő kötelezettségei és módszerei (Main Duties&Methodology) is részletesen leírásra kerülnek, mint pl. közreműködik a fiatalok szociális munka tervének megfogalmazásában (to contribute to the formulation of a young person's care plan), megtervezi, fejleszti, végrehajtja és kiértékeli a speciális célcsoportra irányuló munkaprogramokat (to plan, develop, implement and evaluate specific targeted group work programmes).

Ezen kívül a pozíció betöltéséhez szükséges feltételek is meghatározásra kerülnek (Pre requisites for position): essential, desirable.

A project worker folyamatos kapcsolatban van az ügyféllel (customer), hetente minimálisan kétszer találkozniuk kell (ez leginkább programfüggő). Legfőbb feladata, hogy felmérje az ügyfél szükségleteit, jövőre vonatkozó terveit, elképzeléseit, felmérje képességeit, készségeit, feltérké-

pezze a releváns, elérhető támogatási formákat, ezek képviselőivel kapcsolatba lépjen, illetve közvetítse az ügyfeleket az egyéb segítségnyújtó szervezetekhez. Mindezen folyamatokat nyomon kövesse, kiértékelje a segítségnyújtást, valamint az ügyfél helyzetében bekövetkezett változásokat (a legtöbb helyen havonta, vagy háromhavonta kerül erre sor). És természetesen minderről a nyilvántartást vezeti.

A fiatalokkal foglalkozó case workereknek a Health Board által összeállított Model for the Delivery of Leaving Care and Aftercare Services útmutatót kell használniuk.

Ezen kívül folyamatosan együtt kell működniük más szervezetek case workereivel, keyworkereivel, esetleg social workereivel, amennyiben az ügyfél egyéb támogatásokat, segítségnyújtásokat is igénybe vesz (pl. egy alkohorról való leszokás elősegítése érdekében a projectworker együttműködik a kórház social workerével). Ennek koordinálását is biztosítják az intézményrendszeren belül.

Ügyfél- és projektnyilvántartási rendszer a Focus Ireland intézményeiben – Database –

Nagyon nehéz egy database-t bemutatni csak írásban, de sajnos hazavinni nem tudom, mert a hozzáférésemet meg fogják szüntetni amint elmegyek innen. Próbálok minél teljesebb képet adni arról, hogyan is épül fel maga a rendszer, hogyan használják, illetve kik – mikor – mit rögzítenek, ki – mihez férhet hozzá. Remélem sikerül.

Bevezetés

A Focus Ireland különböző projekteiben (Coffee Shop, Extension, long-term accommodation, transitional accommodation, health care services, young project, etc.) megjelenő és segítséget kapó ügyfelekről – egy jelenleg is fejlesztés alatt álló – központi számítógépes nyilvántartás került bevezetésre az elmúlt években. A számítógépes nyilvántartás kialakítása 2004-ben kezdődött el. Ennek bevezetését – nem meglepő módon – az a tény szükségessé tette, hogy a különböző projekteken (itt projektnek neveznek mindent, ezért én is ezt használom) különféle, egymással alig összehangolt papír alapú dokumentáció került kidolgozásra, melyekből igen nehéz volt a fejlesztésekhez, kutatásokhoz, felmérésekhez szükséges információk kigyűjtése. A központi számítógépes nyilvántartás kialakítása lehetőséget adott, hogy az egyforma, illetve különböző projektekről, illetve az abban résztvevő ügyfelekről megfelelő minőségű és mennyiségű információ nyerhető, illetve azon ügyfelekről, akik különböző projekteken egyidőben, vagy időben eltérően részt vesznek, az előzetes információk rendelkezésre álljanak. Ez nagyban megkönnyíti az itt kialakított lépcsőzetes rendszerben való előrelépés nyomán követését, illetve a korábbi szinten való információk, elvégzett munkák hozzáférését.

Ehhez szervesen kapcsolódik az ún. case management is, mely célja, hogy a különböző projekteken részt vevő ügyfelek – akik mindenhol egy-egy ún. key-worker-hez tartoznak – az eltérő segítségnyújtás lépéseit, a támogatásokat összehangoltabbá, szervezettebbé tegye.

A rendszerről

Többféle hozzáférés (felhasználói típus) létezik: case worker, research, project leader, stb. Ami igazán fontos (szerintem): ha a „szociális munkás” ront az adatbázisban, nem tudja kijavítani, csak a főnöke segítségével, vagyis a project leader tud törölni. Természetesen az újabb projektbe bevonódó ügyfelek már bennlévő adataiban lehet változtatni – pl. melyik projektben vesz éppen részt – sőt szükségessé is válhat. Minden egyes változtatással a korábbi állapot is elmentésre kerül, így biztosítva, hogy a korábbi munkákkal kapcsolatban rögzített információk nem vesznek el. A központi számítógépes nyilvántartás mellett egyéb, papír alapú nyilvántartás vezetése nem kötelező, azonban az egyes intézmények használnak – elsősorban saját maguknak – egyéb nyilvántartásokat (ezeket nem látták szükségesnek „központosítani”, mert eléggé intézményspecifikusak, az adott intézményre jellemző, és szükséges információkat tartalmazza), emellett a szociális munkások használnak jegyzetfüzetet, illetve egyes projekteknél „forgalmi napló” szerű dolgot (nem, ennek nincs külön neve), mely alapján az elektronikus nyilvántartást vezetni tudják. A rendszer lehetőséget ad arra, hogy az adott információt ne csak aznap lehessen rögzíteni – bár alapvetően a rögzítés napját ajánlja fel, de ez kézzel módosítható a tényleges dátum szerint. Viszont a statisztika a rögzítés napja szerint kerül elkészítésre. Éppen ezért fontos, hogy az egyes bejegyzések minél gyorsabban kerüljenek rögzítésre, mert a hónapról – hónapra készített statisztika emiatt erősen torzulhat.

Ami a leginkább eltérő a mi struktúránktól: egyáltalán nincsenek kőbe vésett szabályok arra vonatkozóan, hogy egyes projekteknél mikor mit kell rögzíteni (sem az, hogy milyen adatokat kell feltétlenül, sem azt, hogy ezeket mikor). Pár adat van csak, aminek kitöltése kötelező, ha valaki bekerül bármelyik programba (ezek csillaggal jelöltek), de ettől kezdve nincs meghatározva (központilag), hogy mikor melyik projektnek, mely adatot kell kitöltenie.

Felhasználótípusok és jogosultságok:

- **contact worker** – nagyon kevés jogosultsága van, voltaképpen az új ügyfelek néhány alapadatát tudja csak bevinni, illetve, hogy melyik projektbe került be. (Legtöbbször contact workerként dolgoznak az önkéntesek.)
- **case worker** – (ő nálunk szociális munkás lenne) az ügyféllel kapcsolatban mindenféle adat felvételére jogosult, az adott ügyféllel kapcsolatban láthatja a már rögzítésre került adatokat – kivéve a mások által rögzített, ügyfélre vonatkozó case notes bejegyzéseket (ez

erősen hasonlít a nálunk lévő „feljegyzések a szociális munka egyéb lépéseiről” meg a „feljegyzések az együttműködési megállapodásban rögzített lépésekről”. Természetesen a sajátjait láthatja. Lehetősége van újabb projektet rögzíteni, illetve a meglévő bejegyzésekhez újabbakat hozzáadni. (minden bejegyzés elmentésre kerül, tehát a „változások” nyomon követhetőek). Egy valamit nem tudnak: törölni. Ha hibásan került valami rögzítésre, akkor a törlést csak a saját project leader-je tudja megcsinálni.

- **project leader** – (talán a nálunk lévő szakmai vezetőnek felel meg) ő fogja össze az adott project-ben dolgozó case worker-eket (a project nem egyenlő a telephellyel ;)), a nyilvántartásból minden ügyfélre vonatkozóan minden bejegyzést láthat, még a saját case worker-jeinek case notes bejegyzéseit is, de csak azokat, rögzíteni nem tud, viszont ő tud törölni, de csak a saját case workerjeinek bejegyzései közül. A project leader tud, és kötelező is neki statisztikát készíteni, nem csak a saját projektjéről, de arról muszáj.
- **research** – az egész database állományához hozzáfér, mindenkiről minden adatot láthat – kivéve a case notes bejegyzéseket – törölni nem törölhet a rendszerből. Az egész állományt – különböző szempontok alapján – fel tudja, és fel is kell dolgoznia. Ezek az összeállítások, statisztikák alapul szolgálnak az éves beszámolókhöz, kutatásokhoz, stb.

Research

Alapstatisztika ☺

Report:	
Sub-report:	
Total number of clients using all Focus services	
Start date	
End date	
Select clients	
Group by	
Project	
Location	
Age	

(a számok csak tájékoztató jellegűek)

**General,
gender,
age category**

Count	Age category
770	18-25
2293	26-40
1203	Over 41
281	Under 18
130	unknown

accommodation type

Count	Accommodation Type
407	B&B
10	Childcare placement
82	Family Home
423	Focus Ireland housing
1717	Hostel
194	Local Authority housing
51	Night shelter
139	Other
35	Out of Hours (CIS)
690	Private Rented accommodation
5	Privately Owned
423	Sleeping Rough
22	Squatting
350	Staying with family/friends
67	Unknown
62	Voluntary Housing Association Housing

household type

Count	Household type
48	Child
99	Couple, with children
1077	Single
137	Lone parent
31	Couple, no children

number of children

Count	No of children
1	
149	1
111	2
74	3
41	4

53	4+
1084	Unknown

Ez van, ha nem kötelező valamit kitölteni

reasons of homelessness,

Igazából ebből a fajta összesítésből jól csak az használható, amely a különböző okok mentén összesít – az már nehezen értelmezhető táblázat, amikor mindezt keresztbe rakja a hajléktalanságban eltöltött idővel.

history of homelessness (a hajléktalanként eltöltött időt nézi – kevesebb mint hat hónap, 7-12 hónap, 1-2 év, 2-5 év, több mint öt év)

Count	Length of time
65	Less than 6 months
36	7-12 months
38	1-2 years
78	2-5 years
51	> 5 years

registered with LA as homeless (count)

registered with LA housing waiting list – ez még szűkíthető aszerint, hogy azokra vagyunk-e kíváncsiak, hogy hányan vannak rajta, illetve hogy hányan adták be a jelentkezésüket,

housing status

Count	Housing Status
101	Accepted
11	Refused
66	Considered
10	Pending Transfer

Alcohol / substance misuse – kinek volt valaha is problémája (ez még kor szerinti megoszlásban is), illetve kinek van jelenleg problémája (ez még kor szerinti megoszlásban is)

Count	Age category
16	18-25
77	26-40
31	Over 41
3	Unknown

Family history of alcohol / substance misuse (count)

Mental ill health (ez még kor szerinti megoszlásban is)

Disability (ez még kor szerinti megoszlásban is)

Source of income

Count	Income Source
41	Unemployment benefit
59	Unemployment assistance
56	SWA
112	Disability allowance
4	Disability benefit
8	Invalidity pension
5	Old age pension (non-contributory)
1	Widow's/Widower's non-contributory pension
1	Direct provision asylum payment
19	Employed
2	Part-time Jobs
14	Other
1	Unknown
62	One-Parent Family Payment
2	Back to work payment
12	Community Employment
2	Initiative payment

Ezt még bonyolítják kor szerinti megoszlással is.

Rent arrears (ez még kor szerinti megoszlásban is)

School leaving age

Count	School Leaving Age
1	0
1	11
10	12
13	13
24	14
30	15
29	16
16	17
27	18
1	3
1	9
184	unknown

Ők valószínűleg a "megfelelő" korban fejezték be az iskolát

Qualification (ez még kor szerinti megoszlásban is)

Training qualifications (ez még kor szerinti megoszlásban is)

Employment status

Count	Employed
212	No
42	Yes
83	unknown

Needs assessment (nem csak a nagyobb csoportok szerint)

Outcomes – aszerint, hogy megvalósult-e vagy sem, illetve kor szerint is lehet rendezni

Project intervention – mely helyről ajánlották (nem csak a FI-n belül, pl. Gardai, family/friends, self – ez a legtöbb.)

Gyermekek esetében

- **Education needs**
- **School attendance**
- **Vaccination**
- **Development indicators**

Count	Physical Development
76	Age appropriate
13	Below age appropriate
3	Not known

Accommodation project – unoccupied bed nights (2000-től mostanáig ☺)

Property	Unoccupied bed nights
13 Aylward Green	717
15 Aylward Green	950
21 Aylward Green	1051
22 Aylward Green	689
104 George's Hill	894
602 George's Hill	958
101 Stanhope Green	942
vacant	987
122 Stanhope Green	952
126 Stanhope Green	569
129 Stanhope Green	968
206 Stanhope Green	584
211 Stanhope	818

Green	
320 Stanhope Green	755

Bed nights per client by accommodation project – felsorolja az összes ügyfélnevet, de nem mindenkinél jelenik meg “szám”, ennek magyarázata, hogy sok project van accommodation projecten belül, aminek igénybe vételéhez nem szükséges ott lakni.

Move on – aszerint, hogy hová mentek

Count	Moved to
87	Dublin
1	EU
9	Limerick City
2	Limerick County
8	Other
7	ROI
5	UK
8	Waterford City

List of client names – erre azért van szükség, mert a Homeless Agency részére küldött havonkénti jelentést név, születési idő és projekt (amiben részt vesz) szerint kell megadni.

A rendszer struktúrája, felépítése

Egy egységes szerkezet van, ami voltaképpen nyomon követi a kialakított lépcsőzetes rendszert – kötött szabályok nincsenek, már ami a kitöltést illeti.

Elnézést, ha túl részletesen mutatom be.

Case worker felület

- **Client details**

Fontos része a nyilvántartásnak, hogy az ügyfél milyen módon **egyezett bele (consent)** adatainak nyilvántartásába: ez megtörténhet szóban vagy írásban, vissza is utasíthatja, vissza is vonhatja, illetve van olyan szolgáltatás, aminél magától érthetődik (ahhoz, hogy igénybe vehesse a szolgáltatást, el kell fogadnia, hogy az adatai nyilvántartásba kerülnek.) és elképzelhetőnek tartják, hogy valaki képtelen a nyilatkozatra. (**verbal – written – refused – withdrawn – unable to give informed consent – implied by use of service**)

A többi adat voltaképpen a megszokott: név, születési idő (ebből még külön képezi a rendszer, hogy hány éves az illető), hely (Ireland, Northern Ireland, UK, EU, Non-EU, Africa, Australia/Asia, North America, South America, Other), személyi igazolvány száma, egyéb elérhetőségi adatok, a Focus Ireland-del való első kapcsolatba kerülés dátuma (viszont nem rögzítik, hogy mely intézmény/projekt volt az, bár ez kikereshető talán az előzményekből), beköltözés – kiköltözés dátuma.

Ami más, mint nálunk: „**TAJ**” **kártya / Medical Card number** (ez persze nem különbözik, de) felveszik ennek lejáratát, illetve nyilván tartják, hogy milyen betegségei vannak – pl. asztma, diabétesz, allergia, stb. – illetve ehhez még lehet egyéb kiegészítéseket tenni (van legördülő menü, alatta pedig egyéni bejegyzésekre nyílik lehetőség, ha valami speciális egészségügyi probléma/gond van, és úgy ítéli meg, szükséges tudni róla).

Jelenlegi **lakhatási típusa** (current accommodation type)(legördülő menü) – **sleeping rough, staying with family/friends, night shelter, local authority housing, private rented association housing, Focus Ireland housing, childcare placement (!), family home, privately owned, Out of Hours (CIS) (?), other, unknown**

Emellett nyilván tartják a **nemzetiséget** is: fehér-fekete ír, angol, vagy egyéb náció (ennél jobban ki van részletezve, de ez annyira nem is fontos)

Amennyiben a Focus Ireland valamelyik **lakhatási egységében** lakik, akkor ennek **típusát** (egyágyas, egyhálószobás, magasszintes, stb. – *hogy ez miért fontos, nem tudom, de biztos meg van az oka, gyanítom, hogy a lakástámogatás igénybevételéhez fontos tudni* **bedsit, one/two/tree bedroom apartment, one/two/three bedroom house, mezzanine, studio apartment**) és persze a **lakhatási projekt típusa** is felvételre kerül: emergency, short-term, transitional families/singles, long-term families/singles, aftercare.

- **Project intervention**

Ennek lényege, hogy a különböző projekteken részt vevő, illetve bekerülő ügyfelekről a projekttel kapcsolatban kerüljenek információk rögzítésre (a korábbiak elmentésre kerülnek, így látható egy-egy ügyfél mikor és milyen projekteken vett részt, illetve honnan kapott és milyen segítséget)

Bármelyik case worker láthatja az ügyféllel kapcsolatos, más case worker által (más projektben) rögzítetteket: először listázás: dátum, projekt, case worker szerint, az ügyfél melyik –

egyéb – projektben vett részt (ha ugyanabban, akkor minden egyes alkalom elmentésre kerül!) és még meg is nézheti a részleteket!):

Project	Created by	Intervention date
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	osullivan	20/10/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	12/10/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	12/10/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	12/10/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	10/10/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	06/10/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	04/10/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	29/09/05
[C W Projects] Singles Transitional Prog - Limerick	murphys	29/09/05
[C W Projects] Singles Transitional Prog - Limerick	murphys	29/09/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	plewis	29/09/05
[Long-term Accommodation] Parnell Place Long-term	murphys	09/08/05

1 2

- Az adott projekt megnevezése (project) (*több mint 50 különböző van – mellékletben viszem haza.*)
- A bevonódás dátuma (date of intervention) – elsősorban azt a dátumot menti el a rendszer, amikor rögzítésre került, de emellett a ténylegeset is lehet rögzíteni (date intervention occurred)
- Mentésre került természetesen az adatokat rögzítő szociális munkás neve (case worker) de ezt nem kell külön rögzíteni, mert a felhasználónévvel ugyebár ez megvan.
- Különböző „felbecsülési, megítélési” akciók (**assessment actions**)
 - milyen „szakaszban” van: initial, interim, final, on going
 - **assessed as** (erre képtelen vagyok magyar megfelelőt): **ready for: emergency accommodation, medium-term emergency housing** (*annyira jó, hogy folyamatosan újabb és újabb elnevezésekkel lehet találkozni*) **transitional housing, permanent housing, support housing**
 - és persze rögzítik, hogy milyen „egyéb” dolgokat mértek még fel az ügyféllel (**client**) kapcsolatban: kockázatoktól kezdve a egészségi állapoton, szociális készségeken, alkohol és droghasználton keresztül egészen a jogi dolgokig hosszú a lista

(**risk, needs, educational development, alcohol use, drug use, behaviour, health – physical – mental illhealth, health risk behaviour, social skills, relationships, parenting, childhood, education/lifeskills, learning difficulties, finance, legal, housing&homelessness**) természetesen ezen felmérések sokban függenek attól, hogy a rendszer mely szintjén van éppen – és értelem szerűen kell megnézni ezeket.

- **Intervention action** – ennek típusát: planned keywork session, unplanned contact, emergency contact; illetve, hogy „konkrétan” mit (*a nagyobb kategóriákat sorolom csak fel, mert hosszú a lista, mellékletben hazaviszem*) **provision** (ilyenek tartoznak ide, mint például: elsősegély, különböző masszázások, alvóscucc, „napközi”, stb.), **healthcare, practical support** (outreach service, assistance with job seeking), **reviews, meetings** (case conference!!, care plan agreement, stb.), **reports**

- **Housing**

A jelenlegi és a korábbi lakhatásra vonatkozóan lehet rögzíteni információkat, illetve itt jelennek meg a hajléktalan státusszal kapcsolatos kérdések is. (minő hasonlóság)

- Length of current accommodation (szöveges mező!)
- Principle place of residence (family home – emergency accommodation)
- Homeless status (temporarily with family/friends, emergency B&B accommodation, local authority housing, voluntary housing, private rented, emergency hostel accommodation, street, transitional accommodation, supported accommodation, emergency short term (1-3) nights, emergency long term)
- Community care area (Dublin kerületei, illetve „grófságok”)
- Eredeti hely, ahol utoljára lakott (originating county/town/area last settled in:)
- Az utolsó biztonságos lakhatás típusa (Type of tenancy in last secure accommodation: private rented, LA rented, voluntary/other social rented, ownership, family home, involuntary sharing, voluntary sharing (house share))
- Location of last secure accommodation
- Miért kellett otthagyni (Reason for leaving last secure accommodation:) (kilakoltatás, kapcsolati gond, lakbérhátralék, családi konfliktus/gond, 18 évéssé vált, szülő/partner/gyerek halála, terhesség, otthagyta, lakbérnövekedés, anti-szociális viselkedés, zaklatás, munkavállalás, a lakás lakhatatlanná vált)

- A leghosszabban megtartott lakhatásban eltöltött idő (Length of time spent in longest held accommodation)
- Illetve ennek típusa (Type of tenancy of longest held accommodation:)
- Ennek elhelyezkedése (Location of longest held accommodation:)
- Jelentkezett önkormányzati szociális bérlakásért (Are you registered with local authority housing dept?) (dept = department)
- A jelentkezés dátuma (ha igen)
- Regisztráltak-e hajléktalanként (Registered as homeless:)
- Hajléktalanná válás oka (Reason for being homeless:) (csak néhány példa: partner vagy saját alkoholfüggőség, lakhatatlanná vált lakás, saját/gyerek/szülő antiszociális viselkedése, kórház/börtön/intézeti gondoskodásból való kikerülés, jövedelem elvesztése, tűzvész, zaklatás, emmigráns, kilakoltatás, stb.)
- A hajléktalanság hossza az elmúlt öt évben (Length of time homeless in the last 5 years:)
- A hajléktalanság megélésének első időpontja (ez elég szubjektív, de az ügyfelekre bízzák ennek megítélését.)
- *(érdekes logikával került ez ide, én előrébb raknám)* Registered with LA (local authority) housing department: itt azt rögzítik, hogy melyik önkormányzatnál.
- A jelentkezés kimenetele: Indications from LA as to re-housing status: accepted, refused, considered, pending transfer
- Previous experience of household management: *(ez tetszik)*
- Volt valaha valamilyen gondozásban? (Ever been in care?) – foster care, residential care, extended family
- Korábbi kapcsolat a Health Board hajléktalan intézményeivel (Previous contact with HB homeless services:) (fel vannak sorolva a különböző “önkormányzatai” ennek - ld. Homeless Agency anyagot is.)

- **Medical**

Sok mindenben hasonlít a mi szükségletesztünk kérdéseihez, de sokkal kevésbé részletes.

- Házirovos neve, címe

- Jelenleg szed-e gyógyszert – ha igen, melyet
- Jelenlegi egészségi állapota – az ügyfél szerint (Current state of health (client's own perception))
- Egészségi gondok (epilepszia, asztma, diabétesz, allergia, TBC, stb.)
- Alkohol illetve egyéb kémiai anyagok használata (érintett-e benne, ha igen, akkor ennek típusa, használati gyakorisága)
- Rokkantsággal (disability) kapcsolatosan: regisztrálták-e rokkantként, ennek fajtája (hallás, látás, mozgás, beszéd, értelmi)
- Mentális betegség – fennáll-e, illetve ennek típusa (diagnosztizált Bi-polar/skizofrénia/paranoia/pszichózis/személyiségzavar, kétféle diagnózis: tanulási nehézségekkel / kémiai anyagokkal való visszaéléssel, depresszió, szorongás, stressz) előfordult-e a családban mentális betegség

- **Family / relationships**

Na, ilyen nincs nálunk felvéve, kivéve talán, hogy mi is megkérdezzük, hogy van-e családtagja, aki hajléktalanellátást vesz igénybe.

Ez a rész elsősorban a fiatal hajléktalanokra, állami gondozásból kikerülőkkel kapcsolatban, illetve a családosoakra vonatkozóan szolgál információval.

- Háztartás/család típusa – egyedülálló, pár gyerekek/gyerek nélkül, egyedülálló szülő, 18 év alatti (egyedül lévő), azonosnemű pár, gyerek
- Vannak-e gyerekek, mennyi, ők is a Focus Ireland valamely projectjében vannak? Ha igen, akkor ki kell választani a projektet is, kizárólagosan ő gondoskodik a gyerekekről (Are you the Primary Carer for your children?), kivel osztja meg a gondoskodást (With whom do you share care?) gondozási szerződés (szöveges rész) Does other parent have access to child/children? (ezt nem tudom értelmezni, hogy mit jelenthet)
- Közeli rokon neve, elérhetősége, rokonsági foka
- Anyai és apai részek (érdekes módon ez inkább szöveges, a case workerre van bízva, hogy mit tart fontosnak rögzíteni) – illetve: részt vesznek-e valamelyik Focus Ireland project-ben jelenleg.

- **Financial**

Kizárólag a jövedelmi helyzetet taglalja, kevésbé részletesen, mint a miénk.

- Jövedelem forrása (source of income) (elégé hasonló a mi tipizálásunkhoz, csak a helyi viszonyokat figyelembe véve: munkanélküli támogatás, nyugdíj különböző típusa, social welfare assistance, rokkantsági járadék, ön-foglalkoztató, félállás, stb.)
- Heti jövedelem (kategorizálva)
- Van-e lakbérhátraléka, ha igen, az mennyi (kategorizálva)
- Igényel-e segítséget a budgeting skills-ben (azt nem lehet tudni, hogy a case worker megítélése-e ez, vagy az ügyféltől így meg van kérdezve)
- Megtakarítása van-e.

- **Legal charges**

- **Education / employment**

Ebben a részben – mi másról – leginkább a tanulmányi előképzettségre és a munkával kapcsolatos részletekre kérdeznek rá, viszonylag röviden, és „szabadon” jegyzetelve (nincsenek – két hely kivételével – legördülő menük, kategóriák, csak jegyzet részek.)

- Hány éves korában hagyta el az iskolát (school leaving age)
- Is client employed? (igen-nem)
- Képesítés (itt még van legördülő menü, de persze a szokásos kategóriák: no formal qualifications, inter/junior cert¹, leaving cert², certificate³, diploma, degree, post-graduate degree)
- Tréningek: VEC (= Vocational Education Committee, szakiskolai végzettség), FAS (ez egy ír rövidítés, és senki, de senki sem tudja megmondani a teljes Advocacy-ban, hogy mi a teljes neve ☺, egyébként a mi Munkaügyi központunknak felel meg = Ireland's National Training and Employment Authority), és van egy „tanonc” lehetőség is (apprenticeship)

szövegesen kitölthetőek a következők:

¹ Inter/junior cert: hivatalos nevén Junior Certificate, legalább 12 évesnek kell lenni hozzá és be kell fejezni előtte az „általános iskolát”. Általában a secondary schoolban eltöltött 3 éves tanulás után teszik le. Ez még nem belépő az egyetemre, vagy a főiskolára. (9-12 tantárgyból áll, amiben benne van az ír, az angol és a matek is) Ha ez megvan, akkor már tanulhat valamilyen szakiskolában is. Illetve folytathatja tanulmányait.

² Leaving cert: Leaving Certificate, ez a zárása a secondary schoolnak, a junior cert letételét követően 3 év után lehet megcsinálni, tehát kb 17-19 éves korokban általában.

³ Ez alatt igazából a mindenféle – általában rövid idejű – képzések elvégzését igazoló dokumentumot értik, pl. valamilyen számítógépes tanfolyam, stb.

- Munkatapasztalat (work experience)
- Jelenlegi foglalkoztatás részletei (persze, ha éppen dolgozik az illető) (current employment details)
- Korábbi foglalkoztatás (previously employment), ha valaki éppen nem dolgozik, akkor rögzíteni lehet, hogy a korábbi munkája miatt hagyódott abba (*bocsánat a passzívért*) – ez persze legördülős, választhatós menüvel rendelkezik, szokásos kategóriák: lejárt a szerződés, kirúgták, messze volt a lakhelytől, hajléktalanná vált, hosszú betegség, stb.
- Tervek és remények a jövőre vonatkozóan (Plans & hopes for the future)
- Szabadidős tevékenységek (Recreational activities)

- **Needs / care plan**

Ami igazán fontos ebben a részben, hogy külön be kell jelölni, hogy melyik project-tel kapcsolatban rögzítődik (care plan with project:). Egyébként itt is jellemzően szöveges, szabadon meghatározott karakterszámú kitöltésre van lehetőség.

- Kategórizálva vannak, hogy milyen „fajta” a „szociális munka terve” (issues identified) – és többet is ki lehet választani: (csak a nagyobb csoportok) addictions, behaviour, health, life skills, education, employment, child development
- Ugyanígy a szükségleteket is meg lehet nevezni (amik az előzőekhez kapcsolódnak természetesen) (identified needs) (szöveges)
- Action plan (szöveges)
- Proposed actions (vontaképpen a mi „lépésről-lépésre” részünk) (szöveges)
- Person responsible (szerintem nálunk jobban meg van oldva – itt igazából azokat kell megjeleníteni, amik az ügyfél felelőssége)
- Időbeli ütemezés (Actions timescale) – kicsit nehéz, ha túl sokat, sokfélét tervez a szociális munkás, mert ezek időben eltérő ütemezést kívánhatnak, ezért általában csak a legfontosabbakat rögzítik, vagy több care plan-t vesznek fel
- Monitoring of action – ez talán a mi „együtműködési megállapodás lépéseinek rögzítése”-nek felel meg (*komolyan mondom, hogy meg kéne ezeket a hosszú neveket változtatni ☺*)

- Kimenetre vonatkozóan: outcome achieved – be lehet pipálni, ha igen, ha nem, akkor rögzíteni kell:
- Az okát, amiért nem teljesült ()

- **Case notes**

Tetszőleges számú megjegyzést, bejegyzést lehet tenni az ügyféllel kapcsolatban. Dátum és szociális munkás szerint menti el a rendszer. Egy case worker csak a saját bejegyzéseit láthatja, a project leader pedig az összes hozzá tartozó case workerét.

- **Childcare needs**

Ezt a részt alapvetően azoknál a projekteknél kell kitölteni, ahol családokkal foglalkoznak, főleg, ahol kisgyerek van. Természetesen nem mindent kell minden gyereknél kitölteni, csak a rá vonatkozó részeket. A gyermek is, mint ügyfél jelenik meg a rendszerben! A family/relationship részben lehet rögzíteni a gyermek szüleinek nevét, viszont, ha valakinek van gyereke, azt nem lehet összefüggésbe hozni amikor a gyermeket, mint ügyfelet rögzítik. (csak mechanikusan lehet összekapcsolni a gyereket a szülőkkel)

- Védőnő kapcsolat (in contact with public health nurse, illetve details) (bár itt inkább egy kicsit kevesebbet jelent, mint nálunk)
- Van-e health board szociális munkása, illetve az ehhez kapcsolódó részletek
- Gyermekbetegségek (history of child's illnesses)
- History of hospitalisation
- Allergiák
- Oltások
- Ellenőrizve volt-e a gyerek fejlődése 6 hetes, 9 hónapos, 15 hónapos, 3 éves korában
- Fizikális/beszédképesség,kommunikációképesség/szociális/viselkedési/érzelmi/étkezési fejlettségét is érdemes megnézni, illetve rögzíteni (életkorának megfelelő, életkorához képest alulfejlett, életkorához képest jobb, nem lehet tudni)
- Iskola neve, címe, kapcsolattartó, osztály, tanár megnevezése, jár-e „napközibe” (home-work club)
- Meghatározó barátok (significant friendship)

- Támogató hálózat (support networks)

- **Move on & closure**

Viszonylag rövid – hiszen a többi részen igazából megtalálhatóak „kimenetek” az ügyféllel történő szociális munkával kapcsolatban. Igazából a tényleges, fizikai mozgást (lakhatással kapcsolatosan) lehet/kell itt rögzíteni. Itt is csak azokat, amelyek rá vonatkoznak.

- Moving in support
- Reason for move-on or closure
- Reason for involuntary departure
- Move to
- Date of departure
- Post-settlement support
- Other agency referred to

Az, hogy mikor mi kerül rögzítésre sokban függ attól, hogy éppen az ellátórendszer mely szintjén van (ld legelső beszámoló): A Coffee Shop-ban pl. első pár alkalommal csak a legfontosabb adatokat veszik fel az ügyfeleknek, illetve rögzítik: consent, name, sex, jelenlegi lakhatási típus. Ezeket (client details részben találhatóak) mindenképpen rögzíteni kell, csak ezután (adatfelvitel és mentés) van lehetőség arra, hogy magát a project intervention-t rögzíthessék. Attól függően, hogy mennyire nyílik meg az ügyfél, viszont, ha segítséget kér, vagy már régebb óta rendszeresen felkeresi az intézményt, akkor már az dolgozók is igyekeznek vele kapcsolatot kialakítani, és minél többet megtudni az ügyfélről. Szép lassan – már amennyire tudják – elkezdik rögzíteni a többi részt is. Közben persze elképzelhető, hogy egy „magasabb” szintre lép az ügyfél – crisis teamhez kerül, akkor már ők folytatják az adatfelvételt, persze jelölve, hogy ez már egy másik projekt. És így tovább...

Amikor egy-egy ügyfelet keresünk, akkor nála megjelenik, hogy mikor melyik projektbe került bevonódásra (ha egy-egy projektbe többször, akkor azok külön, dátum szerint jelennek meg). Viszont az nem látszik, hogy egy-egy projekt alkalmával mely adataiban, mely információk rögzítésében sikerült előrelépni – kivétel ez alól a care plan és a needs részek. Igazából nincs is rá szükségük, hiszen nincs meghatározva, hogy mikor melyik adatokat kell felvenni, illetve információkat rögzíteni.

