

AEIPS - Lakhatási program közterületen élő, mentális egészségi problémákkal küzdő hajléktalan emberek részére



Portugália - Lisszabon

Írta: Borsi Ibolya, Kanalic Péter, Pataki Zoltán, Remenyik Szilvia, Tóth Mercédesz, Szaló Edit – Felvételt Előkészítő Team munkatársai

Bevezető

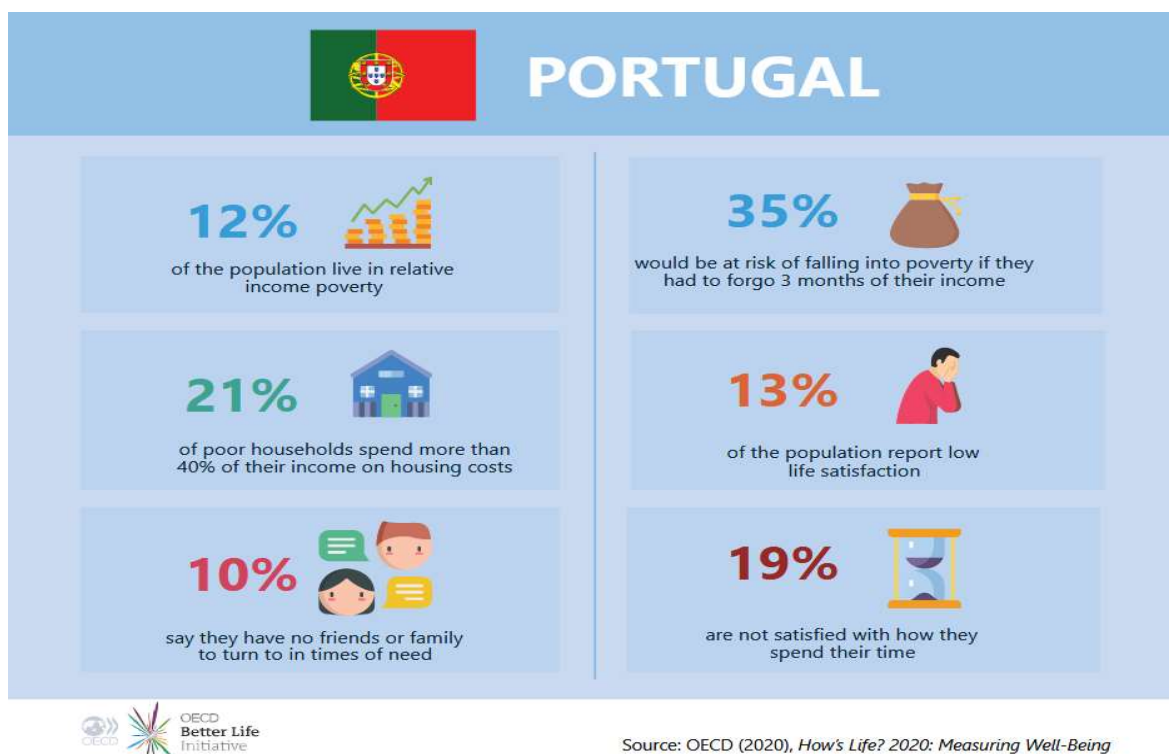
Az Erasmus+ Off the Streets program támogatásával 2021 októberében 4 napos tanulmányúton vettünk részt Lisszabonban, ahol az **AEIPS - Associação para o Estudo e Integração Psicossocial** nevű portugál partner szervezet munkájába nyertünk betekintést. Nagyon érdekelt bennünket, hogy Lisszabonban milyen lakhatási megoldásokat nyújtanak az utcán élő hajléktalan emberek részére.



Portugália földrajzi elhelyezkedése

Portugália Spanyolországgal szomszédos ország, az Ibériai-félszigeten található. Nyugatról az Atlanti-óceán határolja, területéhez tartoznak az Atlanti-óceánban található Madeira- és Azori-szigetek. Területe a szigetekkel együtt 92.391 km².

Az ország – 1976 óta - tizennyolc kerületre oszlik. Államformája parlamentáris köztársaság - a kormány és a köztársasági elnök közösen kormányoz. Hivatalos pénzneme az euro, hivatalos nyelve a portugál. Fővárosa Lisszabon (portugálul Lisboa), a Tejo folyó torkolatánál található. A város öt negyedre oszlik: Alfama, Baixa, Bairro Alto, Estrela és Belém. A város jellegzetességei közé tartozik a házfalakat borító festett csempe, az „azulejos”, (az ország legjellemzőbb díszítő eleme) és a 28-as villamos, amivel az egész várost be lehet járni. A főváros sokszínűségét a negyedek különbözősége adja. Alfama a város



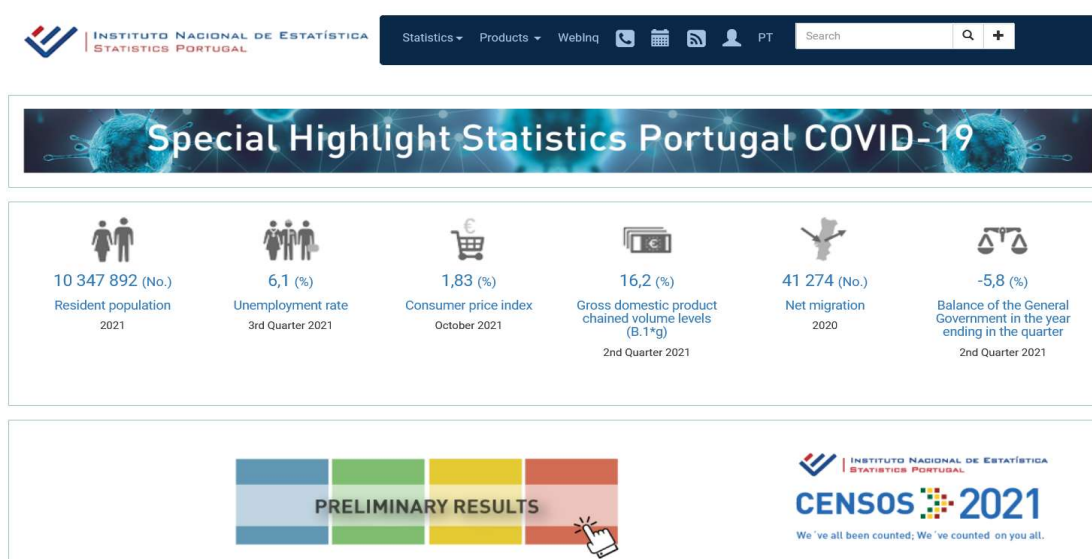
3

Statisztikai Hivatal adatai⁴ alapján:

Népesség: 10 347 892 fő, 2021-ben

Munkanélküliségi ráta: 6,1% a 2021-es év harmadik negyedében

Fogyasztói árindex növekedése 2021 októberében: 1,83%



³ <https://www.oecd.org/statistics/Better-Life-Initiative-country-note-Portugal.pdf>

⁴ https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE&xlang=en

2021 második negyedében mért államháztartási hiány: 5,8%

Élve születések száma 2021. augusztusban: 7 040 fő

1000 főre jutó élve születések aránya 2020-ban: 8,2 fő

1000 főre jutó halálozási arány 2020-ban: 12 fő



The screenshot shows the INE website interface. At the top, there is a navigation bar with the INE logo and the text 'INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA' and 'STATISTICS PORTUGAL'. Below the navigation bar, there is a search bar and several icons. The main content area displays a table of population statistics for 2021 and 2020.

Statistic	2021	2020
Resident population (No.)	10 347 892	10 347 892
Ageing ratio (No.)	167,0	167,0
Live births (No.)	7 040	7 040
Crude birth rate (‰)	8,2	8,2
Crude death rate (‰)	12,0	12,0
Net migration (No.)	41 274	41 274

5

Társadalmi felelősségvállalás

Lisszabon és Zágráb városának szervezetei csatlakoztak az European End Street Homelessness Campaign⁶-hez – a városok azon hálózatához, amelyek közösen dolgoznak az utcai hajléktalanság végleges megszüntetésén, amelyet a World Habitat koordinál.

A lisszaboni munkát a CRESCER civil szervezet irányítja.

A hajléktalanság felszámolására irányuló nemzeti stratégia ellenére Portugáliában lakhatási válság van, és a COVID-19 világjárvány miatt sok utcai hajléktalan éjjeli menedékhelyet vesz igénybe. Az alacsony jövedelmek, a szegénység és a közszolgáltatások közötti folyamatos széthúzás továbbra is jelentős számban taszítja az embereket a hajléktalanságba, azon belül is az utcai hajléktalanságba. A CRESCER immár 20. éve működik Lisszabonban és a környező területeken, és számos segítő szolgáltatást működtet: Housing First programot 120 lakóegységgel, komplex támogatási programot szerhasználó ügyfelek és bevándorlók számára. Az Európai Szociális Alap (ESZA) által finanszírozott Éuma Mesa elnevezésű, képzéssel

⁵ https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_tema&xpid=INE&tema_cod=1115

⁶ A European End Street Homelessness Campaign olyan városok mozgalma, amelyek együtt dolgoznak azon, hogy Európa legkiszolgáltatottabb embereinek tartósan otthont adjanak, és 2020-ra véget vessenek a krónikus utcai hajléktalanságnak. Ez a munka egy egész Európára kiterjedő kezdeményezés része, amelyet a World Habitat koordinál, szorosan együttműködve a FEANTSA-val és a Community Solutions Inc.-vel.

egybekötött foglalkoztatási programjukban működő éttermüket a Covid idején bezárták a nyilvánosság előtt, a konyhát azonban úgy alakították át, hogy napi több mint 600 adag ételt tudjanak biztosítani a városban élő rászorulóknak számára.

Américo Nave, a lisszaboni CRESCER ügyvezető igazgatója így nyilatkozott: *„Nagy öröm, hogy csatlakozhatok az „Európai utcai hajléktalanság felszámolása elnevezésű kampányhoz. Ez egy, a CRESCER céljaihoz igazodó kampány, amely hisz és küzd azért, hogy olyan városokban élhessünk, ahol senki sem tapasztalja meg a hajléktalanságot. Ez a kampány elismeri az emberek önrendelkezését saját céljaik meghatározásában, és hatékony válaszokat adó, az emberek szükségleteit megcélzó politikát hirdet”.*

„A szegénység égető probléma, a hajléktalanság pedig a szegénység legsúlyosabb formája. Ezért elengedhetetlen a hálózatépítés, az együttműködés, a szolidaritás és a hatékony szegénységcsökkentési politika”.

„Úgy gondoljuk, hogy a kampány révén – együtt – nagyobb hangot kapunk a közvélemény és a közpolitika befolyásolásában, a hajléktalanok társadalmi befogadásának javítása érdekében.”

„A CRESCER lisszaboni munkája figyelemre méltó sikereket mutat a marginalizált és nehezen elérhető emberek innovatív támogatásában lakhatási, foglalkoztathatósági programok és az utcai szociális munkán keresztül.

Az európai, utcai hajléktalanságot felszámolni hivatott kampány számos szervezettel dolgozik együtt Barcelonában, Pozsonyban, Brightonban, Brüsszelben, Budapesten, Glasgow-ban, Leicesterben, Lisszabonban, Londonban, Torbayben és Zágrábban. A projekt állandó lakhatási megoldásokat és a hajléktalanságot előidéző nyomás enyhítéséhez szükséges támogatást egyaránt szorgalmazza.

Szociális rendszer

Miközben Portugália fejlett országnak minősül, nem mentes a társadalmi és gazdasági problémáktól. Az ország legégetőbb problémája a hajléktalanság, melynek kezelésére több kezdeményezés is elindult.

2020-ban egy országos felmérést végeztek, melyben megállapításra került, hogy Portugáliában körülbelül 8200 hajléktalan ember él, akiknek több mint fele Lisszabon nagyvárosában összpontosul.

A Hajléktalanok Integrációs Nemzeti Stratégiája (ENIPSSA) honlapján közzétett adatokból kiderül, hogy a hajléktalan emberek túlnyomó többsége a lisszaboni térségben (AML) koncentrálódik. Ezen a területen 4786 hajléktalan embert számoltak, majd ezt követi Porto nagyvárosa (AMP) 1213 fővel, 100 000 lakosra vetítve. A legaggasztóbb helyzet Alentejóban, Alvito és Beja településeken alakult ki, ahol 100 000 lakosra 11,35, illetve 9,72 fő hajléktalan ember jut. A 8200 hajléktalan ember között a legmagasabb számban a 45 és 64 év közötti férfiak szerepelnek.

A hajléktalanság fő okai között az alkohol- vagy pszichoaktív szer-függőség (2,442), a munkanélküliség vagy az instabil munkahely (2,347) és az egyéb okokból összefüggő anyagi nehézségek szerepelnek (2,017).

Az országban a hajléktalan emberek alig több mint fele lakik valamilyen ideiglenes vagy átmeneti szálláshelyen, de továbbra is 3420 hajléktalan ember utcán, krízisszálláson, vagy bizonytalan helyzetben kényszerül élni. A felmérésből az is kiderül, hogy 2019-ben 485 esetben került be utcáról hajléktalan ember állandó lakhatásba. Ez az esetszám 39 százalékkal magasabb, mint 2019-ben volt.

Az ENIPSSA által készült, 278 településén végzett felmérés során 275 városból érkezett válasz. A 99 %-os válaszadási arányt a különböző intézmények helyi beavatkozással történő összehangolása révén érték el, mely 2018 óta a legteljesebb felmérést tette lehetővé.

Ez másik felmérés alapján az országban a hajléktalanok a lakosság 0,0004%-át teszik ki. 2020 elején, - nem hivatalos adatok alapján - 10 millió lakosból 4414 fő vett igénybe hajléktalanoknak fenntartott szolgáltatásokat. A közelmúltban végzett felmérések szerint a hajléktalan emberek 82%-a férfi volt.

A Munkaügyi, Szolidaritási és Társadalombiztosítási Minisztérium közleményében leszögezi, hogy az előző évhez képest nőtt a hajléktalanok száma, amit a „diagnosztikai folyamat országsszerte tapasztalt javulásával” indokol.

„A kormány elkötelezte magát amellett, hogy lakhatási megoldásokat biztosít a hajléktalanok számára, olyan megközelítésben, amely a lakhatást helyezi előtérbe, és onnantól kezdve a társadalmi befogadásukon és autonómiájukon dolgozik” – teszik hozzá.⁷

⁷ <https://www.theportugalnews.com/news/2021-09-30/8200-homeless-in-portugal/62686>

Számos európai országban működik az Elsőként Lakhatás program. Ez a modell sok Európai Unió tagállam hajléktalanügyi politikájának részévé vált, és egyben a hajléktalanság felszámolásának egyik eredményes módszere, hiszen hatékonyak bizonyul a pszichiátriai problémákkal és az addiktológiai problémákkal küzdő emberek tartós elhelyezését illetően. Az ügyfelek egyéni szükségleteire építő modellben kiemelt szerepet játszik a közösségi ellátás.

Portugáliában 2010-ben egy átfogó programot (Nemzeti Stratégia a Hajléktalan Emberek Integrációjáért) indítottak el a hajléktalanság kezelésére. Ebben olyan konkrét célokat határoztak meg például, hogy senki nem maradhat az utcán 24 óránál tovább. A lakhatást Emberi alapjogként értelmezik, ennek megfelelően először a megfelelő elhelyezést biztosítják, majd ehhez rendelik hozzá az egyéni szolgáltatásokat azzal a céllal, hogy önállóan, hosszú távon fenttartható legyen az ügyfél lakhatása.⁸

A Lisszaboni Városi Tanács bejelentette, hogy a hajléktalanság elleni küzdelem jegyében 14,5 millió eurót fektet be új önkormányzati tervébe, és 2023-ig 400 otthont tesz elérhetővé a „Housing First” program keretében.

Az önkormányzat júniusban egyhangúlag elfogadta a 2019 és 2021 között megvalósítandó hajléktalanság elleni önkormányzati tervet (PMPSA), és nyilvános konzultációra bocsátotta.

A hajléktalanság kezelésére Portugáliában párhuzamosan több módszerrel próbálkoznak, jelenleg is. Működik a hagyományos hajléktalan ellátás éjjeli menedékhelyekkel és átmeneti szállókkal, valamint utcai gondozó szolgálatokkal. A közterületeken élő hajléktalan emberek az utcai szolgálatok által jutnak egészségügyi ellátáshoz. Ezek az utcai szolgálatok, amelyek többnyire megbízással egészségügyi személyzettel, vagy önkéntesekkel dolgoznak, állami és magánforrásokból fedezik kiadásait. A szolgálatok elsődleges feladata, hogy csökkentsék a kábítószer-használat okozta károkat a hajléktalan emberek körében. A csapatok jellemzően ártalomcsökkentő programokat és sürgősségi elsősegélynyújtást biztosítanak.

Olyan régiókban, ahol a hajléktalanok száma elenyésző, ott támogatott lakhatási programok bevezetésével igyekeznek a fedél nélkülieket lakáshoz juttatni, mely lehet szobabérlet, munkásszállás elhelyezés, vagy lakásbérlet is. Ezek általában középtávú projektek, melyekben addig támogatják az ügyfeleket, amíg az érintettek anyagi helyzete rendeződik.

⁸ <https://world-habitat.org/news/news-updates/lisbon-and-zagreb-join-european-campaign-to-end-street-homelessness/>

Emellett nappali szolgáltatásokat biztosítanak csomagmegőrzéssel, képzési és álláskereső programokat szerveznek, étkeztetést ellenben nem nyújtanak. A legtöbb városban az önkormányzat a „vörös kódhoz” hasonló eljárással melegezési lehetőségeket biztosít a rászorulóknak a krízisidőszakban.

Külön említést érdemel, hogy Portugáliában igyekeznek a prevencióra is jelentős hangsúlyt fektetni, a nehéz helyzetbe jutott hátrányos helyzetű társadalmi csoportokat támogató szociális intézkedések révén. Azokat a lakókat, akik 65 év feletti, vagy valamilyen súlyos fogyatékossgal élnek, és már legalább 15 éve laknak egy ingatlanban, megilleti a kilakoltatástól való teljeskörű védelem, 2019 márciusa óta.

Azokat a háztartásokat pedig, ahol anyagi okokból felmerül a kilakoltatás - és így a hajléktalanná válás - veszélye, bizonyos önkormányzatok éves szinten maximum 1000 euró összegig támogathatják, lakhatási kiadásaiak rendezésében. Ennek meghosszabbítására évente van lehetőség. 1000 euró Lisszabon városában egy lakás teljes, kéthavi bérleti díjának megfelelő összeg.

Ezeket a megoldásokat túl pedig a Housing first projektek támogatásával igyekeznek a portugál kormány megszüntetni a hajléktalanságot⁹

Fogadóintézményünk, az AEIPS



A szervezet 1987-ben jött létre, és 2009-ben indította be az Elsőként lakhatás programját. 2009 előtt a pszichiátriai betegek segítése és társadalomba integrálása volt az AEIPS elsődleges profilja.¹⁰ Hagyományos hajléktalan ellátással, tehát utcai szolgálat, éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők, vagy átmeneti szállók működtetésével nem foglalkoznak, de kapcsolatot tartanak a város utcai szolgálataival.

⁹ <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=21608&langId=en>

¹⁰ <http://www.aeips.pt/quem-somos/>

2009-ben az AEIPS, a Pszichológiai Intézettel, a Munkaügyi és Szociális Minisztérium Társadalombiztosítási Intézetével közösen egy jegyzőkönyvet írt alá, melyben lefektették, hogy a támogatott lakhatás – Elsőként lakhatás - projekt nagyon fontos szerepet tölt be a hajléktalanság felszámolására, hiszen a hagyományos megoldások nem jelentenek kiutat a hajléktalanságból. A kezdeti finanszírozás 75 000 euró volt, ezt követte 2011-ben egy 225 000 euró, majd 2012-ben egy 423 159 euró összegű támogatás. A program kiváló eredményeket ért el: a program ügyfeleinek 85-90%-a otthonában maradt a projekt elindítása után is. Bár a kezdeti finanszírozás 2012-ben megszűnt, szerencsére a Lisszaboni Városi Tanács Szociális Sürgősségi Alapja, és más helyi intézmények pénzügyi támogatása révén a projekt működtetése napjainkban is megoldott.

A Lisszabon városában működő, egyházi alapokon működő civil szervezet Elsőként lakhatás szolgáltatást nyújt, és foglalkoztatási irodát működtet, elsősorban mentális problémákkal élő hajléktalan emberek számára. Az AEIPS, a város összes, hajléktalansággal foglalkozó szolgáltatóját ernyőszervezetként tömöríti magában. A működéshez szükséges megfelelő finanszírozást a város önkormányzata és a szociális minisztérium által előteremtett költségvetés biztosítja számukra.



A többi hajléktalanellátó működését nem ismertük meg, csak azt, hogy a városban ennek az egyházi szervezetnek köszönhetően működik egy állandó egyeztető fórum, melyben minden szervezet képviselteti magát, elősegítve az élő és hatékony kapcsolatot az ellátók között. Az AEIPS elsőként lakhatás programja jelenleg az Európai Unióban összehasonlító vizsgálódás tárgyát képezi. Ez a vizsgálódás egy, az Unión átívelő összehasonlító alapot képezhet a jövőben, összevetve a lépcsőzetes hajléktalan ellátás és a Housing first módszer előnyeit és hátrányait.

2009-ben az AEIPS csak néhány lakással indította be Housing first programját. Akkoriban még nem volt ennyire sok lakás bérlésére lehetőségük, de a COVID járvány kitörése óta megsokszorozta a város az erre szánt finanszírozási összeget, és hamarosan közel 200 lakást tudnak bérelni a rászorulóknak.

Lakhatási programjukban több feltételt támasztanak a jelentkezők irányába: utcán élő hajléktalan személyeket fogadnak a programba, akik pszichiátriai betegséggel élnek. Kezdetben

az utcai gondozószolgálatok ajánlására kerültek jelöltek az AEIPS látókörébe, akiket önálló lakhatásba vontak.

Fontos kihangsúlyozni, hogy az AEIPS nem saját – a szervezet tulajdonában álló, vagy önkormányzati lakásokat használ erre a célra. Ehelyett piaci alapon bérelnék lakásokat a tulajdonosoktól, garanciát vállalva arra, hogy amennyiben a lakásban bármilyen kár keletkezik, kijavítják és megtérítik annak költségét a tulajdonos felé. A károk javításához külön karbantartót alkalmaz a szervezet. A lakók jövedelmük 20 százalékával járulnak hozzá a lakhatási költségekhez, de az sem kizáró ok, ha valakinek nincs állandó bevétele.

A programba bekerült ügyfelek kiválasztását és esetkezelését az AEIPS 11 fővel dolgozó csapata végzi, melyben megtalálható szociális munkás, pszichológusok, szociálpedagógus, közösségépítő és szociális asszisztens is. Külföldi, elsősorban olasz kollégák is erősítik a csapatot, melyben teljes mértékben az egyén igényeihez és szükségleteihez alakított esetmunka zajlik.

Egy dolgozó nagyjából 15 ügyféllel dolgozik. Hetente legalább egy alkalommal az esetkezelő és lakója találkoznak, hogy közösen átbeszélgék a következő hetet. A szociális munkás ekkor felméri lakójának további szükségleteit és ellenőrzi a lakás állapotát. Nagyon fontos megjegyezni, hogy a programba bekerült lakók életét úgy segítik az esetkezelők, hogy a legkevesebb direkt beavatkozást kelljen megtenniük. Amennyiben szükséges, orvoshoz kísérik a lakójukat, vagy ügyeik intézésében is közreműködnek, de igyekeznek a lakót olyan tanácsokkal segíteni, amelytől ő maga jobban tud a helyi közösségbe integrálódni. Fontos szempont az ügyfelek önállóságának fejlesztése.

A legfontosabb érv a lakó elhelyezésekor, hogy egyrészt abban a városrészben kapjon lakást, amelyikben ő szeretne, de lehetőség szerint olyan körzetben, mely a lakosok összetételét tekintve sokszínű. Így a közeg eleve befogadóbb, és könnyebben találhat a bérlő kapcsolódási pontokat is.

Egy lényegi szempont az is, hogy a bérlők, lehetőség szerint minél kevesebb felületen érintkezzenek a hajléktalanellátó szolgáltatásokkal, vagy hajléktalan társaikkal. Gyakorlatilag így muszáj a lakónak a helyi lakóközösség felé nyitni, ezáltal erősödhetnek a kapcsolatai, újak alakulhatnak ki, amik később meg tudják őt tartani nehéz helyzetben is. Az AEIPS kollégái szerint ez a kulcsa a lakásban maradásnak, hiszen amint egy korábbi hajléktalan csoportba kerülnének, úgy meglenne az esély, hogy újból a lecsúszás és bezárkózás útján induljanak el.

Amennyiben másik, Housing First-tel foglalkozó szervezet a közelben bérelne lakást saját ügyfelének, úgy az AEIPS lemond az ottani lakásbérleti jogáról, és másik helyet keres lakója számára, hogy minimalizálja a klickesedés esélyét.

Azzal, hogy ezt az említett két szempontot veszik figyelembe egy lakáshoz juttatás során, a portugáloknak sikerült elérni, hogy a programban részt vevő kliensek 99 százalékos lakásban maradási rátát produkáljanak.

Lehetőségünk volt közről is bepillantani a lakók életkörülményeibe, a helyi sajátosságokba: a kollégák - programjuk bemutatásakor - a lakókról fotókat mutattak, és mindenkit jellemeztek néhány mondatban. Képet kaptunk az ellátottak végzettségéről, munkaerőpiaci helyzetéről és egészségi állapotáról. Az országos hajléktalan populáció a sajátosságait azonban nem volt módunk megismerni az előadások alkalmával.

Lakóik többsége középkorú volt, és nem látszott rajtuk a hosszabb utcás előélet. Ennek az lehet az egyik magyarázata, hogy Lisszabonban a telek sokkal enyhébbek, mint Magyarországon: ritka a 15 Celsius fok alatti hőmérséklet. Szemmel láthatóan jobb átlagos fizikai állapotban voltak utcás ügyfeleik, mint magyar sorstársaik. Egy magyar hölgyet is említettek a bérlők között, aki az Egyesült Királyságból érkezett Portugáliába, és hajlék nélkül élt, mielőtt bekerült volna a programba.

A lakók többsége 1-2 kirívó eset kivételével nagyobb konfliktusoktól mentesen él a



bérleményben. Képesek önállóan rendben tartani a lakást és vezetni a háztartást. Ha olyan műszaki probléma merül fel, melynek megoldásához szakemberre van szükség, az AEIPS által felkértekarbantartó száll ki elvégezni a szükséges javításokat.

Két lakást látogattunk meg a helyi kollégákkal, ahol lehetőségünk volt megismerkedni a lakókkal is. Először egy idősebb férfi teljesen felszerelt, egy szobából, konyhából és hálófülkéből álló lakását tekinthettük meg. Az ügyfél nyugdíja nagyon alacsony, mivel sokáig vízi járművek építésén dolgozott külföldön, feketén. Mikor onnan el kellett jönnie, pénz és

családi segítség hiányában utcára került, ahonnan végül egy évtized után, az AEIPS segítségével tudott újra lakásba költözni.



Második utunk egy középkorú hölgyhöz vezetett, aki egy kicsit nagyobb, szépen berendezett és rendben tartott lakásban él, az óvárosban. Az ügyfél elsősorban mentális betegsége miatt munkaképtelen, emiatt kellett megtapasztalnia a hajléktalanságot is. A gimnáziumot végzett, angolul is beszélő ügyfélnek két gyermeke van, egyikük külföldön él és dolgozik, a másik hajléktalan. Jövedelme a helyi aktív korúak ellátásának felel meg, ebből igyekszik fenntartani magát és próbálja hajléktalan fiát is az AEIPS programjába irányítani. Amióta a hölgy lakásban él, egy párkapcsolata is kialakult,

párja pedig igyekszik segítségére lenni a hétköznapokban. A programban résztvevőknek indokolt esetben lehetőségük van az AEIPS által bérelt lakásban összeköltözni párjukkal, amennyiben ezt a szervezet is támogatja, és párjuk is együttműködik a programban dolgozó szakemberekkel.

Az AEIPS sikerének kulcsa valószínűleg az elfogadó környezetben, sokszínű csapatokban, valamint ügyfeleik - magyar viszonyokhoz képest – jobb általános állapotában rejlik. Az is hatalmas előnyt jelent, hogy finanszírozási



rendszerüknek köszönhetően képesek piaci alapon bérelni lakásokat és nem függenek az önkormányzatok jóindulatától. Így elkerülhetik a „gettósodást” is, hiszen nem a legrosszabb

környékek felújítandó lakásait ajánlják fel az AEIPS számára, ahol csak a támogatott ügyfelekhez hasonló társadalmi helyzetű lakók élnek.

Programjuk további fejlesztése céljából kollégáik folyamatosan külföldi tanulmányutakon vesznek részt, és igyekeznek további eszközöket, módszereket gyűjteni ahhoz, hogy hatékonyabban tudják segítő tevékenységüket végezni, és saját módszertanukat megismertessék más országok hajléktalan ellátásban dolgozó kollégáival.

Nem a hajléktalanok stigmatizálására, hanem a hajléktalanság csökkentésére törekednek. Továbbá nem tömegszállásokra kényszerítik a hajléktalan embereket, hanem igyekeznek számukra emberi, élhető környezet biztosítani, és nem hagyják őket magukra.

Amit a szervezet vállal:

- Lakáshoz juttatás.
- A havi bérleti díj fizetése.
- Lakásfenntartási költségek támogatása.
- A nap 24 órájában elérhető egyéni és lakhatást támogató szolgáltatások.
- Nyomon követés a lakókörnyezetben (havi minimum 6 látogatás).
- Folyamatos és hosszú távú támogatás.

Támogatják az ügyfeleiket:

- A lakáskeresésben és kiválasztásban.
- A bérbeadókkal való tárgyalás és szerződéskötés során.
- Lakásgazdálkodásban és -fenntartásban (étkezés, takarítás, ruha, bevásárlás stb.).
- Szociális támogatás megszerzésében (a támogatás azonosítása és kiadása, mint pl.: társadalmi beilleszkedési jövedelem, szociális nyugdíj, stb).
- Csatlakozás közösségi erőforrásokhoz és szolgáltatásokhoz (szupermarketek, közlekedés, egészségügyi szolgáltatások, sport- és szabadidőközpontok).
- Személyi és egészségügyi ellátásban (prioritások meghatározása és az illetékes szolgálatok nyomon követése).
- Egyedi projektek (szakmai, oktatási, képzési, sport- vagy egyéb szintű projektek meghatározása és megvalósítása).

Az AEIPS-nél naponta hozzájárulnak ahhoz, hogy a mentális betegségekben szenvedők beilleszkedése a nyílt munkaerőpiacra sikeres legyen.

Megközelítésük multidiszciplináris: sok különböző ügynökség dolgozik együtt, hogy támogatást nyújtson a rászorulóknak. A csapatuk pszichológusokból, szociális munkásból, pszichiáterből és jogvédő kollégából áll.

A csapat arra is komoly erőfeszítéseket tesz, hogy kellően érzékenyvé tegye a helyi közösséget arra, hogy támogatásuk révén segítsék a projektben elhelyezett ügyfelek beilleszkedését.¹¹

Foglalkoztatási Iroda

Az elsőként lakhatást program bemutatása után a foglalkoztatási iroda tevékenységét ismerhettük meg. Itt az elsődleges cél, hogy mentális nehézséggel élő emberek munkába állását segítsék. Amennyiben az ügyfél konkrét helyre szeretne jelentkezni, de ott nincs szabad státusz, az AEIPS munkatársai felveszik a kapcsolatot az érintett céggel, és felvázolják, miért is lenne előnyös, ha foglalkoztatnák a jelentkezőjüket. A foglalkoztatási iroda három munkatársat alkalmaz.

Portugáliában is törvény szabályozza, hogy egy cégnek alkalmaznia kell megváltozott munkaképességű embereket, cserébe adókedvezményben részesülhetnek. Az AEIPS munkatársai igyekeznek a cégeknek még kedvezőbbé tenni a megállapodást azzal, hogy belső képzések lebonyolítását is vállalják, emellett szervezetfejlesztési lehetőséget biztosítanak a cégeknek. Az állásinterjúra elkísérik a jelentkezőt, de nem tárgyalnak helyette. Az interjúkra szituációs gyakorlatokkal készítik fel a munkakereső ügyfeleket, és jelenlétükkel támogatják őket a későbbi felvételi beszélgetések alkalmával.

Amennyiben felveszik a jelentkezőt, úgy az AEIPS kollégái havi rendszerességgel a munkaadóval és az érintett munkavállalóval átbeszélnek az elmúlt időszak történéseit: és megvizsgálják, szükséges-e valamin változtatni, fejleszteni.

A foglalkoztatási iroda munkatársai havonta egy alkalommal közös vacsorát szerveznek az elhelyezett kliensek számára, mely remek alkalom arra, hogy tapasztalataikkal egymást is segítsék a munkavállalók, és tovább erősödhet kapcsolatuk a segítőkkel is.

¹¹ <https://www.feantsa.org/download/portugal-20178706366150042850260.pdf>

Amennyiben a támogatott ügyfél már nem igényli ezt a segítséget, úgy megszűnik a munkaadóval való időszakos egyeztetés, és a segítő csak annyira vesz részt a munkavállaló életében, amennyire azt ő igényli.

A szervezet folyamatosan tréningeket szervez annak érdekében, hogy a kliensek készségei és képességei erősödjenek, ezáltal esélyük legyen az elsődleges munkaerőpiacon elhelyezkedni. Nagyon fontos kiemelni, hogy itt nem védett foglalkoztatásról van szó: bár a munkaadók részéről nagyobb tolerancia szükséges, az ügyfeleket normál, piaci állásokra igyekeznek elhelyezni egy olyan együttműködés keretében, amelyből a munkaadó és a munkavállaló is egyaránt profitálhat.

Az AEIPS-nél fontos partnerként tekintenek az INCORPORA nemzetközi hálózatra, melynek célja a munkaerőpiacon hátrányban lévő munkavállalók felkarolása. Az INCORPORA 12 éve indult Spanyolországban, azóta Európa több országában, így Portugáliában és Magyarországon is jelen van.

Országonként olyan munkaadókat tömörít a szervezet, amelyek vállalják azt, hogy megadják az esélyt a hátrányos helyzetű munkakeresőknek és személyre szabott pályaorientációs tanácsadással, szituációs gyakorlatokkal, beilleszkedési támogatással és utánkövetéssel segítik a klienseiket. Az INCORPORA nem csak mentális nehézséggel élő embereket segít: bárkit, aki hátránnyal indul a munkaerőpiacon. Miután képet kaptunk az AEIPS és INCORPORA közötti együttműködésről, lehetőségünk nyílt kliensekkel is találkozni.

A program keretében megismerkedtünk egy, az AEIPS foglalkoztatási irodája által elhelyezett munkavállalóval: A középiskolát végzett, angolul is jól beszélő nőnél fiatalon, tanulmányai végén kerültek felszínre a mentális problémák. Emiatt korábban nem tudta hosszú távon megtartani munkáit. Mindig kozmetikus szeretett volna lenni, de nem tudta, hogyan érhetné el célját. Végül eljutott az AEIPS-hez, ahol segítettek neki bekerülni egy, a központjukhoz közeli szépségszalomba. Ott megtanították a szakmai fortélyokra, és azóta is a szalon alkalmazásában áll, vendégei és a szalon tulajdonosának megelégedésére. A kliens számára biztonságot nyújt, hogy az AEIPS még most is segítséget nyújt neki. Beszélgetésünk után a hölgy szaladt is vissza dolgozni.



A nap hátralévő részében megtekinthettünk egy, a város önkormányzata által fenntartott **foglalkoztatási irodát** is.

Az iroda a város egy másik részében, egy városrehabilitáció alatt lévő kerületben működik. Maga az épület felújított, jó állapotú, és egy gyönyörű szép gyümölcsös is tartozik hozzá, két szolgálati lakással, melyek jelenleg üresen állnak.

Az iroda az AEIPS-sel is együttműködésben áll, a kollégák jól ismerik egymást, szükség esetén irányítanak is egymáshoz ügyfeleket. A két irodában alapvetően különböző ügyfélkörrel dolgoznak, de esetenként adódhat átfedés is a klienseik között.

Az önkormányzati iroda nem csak mentális beteg ügyfelek számára nyújt segítséget, hanem bárkinek, akinek szüksége van rá. Elsősorban hajléktalan emberek támogatásával foglalkoznak, emellett lényeges szerepe van a bevándorlókkal, valamint szexmunkásokkal folytatott segítő tevékenységnek is.

Tanácsadás keretében segítséget nyújtanak a munkakeresésben, önéletrajz írásban, a szociális kérdésekben, ellátások megigénylésében, és portugál nyelvoktatásban, emellett egyéb tanfolyamokba is bevonják az érdeklődőket. Az ingyenes oktatási programokhoz és tanfolyamokhoz külön tanterem is rendelkezésükre áll.



Ez az iroda foglalkozik védett munkahelyekre történő kiközvetítéssel is, ezért időszakosan tárgyalásokat folytatnak munkaadókkal, vállalatokkal. Maga az iroda is tud védett foglalkoztatási lehetőséget biztosítani az érdeklődőknek, mely a gyümölcsös gondozását jelenti. Az oktatási és foglalkoztatási programok mellett egyéni esetkezelést is biztosítanak olyan klienseik számára, akiket nem segít személyes szociális munkás.

A kollégák szerint az idilli, nyugodt környezet nagyon sokat segít abban, hogy érdemi előrelépést sikerüljön elérni klienseik életében. Ezt az önkormányzat is így látta, ezért is döntöttek amellett, hogy ezen a helyen nyitják meg az irodát, mely alkalmas a képzések és közösségi programok, foglalkozások lebonyolítására.





Összegzés

A COVID-19 világjárvány egyedülálló nyomást gyakorolt a portugál fővárosra a hajléktalanság tekintetében. A COVID-19 miatt leállt a gazdaság, Lisszabon lakosai közül sokan elveszítették állásukat: a járvány elsőként az alkalmi munkát végző embereket érintette, őket követték a szerződésen kívüli munkavállalók, végül pedig az alsó-középosztály tagjai. Ennek eredményeként sokan az utcán találták magukat, mivel nem tudták fedezni kiadásaikat.

Szerencsére a lakásügyi alaptörvény minden portugál ember számára hivatalos joggá tette a lakhatást. 2019-ben törvényjavaslatot fogadtak el, amely a portugál kormányra hárította a polgárok megfelelő lakhatásának biztosítását. Ez a törvény kiemeli a lakhatás társadalmi funkciójának fontosságát, célul tűzve ki a hajléktalanság felszámolását, az állami ingatlanok „árbarát” lakhatási célú felhasználását és a bérlők kilakoltatásának tilalmát, különösen Lisszabonban, a fővárosban.

A portugál kormány civil szervezetekkel együttműködve dolgozik a lakhatási problémák felszámolásán. A főváros élen jár a hajléktalanság felszámolására irányuló küzdelemben. 2009

óta a Housing First jelentős figyelmet kapott a döntéshozók részéről. Az AEIPS civil szervezet egyetemi kutatókkal együtt működteti saját programját, melyet először a Santa Maria Maior plébánián hajtottak végre, de azóta Lisszabon egész városára kiterjesztették. A projekt azonnali hozzáférést biztosított az embereknek a különböző kerületekben található lakásokhoz, miközben egyedi támogatási szolgáltatásokat kínált az egyes személyek problémáinak megoldásához. Ennek révén 2051 hajléktalan ember részesült a Housing First szemléletű kezdeményezésből.

A lisszaboni városi tanács a fent említett Housing First programhoz csatlakozva bejelentette, hogy a 2019-2021 közötti időszakra 14,5 millió eurót kíván befektetni a hajléktalanság elleni küzdelembe. Emellett a városi tanács 2023-ig 400, a programban használható lakás megépítését tervezi.

A 2008-as recesszió gazdasági következményei a jelenlegi COVID-19 világjárvány hatásaival párosulva súlyosbították azt, amit a portugál elnök nemzeti kihívásként határozott meg. Szerencsére nemzeti és helyi szinten is kezdeményezéseket vezetnek be a hajléktalanság csökkentésére az elkövetkező években. Ha Portugália továbbra is foglalkozik ezzel a kérdéssel, és beváltja ígérését, hogy mindenkinek lakhatást biztosít, akkor talán ez a probléma a múlté lesz a fejlett nemzetek számára. Ezen kívül Portugália más, hajléktalansággal küszködő országokat is ösztönözhet erre, követendő például szolgálhat az Európai Unió államainak.¹²

Összességében felemelő érzés volt látni, hogy ahol megvan a politikai szándék és a társadalmi érzékenység és sokszínűség, ott milyen professzionális segítő munkát lehet végezni, és a segített kliensek is teljesen máshogy érzik magukat ettől.

Természetesen nagyon sok különbség van a magyar ellátórendszer és a portugál elsőként lakhatás, valamint foglalkoztatás programok nyújtotta lehetőségekben. A különbségek oka részben jogi, részben anyagi, és nagymértékben társadalmi, politikai és történelmi okokra vezethető vissza.

A tanulmányút értékes tudást adott, és új szemléletet, jó tapasztalatokat közvetített felénk. Ez a tudás talán a jelenlegi magyar helyzetben, ha korlátozottan is, de alkalmazható. Azért, hogy klienseink számára egy, az egyéni szükségletekhez jobban alkalmazható ellátást tudjunk biztosítani, mind foglalkoztatás, mind lakhatás terén.

¹² <https://borgenproject.org/homelessness-in-portugal/>