



BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei

Pályázat címe: Látni és láttatni - nemzetközi tapasztalatok a közösségépítés, ügyfélbevonás és részvétel terén

Azonosító: 2020-1-HU01-KA104-078376

Web: www.bmszki.hu/projektoldal

Facebook: www.facebook.com/bmszki

BESZÁMOLÓ A KŐBÁNYAI ÚT 22. SZÁM ALATTI ÉJJELI MENEDÉKHELY ÉS LÁBADOZÓ MUNKATÁRSAINAK SZAKMAI TANULMÁNYÚTJÁRÓL

A 2023. március 21. és 25. között megvalósult bolognai tanulmányút célja elsősorban az volt, hogy megismerjük a helyi hajléktalan emberek számára nyújtott szolgáltatásokat és a szenvedélybetegellátást, az utcai szolgálat működését, továbbá az önkormányzat, a helyi szociális szolgáltatók és a civil lakosság közötti együttműködés jó gyakorlatait. A látogatás alkalmával mi is bemutattuk munkánkat a fogadószervezet munkatársainak.

A tanulmányút résztvevői:

- Ekker Éva, a Kőbányai út 22. Éjjeli Menedékhely ellátási egység vezetője,
- Legendi Mónika szociális munkás,
- Aydin Judit szociális munkás,
- Kvasnika Ágnes segítő,
- Németh Norbert Bertalan segítő,
- Juhász Eszter adománykoordinátor munkatárs, aki a tolmács szerepét is vállalta,
- Bakosi Tamás szociális munkás, aki szabadidejében, önerőből vállalta a részvételt.



A fogadóország, Olaszország bemutatása¹

Olaszország saját területén belül két kis államnak is helyet ad: San Marino és a Vatikán önálló mini államként tartozik az országhoz. Területe 301 302 négyzetkilométer, lakossága 59 millió főre tehető. Az Appennini-félszigeten terül el, területéhez tartozik még a Földközi tengeren Szicília és Szardínia szigete is. Olaszország a regionális sokszínűség országa. Az északi tartományok iparága fejlett, az ország rész Itália gazdasági központja, amíg a déli, kevésbé fejlett régiókban a mezőgazdaság a húzóágazat. Államformája köztársaság, az Európai Unió független, szuverén tagállama. Időjárását a kettősség jellemzi: alpesi és mediterrán éghajlati viszonyok az uralkodók. A lakosok túlnyomó többsége római katolikusnak vallja magát.

Gazdasági jellemzők: Az olasz gazdaság és életszínvonal jelentős észak-déli megoszlást mutat. Észak- és Közép-Olaszországban az egy főre jutó átlagos GDP meghaladja az EU átlagát, míg Dél-Olaszország egyes régiói és tartományai ennél jelentősen alacsonyabbak. Az egy főre jutó éves GDP átlagosan 45 936 dollár, ami meghaladja az Európai Unió tagországaiban mért átlagértéket.

Olaszország Európa harmadik legerősebb gazdaságával rendelkező állama, jóllehet ipari nagyhatalomként nem rendelkezik saját nyersanyagbázissal, ezért a nyersanyagok külföldi behozatalára szorul. Az ország ezen kívül a divat és ruhagyártás, valamint az autóipar fellegrája.

Társadalmi jellemzők: 59 milliós lakosságából feltehetően 54 millió ember keresztény, a fennmaradó 5 millió fő más vallási felekezethez tartozik. Az olasz társadalom rendkívül családcentrikus. A fiatalok többsége a szüleivel él együtt, ennek okai kettősek: az egyik a jelenlegi nehéz gazdasági helyzetből eredeztethető, a másik pedig kulturális okokra vezethető vissza.

Szociális rendszer: 2019-től bevezetésre került a kötelező jövedelemminimum, amelyet azoknak a lakosoknak biztosítanak, akik nem rendelkeznek jövedelemmel, és ennek tényét igazolni is tudják. Ők átlagosan 780 eurót kapnak havonta. A szociális intézmények működési költségeit az önkormányzatok finanszírozzák, támogatottságuk és működési elvük régióként eltérő. Bolognában például kiemelkedően hatékony a szociális háló.

Az olaszországi és a bolognai szociális ellátórendszer²

A hivatalos statisztikák vélhetően alábecsülik a hajléktalansággal érintett emberek számát Olaszországban. A lakosság nagyjából 3,2%-a, vagyis 2 millió ember keres napi 5,50 dollár alatt. Közülük több mint 50 000 ember él hajléktalanként. Mivel ezen adatok a nagyvárosok által készített felmérésekből tevődnek össze, gyanítható, hogy ennél sokkal több ember él hajléktalanként az országban. Olaszországban hajléktalanként definiálják mindazokat, akik köz- vagy külterületen, krízis menedékhelyen vagy hajléktalanszállón élnek. A börtönökben élők, az orvosi ellátásban részesülők vagy a családjukkal élő emberek nem számítanak bele a hajléktalanok körébe. A hivatalos számok gyakran nem tükrözik a romák, a szintik és a jellemzően lakókocsokban élő „travellerek” számát, akik rosszabb lakhatási körülmények között élnek. Az ISTAT, az olaszországi Statisztikai hivatal 2015-ös felmérése szerint a hajléktalanság földrajzi eloszlását tekintve az olasz városok közül Milánóban él a

¹ Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/Olaszország%C3%A1g>

² Forrás: <https://borgenproject.org/homelessness-in-italy-2/>





BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei

Pályázat címe: Látni és láttatni - nemzetközi tapasztalatok a közösségépítés, ügyfélbevonás és részvétel terén
Azonosító: 2020-1-HU01-KA104-078376
Web: www.bmszki.hu/projektoldal
Facebook: www.facebook.com/bmszki

legtöbb hajléktalan (12 004 ember, akiket a hajléktalanszállókon és népkonyhákban számoltak össze), ezt követi Róma (7 709) és Palermo, ahol 2887 hajléktalan embert számoltak.

Olaszországban a bevándorlók vannak leginkább kitéve a hajléktalanság veszélyének, ők teszik ki a hajléktalansággal érintett lakosság 58%-át. Milánóban a nyomornegyedekben élők 90%-a külföldi születésű. Hasonlóképpen, Nápolyban és Bolognában a hajléktalanok 77%-a, illetve 73%-a bevándorló.

A 2008-as globális recesszió hatására a hajléktalan emberek aránya megháromszorozódott Itáliában. Az országban leginkább a stabil munkahely elvesztése vezet a hajléktalansághoz. Emellett a gazdasági növekedés üteme is lelassult a 2010-es években. 2016-ban – becslések szerint – 3000 fővel több ember volt érintve a hajléktalansággal, mint 2011-ben, amikor minden negyedik olaszországi családból egy nem tudta fizetni a jelzáloghitel törlesztőrészeit. Ez kilakoltatásokhoz és az újonnan hajléktalanná vált családok számának növekedéséhez vezetett. Ugyanakkor a munkanélküliségi ráta a 2008-as 6,7%-ról 2014-re 12,7%-ra, majdnem duplájára emelkedett (2023 márciusában 7,8 %-os a ráta).

Az életkori megoszlást tekintve pedig a legtöbb hajléktalan ember középkorú, közel 50%-uk 35 és 54 év közötti.

Fogadószervezetünk, az ASP Bologna

Az ASP Bologna önkormányzatának szociális és személyi gondozással foglalkozó intézménye 2014-ben jött létre, 3 közszolgáltató egyesítését követően. Olaszország egyik legnagyobb szociális ellátással foglalkozó intézménye, mely több mint 550 alkalmazottat foglalkoztat, és mintegy 89 millió eurós költségvetéssel rendelkezik.

Az ASP Bologna örökölte a város egykori jótékonyági szervezeteinek ingatlanjait (1300 ingatlan és kb. 2000 hektárnyi földterület), amelyek nagyrészt hagyatékok és adományok útján kerültek a szervezetekhez. Az ingatlanok egy részét manapság szociális tevékenységek működtetése, másik részét pedig piaci alapú bérbeadás révén hasznosítják.

A szervezet mottója: „Jólétet és társadalmi biztonságot teremtünk azáltal, hogy a város lakosainak egyéni igényei alapján tervezzük és kínáljuk a szociális szolgáltatásokat. Szoros együttműködésben dolgozunk a város szociális és egészségügyi intézményeivel.”

Az ASP Bologna fő tevékenységei:

- hajléktalan emberek ellátása (nappali központ, szállás, utcai szociális munka, Housing First programok),
- idősek ellátása,
- bevándorló emberek számára nyújtott szolgáltatások,
- fiatalok számára szervezett komplex programok,
- börtönből szabadult emberek reintegrációs programja.

Finanszírozás

Bologna önkormányzata kiemelten fontosnak tartja a szociális ellátások pénzügyi finanszírozását. Itt jóval magasabb összeget különítenek el a különböző programok megvalósítására, mint más olasz városokban.

A működés finanszírozásához az alábbi források állnak rendelkezésre:





BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei

Pályázat címe: Látni és láttatni - nemzetközi tapasztalatok a közösségépítés, ügyfélbevonás és részvétel terén

Azonosító: 2020-1-HU01-KA104-078376

Web: www.bmszki.hu/projektoldal

Facebook: www.facebook.com/bmszki

- önkormányzati források,
- az olasz kormány erre a célra szánt tartományi forrásai, pályázatok által lehívható Európai Unió források.

Bolognában jóval kisebb esetszámmal dolgoznak, ettől lehet egyéni, személyre szabott a szociális munka. Forrásaik jelentős részét programok szervezésére, közösségi tevékenységek finanszírozására fordítják. Kifejezetten figyelnek arra, hogy a visszajelzések által folyamatosan megújítsák, fejlesszék szolgáltatásaikat. A szociális területen dolgozók itt nagy megbecsültséget élveznek: különböző juttatásokat és munkaidő kedvezményt is kapnak, valamint lehetőséget a rekreációra.

A Katolikus Egyház is részt vesz a szociális ellátásban, illetve megtalálhatók kizárólag az ASP által működtetett programok is. Ilyen például „*A Bántalmazott Nők*” néven vezetett megelőző program is. Több civil szervezettel is együttműködnek minden típusú ellátásban, így keresik a néma áldozatokat. A programban közreműködő „antenne közösség” női tagjai teljesen civil emberek, akik önmaguk is megtapasztalták a bántalmazás valamilyen formáját korábbi életükben. Ők arra vannak „kihegyezve”, hogy a bántalmazásra utaló apró jeleket észrevegyék, és ha vannak ilyen jelek, elkezdjenek beszélgetni a bántalmazottal: először annak saját lakhelyén vagy ahol számára komfortos. Azt tapasztalták, hogy sok esetben már ez a mozgó szolgáltatás is elegendő ahhoz, hogy anyaotthonba kérje felvételét a bántalmazott fél, vagy más jellegű segítséget kérjen.

Help Center Információs – és Ügyintéző Iroda

Az információs irodát egy több emeletes lakótömb belső udvarának földszintjén nyitották meg. Az ügyfelek ide jártak be ügyeiket intézni, de a hangos, gyakran indulatos kommunikáció miatt a ház lakóinak nyomására a szervezet beszüntette az ügyfélfogadást, és jelenleg csak irodának használják a helyiséget. A szociális munkások rendszeresen kijárnak ügyfeleikhez. Munkájukban a legérdekesebb, hogy hálózatban dolgoznak, több szociális tevékenységet végző szervezettel együttműködve. A bántalmazott nőekkel folytatott munkájuk során ez kiemelten fontos. A bizalomépítést egyszerű foglalkozásokon (pl. kézműves foglalkozás) keresztül kezdik el, mely elvezethet ahhoz, hogy például egy nő kilépjen a bántalmazó kapcsolatból. A folyamat során személyes szociális munkás kíséri az ügyfeleket, akiknek a továbbléptetése során más szakembereket, szervezeteket is bevonnak.



Kép forrása: https://en.nicelocal.it/bologna/public_services/help_center_-_asp_bologna/



Work Shop közösségi ház és átmeneti szálló

A közösségi szállójuk „Work Shop” néven üzemel egy belvárosi, önkormányzati tulajdonú épületegyüttesben. Az összesen 20 férőhelyes szálló kétágyas szobákban biztosít elhelyezést rászoruló emberek számára, korra, nemre, nemi identitásra tekintet nélkül. Az intézménybe lépve egy tágas aulába érkezünk, melyből egy közösségi tér és konyha nyílik, míg a szobákat egy földszinti folyósóról lehet megközelíteni.

Fent az emeleten foglalkoztató helyiség és egy teraszos „sütkérező” került kialakításra. Itt már nagy szeretettel vártak a lakók és munkatársak, hogy együtt fogyaszthassuk el a házi ebédet. A lakók elmondták, hogy minden ott felszolgált zöldség az ő közösségi konyhakertjükben termett. Az önkormányzat által fenntartott szálló mai formájában a pandémia idején alakult ki.

Az ügyfelek teljesen vegyes képet mutattak. Találkoztunk egyedülállókkal és párokkal, különböző vallású emberekkel, olasz állampolgárokkal, bevándorlókkal, börtönből szabadult emberekkel, és még folytathatnánk a sort.

A szociális munkatársak folyamatosan elérhetőek és segítik lakóikat az élet bármely területén, legyen az önálló lakhatás keresése, álláskeresés vagy kapcsolatfelvétel a családdal. Bár nagyon komoly szakmai munkát végeznek a kollégák, az adminisztráció egyáltalán nem hangsúlyos a szociális munka során. Látogatásunk alatt folyamatosan zajlottak a csoportok, a készségfejlesztő foglalkozások, különféle előadások és beszélgetések.

Mindezek mellett teljes a civil összefogás, így bárki szabadon betérhet ide egy látogatásra, együtt tevékenykedhet, dolgozhat a lakókkal. A szállás ajtaja minden nap nyitva áll, a lakók is szabadon közlekednek. Az intézmény olyannyira nyitott, hogy a belső részen üzemeltetnek egy napközis óvodát is, így bárki beviheti felügyeletre gyermekét, akár folyamatosan is. Ezen kívül ERASMUS programok keretében közösségi könyvtárnak, mozinak és műhelyeknek is helyt adnak, továbbá saját újságot szerkesztenek és adnak ki. Ezekbe a tevékenységekbe igyekeznek bevonni mind az ott lakó ügyfeleket, mind a civileket. Ötletük 30 éve indult el a megvalósítás útján, folyamatos visszajelzések alapján



változtattak és terveztek újra, létrehozva egy önösztönző rendszerű módszert, ami alapján ma is működik a ház.



Bologna város Utcai szolgálata

Az utcai szociális munkát két munkatárs végzi, általában a hét hat napján, gépjárművel közlekedve. Egy adott területet visszatérően ellenőriznek, és persze emellett a lakossági bejelentésekre is reagálnak. Ügyfelekkel alapvetően személyesen, ritkábban telefonos megkeresés formájában érintkeznek. Az ügyfelek számára élelmiszert, ruházatot, különféle eszközöket visznek ki, és igyekeznek az egyéni kéréseket is teljesíteni. A találkozások alkalmával jegyzeteket készítenek a kollégák, melyek a gondozási napló részét képezik. A legfőbb problémát a szerhasználókkal való együttműködés jelenti. Az addikciókkal élő ügyfeleket igyekeznek a drogrevenüciós centrumokba irányítani a kollégák, akik szoros együttműködésben dolgoznak a Központ utcásaival. Összességében az utcán élők ellátását tekintve nem sok különbséget találtunk a magyar és az olasz gyakorlat között.

Drogrevenüciós központ és nappali melegedő

A központnak egy igazán impozáns épület adott helyet, beljebb a főúttól, egy zárt, csendes udvarban. Itt nem igazán találtunk lakóházakat, inkább ipari jellegű volt a terület. Igen hangulatos nappali befogadó tér került kialakításra a földszinten, valamint egy zárt ajtós kis terem, melyet filmvetítés, különféle előadások és beszélgetések esetén vehetnek igénybe a látogatók. Az emeleten található a vezetői iroda, valamint több kisebb helyiség, ahol különféle orvosi felszereléseket, eszközöket tároltak. Kialakításra került továbbá egy orvosi vizsgáló szoba, ahol egyszerűbb vizsgálatokra, valamint drogteszt elvégzésére van lehetőség.

A bemutatkozásokat követően az ott dolgozó kollégák ismertették az intézmény szolgáltatásait. Az egész intézmény nyitott és befogadó, az itt dolgozó kollégák jól képzettek és tapasztaltak, előítéletek nélkül végzik munkájukat. Meglepő volt számunkra, hogy ugyan szakképzett kollégák felügyelete mellett, azonban az ügyfelek önállóan tesztelték magukat. Ehhez adva volt többféle teszt és teszteléshez szükséges eszköz, mindez steril körülmények között, nyugodt környezetben. Az intézmény nappali nyitvatartással működik, és bárki igénybe veheti. Itt sem jellemző a túlzott adminisztráció, az ügyfelek akár anonim módon is igénybe vehetik a szolgáltatást, azonban fertőző és közösségre ártalmas betegségek esetén a kollégáknak jelenteniük kell a betegség tényét. Az egészségüggyel való kapcsolat jónak mondható, bár többnyire önkéntesként vannak jelen itt az orvosok.

Korábban Budapesten is folyt tűcsere program, amit prevencióssal működtettek, de mára sajnos teljes egészében felszámoltak. Érdekes volt látni, hogy ugyanez a program egy nappali melegedőben jól tud működni. Az intézmény közelében élő civilek jeleznek a melegedőbe telefonon, vagy személyesen, ezt követően az utcai szociális munkások felkeresik a klienseket. Itt is nagyon fontos, hogy a szervezetek és a magánszemélyek hatékonyan tudnak együttműködni.





A drogprevenációs központ megismerése mellett lehetőségünk nyílt a központ által végzett utcai szociális munkában is részt venni a helyi kollegákkal. Megtudtuk, hogy szoros kontaktban vannak a lakossággal, és szívesen fogadják, sőt kérik a helyi lakosok javaslatait és bejelentéseit az esetleges új ügyfelekről. A meglátogatott helyszíneken gyakran találtunk szerhasználatra utaló eszközöket (használt fecskendők, alufólia és alumínium dobozok). Az egyik parkban új ügyfelekkel is találkoztunk, részükre a kollégák átadták a szükséges információkat a Drogpreevenációs Központ szolgáltatásairól, továbbá tiszta tűvel, fecskendővel és bőrfertőtlenítő kendővel látták el őket. Ezen felül a Metadon programról is beszéltek a klienseknek. A közel 3 óra alatt számos esetről meséltek a kollégák, továbbá nagy sikerként könyvelték / könyvelik el, hogy az intézményük közel kétéves fennállása óta jóval kevesebb szerhasználóval találkoznak a parkokban, illetve köztereken; a szerhasználó ügyfelek több mint 80 százaléka veszi igénybe a Drogpreevenációs központ szolgáltatásait.

Prevenációs és Információs Iroda, terápiás hely börtönviseltek számára

A programon belül utolsóként meglátogatott intézmény egy árkádsor alatt, fém redőny mögött bújik meg. A helyi ellátási vezető hosszabb előadást tartott a szolgáltatásokról: ez az a hely, ahová bárki ismeretlenül betérve általános segítséget és jogi tanácsot kaphat a szociális hálózat által elérhető szolgáltatásokról. Azon ügyfeleket is segítik itt, akik börtönből való szabadulásukat megelőzően vagy a szabadulást követően kérnek segítséget. Az ügyfelek már a bekerüléskor, illetve a fogvatartás alatt kaphatnak segítséget, legyen szó jogi ügyekről, tolmácsolásról vagy szociális ellátások igényléséről, de a folyamatos mentális és egészségügyi gondozás is elérhető. Meglepő volt számunkra, hogy a bolognai BV intézetekben is dolgoznak szociális munkások, ettől függetlenül a fogvatartott ügyfelek a Prevenációs Iroda munkatársaihoz is fordulhatnak segítségért. Nagyon érdekes volt hallani, hogy itt nem tesznek különbséget az olasz állampolgárok és a menekültek, illetve illegális bevándorlók között. A kapcsolatfelvétel és a gondozás minden fogvatartott számára elérhető, és ebben a folyamatban a hatóságok rendkívül együttműködők.





Annak érdekében, hogy a raboknak ne szakadjon meg a kapcsolata a külvilággal, rendszeresen megjelenő börtönújságot szerkesztenek és adnak ki, valamint saját, házi tv műsort is gyártanak, melyben híradás szintjén bárki szerepelhet, üzenhet a világnak. A bolognai hatóságok és a lakosság körében is népszerű ez a program, melynek sok támogatója van. A programban részt vevő elítélteknél százalékokban mérhető pszichés állapotuk, életfelfogásuk javulása.

Az előadást követően volt még egy kis feladatunk: felkérték csoportunkat, hogy szerepeljünk a börtön Tv-ben. A kamera előtt összeülve elmeséltük, hogy kik vagyunk, honnan jöttünk és mivel foglalkozunk a BMSZKI-ban.

Látogatásunk vége felé búcsút vettünk vendéglátóinktól, és átadtuk otthonról hozott ajándékainkat. Az utolsó esti, közös vacsorán átbeszéltük az elmúlt nap eseményeit, és összefoglaltuk tapasztalatainkat



Összegzés

Az Erasmus+ program keretében tett intézménylátogatás során szerzett tapasztalatok rámutattak arra, hogy a közösségekkel (a többségi társadalommal) végzett szociális munka és a közösségfejlesztés, közösségszervezés hatékony eszköz lehet abban, hogy adekvátabb módon tudjunk segíteni a rászorulókon. A meglátogatott szervezet kiemelten foglalkozik az intézményeik szomszédságában élő lakók, irodaházak dolgozóival, és közvetlen környezetük megismerésével, a velük való kapcsolattartással és bevonásukkal. Az intézmény környezetében élők közös programokon vesznek részt, támogatják egymást, melynek révén a közösségi együttlét olyan formáját élhetik meg, melyre korábban nem volt lehetőségük (pl. az első napra szervezett közös ebédünk is ilyen formában zajlott). Azt gondoljuk, ez a módszer hatékonyan alkalmazható lenne a hazai környezetben is. Szakmai szempontból érdekes volt az a gyakorlat, ahogyan a bolognai szervezet a börtönben és azon kívül végez szociális munkát a fogvatartottakkal. Számunkra ez azért is fontos tapasztalás, mert a magyarországi börtönökben nincs jelen szociális munkás, csak reintegrációs tiszt. Ezen tapasztalatok beemelése a haza ellátórendszerbe kiemelten fontos lenne.

A tanulmányút az Európai Bizottság támogatásával, a BMSZKI Látni és Láttatni – nemzetközi tapasztalatok a közösségépítés, ügyfélbevonás és részvétel terén elnevezésű Erasmus+ programjának keretében valósult meg.

Budapest, 2023. május 10.

Az összefoglalót a_Kőbányai úti Éjjeli Menedékhely teamje készítette.

