

Beszámoló a BMSzKI Módszertani csoportja által a Leonardo program keretében szervezett tanulmányútról

Meglátogatott intézmények:

Oslo

- Norwegian State Housing Bank
- Natthjemmet (hajléktalan nők lakhatási programja)
- RIO (Szenvedélybetegek Érdekképviselői Szervezete)
- Norvég Regionális és Helyi Önkormányzatok Szövetsége (lakhatási támogatások tervezése)
- Flexbo (korábban tartósan erdőben élő hajléktalanok lakhatási programja)
- Street Hospital (közterületen élők kórházi elhelyezése)
- Fredensborgveien (rehabilitációs központ és ideiglenes lakhatási lehetőség)
- Steenstrupsgt (a Város Misszió szervezet lakóotthona)
- The Prison project (az Üdvhadsereg koordinálásával működő börtön program, lakhatási lehetőséggel)

Stockholm

- Enheten för hemlösa (Stockholm város hajléktalan irodája)
- Grimman (krízisszállás férfiak és nők számára)
- Bostallet (a Város Misszió szervezet átmeneti szállása, éjjeli menedékhelye)
- Triaden (alacsony küszöbű ellátás férfiak és nők számára)
- A Város Misszió szervezet Nappali melegedője



OSLO

Norwegian State Housing Bank Történelmi áttekintés 1946 – napjainkig (Varsányi Nóra)

Az Állami Lakhatási Bank (HB – Housing Bank) 1946-ban alakult meg. Akkori kijelölt célja A II. világháború utáni ország újjáépítése volt. De az eddig eltelt idő alatt többször alakult át a Housing Bank célja és feladatrendszere. A jelenleg kitűzött cél az, hogy mindenkinek legyen biztonságos lakhatása. Továbbá, hogy környezetbarát és fenntartható lakások épüljenek.

A Bank magán vállalkozás, de állami megbízás alapján működik.

Norvégiában a lakhatás egy részt az állam felelőssége, hogy adott jogok megjelenjenek, és képviselve legyenek a törvényhozásban, másrészt önkormányzati felelősség is, tekintettel a



helyi lakosok lakhatási problémáira. Ezen a szinten rendeleti intézkedésekkel próbálják biztosítani a lakhatási lehetőségeket. Pl. építési projektek létrehozása. A lakhatást alapvető emberi jognak tekintik.

A HB állami aparáttal rendelkezik, összesen 350 munkatárs dolgozik náluk. A Bank a Nemzeti Stratégia megvalósítója, piaci és szociális téren egyaránt.

Regionális szinten két irodával rendelkeznek. Az ország összesen hat régióra osztható.

Feladatkörükbe tartozik a kapcsolattartás a helyi önkormányzati szervekkel, néhány esetben az építőkkel. Céljaikat, nem hatalmi eszközökkel, hanem finanszírozási technikákkal, igények ismeretével és feltérképezésével, valamint partnerkapcsolatok építésével érik el. Pénzüket állami kötvényekben tartják, így a piaci bankoktól eltérően hitelkamataikat a legalacsonyabban tudják tartani. Ennek következtében, ha a magán piac ingadozik, a HB akkor is tudja folytatni építkezéseit, finanszírozási tevékenységét.

A Nemzeti Stratégia elérésének érdekében működtetnek un. *Lakhatási Támogatást*, mely igényelhető például, a lakás megtartására.. A jelenlegi gazdasági helyzetre való tekintettel is kidolgoztak egy fajta támogatási rendszert.

Az országos szinten megoszló rászorultak aránya:

Hajléktalan 0,1%

Szenvedélybetegek 0,4%

Elvált rászoruló: 13,5%

Első lakásvásárlók: 18,5%

Szegények: 16%

A Lakhatási Támogatás megigényléséhez alacsony jövedelemmel kell rendelkezni, valamelyik fent felsorolt

körbe kell tartozni, és a támogatás felhasználását, vagy lakás bérlésére, vagy saját lakás vásárlására kell fordítani. Ha a megfigyelések alapján kevés rászoruló jut csak a segítséghez, akkor megemelik a minimum jövedelem határát, mint például most 2009-ben is.

„Lakhatási Szövetségi Program”

Magas arányú az un. *Szövetkezeti Lakások* aránya Osloban. Ilyen – társasházi – jellegű épületekben egyaránt laknak szegény és gazdag emberek. (Megjegyzés: a lakhatási körülmények alapján nem nagyon lehet megkülönböztetni a szegény és gazdag embereket egymástól). A *Szövetkezeti Lakásokban* lakó emberek mindannyian résztulajdonosok adott épületben. Közös képviselőjük van, és lakógyűléseket tartanak. Társadalmi, önkéntes munkában szépíthetik közösen a környezetüket.

Ez a lakhatási forma védettebb, mint a piaci jellegű. Amennyiben – ugyanis - egy ilyen *Szövetkezeti* lakás eladásra kerül, a fő tulajdonos által (építtető), abban az esetben elsődleges vásárlási joga csak szövetkezeti tagnak van, majd a szabadpiacon kezdik árulni a lakást. A HB ilyen lakások építésére, és vásárlására egyaránt ad támogatást, olcsó hitelt.

Hajléktalanügyi stratégia:

A HB – mint fent jeleztük - a Nemzeti Stratégia egyik megvalósítója . A jelenlegi stratégia megvalósítási szakasza 2001 – 2009 közötti időszakra tehető. Az eredmények összegzése alapján az ország lakásállományának kb. 50%-át a HB segítségével építették. Ez – megállapításaik szerint – a szükséglet felmérési tevékenységüknek, valamint a helyi önkormányzatokkal való együttműködésüknek köszönhető.

Ezt a szükséglet felmérést a központi Szociális Irodák, valamint a hajléktalan emberek éves összeírása alapján is végzik. Az összeírás minden év novemberében, vagy decemberében 1



héten keresztül zajlik. Azokat az embereket rögzítik, akik segítségért folyamodnak az önkormányzatokhoz. Jelenlegi adatok alapján körülbelül 6000 hajléktalan él Norvégiában.

A FEANTSA által meghatározott definíciót kiegészítve határozzák meg, hogy mi a hajléktalanság. A kiegészítés szerint minden olyan ember is hajléktalannak mondható, aki nem megfelelő / biztonságos lakhatással rendelkezik. Az összeírásnál jegyzik azokat az embereket is, akik akkor kórházban, vagy büntetés-végrehajtási intézetben töltik napjaikat, és onnan 2 hónap alatt kikerülve nem lesz hol aludniuk. Szívességi lakáshasználókat csak akkor jegyzik, ha az önkormányzathoz fordultak lakhatási problémájukkal.

A felmérés alapján a hajléktalan emberek férfi/nő aránya 73% / 27%. Átlag életkor 35 év. 25%-a fiatal, 88%-a egyedülálló, alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők. A hajléktalan emberek 81%-a született norvég. 59%-uk rendelkezik valamilyen addiktológiai problémával. 32%-uk pszichiátriai beteg. 10%-uk rokkant. Kicsi a létszáma azoknak, akik utcán alszanak.

Hitel-programok:

A Housing Bank különböző hitel és segélyezési stratégiákat dolgozott ki a rászorulóknak számára. Ilyen például a lakásvásárláshoz felhasználható kölcsön kérelem. Ebben az esetben 20%

önerővel kell rendelkeznie általában a kérelmezőnek, de a sérülékeny társadalmi rétegekbe tartozóknál a támogatás mértéke akár 100% is lehet. A leghátrányosabb helyzetben lévők esetén akár vissza nem térítendő támogatásként is adható. Ehhez kapcsolódó önkormányzati segítségként, hogy a 20% önerőt támogatásban megkaphatja a kölcsön igénylő.



Önálló lakhatás rendszere:

További támogatott projektjük az önálló lakhatási rendszer. 2001-2004 között 7 norvég városban indult be az a projekt, mely a lakhatás nyújtása mellett szociális támogatásban is részesíti a rászorulókat. Célja: a tartós, állandó lakhatás biztosítása. Kidolgozásra kerültek a szociális munka - kapcsolódó – módszertana, általános feladatköre. Lakhatási modellként kialakult az önálló lakhatási körülmények támogatása, mivel az átmeneti szállók esetén – megállapításaik szerint – túl sok hátrányos helyzetű ember együttélése nem motiváló jellegű, negatív hatásai vannak. Úgy tapasztalták, hogy a nagyobb saját élettérrel rendelkező,

hátrányos helyzetű ember élethelyzet-minőségében nagyobb mértékben javul. Ennek a lakhatási formának szerves része az *Utánkövetés*.

Stratégiai partnerség (Eirinn Glattre):

A szociális területen dolgozó szakemberek, illetve a HB alapgondolata, hogy mivel a hajléktalanság összetett probléma, ezért szükséges a különböző szak-ellátó szervezetek együttműködése. Ezért a HB egyik feladatának jelölte meg a különböző szak-ellátó szervezetek együttműködésének kialakítását és koordinálását.

Nemzeti szinten koordinálja: az Egészségügyi – Szociális – Családi, és Igazságügyi Minisztériumok, civil ellátó szervezetek, valamint hajléktalan, ill. volt hajléktalan emberek által alakított szervezetek működésének összehangolását, párbeszéd kezdeményezését.

Regionális szinten koordinálja: Kórházak, Büntetés-végrehajtási intézetek, helyi önkormányzatok (náluk összegződik a gyakorlati szociális munka), lakhatási hivatalok (kialakoltatásokat végrehajtó szervezetek) együttműködését.

Az említett szinteken a HB felelős a partnerségi együttműködés megszervezéséért, szinten tartásáért, valamint a működő építkezési / megoldási projektek koordinálásáért.

Bár az önkormányzatoknak nem kötelességük a helyi szinten az együttműködés, de az állam vissza nem térítendő kölcsönöket ad arra, hogy beindítsák területükön a különböző – a hajléktalanság felszámolását eredményező - projekteket. Ez kellő motiváló hatást fejt ki az önkormányzatoknál.

A partnerségi együttműködés érdekében a HB regionális tapasztalatcsere konferenciákat szervez a térségekben. Ez 19 regionális hálózatot jelent, összesen 135 önkormányzat együttműködésével. A konferenciák tematikája a helyi együttműködés erősítése, valamint további szakmai módszerek kidolgozása, és együttműködési megállapodások kidolgozása a különböző szintek szervezeteinek partnerségére. Ilyenek például a kormány és a régiós önkormányzatok feladat megosztására irányuló megállapodása, valamint az Igazságügyi Minisztérium, és a helyi és regionális önkormányzatok között létrejött együttműködési megállapodása. Ennek célja a börtönből szabaduló hajléktalan emberek megsegítése.

Hajléktalanság megelőzése érdekében tett lépések, az együttműködési partnerség segítségével:

1. A kilakoltatások száma az együttműködéssel visszaesett, jelenlegi probléma a gazdasági válság miatt ismét növekedő tendenciát mutat.
2. Átmeneti élethelyzetben lévők támogatása. (A börtönből szabaduló, kapcsolati hálót veszített emberek esetén.)

3. Külföldi tanulmányutak során megismert stratégiák integrálása, és működtetése.
(Teljes körű rehabilitáció módszere: lakhatás – képzés – munkába állítás)
4. Válás után hajléktalanná válók megsegítése. (önkormányzati szinteken)

A Hajléktalanügyi stratégia, ez által a HB célja is, az állandó, önálló életvezetéshez segítő lakhatás kiépítése. Ezért a cél, hogy az átmeneti szállásokra beköltöző hajléktalan emberek csak 3-4 hónapot tartózkodjanak ott. Ettől függetlenül az átmeneti szállók karbantartása, a minőségi szolgáltatás nyújtása fontos.

Szociális munkával támogatott önálló lakhatás (Utógondozás):

Ahhoz, hogy megvalósítsák az állandó, tartós és biztonságos lakhatásba történő kiléptetés programját, komplex szociális munka módszertant dolgoztak ki (2001), melynek kapcsán a szociális problémákkal, szenvedélybetegségekkel és életvezetési, költségvetési ismereti hiányosságokkal egyaránt foglalkoztak egyéni szinten.

2007-ben vizsgálták meg a program eredményességét, melynek kapcsán megállapították, hogy 50%-a a 6 éve kiköltözött embereknek még ebben a támogatott lakhatásban lakik. Vannak még futó programok. Egy részük pedig valamilyen más lakhatási formában lakik azóta. Általános megállapításuk, hogy a 3-5 éves utógondozási folyamatokkal támogatottak élethelyzete nagymértékben javult.

Vissza nem térítendő támogatással finanszírozott projektek:

A támogatás jelen esetben egyfajta sikerdíj azon önkormányzatok felé, amelyek elindítottak valamilyen, a helyi hajléktalanság felszámolását célzó projektet. Ezek közé tartoznak:



1. A teljes lakhatásról való gondoskodást célzó program. Ez a projekt Norvégia Rana város önkormányzatának programja. Külön foglalkoztak szenvedélybeteg ügyfelekkel, mely szerint a súlyos életvezetési gondokkal küzdő embereknek nem kellett időpontra megjelenni az ügyfélszolgálatnál. Különböző időpontokban tartották nyitva az irodát, és azon ügyfelek, akik betértek, de valamennyi ügyintéző foglalt volt, kávézva várakozhattak egy külön helyiségben. Ennek következtében jelentős mértékben csökkent az agresszív megnyilvánulás az irodában.

2. Ügyfelek aktivizálása a házépítéseknél. Meland város önkormányzatának egy kiemelkedő tevékenységeként az ügyfelek is bevonásra kerültek a házak építésébe. Ennek következtében saját otthonaik építésénél aktívan részt vehettek. Eredménye, hogy az ügyfél inkább magáénak érezheti az elkészült lakást, motiváltabb annak megtartásában.
3. Az oslooi Lakhatási Iskola volt azon projektek egyike, mely – véleményem szerint – a magyar hajléktalan ellátás terén is alkalmazható projektté válhatna. Az *iskola*, különböző képzéseket indított hajléktalan emberek számára az életvitel, lakásfenntartás témájában. A képzési tematika egyik fő eleme a pénzbeosztás témakörére, illetve a lakásfenntartás gyakorlati részére irányult.
4. Oslo város további kiemelkedő – sikerdíjra javasolt – projektje az un. „Börtön projekt” volt, ahol a szociális hivatal, együttműködve a büntetés-végrehajtási szervvel, a szabaduló hajléktalan emberek lakhatását, és utógondozását folytatták.

Hajléktalan ügyekben való együttműködés:

A Housing Bank egyik fő célja a hajléktalanság témakörében felelős szervezetek közötti együttműködés hatékonyá tétele. Ennek érdekében hozták létre a helyi és regionális önkormányzatok szervezetét, melynek 2006. óta minden norvég önkormányzat a tagja. A szervezet kiemelt tevékenysége a tagok (önkormányzatok) érdekeinek képviselése, akár kormányzati szinten is.

A szervezet célja egy független önkormányzati szektor létrehozása. Nagyobb cselekvési szabadság elérése, valamint kompetens és felelősségteljes rendelethozó testület kialakítása.

Az önkormányzatok tagdíjat fizetnek a Housing Bank felé, mely egyfajta koordináló, tanácsadó szerepet tölt be a szervezetnél, és fizeti a hajléktalanügyi projektekre felhasznált háttérösszeget.

A szervezet általános megfigyelése, hogy megoldandó probléma az együttműködések minőségének javítása, akár az önkormányzati részek, akár a különböző szakellátó szervezetek között.

A szervezet további tevékenységei közé tartozik, hogy – az önkormányzatok együttműködésével – hitelesebb statisztikát tudnak készíteni mind a segítséget igénylők, mind pedig a lakásra várókról. (Megjegyzés: Stockholmban, Osloban, és Dublinban egyaránt kötelező nyílt listába foglalni a lakásra várók sorát. Ez megkönnyíti a segítségnyújtást, valamint a rászorulóknak nyomon követését, és az önkormányzat tevékenysége is kontrolálható.)

Az említett statisztika segítségével figyelhették meg, hogy új, fiatal populáció jelent meg a hajléktalanságban, főleg nők, akik nehezebben jutnak lakásokhoz a jelenlegi szabályozás mellett. A nyilvántartások alapján megfigyelhető az is, hogy a kisebb városok hajléktalan ügyfelei inkább átutaznak a nagyobb városokba. Ennek oka, hogy a kisebb, vidéki városok önkormányzatai gazdasági gondokkal küzdenek. Lakásállományuk kisebb, támogatási rendszerük kidolgozatlanabb. Ez a folyamat konfliktusokat okoz a vidéki, és a nagyobb városi önkormányzatok között.

A nagyváros problémakörének bemutatására Oslo lehet a legjobb példa, mivel helyi és megyei önkormányzat egyaránt. 15 kerületre osztott, saját költségvetéssel rendelkezik, melyet a központi város ítél meg. Már a kerületek között is eltérő a gazdasági helyzet, inkább a külső kerületekben laknak a szegényebb rétegek. A gazdasági különbségek meglátszanak a hajléktalanellátó rendszereken is. Azért, hogy a gazdagabb kerületek ne legyenek túlterheltek, az illetékességet a születési évek szerint osztották fel. Mikor azonban valaki lakáshoz jut, az illetékes az ottani önkormányzat lesz.

A *szervezet* egyik feladata, hogy tudatosítsa a felelősséget az önkormányzatokban a lakhatás megoldásának terén, ne adjon teret az *illetékességi harcoknak*. Motiválják az önkormányzatokat arra, hogy önerőből, indított kreatív projektekből szerezzék be a hajléktalanellátó rendszer kiépítését finanszírozó háttérösszegeket.

Példa: Oslo egyik gazdálkodási projektje, hogy építési telkeit eladja, és a befolyt összeget fejleszti kerületeit, programjait. Ennek következtében azonban egyre kevesebb az önkormányzati lakás, melyért versengenek az emberek. A szociális lakások elbírálásánál így külön prioritást élveznek a menekültek, egyedülálló szülők, rokkán és/ vagy szenvedélybeteg emberek. A lakáshiány kiküszöbölése érdekében válnak partnerekké a magánbefektetők / főbérletlők, akik azonban nem szívesen adják bérbe lakásaikat hajléktalan ember számára.

Az általánosan elismert megállapítás értelmében a hajléktalanság komplex problémakör, így az összetett segítségnyújtás eléréséért - a szervezet - a megpróbálja az érdekeket közelíteni a már felismert illetékességi és együttműködési problémák megoldására. Erre példa a kórház és a helyi önkormányzatok együttműködési hiányosságai, mivel a kórház állami aparát, de a lakhatás biztosítása önkormányzati feladat, így gyakran előfordul, hogy egy hosszú rehabilitációról kijövő, lakhatással nem rendelkező ügyfél visszaesik, vagy a támogatott lakhatásban lakó ügyfél esetén még nem történt meg a teljes körű rehabilitáció, és így könnyen elvesztheti lakhatását az életviteli problémák miatt.

Ennek megoldására hozták létre a kórházak, büntetés-végrehajtási intézetek, a HB, valamint a Norvég munkaügyi és jóléti központ együttműködési partnerségét. Ebben a partnerségben

tagok lehetnek még civil szervezetek, mint kisserződött szolgáltatók. Tagok lehetnek továbbá a rendőrség, pártfogói szervezetek, hajléktalan emberek érdekképviseleti szervezetei. Ez az együttműködés ad arra garanciát, hogy az ügyfél komplex ellátást kapjon akkor is, amikor már önálló vagy támogatott lakhatással rendelkeznek. A partnerség esetszintű célja, a lakhatás megtartásának segítése. További eszközök a pénzügyi, az egészségügyi támogatás, valamint az önálló lakhatásra való képzés.

Szociális Terv:

A *szervezet* minden önkormányzatot biztat a helyi Szociális Terv elkészítésére, eddig 5 önkormányzat rendelkezik ilyenekkel. Ezeket a terveket minden negyedik évben felülvizsgálják és értékelik. A Szociális Tervek, illetve a *szervezet* célja, hogy egy fokozatos kiléptető rendszert alakítsanak ki a hajléktalanellátásban. Az éjjeli menedékhelytől, átmeneti szálláson át, egészen a kiléptető jellegű (de még ellenőrzött) lakás, majd a végső lakhatásig. Ennek érdekében megkezdték a meglévő lakásállomány (mely Magyarország esetében is indokolt lenne, főleg fővárosi szinten), illetve a hajléktalan emberek, hátrányos helyzetű emberek, valamint a hajléktalanság szélén állók összeírását. A *szociális tervet* éves szinten követik nyomon, és 4 évente átalakítják, az aktuális szükségletek figyelembevételével. Az önkormányzatok a megvalósításhoz a meglévő pénzügyi forrásaikat használják fel. A tervet a fővároshoz beadják, és a fővárosi önkormányzat támogatást ad a rászoruló önkormányzatoknak a megvalósíthatóság érdekében.

A *Szociális Terv* tartalmazza, hogy a teljesítési szakaszban hány új lakóegységet hoznak létre. Ezek közül hány egységhez tartozik szociális segítségnyújtás. Tartalmazza a szociális munkatársak képzési tervét. Bemutatja az együttműködő partner szervezeteket. Kifejti a társadalmi célú kommunikáció lényegét, külön taglalva a támogatott lakóegységek szomszédságában élők képzését. A *szervezet* kontrolálja az elfogadott szociális tervek megvalósításának menetét, melyet a képviselő testület jóváhagyott. Amennyiben a képviselő testület nem fogadja el a tervet, az nem megvalósítható.

Hajléktalan-ellátás kormányzat stratégiái a norvég hajléktalan-ellátásban 2001-2009 között
(Lengyel Krisztina)

Mielőtt erre rátérek, röviden leírom a norvég Housing Bank rendszerét, ami súlyponti szerepet játszik a norvég lakásállomány jelenlegi minőségében, és finanszírozásában.

Ezt a szervezetet 1946-ban alapították, mert gyakorlatilag újra kellett építeni a szétbombázott Norvégiát. Az elmúlt 60 évben több átalakuláson mentek keresztül. Jelenlegi céljuk az, hogy mindenki számára legyen hozzáférhető, biztonságos lakhatás, a rászoruló, hátrányos helyzetű csoportoknak is. Felelősek ezen kívül a minőségi lakhatásért is, ami a környezetbarát és fenntartható fejlődést is biztosítja, nem csak a hátrányos helyzetűek számára. A norvég lakhatási modellben az állami és a magánszektor összefonódik. Az állam nem akar lakástulajdonos lenni, az önkormányzatokat, illetve a magánbankokat bízta meg ezzel a feladattal. Ennek eredménye az, hogy jók a lakhatási mutatóik, jó minőségű lakásokat építenek az 50-es évektől. Lakásállományuk 78 %-a magánkézben van, a többi skandináv országokhoz képest ez magas arány. 5%-a a



lakásoknak szociális bérlakás, és csak 7 % lakik túlszűfolt helyen. Átlagosan egy főre 54 négyzetméter jut. A norvégok 6 % -a nedves lakásban él, és a lakások csak 7 %-a közelíthető meg kerekesszéssel. Az egy főre jutó négyzetméterszám azért lehetséges, mert sokan laknak hatalmas vidéki házakban, amit maguk építenek fel.

Az állam a törvénykezésért felelős, a törvényi keretek felállításáért, és részben a finanszírozásért, illetve kezdeményeznek és nyomon követnek programokat. A helyi önkormányzatok is fontos helyi szerepet töltenek be, helyi rendeleteket hoznak, és építkeznek is, az ő felelősségük, hogy a rászorulóknak lakást biztosítsanak. A magánszektor építkezéseket bonyolít le, és ők a tulajdonosok is, és ők tartják karban a házakat. Természetesen vannak önkormányzati tulajdonú házak is, amit a rászorulóknak adnak bérbe.

Egy kiterjedt rendszer Norvégiában a lakásszövetkezeti rendszer. Ez egyfajta szociális lakásprogramként indult, az ott lakók nagy része már tulajdonosa a lakásának, eredetileg a szakszervezetek vásárolták meg a lakásokat a saját tagjaiknak. Ez egy lakhatási mozgalomként indult, aztán a második világháború után intézményesültek, létrejött egy őket összefogó szervezet, és törvényi szabályozás is született a szövetkezetekkel kapcsolatban. A lakások 52 %-a magán, és 46 %-a szövetkezeti tulajdonban van. Sokféle ember lakik szövetkezeti lakásban, nagyon gazdagok és szegények is. Norvégiában nincsen nagy különbség a gazdagok és szegények lakáskörülményei között. A környékek között már vannak különbségek. Az emberek nem a lakást tulajdonolják, hanem a házuk részvényesei. Rendszeresen végeznek társadalmi munkát a környezet szépítésére. Ez természetesen házanként változó mértékű.

Innentől a stratégiáról:

Norvégiában a jelenlegi lakásállomány mintegy 50%-át a Housing Bank finanszírozta. Erre az előadónk büszke is volt. Az utóbbi időben nem csak reagálnak a megkeresésekre, hanem megpróbálnak utánajárni, hogy milyen kielégítetlen igények vannak még a lakáshelyzetben. A magas életszínvonal és a hajléktalanság látszólag ellentmondásos jelenség, de egyre inkább jelen van Norvégiában is. Olyannyira, hogy 2008-ban emelkedett is a hajléktalanok száma. Minden évben november-december környékén számolják meg az önkormányzathoz segítségért érkezőket. Ha egész évben számolnák, a számok kissé eltérnének. Ez 2008-ban 6100 fő volt. A hajléktalanság definíciója: ők is a Feantsa definícióját használják, kivétel ez



alól a nem megfelelő minőségű lakásban lakók, mert azok itt nem számítanak hajléktalannak. Hajléktalan az, akinek nincsen hol aludnia éjszaka, aki krízisszállón lakik, aki börtönben vagy kórházban, vagy valami más intézményben van, két hónapon belül ki fogják bocsátani és nincsen hova mennie. A szívésségi lakáshasználó itt csak akkor számít hajléktalannak, ha az Önkormányzathoz fordul segítségért lakhatási problémái megoldása miatt. A nemi megoszlás aránya: 73 % férfi, 27 % női hajléktalan van. Az utóbbi években nőtt a nők aránya. Az átlagéletkor 35 év. 1996-2008 között 17%-ról 25 %-ra ugrott a 25 év alattiak aránya, vagyis minden 4. hajléktalan 25 év alatti. Erre próbálnak reagálni. A hajléktalanoknak csupán 6 %-a idősebb, mint 65 év. Ellátottaik 88%-a Norvégiában született, és elmondható róluk, hogy alacsonyabb az iskolai végzettségük az átlagosnál. A hajléktalanoknak több mint a fele függő (54 %), 32 % pszichiátriai beteg, és 10 %-uk tartósan beteg.

A norvég hajléktalan-ellátás központi célja: a lakhatás alapvető emberi jog, mindenkinek jár, nem csak az udvariasan viselkedő emberek előjoga, és akkor is jár, ha valamilyen súlyosabb probléma van a viselkedésével.

A lakástámogatás stratégiája a 80 % támogatás-20 % önerő, de a sérülékeny csoportok akár 100 % támogatásban is részesülhetnek. Sőt, vissza nem térítendő támogatásban is részesülhetnek a leghátrányosabb helyzetűek. Az Önkormányzatokat is serkentik arra, hogy támogassák a rászorulókat, mégpedig úgy, hogy nekik adják át a 20 %-os támogatást. A szövetkezeti és a bérlakásokhoz is megadják a 20 %-os támogatást. Életszínvonal-javító intézkedéseket 1999-től léptettek életbe, kormányzati dokumentumként jelent ez meg.

2001-től 2004-ig hajléktalan-projektek működtek a 7 legnagyobb városban: nemcsak lakhatást, a szükséges szociális támogatást is jelentett ez. Kidolgoztak különböző lakhatási támogatás és szociális munka-metódusokat. A norvégok szerint minél kevesebb hátrányos helyzetű ember él együtt, annál sikeresebb a kigondozásuk. Már 2001-ben is kisebb intézményeket hoztak létre, de azóta a még kisebb intézményeket preferálják. Tapasztalataik szerint a nagy, közös szobák, illetve akár a közös wc-s szállások nem segítették az embereket az életszínvonaluk javításában. Viszont azok, akiknek saját minigarzont biztosítottak, azok sokkal jobban érezték magukat, és javult az élethelyzetük is. Fontosnak tartják azt is, hogy valaki foglalkozzon velük a továbbiakban is. 2004-ben befejeződött ez a projekt, és a következő már az összes nagyvárost lefedte. Ennek a projektnek az a címe, hogy „Az állandó lakhatás útja”. Idén is ez zajlik. A hajléktalan-stratégiájuk nagyban hasonlít pl. az írekéhez. Más országokban elsősorban az utcán alvást akarták megszüntetni, ez Norvégiában nem nagy probléma. Vannak, akik kint alszanak fedél nélkül, de az egy nagyon kis csoport. Három céljuk volt: az első, hogy megelőzzék azt, hogy az emberek hajléktalanná váljanak, a második

az, hogy jó minőségű éjjeli menedékhelyeket hozzanak létre, mert van, akinek arra van szüksége rövid ideig, és hogy viszonylag gyorsan kipörgessék őket, és tartós lakhatáshoz jussanak. *A stratégia egyik alapelve, hogy a hajléktalanság összetett probléma, és stratégiai partnerségi együttműködésekre van szükség ahhoz, hogy megoldásokat találjanak erre.*

2001 óta a Housing Bank feladata az, hogy a különböző önkormányzatok közötti hajléktalan-stratégia megvalósulását koordinálják az önkormányzatokkal együtt. Nemzeti szinten együttműködést szerveznek a különböző minisztériumok és állami intézmények között. Például az egészségügyi minisztérium, a szociális és integrációs minisztérium, a család és a gyermekügyi minisztérium, az igazságügyi minisztérium, tehát minden olyan minisztérium között, akik a hajléktalanügyben érintettek. Országos szinten együttműködnek a civil szervezetekkel. Az utóbbi időben hajléktalanok vagy volt hajléktalanok által szerveződött egyesületek és szervezetek is becsatlakoztak az országos munkába. 2001-ben még nem volt ilyen szervezet, de most már több is működik. Regionális szinten is együttműködnek szervezetekkel, kórházakkal, illetve egészségügyi intézményekkel, és a Lakhatási Bank régiós irodájával. A helyi önkormányzatok szintjén, ahol a gyakorlati munka van, ott mindenféle szociális irodákkal, egészségügyi ellátókkal működnek együtt. És pl. lakhatási hivatalokkal, akik felelősek a kilakoltatásokért. A Lakhatási bank szervezi meg a különböző szintek együttműködését az összes szereplő között. Maga a Lakhatási Bank felelős azért, hogy bátorítsa az önkormányzatokat, megszervezze és koordinálja a programokat, illetve tapasztalatátadást szervezzen.

Az önkormányzatok felelősek azért, hogy helyi szinten megszervezzék az együttműködést, és hogy betartsák a szociális törvényt. A norvég szociális törvény értelmében az önkormányzatok a felelősek azért, hogy mindenkinek legyen fedél a feje felett, de nem kötelességük önálló lakhatásról gondoskodni, a legtöbb önkormányzat mégis ez irányban halad. Puha módszerekkel dolgoztak az egyeztetések során, mivel nem kényszeríthetnek egy önkormányzatot sem semmire. Ezért inkább a „sárgarépa-módszert” alkalmazták, amit elhúztak az önkormányzatok orra előtt. Vissza nem térítendő támogatásokat tudtak adni a segélykeretükből, hogy hajléktalan-projektek indítsanak be. Szerveztek konferenciákat a hajléktalanos projektek bemutatására, és együttműködéseket, partneri kapcsolatokat hoztak létre. Létrehoztak regionális kapcsolatépítő fórumokat, ahova a helyi szintű szereplőket hívták el, de mégis az egész régió belül tudtak tapasztalatot cserélni.

Ilyen nagy fokú együttműködés korábban nem létezett.

A fórumok tapasztalatcserére és az együttműködésre egyaránt alkalmasak a különböző szereplők között. Létrehoztak tizenkilenc regionális hálózatot, amiben összesen 135 önkormányzat vesz részt, azért, hogy tudjanak tapasztalatot cserélni a különböző projektjeikkel, eredményeikkel kapcsolatban. Ennek az lenne acélja, hogy a jó ötleteket hazavihessék, és saját stratégiákat készíthessenek. Ezek a hálózatok új módszereket, helyi együttműködések hoznak létre.



Egyesek azt gondolhatnák, hogy ez az együttműködés már-már túlzó, hogy ilyen sok szereplőt vontak be, de a gyakorlat azt igazolja, hogy fontos bevonni nem csak az önkormányzatokat, hanem minden más szereplőt is. Együttműködési megállapodásokat hoztak létre különböző szinteken, ennek három példáját mondta el az előadó.

Korábban ilyen nem volt, de mivel ők a nemzeti program koordinátorai, ezért új területeket is meghódítanak, pl. ilyen együttműködésekkel.

Az egyik ilyen, hogy a kormányzat, illetve a helyi és regionális önkormányzatok nemzeti szövetsége létrehozott egy együttműködési megállapodást, amiben megegyezett arról, hogy kiknek a felelőssége a hajléktalanság megelőzése és orvoslása. Az egész kormány felelősséget vállalt ennek az együttműködésnek a betartásáért.

Egy következő együttműködési szint, hogy az Igazságügyi minisztérium, szintén az önkormányzatok nemzeti szövetségével aláírt egy megállapodást, a börtönből szabadulók segítése érdekében. Helyi szinten pedig a konkrét börtönök és önkormányzatok írtak alá egy megállapodást, hogy mi történik azokkal, akik szabadulnak, milyen lakhatási megoldásuk lesz, és milyen szociális támogatást fognak kapni. Akkor kezdik el a szociális munkát, amikor a kliens a börtönben van még. Az Üdvhadseregnek van pl. egy ilyen projektje, ahol voltunk is intézménylátogatáson.

A hajléktalanság megelőzése mindig egy nehéz kérdés, mert nem lehet tudni előre, hogy ki az, aki meg tud küzdeni a saját erejéből, és ki az, aki hajléktalanná válik. De együttműködési megállapodásokat írtak alá a kilakoltatók és az önkormányzatok. Az első két-három évében a programnak nagyon hirtelen esett vissza a kilakoltatások száma, de aztán újra emelkedni kezdett. Előadónk szerint ennek okát a világgazdasági válságban is lehet keresni. De még

mindig sokkal jobb az arány így, mint akkor lett volna, ha nem lett volna szociális munkás, aki együttműködik a kilakoltatókkal, és a kilakoltatottakkal.

Egy másikfajta megelőzés az, hogy a különböző átmeneti élethelyzetben élő embereket támogassák. Például a börtönből szabadulás egy ilyen átmeneti állapot. Azt mutatják a statisztikák, hogy a börtönbe kerüléskor az elítéltek egyharmada hajléktalan, kikerüléskor már kétharmaduk

Egy másik ilyen átmeneti élethelyzet a fiatalkorúak nagykorúvá válása, akik állami gondozottak voltak. Tizenhét éves korukban különböző szolgáltatásokra jogosultak, de nem mindenki él ezekkel a lehetőségekkel, mert van, aki saját erőből próbál meg boldogulni, csak nem mindenkinek sikerül. A mostani hajléktalan-stratégia ezeket a csoportokat próbálja meg erőteljesen támogatni.

Franciaországi tanulmányútja során akadt egy olyan programra az előadó, ami egyben képzést, lakhatást és foglalkoztatást is biztosít. Ilyen programokat szeretnének itt is létrehozni. Egy másik veszélyeztetett csoport a szétbomló családok. Ha van két felnőtt, akár gyerekekkel, akár gyerekek nélkül, egy közös lakásban, amikor szétmennek, mindig az a kérdés, hogy ki hova költözik? Természetesen a legtöbb családban meg tudják ezt maguktól oldani, de ahol vannak még egyéb problémák, szenvedélybetegség, vagy más, akkor ott legalább az egyik felnőtt hajléktalanná válik. Alapvetően megpróbálnak mindenkit minél hamarabb tartós lakhatáshoz juttatni. Alapesetben ezek normális, átlagos lakások, néhány esetben különleges célcsoportoknak speciális lakások. Az általunk meglátogatott hajléktalanszállások a különleges célcsoportoknak fenntartott szállások voltak.

Nem sikerül mindenkit azonnal állandó lakhatáshoz juttatni, úgyhogy vannak átmeneti segítségnyújtó intézmények is. Egy ilyen átmeneti lakhatást biztosító projektet is megnéztünk kint-tartózkodásunk során.

Az átmeneti szállások közül némelyik nagyon rossz színvonalat biztosít, és ők megpróbálják ezeket felújítani és jobbá tenni, de még mindig vannak nem megfelelő minőségűek. Alapvető cél az, hogy 3 hónapnál tovább senki ne lakjon átmeneti szálláson. A legtöbb embert sikerül 3 hónap alatt kipörgetni, de nem mindenkit.

A lakhatási és a szociális szektornak együtt kell működni. A szociális támogatás áll szociális munkából, a mindennapi élet elsajátításából. Ha valakinek szenvedélybetegsége van, akkor azzal kapcsolatos segítségekből.

2001-ben indult be az első ilyen projekt, és annak 2007-ben lett kész a kiértékelése. Azt vizsgálták, hogy a 2001-ben indított programok még mindig futnak-e, illetve hogy az akkor ott lakók még mindig lakásban laktak-e. A programok nagy többsége még mindig futott

2007-ben, és azoknak az ügyfeleknek, akik lakáshoz jutottak, 50 %-a még mindig ugyanabban a lakásban élt. További 1/3-a a lakóknak tervezett módon költözött el másfajta lakhatásba.

És az volt az eredmény, hogy akik lakhatási támogatást kaptak valamilyen másfajta támogatással, azoknak az életkörülményei javultak. Voltak olyan lakók, akikkel 3-5 éven keresztül együtt kellett dolgozni ahhoz, hogy elkezdjenek gondolkozni azon, hogy mi lesz velük. Tehát Norvégiában először lakáshoz juttatják, majd tovább segítik a hajléktalanokat.

Vannak vissza nem térítendő támogatások, és minden évben kiutaltak egy díjat is a legsikeresebb önkormányzati projekteknek. Az első egy északi önkormányzat. Ők azt tűzték ki célul, hogy teljesen felszámolják a hajléktalanságot az önkormányzaton belül. Új szolgáltatásokat vezettek be, és minden egyes hajléktalan emberről tudtak gondoskodni. Tartós lakhatásba kerültek. Azóta vannak új hajléktalanok, de akik akkor voltak, azokat mind elhelyezték valahová.

A legnagyobb sikerük az, hogy a nehéz, szenvedélybeteg csoportokkal is tudtak eredményeket elérni, akiket senki nem szívesen fogad be, mert viselkedészavarosak és zajosak. Nem tartják be a megbeszélések időpontjait, illetve nem jönnek el a megbeszélésekre. Olyan metódust vezettek be náluk, ahol nem kellett időpontra megjelenni, hanem bármikor meg lehetett jelenni. Ha az ügyintéző éppen el volt foglalva, a kliens meg tudta várni, amíg tud vele beszélni, és addig kávézhattak is.

Norvégiában a hivatalok általában 3 órakor bezárnak, de speciális ügyfélcsoportok esetében ez az északi önkormányzat nyitva tartott 5-ig, vagy akár 6-ig is, bizonyos napokon. A korábbi irodában tapasztalt problémák, mint pl. az ügyfelek agressziója, mind megszűntek egyik pillanatról a másikra az új irodában.

A következő díjat egy Melan nevű önkormányzat kapta, akik saját erőből épített házakra pályáztak, és olyan programot találtak ki, amiben megtanították az embereknek, hogy hogyan kell házat építeni. Olyanokat is bevontak, akik börtönben voltak, és aztán saját házakat tudtak építeni maguknak.

Most már több ilyen projekt is van, de ez volt az első ilyen. Ez a projekt új házakat épített, a többi inkább restaurálja a már meglévő épületeket.

A következő nyertes projekt az egy Oslo lakhatási iskola nevű projekt volt, akik abban segítettek a hátrányos helyzetű embereknek, hogy átképezzék őket. Akár szakmai jellegű képzést, akár iskolarendszerű képzést szerveztek, hogy segítsenek bennmaradni a lakóknak a már meglévő lakásaikban. Főzőtanfolyamot szerveztek nekik, pénzbeosztós óráik voltak, illetve a lakásról gondoskodást tanították meg nekik.

Az elmúlt évben egy bergeni lakhatási projekt nyert, ahol 4 sokproblémás hajléktalan nő él most már 6 éve integrálódva a közösségbe.

Ennyit mondott el nagyszerű előadónk a Norvég hajléktalanokkal kapcsolatos stratégiákról.

A megfigyelt témám tanulmányutunk során a „team-működés az egyes teamekben” volt.

Azt tapasztaltam, hogy a norvég és a svéd működés eltér egymástól ebben a tekintetben is, ez nyilván az eltérő életkörülményeknek, és az intézmények a hazaitól eltérő céljának köszönhető működést eredményez. Ami teljesen eltér az itthoni működéstől mind a két országban, az a szociális munkások szerepe a szállásokon. Norvégiában eredménynek könyvelik el, ha minél hosszabb ideig a szálláson tudnak tartani egy lakót.

Svédországban az elhelyezés és a megállapodások megkötése és hosszabbítása a szállásokon kívül, egy ún. Hajléktalan irodán történik, akik az ellátásokat is fizetik az egyes intézményeknek. Ezért a szociális munkások inkább támogató, motiváló szerepükben tudnak együttműködni lakóikkal.

Először a Norvégiában tapasztaltakról írok.

Mint azt már beszámolóim elején is említettem, a norvégoknál koncepciózusan kicsi intézmények létesülnek. Ezekben az intézményekben néhány fős, 2-3 4-5-6 fős teamek dolgoznak. Az általunk meglátogatott intézményekben mindenhol reggel egy team-megbeszéléssel kezdődik a nap, ahol kávéznak, és megbeszélik a napi eseményeket is. Ez kb. fél órát vesz igénybe. Megbeszélik azt is, hogy melyik lakóval mi történik aznap. Ki érkezik, ki távozik, ki jön aznap esetkonferenciára. A lakóknak általában 2 esetkezelője van, hogy mindig legyen kit elérni baj esetén. Minden lakóval naponta kell beszélni. Az esetek elosztása egyenetlen, van, akinek 6 esete van, van, akinek 3. A lakók kéréseit is megpróbálják figyelembe venni. Minden lakónak van más szociális munkás-kontaktja is, és rendszeresen tartanak esetkonferenciákat lakóik jelenlétében.

Ezen felül a munkarendbe be van építve heti két-három óra esetmegbeszélés, és havi egy óra szupervízió is. Szükség szerint lehet kérni pszichológus segítségét is. Fontosnak tartják, hogy napközben is teamként működnek együtt.

A dolgozóknak nem kell szociális munkás végzettség a munka ellátásához, és nincsen ún. Etikai kódexük sem, tehát semmi egyezmény a szociálisok viselkedésére vonatkozóan. A teamekbe a segíteni akaró, a team-tagoknak szimpatikus embereket válogatnak be. Fontosnak tartják a segítő attitűdöt, és azt, hogy a szociális munkások jól jöjjenek ki a különböző ügyfelekkel.

Az esetmegbeszélő rendszeréről: ha valaki esetet akar hozni, a vezetőnél jelzi ezt a szándékát, és egy rövid leírást küld szét az esetmegbeszélőn részt vevő kollégáknak az esetről, az esetleges problémáról. Az esetmegbeszélés a családterápiában használatos módszer alapján működik: mindenki reflektál az esetre, elmondja az azzal kapcsolatos gondolatait, de nem adnak direkt tanácsot egymásnak. Úgy érzik, így megoszlik a felelősség, és ez a teamben való munka erőssége. A börtönprojektben dolgozó hölgy elmondása szerint egy ügyféllel heti 5 órát töltenek együtt.

A svéd hajléktalan-ellátásban a teamek működése közelít az itthonihoz, itt nagyobbak az intézmények, és a teamek is, de a délelőtti és néhol a délutáni kávézás ott is elterjedt szokás. Ilyenkor ők is egyenként végigbeszélnek a lakókat. Itt részletesen megbeszélnek a napot. Ezen felül van még az esetmegbeszélés, és a havi 1-2 szupervízió is. A nagyobb intézményekben ilyenről nem számoltak be.

A kollégák végzettsége általában szociális jellegű. Egyik átmeneti szálláson a lakókkal és a teammel közös reggeli a szokásos, de itt nem beszélnek a szállás ügyeiről.

A szociális munka eszköztárában most a motivációs interjú az elterjedt, ezt tanítják meg az átmeneti szálláson dolgozó kollégáknak. Általában a más teamekkel való együttműködést kiemelt fontosságúnak tartják a munkavégzésben. Folyamatos továbbképzésben részesülnek a kollégák elmondásuk szerint.

Kiegészítés Lengyel Kriszta összefoglalójához

(Győri Péter)

A 2006. évben jóváhagyott norvég hajléktalanügyi stratégia főbb elemei

(Csak annak bemutatása, hogy milyen területekre terjed ki a program.)

Stratégiai területek

1. A kilakoltatási értesítések és a kilakoltatások számának a csökkentése

- 1.1. Hogyan csökkenthetőek a kilakoltatások
- 1.2. Helyi együttműködési modellek a kilakoltatások csökkentése érdekében
- 1.3. Helyi projektek
- 1.4. Pénzügyi és adósság-tanácsadás
- 1.5. Gazdálkodási tanácsadás
- 1.6. A szokások és kiadások áttekintése

2. Börtönből saját otthonba

- 2.1. Együttműködési megállapodások a visszailleszkedés érdekében
- 2.2. Együttműködési megállapodás T. önkormányzat és T. börtön között
- 2.3. Lakhatási projektek
- 2.4. Együttműködési projektek
- 2.5. Értékelő kutatás

3. Kríziskezelő intézményekből saját otthonba

- 3.1. A margón lévők
- 3.2. Példák

4. Éjjeli menhelyek színvonalának emelése

- 4.1. A helyi önkormányzatok szerepe

5. Hajléktalanok segítése a mielőbbi kikerülésben

- 5.1. Átmeneti lakhatási szolgáltatások
- 5.2. Gyors lakásfelajánlás – példák
- 5.3. Jelentések

6. A hajléktalanok számának áttekintése

Részletek a programból:

1. A kilakoltatási értesítések és a kilakoltatások számának a csökkentése

1.1. Hogyan csökkenthetőek a kilakoltatások

A stratégia azt tűzte ki, hogy az értesítéseket a jelenlegi 50 %-ára, a kilakoltatásokat 30 %-kal kell csökkenteni.

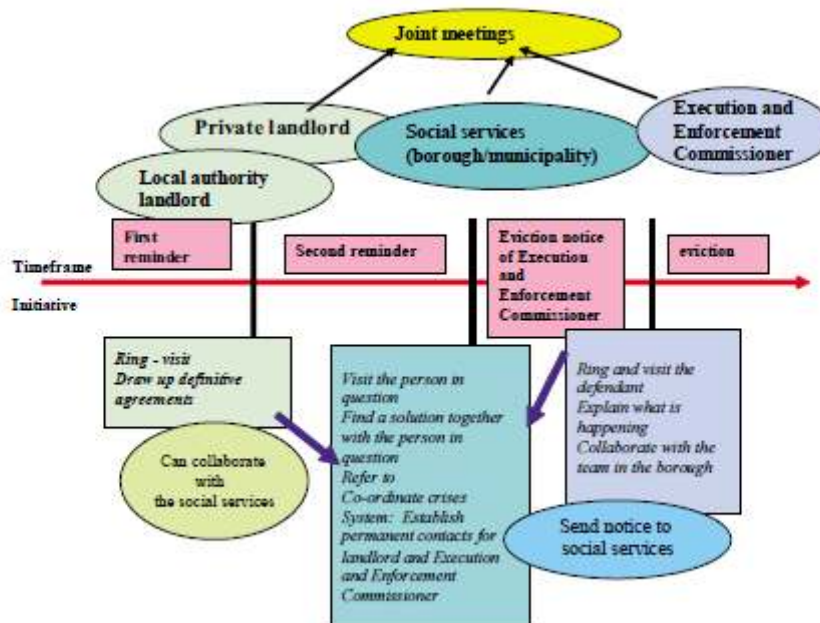
	2004	2005	% change
Eviction notices	14809	11773	-20 %
Evictions	3 326	2703	-19 %

Ehhez:

- Alapvetően a jól kidolgozott együttműködési eljárásokat kell elterjeszteni.
- Közvetlenül kell folyósítani a lakásfenntartási támogatásokat a bérbeadónak.
- Úgy kell szervezni a segélyeket, hogy a lakbér-fizetésre sor kerüljön.
- Biztosítani kell, hogy ilyen helyzetekben a segítő szolgálatok minél korábbi stádiumban beléphessenek a folyamatba.
- Telefonos és helyszíni tanácsadó szolgáltatásokat kell kialakítani.
- Aktív kísérő (együttműködési) szolgáltatásokat kell kialakítani.

1.2. Helyi együttműködési modellek a kilakoltatások csökkentése érdekében

Oslóban az ábrán bemutatott eljárást alakították ki, ezt ajánlják a többi önkormányzatnak is.



1.3. Helyi projektek (példák)

1.4. Pénzügyi és adósság-tanácsadás

Az Egészségügyi és Szociális Minisztérium koordinálja azokat a különböző kezdeményezéseket, melyek az önkormányzatoknál folynak adósságkezelés ügyében. Ezek céljai:

Információnyújtás a tanácsadás lehetőségeiről, elérhetőségéről

Az adósságkezelési tanácsadás oktatásának bevezetése a felsőfokú szociális képzésbe

A piaci alapú pénzügyi tanácsadás tapasztalatainak a felhasználása

A helyi hálózatok koordinációjának az ösztönzése

Az adósságkezelési tanácsadó szolgáltatások ösztönzése, támogatása, kialakítása

A hitelezők és a tanácsadók közötti kapcsolatok erősítése

1.5. Gazdálkodási tanácsadás

Hat önkormányzat ilyen irányú „jó gyakorlata” lett leírva és azok leterjesztésére javasolják ezek tanulmányozását.

1.6. A szokások és kiadások áttekintése

2. Börtönből saját otthonba

Egy célzott felmérés azt mutatja, hogy a börtönből szabadulók 1/3-ának nincs hova mennie, sokak nagyon eladósodottak, szoros összefüggés van a bűnözés, a drog és a mentális betegségek között. Sokak elveszítik korábbi lakhatási lehetőségeiket a büntetés ideje alatt.

2.1. Együtműködési megállapodások a visszailleszkedés érdekében

T. önkormányzat kialakított egy együtműködési eljárást az Igazságügyi Minisztérium közreműködésével az ott lévő börtönnek, mely segíti a szabadulók visszailleszkedését. Ezt kell elterjeszteni a többi önkormányzatnál is.

2.2. Együtműködési megállapodás T. önkormányzat és T. börtön között

A jól működő együtműködés keretei:

Pontos eljárások megfogalmazása az együtműködés lépéseiről, ütemezéséről.

Rendszeres közös megbeszélések

A szabadulók szükségleteinek felmérése jó előre, korai egyeztetés az önkormányzattal.

Önkormányzati oldalról az utógondozás rendjének pontos kialakítása, a különböző ügyosztályok és a BVintézet kommunikációjának javítása, a BV tájékoztatása a lakhatási lehetőségekről, támogatásokról. A szervezeten belüli együtműködés jelentős megerősítése.

2.3. Lakhatási projektek

Több olyan – civil – lakhatási projekt kezdett működni támogatásokkal, melyek a szabadulás és az önkormányzati lakáshoz jutás közötti elhúzódó időszakot próbálják áthidalni.

2.4. Együttműködési projektek (példák)

2.5. Értékelő kutatás

3. Kríziskezelő intézményekből saját otthonba

The KOSTRA definition of an institution is as follows:

- The specialist health service's substance abuse initiatives
- The specialist health service's mental health initiatives
- The specialist health service's somatic initiatives
- The specialist health service's rehabilitation institutions
- The specialist health service's out-patient provisions (substance abuse/psychiatry/somatics)
- Municipal care institutions
- Child welfare institutions

3.1. A margón lévők

3.2. Példák

4. Éjjeli menhelyek színvonalának emelése

4.1. A helyi önkormányzatok szerepe

	2002	2003	2004 %	% Fall 2002-2004
Norway	4703	3902	3663	-22
Oslo, Bergen, Trondheim, Stavanger, Tromsø	2930	2165	1853	-37
Percentage in towns of country as a whole	62	55	51	

5. Hajléktalanok segítése a mielőbbi kikerülésben

5.1. Átmeneti lakhatási szolgáltatások

5.2. Gyors lakásfelajánlás – példák

5.3. Jelentések

6. A hajléktalanok számának áttekintése

„Mi is szakértők vagyunk!”

Beszámoló egy norvég érdekképviseleti csoport működéséről

(Fehér Boróka)

Line Eikenes, a RIO munkatársa, mutatta be szervezetét. A RIO egy betűszó, azt jelenti, hogy „Gyógyult Szenvedélybetegek Érdekképviseleti Szervezete”. A RIO-t volt szenvedélybetegek hozták létre és működtetik, mára már egész Norvégia területén vannak sejtcsoportjaik¹. A szervezet célja a szenvedélybetegek



érdekképviselete, attól függetlenül, hogy épp hol tartanak a betegségükkel való megküzdésben – épp úgy képviselik az akut szerhasználókat mint az absztinens alkoholproblémás embereket. Alapelvük, hogy a szenvedélybetegek is értéket képviselnek a közösségen belül, s sok más mellett a szenvedélybetegséggel kapcsolatban hatalmas tapasztalatuk van, melyet ki lehet aknázni a közösség érdekében. Szeretnének leszámolni az „ők” és „mi” mesterséges különállással és elérni azt, hogy a szenvedélybetegekre is elsősorban egyénként tekintsenek. Az érdekképviseleti szervezet politikailag és vallásilag semleges.

A RIO-nak országosan körülbelül egy tucatnyi fizetett munkatársa van, de az önkéntesek száma több százra tehető. A fizetett munkatársak bérét jellemzően pályázatok, projektek útján teremtik elő, de a kormányzat is hozzájárul a szervezet működéséhez négy főállású munkatárs bérével. Ahogy Line fogalmaz, ez remek rendszer, mert azért fizeti őket a kormány, hogy aztán jól fenékbe rúgják őket! Meglepő módon azonban ez működni látszik és a biztos támogatás nem lustítja el a szervezetet, sőt! A weblapjuk (www.riorg.no) alapján rendszeresen hallatják kritikai hangjukat, s a médiában is folyamatosan tesznek közzé tájékoztató, figyelemfelhívó jellegű cikkeket, anyagokat.

A szervezet tagjai a társadalom különböző szintjein képviselik a szenvedélybetegeket és érdekeiket – tanácsot adnak, véleményeznek, felhívják az érintettek figyelmét legyen szó akár az országos döntéshozatali fórumokról, akár a regionális vagy helyi önkormányzatokról, szomszédságokról, vagy ellátó szervezetekről. Norvégiában (is) erősen összefonódik a

¹ Line magas, csinos norvég nő, aki nyíltan vállalja múltját: elmondja, hogy valaha ő is drogozott, hajléktalanként élt 8 évet. Jelenleg több éve tiszta, és két éve a RIO félállású munkatársaként járja az országot képzéseket tartva, tanácsot adva és a szervezet munkáját ismertetve. Sok honfitársával együtt folyékonyan beszél angolul is, így nemzetközi kapcsolat-teremtésben, tanulmányutak szervezésében is járatos.

hajléktalanság és a szenvedélybetegség, így a RIO tagjai közül sokan saját tapasztalatból ismerik a hajléktalanságot, akár közterületen alvás, akár intézményes lakhatás formájában. A norvég hajléktalan stratégia egy másik kiemelt célja annak megelőzése, hogy az intézményekből (kórházakból, rehabilitációs osztályokról vagy börtönökből) szabadulók ne váljanak hajléktalanná – s a volt szenvedélybetegek, különösen a drogosok maguk is megjártak több ilyen intézményt.

A RIO 2008-ra a hajléktalan embereket érintő döntéshozatal és szakmai viták hivatalos szereplőjévé vált. 2006-ban kísérleti projektként minőségbiztosítási keretet dolgoztak ki, hogy a támogatott lakhatási programban a hajléktalan emberek szempontjai is érvényesüljenek. Ez a kezdeményezés olyan sikeresnek bizonyult, hogy 2008-ban együttműködési megállapodást írtak alá a norvég Lakhatási Bankkal, melynek keretében 2010-ig országosan tanácsadóként működnek közre minden, a hajléktalan embereket és a támogatott lakhatási programot érintő kérdésben. Munkájuk során egyértelműen ügyfél-szemként lépnek fel, s azt vizsgálják meg, hogy az intézmények, programok használói szempontból milyenek, s hogyan lehetnének sikeresebbek.

Ennek érdekében szeretnék, ha a különböző szereplők párbeszédet kezdenének egymással – e cél elérése érdekében regionális konferenciákat szerveznek, ahova hívják az ellátók, önkormányzatok és az érintettek képviselőit, hogy együtt gondolják át a lehetséges fejlesztési irányokat, prioritásokat.

Munkájuk során egyfajta nyilvánossági szerepet is ellátnak, s folyamatosan felhívják a kormány figyelmét a hajléktalan emberek problémáira - miközben Norvégia a világ egyik leggazdagabb országa, és az ENSZ felmérések szerint itt a legjobb élni, a munkanélküliség alacsony, s a jóléti juttatások bőségesek, 2005-ben mégis 5500 hajléktalan embert tartottak nyilván az országban, akiknek 60-65%-a szenvedélybeteg volt. Álláspontjuk szerint ennek egyik oka az, hogy a kormányzat sokáig a lakásvásárlást bátorította, s nincs elégséges bérlakás, különösen pedig megfizethető, önkormányzati bérlakás szektor. S hiába az országos hajléktalan stratégia, a megerősített helyi figyelő és támogató rendszer, ha közben az önkormányzati bérlakás szektort egyre növekvő ütemben privatizálják. Bár Norvégiában mindenkinek alkotmányos joga, hogy fedél legyen a feje fölött, amiről az önkormányzatnak kell gondoskodnia, a törvény szerint a célra átmenetileg megfelel az éjjeli menhely, átmeneti szálló, szálloda, kemping, faház vagy akár a sátor vagy hasonló megoldás is! A RIO különösen ez utóbbiakat tartja aggályosnak.

Az átmeneti lakhatásból Norvégiában is szükös a kijutási lehetőség, így sokan évekig nagylétszámú intézményekben várákoznak valami jobb lakhatásra. Bár a törvény mindenki

számára biztonságos és jó minőségű lakhatást ír elő, az ilyen intézmények esetében egyik sem teljesül – szenvedélybetegekről lévén szó a hasonló problémájúakkal való összezártság egyébként is megnehezíti a tisztulást.

Azt szeretnék elérni, hogy a politikusok mindenkit egyénként lássanak, egyéni szükségleteik és vágyaik, képességeik és készségeik mentén juthassanak a számukra megfelelő segítséghez. A fedél önmagában nem elég, otthonra lenne szükség. Avval, hogy csak fedelet ajánlanak a hajléktalan embereknek, megfosztják őket attól a reménységtől, hogy valaha igazi otthonra találjanak. Kritizálják a teljesen elfogadó és kiszolgáló attitűdöt is: azt vallják, hogy a tiszteletteljes párbeszédnek, partneri kapcsolatnak az elvárások, kölcsönös jogok és kötelezettségek is részei. Fontosnak tartják, hogy a hajléktalan emberek a szabadidő értelmes eltöltésében, kihasználásában is segítséget kapjanak. De legfontosabb, hogy az őket körülvevő emberek higgyenek abban, hogy képesek lesznek kilábalni a nehéz élethelyzetből.

Számomra nagyon meglepő volt, hogy milyen felelősségteljesen beszél a hajléktalan emberekről: nem olyan fajta érdekképviselőt valósítanak meg, ahol csak a hajléktalan emberek jogaik védik, hanem elvárják, hogy velük szemben is érvényesek legyenek bizonyos elvárások. Nem idealizálják a szenvedélybetegeket, de megkövetelik velük szemben is a méltányos, tiszteletteljes, felelősségvállalást elősegítő bánásmódot. S mindezt az állami döntéshozók is felkarolják, ami nem kis bátorságra vall – milyen jó lenne, ha itthon is megerősödnének az olyan alulról jövő kezdeményezések, melyek a hajléktalan emberek érdekképviselőt tűzték ki feladatukul.

Natthjemmet – hajléktalan nők lakhatási programja

(Földi Betty - Németh Balázs)



A hajléktalan hölgyek számára fenntartott „szálló” 4 asszony számára biztosít lakhatási lehetőséget. Egy családi házról van szó, mely külsőre mindenben hasonlít a környező lakóépületekhez. A város központjától kb. 15 percre lévő kertnegyedben található, a 4 ügyfélnek 5 munkatárs viseli gondját.

A szóban forgó ügyfelek korábban utcán éltek, a szociális munkások hatékony közreműködésével sikerült lakhatásukat így megoldani.

A házban, ami ott szállónak minősül minden hölgy külön szobában lakott, a szaniter helyiségek, a konyha, a dohányzó szoba és a nappali közösek voltak. Az egy főre jutó élettér még a skandináv viszonyokhoz képest is bőséges volt - Norvégiában egyébként az egy főre jutó átlagos lakóterület 54 m².

Említésre méltó továbbá, hogy a ház pincéjében külön mosókonyha áll a lakók rendelkezésére, itt helyezték el a raktárat is, és ezen a szinten kapott helyett a munkatársaik irodája is. Minden kényelem, magas szintű ellátás ellenére a lakók szocializációjához

Skandináviában is rögzös út vezet: a mosókonyha melletti

raktárból - itt tárolják a közelben lakóktól adományként kapott élelmiszereket és ruhaneműket - furcsa módon el-eltűnedeztek az értékesebb árucikkek. A konfliktusokat és a



gyanúsítgatásokat elkerülendő az intézmény vezetője úgy döntött, hogy a mosókonyhába csak a lakók által megválasztott társuk léphet be s így ő végzi a többiek ruháinak tisztítását is.

Látogatásunk időpontjában a 4 lakó közül csak eggyel találkoztunk, ő éppen – ideiglenesen – munka nélkül volt, a többiek ekkor megszokott napi foglalatosságukat végezték:

- egyikük intézményes munkaviszony keretében utcát sepert,
- a másik lakó rendszeresen hulladékot gyűjt (kukázik-lomizik),
- a harmadik lakó prostituált.
- S mint már említettem, negyedük munkanélküli.



Az öt munkatárs közül 1 fő vezető, 1 nővér, a többiek szociális munkás végzettséggel felváltva adnak ügyeletet.

A szállás berendezése esztétikus, konyhája kifejezetten irigylendő és az egész ház a közismerten magas szintű skandináv lakáskultúra igényeit is kielégíti.

A „kimeneti oldalt” nézve korántsem ilyen elismerésre méltó a teljesítmény. Az itt lakó asszonyok közül mindössze egy rendelkezik munkaviszonnyal a többiek életstílusa, professzionális státusza semmiben nem tér el a BMSzKI Női Éjjeli menedékhelyén tapasztaltaktól.

Ha figyelembe vesszük, hogy „budapesti viszonylatban” 70-80 ügyfél sorsát nyolc szociális munkás igyekszik egyengetni, büszkén állapíthatjuk meg, hogy – bár eredményeink messzemenően hasonlóak a norvég szálló mutatószámaihoz, költséghatékonyság tekintetében lényegesen jobbak vagyunk.

Ami irigylésre méltó: a környék lakói teljesen elfogadják lakótársként a szállás ügyfeleit, élelmiszerekkel, ruhaadományokkal segítik őket. E tekintetben a Kárpát-medencében bőségesen lenne még tennivalónk.

Flexbo

Lakhatási projekt korábban utcán élő hajléktalanok számára

(Németh Balázs)

2009. október elsején került sor Oslo közvetlen közelében egy igen érdekes intézmény meglátogatására.

Állandó kísérőnk, Gunnar Sveri, a norvég Husbanken képviselőjében kalauzolt el minket egy a szervezete által támogatott projekt megtekintésére.

A helyszínen a főváros képviselőjében egy kolléga, valamint a konkrétan a terepen dolgozó két szociális munkás várt minket.

A projekt lényege

Mint megtudtuk, e program alapötlete Dániából, Koppenhágából származik. Ezt az alapötletet dolgozták át a norvég szakemberek saját környezetükre alkalmazva.

Öt különálló kis faház alkotta telepet építettek korábban huzamosabb ideig az utcán élő hajléktalanok számára. A kis telepen külön faházban kapott helyet a szociális munkások irodája. Az öt faház mindegyike egyszemélyes: kis hálószoba, amerikai konyha nappali, elő- és fürdőszoba körülbelül 30 négyzetméteren.

A projektbe bekerült lakók tulajdonképpen minden kötelezettség nélkül foglalhatták el a



számukra kijelölt faházat. Mindegyikük sajátjaként kezelhette a kis ingatlant: az általunk megtekintett három faház közül a saját magát Nurkebo (kb Cicababa) becézővel aposztrofáló hölgy a sajátját kívülről gyönyörűen sárgára festette, a hálószobát rózsaszínű bútorokkal, kiegészítőkkal rendezte be; egy

másik faházat azonban lakója több napos kábítószeres áramkötése eredményeképpen gyakorlatilag teljesen szétverte. A szociális munkások akkor éppen arról beszéltek a klienssel,

hogy segíthetne a helyreállítási munkálatokban. A harmadik kis házban két férfi ügyfél éppen cigarettát sodort, a berendezés és tisztaság átlagos volt.

A projekt lényege tehát:

1. A sokáig az utcán élő hajléktalanok számára egy biztos, hosszú távú lakhatási megoldás biztosítása.
2. Lassú, kitartó szociális munkával kialakítani az ügyfelekben az önálló élethez, lakhatáshoz szükséges készségeket és képességeket.
3. E sok szempontból problémás (hosszú évekig közterületen élő, kábítószeres és/vagy pszichiátriai beteg) ügyfélkör hozzájuttatása a különböző szolgáltatásokhoz.

A munkatársakról

A telepen két férfi szociális munkás dolgozik. Egy kis faház az ő irodájuk, ahol hétköznapokon 8 órában dolgoznak. Az általános módszerük az, hogy nem, vagy csak nagyon indokolt esetben avatkoznak bele az ügyfelek életébe. Van olyan lakójuk, aki soha, semmiben nem kér segítséget, mások gyakran beszélgetnek velük problémáikról és a különböző hivatali ügyintézéseken túl egészen triviális ügyekkel is megkeresik őket.

A két kolléga véleménye megegyezett abban, hogy az általuk végzett munkát csak szakképzett és

nagy gyakorlattal rendelkező

szociális

munkások

végezhetik. A kis

lakóközösség

szociális,

kábítószer okozta,

fizikai és mentális

problémáit csak

ilyen munkatársak

tudják

szakszerűen



kezelni.

Ez a koncepció azt a célt szolgálja, hogy ne riasszák el az ügyfeleket az intézménytől és a szociális munkásoktól. Ha segítség kell, rendelkezésre állnak, de semmilyen tekintetben nem kötelező együttműködni velük.

A munkatársak fontos célja az, hogy ezt a problémás klientúrát lakhatásban tartsák a projekt keretében.

Ez a –számunkra idegenszerű- attitűd Norvégiában egészen megszokott. A kiemelkedően magas anyagi háttér lehetővé teszi egy rendkívül specializált és magas szintű intézményrendszer működtetését a hajléktalan ellátásban. Az ebben a szférában dolgozó szakemberek célja nem elsősorban a társadalmi reintegráció, hanem az emberhez méltó, biztonságos lakhatás és sokrétű segítségnyújtás biztosítása.

Utcai Kórház

(Földi Betty)

A kábítószer-függők kapcsán vetődött fel a hajléktalanok számára kialakított Utcai Kórház neve, s így lehetőséget kértünk ennek megtekintésére.

A kórház a város központjában, gyalogosan is jól megközelíthető helyen, egy többemeletes lakóépület 3. szintjén található. Befogadó-kapacitása 8 fő, minden beteg külön szobát kap. Az intézmény célja a kábítószer-függők „lábadoztatása”, pontosabban fogalmazva életben tartása, olyan mentális és fizikai állapot kialakítása, amelyben az érintettnek esélye van egy későbbiekben meginduló sikeres rehabilitációra.

A kórház (inkább lábadozó) betegeit az utcai szociális munkások szállítják vagy a hajléktalan-ellátó rendszer más intézményei küldik, amennyiben állapotuk ezt indokoltá teszi. A felügyeletet szakképzett ápolók biztosítják s ha szükséges, kórházba küldik a beteget. A kórházi ellátás ideje alatt a beteg férőhelyét fenntartják.

A Street Hospital funkcióját tekintve a hazai lábadozós ellátásnak felel meg. Természetesen az ellátás színvonalában és környezetében érződnek a skandináv országok szinte korlátlan gazdasági lehetőségei, eredményességét tekintve nem kaptunk információt.



Természetesen tudjuk, hogy a kábítószer-függők rehabilitációja általában igen kevés sikerrel kecsegtető feladat, de szerettem volna tetten érni az igen magas színvonalú ellátás és a rendkívül igényes környezet hatását e folyamatban.

Fredensborgveien

Átmeneti lakhatási program szenvedélybetegek számára – Oslo város
(Gregus Noémi)

Az épület 5 emeletes és 40 db 1 ágyas szobát tartalmaz. Az I. emeleten a súlyosabb drog problémával rendelkezők vagy szociális munka szempontjából nehezebb esetek kerülnek. A többi emeleten a kevésbé súlyos ügyfelek kerülnek elhelyezésre. Minden emeleten 1 ágyas szobák vannak. Az intézmény koedukált. A benn lakók 70%-a férfi és 30%-a nő. A szobákhoz tartozó kulcsokat minden kimenetelkor le kell adni. Vendégeket nem lehet fogadni.

Az intézményt azok vehetik igénybe, akik hajléktalanok.

Bekerülés a városban működő szociális irodán keresztül lehetséges. Az ügyfelek először a szociális irodával kerülnek kapcsolatba. Innen kaphatnak jövedelmet és segítik a lakhatási

programokban való részvételüket. A szociális segítségnyújtás feltétele az együttműködés az irodában dolgozó szociális munkással.

Az intézménybe való bekerülést a szociális iroda munkatársa kezdeményezi. A felvételnek nem feltétele a *methadon* programon vagy elvonó kezelésen való részvétel. A felvételi beszélgetésen az átmeneti szállón dolgozó szociális munkás, a szociális iroda munkatársa és maga az ügyfél is részt vesz. A gyakorlatban a felvételi beszélgetésen az a szociális munkás vesz részt, aki a későbbiekben is foglalkozni fog az



ügyféllel. Az ügyfélnek joga van megismerni az intézményt, annak házirendjét és dönthet, az adott intézménybe való beköltözésről is. Amennyiben mindenki egyetért abban, hogy az ügyfél számára megfelelő az intézmény, megtörténik a beköltözés.

A beköltözést követő nap, megtörténik a szerződéskötés az ügyfél és a szociális munkás között. Minden beköltözőnek 2 szociális munkása van, egy esetkezelő és egy helyettes. A helyettes is pontosan tisztában van az ügyfél gondozásának folyamatával. A megállapodás időtartama 3 hónap, de az esetek többségében kevésnek bizonyul ez az idő a hatékony gondozáshoz. A megállapodásokat egyénre szabottan az ügyfél igényeit figyelembe véve kötik meg. A megállapodás tartalmazza az egészségügyi megállapodást is, amely az egészségügyi segítségnyújtás lépéseit tartalmazza. A megállapodások a gondozási idő alatt



módosíthatóak, ha az ügyfél nem tudja teljesíteni a felvállalt terveket.

A szociális irodával az átmeneti szálló is szerződést köt, mert az ügyfelek után az iroda fizeti a térítési díjakat. Amennyiben az ügyfél jövedelemmel rendelkezik (pl. nyugdíj) az iroda egyezkedik az ügyféllel a fizetendő összeg nagyságáról.

Az intézmény egy kis összeg ellenében

ebédet is biztosít a lakók számára. Ebben az intézményben nem kell, és nem is lehet konyhai vagy egyéb munkát végezni, mert ez csak egy átmeneti elhelyezési forma és nem szeretnék a lakókat az intézményhez kötni. Ennek ellenére vannak visszatérő esetek.

Az átlag életkor a lakók között 25-30 év. 23 éves kor alatt nem szívesen vesznek fel senkit, mert szerintük nem jó, ha a fiatalok ezt az életformát szokják meg.

Az esetszám szociális munkásonként 3-6 fő. Ez attól függ, hogy ki a fő és ki a mellékállású munkatárs. Minden gondozottnak van más jellegű kapcsolata és gondozója más intézményekben.

A dolgozók többsége végzett szociális munkás, de vannak olyanok is, akiknél az iskolai végzettséget a sok éves gyakorlat pótolja.



Kiléptetésnél elsősorban a tartós lakhatási megoldásokat helyezik előtérbe, ilyen például a lakóotthon. A valóságban ez általában valamilyen rehabilitációs intézményt jelent. Az intézményben az ügyfelek átlagosan 6 hónapot töltenek. A kiköltözők börtönbe, utcára, rehabilitációs intézménybe, szociális bérlakásba költöznek.

Az intézményben nappal 8, éjszaka és hétvégén 2 szociális munkás dolgozik. Éjszaka minden dolgozónak ébren kell maradni. A nálunk megszokottól eltérően 7,5 órák a munkanapok.

Minden nap fél 9-től team-et tartanak. Naponta legalább egyszer minden lakóval kell beszélnie a szociális munkásnak. Ekkor beszélnek meg az ügyfél aznapi feladatait, mikor, hol kell megjelennie, és el is kísérik. A szociális munkások napi teendői közé tartoznak az adminisztratív teendők, ügyintézés, napi szükségletek felvétele, és a szobavizit is.

A Házirend tartalmazza, hogy nem kell előtakarékosságot vállalni, a közös helyiségekben nem lehet drogot használni, és az intézmény területén belül árulni. A szoba a benn lakók saját területe, ahol bármit megtehetnek. A saját szobájukban használhatnak drogot is.

Az intézményi kitiltásokat az adott helyzetek határozzák meg. A kisebb szabálysértésekért 48 óras felfüggesztés jár, amit a vezetővel történő beszélgetés követ. Ha az ügyfél megbánta, amit tett és hajlandó a további együttműködésre, akkor akár azonnal vissza is költözhet.

Maximálisan 3 hónapos felfüggesztés adható, amit szintén a vezetővel történő beszélgetés követ. A vezető ebben az esetben kikéri a team véleményét, és ennek függvényében hozza meg a döntést.

Az intézményi szociális munkásnak szorosan együtt kell dolgoznia a szociális iroda munkatársával. Folyamatosan be kell számolnia a szociális munka és a gondozás



folyamatáról. Az irodában lévő szociális munkás az, aki kapcsolatban marad az ügyféllel, akkor is, ha más szociális intézménybe költözik. Az ügyfélnek is állandó kapcsolatot kell fenntartania a szociális irodai szociális munkásával. Az együttműködésen nem csak lakhatása, de jövedelme is múlik. A szociális alapon járó

juttatások megvonhatók, ha nem megfelelő a kapcsolattartás.

A szociális munkás beszámol az esetek lezárásáról a szociális iroda munkatársának. Az intézmény szociális munkása értékeli a szociális munka folyamatát és magát az ügyfelet is. Ezekben az esetmegbeszélőkön részt vesz a szociális iroda munkatársa, az átmeneti szállón dolgozó esetkezelő szociális munkás, az ügyfél és amennyiben szükséges az ügyféllel dolgozó pszichiáter is.

Tűcsere programot is működtetnek az intézményben, van orvosi rendelő és egészségügyi személyzet.

Szupervízió havonta egyszer, esetmegbeszélő hetente egyszer van.

A szociális munka során nagyon nagy hangsúlyt fektetnek a mentális segítségnyújtásra. Nem erőltetnek semmit az ügyfélre, hagyják, hogy a saját tempójában tegye meg a lépéseket.

Szociális munkával támogatott önálló lakhatás - City Mission

(Varsányi Nóra)

A City Mission (keresztény szervezet, a hittétel nem kötelező) által működtetett támogatott lakhatási projekt Oslo város szívében kerül megvalósításra 2004 óta. A HB segítségével felújított 12 lakásos társasház valamennyi lakásában pszichiátriai és szenvedélybeteg hajléktalan ember lakik (12 fő). A lakások 24 – 30 nm-esek.

Az intézmény megalakulásakor a környék lakossága felháborodott (ez a város egyik jólszituált kerülete).

A közösségi gyűlés véleménye alapján inkább kisgyermekes rászorultakat szerettek volna a környezetükben látni. Kezdetben voltak próbálkozások arra, hogy az egyik lakásba kisgyermekes szülő költözzön, de a nyugodt gyermekneveléshez a közvetlen lakókörnyezetet nem tartották a fenntartók megfelelőnek. A ház működése során nem merült fel súlyos probléma a szomszédsággal való együttműködésben. Ha ilyen adódna, az intézmény rendelkezik egy központi számmal, amelyen értesíthetők az ügyeletet tartó kollégák (az épületben csak munkaidőben tartózkodik segítő).



A lakók életkoruk szerint 25 – 68 év közöttiek. Az intézmény a kerületi önkormányzattal és szociális irodával működik együtt, ők finanszírozzák a ház üzemeltetését. A lakókkal határozatlan idejű szerződést kötnek, mely kizárólag a lakhatási feltételekről szól. A lakók között vannak börtönből szabadultak, rehabilitációt végeztek, átmeneti szállóról beutaltak, és volt közterületen alvók is. A beutalást a szociális iroda végzi.

A bekerülés eljárása: a Szociális Iroda utalja be az ügyfelet. A beköltözést megelőzően az Iroda és az intézmény képviselője, valamint az ügyfél megbeszélést tartanak. Felméri az ügyfél szükségleteit. Megkötik a lakásbérleti szerződést. A beköltözéskor az intézmény szociális munkása és az ügyfél külön együttműködési megállapodást köthet, ami nem

kötelező², s vannak olyan esetek is, amikor a megállapodás szóban kerül megkötésre. A megállapodás tartalmazza az ügyfél elvárásait önmagával, és a lakhatással szemben, illetve azt, hogy véleménye szerint miben tudnak a számára segítséget nyújtani. Nem tartalmazza az ügyfél kötelezettségeit. A bérleti szerződés tartalmazza a házirendet, de ezek inkább ajánlások, mint szabályok. A házirendben szereplő egyik fő kitétel, hogy kilakoltatást von maga után, ha a lakótársak, szomszédok írásos panaszt nyújtanak be ellene, de a kilakoltatást mindig megelőzi szóbeli egyeztetés is.

A felmerülő igények alapján, a házban működik egy külön kis iroda is, ahol egy főállású és egy fél állásban dolgozó szociális munkás tart ügyeletet munkanapokon délelőtt. A szociális munkatársak nem rendelkeznek szakirányú végzettséggel. A teljes állásban dolgozó munkatárs elvégzett egy „szociális lakás, lakhatásról” szóló kurzust, a félállásban dolgozó munkatárs nem. A felvételnél inkább a szakmai kompetencia számít, mint a végzettség. Az ügyelet arra szolgál, hogy a lakók önállóan keressék fel őket, segítséget kérve. Az ügyeleti rendszer preventív céllal működik, az ügyfelek aktív pszichés, illetve szenvedélybetegségeit tekintve. Az itt dolgozó szociális segítő együttműködésének célja a tartós lakhatásban való bent tartás. Ügyintézési folyamatok közé tartozik a kapcsolattartás a szociális irodával az itt élők segélyezésének, stb érdekében. Fizetésüket a helyi Szociális Iroda adja, de a City Mission alkalmazottai.

Sikernek könyvelik el azt, hogy kicsi a fluktuáció, az ügyfelek meg tudják, meg akarják tartani a lakhatásukat.

Az esetkezelés folyamata a rendszeres időközönkénti személyes találkozásokon alapul. Az ügyfélnek együtt kell működnie valamilyen szinten a helyi segítőkkal, illetve a Szociális Irodával. Az ügyfél jelenlétében lefolytatott esetkonferenciákat tartanak, körülbelül havonta, szükség szerint gyakrabban. Az esetkezelés legfőbb célja, hogy minél kevesebb időt kelljen az ügyfélnek egészségügyi intézményben töltenie – megpróbálják megelőzni, hogy olyan pszichés állapotba kerüljön, amin már csak kórházi kezelés tudna segíteni. Céljuk továbbá az életminőség javítása az egyéni szintekhez képest. Vannak olyan esetek, amikor az ügyfél nem kíván részt venni az esetkonferencián, és nem áll szóba az intézmény szociális segítőivel sem. Ez szankciót nem von maga után. A szociális segítőknél nincs kulcsuk a lakásokhoz, így amikor tudják, hogy az ügyfelük rossz egészségügyi állapotba került, és nem tudnak kapcsolatba lépni vele, végső esetben a rendőrséget hívják, vagy lakatost. Vannak olyan

² A hajléktalan embernek ugyanakkor együttműködési kötelezettsége van a Szociális Iroda szociális ügyintézőjével szemben, aki a szállón való tartózkodás hosszáról és a különböző pénzügyi és egyéb támogatásokról is dönt.

esetek is, amikor az ügyfél maga hagy pótkulcsot a szociális munkásnál, hogy ha 1-2 hete nem látták őt, személyesen tudják megnézni, milyen állapotban van.

Az ügyeleti iroda nyitott az ügyeleti időben, a lakók használhatják a telefont, az internetet, de a szociális segítők az önálló ügyintézési képességeket szeretnék kialakítani az ügyfelekben.

A lakások fenntartásával kapcsolatos legfőbb probléma a lakbérfizetés, így sok esetben az ügyfél önkéntesen kéri a gondnokoltatását a Szociális Irodánál (ilyenkor a lakbért közvetlenül az intézmény fenntartójának utalják el). Több esetben előfordult, hogy a rossz pénzgazdálkodási attitűdök miatt ki kellett lakoltatni ügyfelet, így amennyiben az ügyfél beleegyezik, a Szociális Iroda automatikusan utalja az ügyfél segélyéből a bérleti díjat, rezsit, a maradékot pedig 4 részletben fizeti ki. Ezen kívül valamennyi lakó lakhatási támogatást kap a Housing Banken-től, mivel a lakhatási bérleti díj nagyon magas, és a legtöbb lakó csak a segélyből él. Bár a bérleti díj jóval alacsonyabb, mint egy önkormányzati bérlakásban, a meglévő jövedelmek nem lennének elegendők a lakás fenntartására. A főbérlő a *Főváros*.

A szociális segítők szakmai segítséget a szervezeten belül a többi, ilyen jellegű lakhatást nyújtó intézményben dolgozó szociális munkatársaktól kaphatnak. Minden munkanap estéjén közös team megbeszélés történik. A team tagok kiválasztása is, új szociális segítő felvétele is team munkában történik. A szakmával kapcsolatos ismereteket tanfolyam formájában sajátították el a szociális segítők, amely mostanra már beépült az egyetemi oktatásba.

Munkájukat segíti a napi rendszeres megbeszélés, és a heti hivatalos értekezlet. A team 10 tagból áll, mindegyik szociális munkás hasonló jellegű intézményben dolgozik. A team és esetmegbeszéléseken a reflexiós módszert alkalmazzák. Az esetmegbeszélések témáját, eseteit, előre megküldik a team tagoknak. Egy team ülésen minimum egy esetet tárgyalnak meg, néha többet is.

Az ügyfélkör specialitása miatt különböző gondozási folyamatok zajlanak. Rendszeres kapcsolattartás különböző szakellátó intézményekkel, mint például pszichiátriai gondozószolgálatok. Esetkezelési technikájukhoz tartozik továbbá a segítő beszélgetés, valamint a probléma meghatározás. A kompetenciahatárok élesen meg vannak jelölve, ezeket túl nem kell lépniük. (Megjegyzés: Míg Magyarországon az egészségügyi rendszer túlterheltsége, egyéb szakellátások hiánya miatt sok esetben az esetkezelő szociális munkás magára van hagyva, az ügyfél összetett problémáinak kezelésében.). Ügyfeleik között nem csak pszichiátriai betegek, hanem aktív droghasználók is vannak, és bár mindegyik lakó azt csinál lakásában, amit akar (amíg másokat nem zavar), ha kábítószerrel történő üzletelést gyanítanak, előbb szóbeli megbeszélést, majd kilakoltatást alkalmaznak. Különleges eljárást von maga után, ha egy pszichiátriai beteg lakó állapota súlyosra fordul, s nem tartja a

kapcsolatot a gondozó szolgálattal, illetve a külvilággal. Ebben az esetben a szociális munkások értesítik a körzeti orvost, amelyben tájékoztatják az ügyfél állapotáról. A házi orvos kétszer levélben felkéri az ügyfelet, hogy jelenjen meg, ha erre sem reagál, akkor abban az esetben a rendőrséggel vitetik el a megfelelő szakellátó intézménybe. Az elmúlt 5 évben csak 3 alkalommal kellett ezt az eljárást alkalmazni.

Ügyfélkörük kizárólag szenvedélybeteg és/vagy pszichiátriai beteg hajléktalan emberekből áll.

A kilépési formák többfélék lehetnek. Többször fordult elő, hogy egyéb szakellátás felé irányítják, mivel nem tud beilleszkedni a helyi szabályokba, az önállóbb életvitelbe (pl. paranoid, gyűjtögető életmódot folytató lakó szakellátás felé való irányítása). De előfordult pozitív előrelépés is. Például az egyik női lakó a program indulása óta ugyanabban a lakásban lakik. Metadon programban vesz részt sikeresen. Tervezi a továbbtanulást, munkába állást, és bérlakásba való kiköltözést.

Vizsgálják azt a kérdést, hogy van-e még szükség ilyen jellegű szállásokra. Jelenleg 72 ilyen programmal működő intézményi férőhely található az adott kerületben. Az intézményeknek nincs várólistája, mivel nagyon lassú a lakó-forgás. Amint azonban megüresedik egy férőhely, a Szociális Iroda javaslatot tesz az új beköltözőre. A várakozás ideje alatt általában az ügyfelek ismerőseiknél laknak, vagy kórházban tartózkodnak.

Gondozási probléma általában a kettős diagnózisú ügyfeleknél merül fel (szenvedélybeteg és pszichiátriai beteg), mivel a különböző profilú szakintézmények egymásnak adják át az ügyfelet.

A City Mission ezeken az intézmények kívül külső rehabilitációs programot is működtet. A képzési program első lépése 1-8 hétig tart. Ez idő alatt azt figyelik a szakértők, hogy milyen készségei vannak az ügyfeleknek. Először különböző munkákat próbálhatnak ki, majd a második lépésként támogatott munkahelyekre veszik fel az ügyfeleket, ahol külön személy segíti az illetőt a munkában. A résztvevők itt megtanulhatják, begyakorolhatják, hogy mit kell csinálni akkor, ha betegsége miatt nem tud munkába állni aznap, megtanulhatják a reggeli felkelést, stb. Amennyiben ezt a gyakorlatot sikeresen elsajátította, piaci alapú munkát vállalhat. Ez a rehabilitációs folyamat magasabb összegű támogatással jár, mint a segély, és ha kiesik ebből a programból, visszatérhet a segélyhez. A rehabilitációs programot nagyobb részben a kerület finanszírozza, továbbá a City Mission is hozzájárul a működtetéshez, a beérkező adományokból.

Börtönprojekt

(Vida Judith)

2007. januárjában indította be a projektet a Norvég „Hausbanken” támogatásával az Üdvhadsereg oslói szervezete. Eredetileg egyéves időtartamra tervezték, de 2008-tól a szervezet intézményesült, állandó szolgáltatásává vált.

11 lakásuk van Oslón belül ill. az egyik közeli külvárosban.

A projektben 1 fő teljes munkaidőben, 2 fő fél munkaidőben dolgozik (egyikük volt börtönlakókkal, másikuk börtönlakókkal foglalkozik).

A projekt célcsoportja:

- 18 év feletti szenvedélybetegek vagy volt szenvedélybetegek, akiknek szabadulás után nincs hova menniük.
- Vannak az ügyfelek között olyanok, akik már letöltötték a teljes büntetésüket, vannak próbaidőre szabadlábba helyezettek.
- De lehetnek olyan elítélt pszichiátriai betegek, akiket nem zártak intézménybe, de valamilyen biztonsági intézkedést kell tenni, jelentkezniük kell pl. a pártfogónál is. Az ítéletük része, hogy ha lakást bérelnek, a főbérlőnek tudomására kell hozni, ezért senki nem akarna nekik lakást kiadni, így ők foglalkoznak velük is.

Kb. 150 olyan ember van Norvégiában, akiket elítéltek valamilyen bűncselekményért, és a pszichiátriai belátóképességük csökkent, de el vannak zárva – és vannak olyanok, akik nincsenek fizikailag elzárva, de mindenféle szankciók vannak velük szemben, na ők vannak a projektben

- Vannak olyanok is, akik elterelésen vesznek részt, ezért nem kell börtönbe menniük, hanem rehabilitációs programba kerülnek.
- Olyanokat is fogadnak, akiknek házi őrizetben kellene lenniük, de nincsen hol. (Olyan ügyfelük még nem volt, akire elektronikus bilincs lenne szerelve, de ez is lehetősége...)

A projektbe kerülő ügyfelekkel a Lakhatási törvény alapján kötnek szerződést a lakás-használatra vonatkozóan. Ez hátrányosabb számukra, mint egy „hagyományos”, piaci szerződés. Különbség például, hogy míg a piaci szerződés 3 évre szól, a lakástörvény alapján kötött szerződés csak egy évre. S míg egy piaci bérlakásba bárki beköltözhet a bérlő mellé, addig a projekt-lakásokba csak az, akinek a neve a szerződésben szerepel.

Már a szabadulás előtt megpróbálnak kapcsolatot építeni az ügyféllel a szociális munkások

- így megismerkedik a szociális munkás és az ügyfél,
- kölcsönösen elkezdhetnek bízni egymásban,
- az ügyfél tudni fogja, milyen munka vár rá az együttműködésben.
- Elkezdik előkészíteni azokat a folyamatokat, amiket kint folytatni kell. Például ha a börtönben nem ivott, nem drogozott, elkezdenek arról beszélni, hogyan tud kint is tiszta maradni.
- Elkezdik előkészíteni a munkába-állást ill. ha félbehagyott valamilyen iskolát, annak folytatását.

Legalább egy hónappal a szabadulás előtt el kell kezdeni ezt a munkát.

Megpróbálnak a börtönnel együttműködni, hogy kijöhessen „szabadságra”, „eltávozásra” az ügyfél,

- elkezdjen berendezkedni, hogy amikor a börtönből kiszabadul, ne egy üres lakás várja,
- elmehessen munkát keresni, iskolába jelentkezni, hogy ne akkor kelljen, miután szabadult.

A szabadulás pillanatában fogadják az ügyfelet, segítenek elvinni a holmiját az új otthonába – azt gondolják, mindenkinek jólesik, ha kint valaki várja. Még aznapra elkészítik az együttműködési megállapodást, ami ugyanolyan, mint a sima utánkövetési együttműködési megállapodás.

Szabadulás után

- az első dolguk a lakásból hiányzó dolgok beszerzése, hogy az ügyfélnek otthona legyen,
- egyéni tanácsadásban részesül,
- átbeszélnek az anyagi helyzetét,
- feltérképezik, milyen ellátásban részesülhet,
- „összekapcsolják” a szociális irodával,
- segítő hálózatot építenek köré,
- felméri az egészségi állapotát,
- Beszélgetnek arról, hogyan lehet tisztának maradni, nem nyúlni sem droghoz, sem alkoholhoz.

Nagy hangsúlyt fektetnek a személyes kapcsolatok kialakítása – a régi családdal, barátokkal már rég megszakadt a kapcsolat, a későbbi barátokkal azért nem jó újra kapcsolatba kerülni, nehogy visszaessen az ügyfél...

Minden ügyfél esetében esetkonferenciákat szerveznek, segítő teamet próbálnak szervezni köré, mert így tudnak hatékonyan segíteni. Az ügyfél maga is beleszólhat, kit szeretne meghívni a konferenciára, és természetesen az ügyfél maga is ott lehet. Az esetkonferenciák résztvevői:

- szociális szolgálatok képviselője (a finanszírozók),
- a büntetés-végrehajtás szabadulás utáni szereplői, pl. a TOG (veszélyes bűnözők visszaesését megakadályozó program) munkatársai,
- a munkaügyi központ képviselője,
- egészségügyi szolgáltatások képviselője,
- Üdvhadsereg börtönlátogatói (akikkel korábban kapcsolatban volt),
- piaci munkáltatók – tapasztalat az, hogy azok tudnak jobban boldogulni, akiket a munkahely is támogat,
- ifjúság az erőszak ellen szervezet képviselője,

- szenvedélybetegséggel kapcsolatos segítők

Az ügyféllel kötött szerződés egy évre szól – de évente meghosszabbítható, maximum 5 évre. Közben segítenek neki, hogy valamiféle tartós lakhatást találjon, ami lehet

- lakásbérlet a magánbérlet-piacon,
- önkormányzati lakás (akár már a projekt-lakásba költözés napján beadhatják az igénylést),
- a fix havi bevétellel rendelkezők lakásvásárlásba is foghatnak, ilyenkor a szervezet hiteltanácsadói is segítik.
- Vannak olyanok, akiknek az egy év alatt nem sikerült ebben az ellátásban segítséget nyújtani, őket bentlakásos intézménybe irányítják.
- De sajnos arra is van példa, hogy valaki visszaesik, és újra börtönbe kerül.

Nem tudtam pontosan választ kapni arra a kérdésre, hogy minden börtönben lévő célcsoporttag megkapja-e ezt a lehetőséget... De: eddig úgy érkeztek a jelentkezések, hogy nem senkit nem kellett elutasítani vagy nem kellett sokat várni a megüresedő lakásokra. Van több hasonló projekt Norvégiában.

Sok börtönből szabaduló lakást szeretne kapni, de az együttműködést elutasítja – de ők nem a célcsoport, jelentkezésüket elutasítják.

Az összes börtön (30-40) és város írt alá egy megállapodást, amely szerint a volt börtönlakókat különleges támogatás illeti meg – szemben a régi gyakorlattal, mikor a szabaduló ott állt egy nylon szatytorral a kapu előtt, és garantálható volt a visszaesés, most az önkormányzatok megpróbálnak valamilyen lakhatásról gondoskodni.

Az előadó hangsúlyozta, hogy nagyon fontos, hogy a szabadulás pillanatában várja őket a szolgáltatás. Ha valaki már 1-2 napot az utcán tölt, könnyen visszaeshet. Ezért is van, hogy előre bebútorozzák közösen a lakást...

A projektben résztvevő ügyfelek egy körzetben laknak, szemmel tudják tartani egymást – ez jó... A szomszédsággal is jó a kapcsolat.

Eddig 22 ügyfél „pörgött ki” a projektből, nagy részük a magánpiacon bérelt lakást, néhányan rehabilitációs intézménybe költöztek.

Stockholm

Grimman – krízisszálló

(Fehér Boróka)

A Grimman Stockholm város fenntartásában lévő éjjeli menedékhely. Krízishelyzetben lévő férfiak és párok vehetik igénybe, de mint a legtöbb skandináv intézményben, ide is csak beutalóval lehet érkezni (hiszen az intézmény a normatívát a beutaltak után a beutaló intézménytől közvetlenül kapja). A beutalás szólhat egy vagy több éjszakára – az egyéni élethelyzet függvényében. Arra is lehetőség van, hogy a biztosított, ám szállással nem rendelkező este bekopogjon, és mivel éjfélig a krízisbeutaló-csoport is itt székel, egy éjszakás „krízisbeutalás” lehetséges. Bármelyik kerületi szociális iroda utalhat ide ügyfelet, illetve azok az elővárosok is, akiknek az intézménnyel szerződése van.

2-4 ágyas szobákban, paplanos, ágyneműhuzatos ágyban van az elhelyezés – összesen 24 fő részére. Este 7-től van beengedés, és délelőtt fél 10-ig kell elhagyni a helyet. Az ellátás gyakran tényleg csak egy éjszakára szól, de van, aki már két éve lakik az intézményben. Este meleg vacsorát főznek, reggel reggelit szolgáltatnak fel, de napközben csomagot nem lehet otthagyni, és nem feltétlenül vannak állandó ágyak. Az ágyakat este 8-ig tartják fenn (addig úgy hagyják ott őket, ahogy reggel az ügyfél kikelt belőle), a „későn” érkezők előfordul, hogy másik ágyba kényszerülnek.



Az ablakok itt is, mint a legtöbb meglátogatott bentlakásos intézményben, csak kulccsal nyithatóak. Ez a tiltott dolgok (kábitószer, alkohol, fegyverek) valamint személyek ablakon történő ki- és beadását próbálja kiküszöbölni.

A benti alkohol- illetve drogfogyasztás, valamint a lopások megelőzése érdekében a beérkezők a táskájukat, holmijukat a bejáratnál levő zárható szekrényekben helyezik el, amihez az ügyeletesnek van egyedül kulcsa. A szállórészre egy szál ruhában mehetnek tovább



– hiszen nincs semmire szükségük, törölközőt, papucsot kapnak, ha kérnek. A gyanús egyéneket a személyzet szakszerűen és kedvesen meg is motozhatja.

Részlet az intézmény Minőségbiztosítási dokumentumából:

- Amennyiben éjfél előtt jelentkezik valamelyik szociális irodában, joga van fedélhez.
- Biztonságos éjszakai pihenéshez, az alapszükségletei kielégítéséhez (pl. segítő személyzet a teljes nyitvatartási idő alatt, tiszta és jól szervezett környezet, egyéni tisztálkodás és ruhamosás)
- Hivatásos és tisztelettudó személyzet („odafigyelünk Önre és az adott helyzetre, szükségleteire”, „személyre szabott segítsége nyújtunk az ön vágyainak és képességeinek megfelelő megoldás megtalálásában”, „meghallgatjuk és komolyan vesszük az Ön véleményét”...)

Az intézményben képzett szociális munkások dolgoznak – ez minden fővárosi fenntartású intézményben elvárás. Este 4 segítő van ügyeletben (kettő a beengedést végzi, kettő a vacsorát osztja), éjszakára ketten maradnak. Egyéni esetkezelést nem végeznek, de igyekeznek az ügyfelek rendelkezésére állni. Szorosan együttműködnek a Szociális Irodák szociális hivatalnokaival (lásd előző intézmény), az ő egyéni megállapodásaikat segítik elő – odafigyelnek pl. arra, hogy akinek be kell menni a Szociális Irodára, az reggel időben felkeljen és elinduljon; akinek rendszeresen gyógyszert kell szedni, az beszedje, stb.

Bár a krízisszálló csak éjszaka üzemel, az intézményt nappal egy tanácsadó szolgálat használja – szintén a város szociális ellátórendszerének részeként. Amolyan ügyintéző nappali melegedőként kell elképzelni a szolgáltatást (mint a mi SZIKünk), amit csak az vehet igénybe, aki tanácsot kér, ügyet intéz, a számítógépeket akarja használni. Előzetes időpont egyeztetés nélkül bárkit fogadnak, és segítenek értelmezni a hatósági leveleket, ismertetik a különböző ügyek eljárásrendjét, s segítenek fellebbezést készíteni annak, aki a Szociális Iroda vagy valami egyéb hatóság döntésével nem ért egyet. Amolyan beépített minőségbiztosításként dolgoznak – azért fizeti a város a két munkatárs bérét, hogy

odafigyeljenek a város többi munkatársának a munkájára! Elmondásuk szerint ez nem okoz feszültségeket a kollegáikkal, hiszen mindenkinek ugyanaz a célja: jusson az ügyfél az öt jogosan megillető legmagasabb szintű szolgáltatásokhoz! Ha szükséges, mediálást is vállalnak az ügyfél és az esetfelelős között.

Naponta 7-30 ügyfél fordul meg a négy órás nyitva tartás alatt, mintegy harmaduk a szállón is alszik, a többiek máshonnan érkeznek.

Rendszeres szupervízió csak a nappalos kollegák vesznek részt.

Bostallet - átmeneti szálló, éjjeli menedékhely

(Földi Betty)



A stockholmi Városmisszió, vagyis a Stadmissionen 1853-ban alakult és ezt az intézményt 10 éve nyitotta meg. A városban korábban nem működött olyan hajléktalanszállás, amely aktív drogosokat is fogadott volna. Az intézmény pillanatnyilag 5 részlegből áll:

- nappali melegedő,
- krízisszállás férfiaknak,
- krízisszállás nőknek,
- átmeneti szállás,
- kiléptető lakás.

A szállás lakóinak többsége 40-45 éves.

A krízisszállás gyakorlatilag a hazai éjjeli menedékhelyekhez hasonlóan működik. Ennél fogva a célcsoport is azonos, a legkülönbözőbb okok miatt krízishelyzetbe került férfiakat és nőket fogadják. A szálló befogadó kapacitása 20 férfi és 10 női férőhely, fürdési és szállás lehetőségével. Napközben az ügyfeleknek el kell hagyniuk a szállót, elvileg ez az ellátási forma kizárólag arra szolgál, hogy a lakók a lehető leghamarabb felveszék a kapcsolatot a kerületi önkormányzat szociális ügyintézőjével.



Az átmeneti szállóra a szociális ügyintéző utalhatja be az érintettet. Két emeleten 15 férfi, egy emeleten 7 nő elhelyezését tudják megoldani.

Az épület legfelső szintjén 8 kiléptető lakásban a reintegrációhoz legközelebb álló férfiakat és nőket helyezik el.

Az egész intézményben 4 fő szabály érvényes:

- fegyvert bevinni tilos,
- drogot és alkoholt bevinni szintén tilos,
- tilos a lopás is, valamit
- a lakótársak és a munkatársak zaklatása.

Mindez arra utal, hogy a hajléktalanság személyiséget negatívan befolyásoló hatásai univerzálisan érvényesülnek a nagyon jó anyagi lehetőségekkel rendelkező és a lényegesen szerényebb körülmények között dolgozó ellátórendszerekben. Úgy tűnik, a társadalom perifériájára kényszerültek ugyanazt a frusztrációt élik át minden közösségben és a frusztrációs feszültség hasonló agressziókat ébreszt a legkülönbözőbb társadalmak kisemmizettjeiben.

Az ebből származó konfliktusokat svéd kollégáink úgy igyekeznek megoldani, hogy nem ügyfelek múltjára, hanem perspektíváira koncentrálnak erőfeszítéseiket „jóvátévő igazságszolgáltatásukban” lehetővé teszik ügyfelek számára még a súlyosabb vétségek helyrehozatalát is.

Komoly pozitívuma a szállónak, hogy szociális vertikulumként épül fel, az éjjeli menedékhelytől a kiléptető lakásig kíséri figyelemmel ügyfeleik szocializációját. Az így felépített ellátórendszer már önmagában is motiváló tényezőként hat, sokak számára kihívást jelent, hogy egyre magasabb komfortfokozatú lakhatást vehet igénybe, amennyiben sikerül megfelelnie az ellátórendszer által támasztott és saját maga által is vállalt követelményeknek.

A szociális munkatársak által alkalmazott kognitív terápiás módszer nagyban segíti a motiváció megerősödését. A kéthetente



tartott esetmegbeszélők minden valószínűség szerint ugyanúgy működnek Svédországban, mint nálunk. Sajnálatos módon hazánkban a szupervízióhoz történő hozzáférés igen nehezen érhető el.

Összefoglaló

Ha a látottak alapján össze akarnám hasonlítani a hajléktalanok ellátásának skandináv és magyar helyzetét, azt tudnám mondani, hogy ott egy gazdag ország jól szervezett rendszerét volt alkalmunk áttekinteni, itthon pedig egy szegény ország többé-kevésbé jól szervezett rendszerében dolgozunk. Némi meglepetéssel tapasztaltam, hogy egy ország gazdasági lehetőségei nem akadályozzák meg azt, hogy a társadalom éppúgy kitermelje a maga elesetteit, veszteseit, mint a szerényebb gazdasági potenciállal rendelkező gazdasági közösségek. Elsősorban szervezéstechnikailag lenne mit tanulnunk északi kollégáinktól, jó lenne eljutni odáig, hogy a hajléktalan-ellátás szervezeti egységei éppoly' harmonikusan illeszkedjenek egymáshoz és épüljenek egymásra Közép-Európában, mint a sarkkörön túl.

Triaden –alacsony küszöbű szolgáltatás férfiak és nők számára

(Németh Balázs)

Ez az intézmény a stockholmi intézményrendszer része, fenntartója a főváros. Az intézmény képviselte koncepció eredetileg Koppenhágából ered, ezt az ötletet ültették át a helyi körülményekre.



14 férfi és 5 nő lakik az épületben, mindenkinek saját szobája van, a lakóknak lehetőségük van konditerem és szauna használatára is. Házigazdáink, az intézményvezető (aki 3 másik, hasonló intézmény vezetője is) és egy szociális munkás megfogalmazása szerint fő feladatuk a

főváros szociális hivatalnokainak keze alá dolgozni, segíteni őket az esetkezelésben, eszményezésben. Az intézménybe a stockholmi szociális iroda utalja be az ügyfeleket, a célcsoport a szenvedélybeteg –leginkább drogos- hajléktalanok, akik jórészt kettős diagnózissal és fizikai betegségekkel (HIV, hepatitis) is küzdenek. Beköltözés előtt a jelentkező személyes látogatást tesz az intézményben, és ha vállalja az elhelyezést, beköltözhet, vagy várólistára kerülhet. Az intézmény tulajdonképpen soha nem utasít vissza jelentkezőt.

A szociális munkások feladatainak fontos része az egészségügyi ellátáshoz juttatás, kapcsolattartás pszichiáterekkel és a gyógyszerhasználat bizonyos fokú ellenőrzése. Az épület 20 percre van metróval a központtól, ahol a lakók a napjaikat töltik. Szintén a centrumban vannak a hajléktalanok számára ingyenesen igénybe vehető egészségügyi szolgáltató intézmények is, ezekhez a szociális munkások akár el is kísérik ügyfeleiket.

Felvételkor az intézménynek tulajdonképpen semmilyen elvárása nincsen az ügyfelek felé, az idő előrehaladtával alakítanak ki egészen apró lépésekkel különböző követelményeket. Fontosnak tartják a bizalmi kapcsolat kiépítését, ennek fő eszköze a segítő beszélgetések alkalmazása. Elsődleges cél az intézményi Házirend betartatása és a meglévő szenvedélybetegség legalábbis szinten tartása. Az első beszélgetésen elhangzik a kérdés, hogy az ügyfél naponta hányszor szúr, és a cél, hogy ennél többször az intézmény klienseként se éljen a szerrel. Tilos a házba hozni **alkoholt, drogot**, de az épületen kívül nem tiltják e szerek használatát. Tilos továbbá az **erőszak** alkalmazása a szállón, valamint a **gyűlöletbeszéd**. A fő cél a biztonságos otthon kialakítása, külön hangsúlyozva a női ügyfelek biztonságát. A Házirend különböző súlyú megsértése arányos büntetést von maga után, súlyosabb esetben néhány órás kitiltást, de akár a jogviszony megszüntetését is alkalmazhatják.

Az ügyfelek 45-50 év körüli hajléktalanok, legtöbbször fiatal kora óta szerhasználók.

Az intézményben 24 órás ügyeletet tartanak a szociális munkások, akik szolgálatban éjjel sem alszanak.

Az intézmény 7 éve működik egy 2002-es politikai döntés eredményeképpen, melynek célja az utcák megtisztítása volt.



A legrégebbi lakó 2-3 éve lakik itt, hiszen mindenkinek megfelelő időt biztosítanak a rehabilitációra és fontosnak tartják, hogy klienseik saját meggyőződésből és ne intézményi nyomásra akarjanak változtatni helyzetükön.

A szálló szomszédságában élőkkal nincsenek konfliktusaik, ugyan a nyitáskor érzékelték ellenérzéseket, de az ügyfelekkel mindig megbeszélik, hogy az épület környékén is tartózkodjanak a problémás viselkedéstől. A munkatársak időnként azért körbesétálnak a ház körül, de nagyon ritkán tapasztalnak rendellenességet.

Az intézményben 12 projekt munkatárs dolgozik. A kollégáknál alapkövetelmény a szociális munkás, vagy szociálterapeuta végzettség. Az éjszakásoknak nincsenek eseteik, két esetkezelő reggel, kettő délután dolgozik minden nap és minden harmadik hétvégén is. Ezen kívül a ház szakácsa is esetkezelő (!), ő egész nap dolgozik. Az épületben mindig kötelező két



projekt munkatársnak jelen lenni.

A főváros szociális irodájával való szoros együttműködés érdekében rendszeresen meghívják az ottani esetfelelősöket is az adott lakó lakhatásával, előrehaladásával kapcsolatos megbeszélésekre.

A biztonságos lakhatás kapcsán szó esett már a női ügyfelekre fordított különös figyelemről.

Női klienseknél a pszichiátriai megbetegedések súlya és aránya is nagyobb, és minden tekintetben sérülékenyebbek férfitársaiknál. Ezért rájuk jobban odafigyelnek, és igyekeznek meggátolni a partnerkapcsolatok kialakulását a szállón.

A kollégák saját intézményüket az ellátás 2. lépcsőjeként határozták meg (az első lépcső a krízisszálló). A tőlük távozó kliensek leginkább rehabilitációs intézményekbe, önálló lakhatásba vagy utógondozással támogatott bérleménybe költöznek, de vannak, akik visszaköltöznek az utcára. A megfigyelések szerint 1-2 éves együttműködés után a kiköltözők 65%-ánál megvalósul a terv, ha azonban 1 évnél kevesebb ideig laknak a szállón, az arány sokkal rosszabb. Kérdés persze, hogy a Városházának van-e elég pénze ilyen sokáig az intézményben tartani az ügyfeleket.

A szociális munka fontos szegmense az egyes ügyfelekkel 2 havonta tartott



értékelő beszélgetés. Ezen a megbeszélésen a személyes szociális munkáson és az ügyfélen kívül jelen lehet a kliens orvosa, pszichiáttere, pártfogója is.

Hetente tartanak egy 4 órás team megbeszélést, minden második alkalommal 2 órás szupervízióra is sor kerül, 3 hetente pedig egy pszichiáter képzéssel tovább a kollégákat a team alkalmával.

Csoportfoglalkozásokat nem tartanak a szállón, egyéni motivációs interjútechnikát (alacsony szintű kognitív behaviorista terápiát) alkalmaznak.

Minden dolgozó rendelkezik mobil nyomógombos rendőrségi riasztókészülékkel, de a 7 év alatt mindössze 4 alkalommal kellett használniuk azt.

Nyitottan és szeretettel fordulnak ügyfeleik felé, hogy segítsék őket problémáik sikeres megoldásában.

Stadsmissionsgarden – nappali melegedő

(Gregus Noémi)



A stockholmi Városmisszió Alapítványánál 190 fő főállású és 350 fő önkéntes dolgozik. Csak ebben a városban működnek. 2 nappali melegedőjük, 2 átmeneti szállásuk, 3 lakhatási projektjük és saját vállalkozásaik vannak.

Nem csak hajléktalanokkal foglalkoznak. Bölcsődét, óvodát, iskolát is üzemeltetnek, de fiatalokkal és idősökkel is

foglalkoznak.

A nappali melegedőnek helyet adó épület bontásra vár, jövőre valószínűleg el kell költözniük, de még nem találtak másik helyet és nem is ajánlottak fel másikat helyette.

Az évi költségvetésük 9 millió korona, aminek 10%-át a város állja, a többit saját erőből teremtik elő, és ez állandó küzdelmet jelent.

Bevételeik:

- 1/3-a adományokból,
- 1/3-a saját tevékenységből (pékség, kávézó, és az adományba kapott tárgyak felújítása és értékesítése)
- 1/3-a állami támogatás lakhatási projektekből (a város fizet a benn lakók után) származik.

Szolgáltatásaik:

- mosás
- fürdés
- étkezés
- alvási lehetőség
- szociális ügyintézés
- csoportfoglalkozások



Reggeli fél 9-től fél 11-ig, ebéd fél 12-től fél 1-ig, 6 koronás szimbolikus áron. Aki hajléktalan szállón lakik, már nem étkezhetsz itt. Régen még lehetett. Az éjjeli menedékhelyek ügyfeleit fogadják, de azokat, akik átmeneti szállón laknak és nappal benn lehetnek nem. Ezt nem tudják ellenőrizni, becsület alapon működik.

Napközben van alvásra lehetőség egy elkülönített szobában, emeletes ágyakon. Külön van a nők részére melegedő és pihenőszoba kialakítva.

80-150 fő fordul meg naponta a melegedőben, 90%-uk férfi. Délután vannak csoportfoglalkozások: anonim alkohol és drogcsoport. Aki ezeken részt vesz, benn maradhat délután az intézményben.

Alkoholos és drogos állapotban be lehet menni az intézménybe, de benn nem lehet alkoholt fogyasztani és drogot használni.





Változóban van a szociális rendszerük. Az állam konkrét ellátásokra kötne szerződéseket, szervezetekkel, meghatározott feltételekkel, 3 évre.

2012-re Stockholm szeretné felszámolni a hajléktalanságot, de az itt dolgozók úgy érzik, ehhez nem adnak megfelelő anyagi támogatást.

Stockholm városában azt tekintik hajléktalannak, aki svéd állampolgár, így a migránsok ellátására nincs lehetőség.

A Városmisszió Alapítványnál más Európai Unió állampolgárokat, menekülteket, emberkereskedelem áldozatait is fogadják (pl. lengyel, román, balti köztársaság polgárait). Ezen emberek ellátása nehéz, mert állami támogatásra nem jogosultak. Hajléktalan szállót sem vehetnek igénybe, így az utcán élnek, közterületen, nyilvános WC-ékben, garázsokban alszanak. Képesítés nélkül és nyelvtudás nélkül, nem tudnak elhelyezkedni. Svédországban szakmunkásokra lenne szükség és nem segédmunkásra. Könnyítené a munkavállalást, ha számítógépes képzettségük vagy nyelvtudásuk lenne.

Romlik az egészségi állapotuk és munkahely hiányában felélik tartalékaikat.

Ha 1 évig tudnának dolgozni, jogosultak lennének szociális ellátásokra. Az Európai Unió országaiból érkezők nem lehetnek menekültek.

Folyamatosan nő az elvárás a rászorulókkal szemben a szociális ellátáshoz jutáshoz. Sokan azt érzik, hogy nem akarnak nekik segíteni.

Tavasszal készítettek egy kérdőíves felmérést, mely szerint 3-4 ezer fő hajléktalan él Stockholmban, ebből 500 fő közterületen. 350-en válaszoltak a feltett kérdésekre. Ebből kiderült, hogy nehezen tudnak segítséghez jutni és a hivatalnokok nem kedvesek és segítőkészek velük.

Erre a felmérésre reagálva a nappali melegedő változtatott nyitva tartásán és működési rendjén.



2009. szeptember 1. előtt, reggel 6-tól este fél 7-ig, hétfőtől szombatig voltak nyitva.

Azóta csak délelőttönként lehet a megszokott szolgáltatásokat igénybe venni. Délutánonként tanácsadó szolgálatot üzemeltetnek, bejelentkezés alapján. Megpróbálják segítséghez juttatni a rászorulókat és a migránsokat. Kísérik őket a szociális irodába, kórházba és mentális

segítséget is nyújtanak számukra. Feladatuk, hogy segítsék az embereket az őket megillető ellátásokhoz juttatni.

Az 1 hónapja elindult, új működésnek vannak jó és rossz tapasztalatai. Az ügyfeleknek jó, mert segítenek, de rossz, mert délután és szombaton már nem tudnak szolgáltatásokat igénybe venni.

A nappali melegedő teamjéhez tartozik az esti utcai szolgálat is. Végzett szociális munkások autóval járnak a várost. Tudják, hol vannak a kinn alvók, hol találják őket. Minden nap meglátogatják ezeket az embereket és megpróbálnak személyre szabott esetkezeléssel is segíteni sorsukon. Ehhez az utcai munkához sem kapnak állami támogatást.

Az utcán élők a civil szervezetekben jobban bíznak, mint az államiban.



Az egészségügyi szolgáltatások mindenki számára ingyenesek, bármilyen nemzetiségű.

Az utcai szociális munkásoknak is nehéz a migránsokkal dolgozni. Ha nagyon legyengült állapotban találják rájuk, mentőt hívhatnak, és kórházba küldhetik, de hajléktalan szállóra nem tudják vinni, hiszen nem jogosultak az ellátásra. Annyit

tehetnek, hogy megpróbálják egy szociális irodába benyomni, aki 1-2 éjszakát kifizet neki, és aztán kap egy vonatjegyet hazafelé. Meleg italt és ételt tudnak biztosítani a kinn alvók számára, és az autóban van lehetőség megmelegedni. Folytatnak tárgyalásokat az irányban, hogy legyen olyan hely, ahová azokat is befogadják éjszakára, akiket eddig máshová nem. Ez is pénz kérdése, mert ennek érdekében valamit meg kellene szüntetni.

Egy nap 7 fő dolgozik a nappali melegedőben:

- 1 fő vezető
- 1 fő adminisztrátor
- 1 fő karbantartó
- 4 fő szociális munkás

Az éjszakás team 5 utcai szociális munkásból áll, de egyszerre mindig csak ketten dolgoznak. Délután 4-től, hajnal 3-ig, hétfőtől csütörtökig. Pénteken és hétfőn este 8-tól reggel 7-ig. Télen és nyáron ugyanaz a munka, náluk nincs krízis időszak.

Két hetes váltásban van team, egyébként pszichológus jön.

A team napirendi pontjai:

- szervezetet érintő változások
- mit kellene, lehetne másképp csinálni
- konkrét problémák az ügyfelekkel, ügyfelektől
- képzések szervezése, intézménylátogatások
- fontosabb hírek pl. az alapítvány honlapja hétfőn indul
- akkreditáció, mint környezetbarát szervezet
- gyakorlások
- nyilatkozatokról az intézménnyel kapcsolatban