

## Varga Ágnes: Elim Vsetin, a hajléktalanellátás cseh gyakorlata

### Vsetin

Vsetin városa a Cseh Köztársaság keleti oldalán a Becva folyó völgyében található, lakosainak száma közel 29.000 fő. A város 2003-ig egy önálló régió központja volt, jelenleg a Zlin központtal működő régió (Zlinsky Kraj) alá tartozik.

A város nemcsak festői szépségű természeti környezetéről nevezetes, hanem iparáról is. Innen indultak a 19. század közepén világhódító útjukra a Thonet székek, de híres volt a város üveg-, és elektromosmotor gyártásáról, valamint az 1930-as években alapít ott, világszerte exportáló Zbrojovka lőszergyárról is. A rendszerváltás, persze itt is, mint más közép-kelet-európai országokban megtörte az ipari szektort, amely elsősorban a munkanélküliség növekedése miatt jelentett komoly problémát. Jelenleg a város komoly erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a város északi részén kialakított Bobrky ipari övezetben, mely mind a cseh, mind a külföldi vállalkozások számára komoly lehetőségeket jelenthet, valamint a lőszergyár talpraállításával, új munkahelyeket teremtsen.

Vsetin az elmúlt években a kezdeti nehézségek ellenére komoly fejlődésen ment keresztül, köszönhetően az uniós pályázati lehetőségeknek, melynek segítségével számos középületet (pl. a városi könyvtárt) és műemléki épületet felújítottak, valamint újakat építettek, mint pl. a Koordinációs és Információs Központ, mely mozgássérült, fogyatékos vagy egyéb szempontból hátrányos helyzetű emberek munkavállalását segíti. Az elmúlt években a panelházak rekonstrukciója is megvalósult, saját forrásból.

Szociális szolgáltatások szempontjából a város, méreteihez képest, kimondottan fejlett. A hajléktalan ellátáson túl működik anyaotthon, alacsonyküszöbű ellátást nyújtó drogcentrum, enyhe-, és középfokban sérült, valamint súlyosan fogyatékos 18 éven aluli fiatalok számára napközbeni ellátást nyújtó intézmény, enyhe -, és középfokban sérült felnőttek számára napközbeni ellátást nyújtó intézmény, idősek számára napközbeni, és tartós bentlakást nyújtó ellátás is, valamint romaintegrációs program. A városban Csehország mindhárom legnagyobb civil szervezete (Charita, Diakonie, Nadeje) képviselteti magát. A szociális szolgáltatások működtetőinek elmondása alapján Vsetin önkormányzata lehetőségeihez képest eddig segítette működésüket, minimálisan legalább helyiség biztosításával, de több esetben teljes felújítási munkákhoz is nyújtott támogatást. Jelenleg a város komoly anyagi problémákkal küzd, ezért kérdéses, hogy milyen támogatást tud nyújtani számukra a jövőben.

A szociális szolgáltatások engedélyeztetése Csehországban regisztráció útján történik. A regisztrációt az illetékes regionális hivatalhoz kell benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell, hogy ki fogja igénybe venni az engedélyeztetni kívánt szolgáltatást, vagyis kiknek szól a szolgáltatás, nyilatkozni kell a higiénés feltételek meglétéről (mosdó, zuhanyzó, WC..stb), csatlolni kell a szociális szolgáltatásnak helyt adó ingatlan tulajdonos, vagy az épület használati jogát gyakorló személy nyilatkozatát, nyilatkozni kell a szociális szolgáltatás működtetéséhez szükséges technikai feltételek meglétéről, valamint a kérelmezőnek nyilatkoznia kell arról is, hogy nem áll csőd eljárás alatt és nincs adó tartozása.

A szolgáltatások finanszírozása meglehetősen összetett és változó. Állhat uniós forrásból, állami támogatásból, a régiótól kapott támogatásból, önkormányzati támogatásból, adományozók felajánlásából, valamint üzleti csoportok támogatásából. Leghangsúlyosabb mégis talán az állami támogatás, melyek felett azonban a régió diszponál. Fontos

megemlíteni, hogy Csehországban nem egységes a régiók és azon belül a szociális tevékenységre fordítható támogatás összege. Leginkább az egyes régiók szociális szolgáltatásainak számától, valamint azok szükségességétől függ. Minden régiónak kötelező szociális stratégiai tervet készítenie. Az ebbe bekerülő szolgáltatók nagy eséllyel bíznak abban, hogy kapnak állami támogatást. Ezt a fajta koncepciót önkormányzati szinten már nem muszáj elkészíteni, de Vsetin, sok más várossal ellentétben rendelkezik vele, ami szintén tovább erősíti az ebben helyet kapó szervezetek létjogosultságát. A támogatás igénylése sokkal összetettebb feladat, mint Magyarországon, bár ugyanúgy évente történik. Sokkal több és részletesebb dokumentációval jár és a szolgáltatóknak nem pusztán igényelniük, hanem valóban alá kell támasztaniuk, hogy jogosultak az állami támogatásra, az összegét pedig még olyan pontossággal sem tudják megjósolni, ahogy ez nálunk a költségvetés tervezése során valamilyen biztonsággal nyomkövethető. Az állami támogatás igénylésekor a kérelemnek tartalmaznia kell, egy a szociális szolgáltatásról készített középtávú tervet is, melyet egy, a szolgáltatásról készített gazdasági elemzéssel is ki kell egészíteni. A régió az így beadott kérelmek alapján készíti el saját összesített kérelmét és ezt nyújtja be az illetékes minisztériumhoz, aki aztán dönt a támogatások régiók közti megoszlásáról.

Az Elim igazgatója, Jiri Ruzicka elmondása alapján, a szolgáltatások tervezhetősége szempontjából ma már nem egyértelműen pozitív, hogy a helyi önkormányzat abban az időben, amikor még jobb anyagi kondíciókkal bírt, sokféle szociális szolgáltatás támogatásáról döntött. A szolgáltatások egy része nem indokolt és ma már, mikor Vsetin anyagi problémákkal küzd, ezek a szolgáltatások egymás konkurensei és komoly harcot kénytelenek vívni a támogatásokért.

### **Elim Vsetin:**

Az **Elim Vsetin** a rendszerváltást követően, 1992-ben az első civilszervezetek egyikeként jött létre Vsetin városában. Első szolgáltatásként az átmeneti szállót hozták létre. Mely kezdetben gyakorlatilag igazi szabályok nélkül, 6 fővel indult. A létszám az évek előrehaladtával folyamatosan növekedett. A szervezet 2000-ben kapta meg a Horni Jasenka városrészben található iskolaépületet, ahol immár lehetőségük nyílt az átmeneti szálló kapacitását 32 főre növelni, valamint újabb tevékenységként éjjeli menedékhelyet nyitni 2001-ben. Ezzel egyidőben 2 lakást is kaptak a várostól, hogy kiléptető lakásként üzemeltessék. Pár évvel később az egyik lakást átadták egy másik helyi szervezetnek, ezért ezt a tevékenységet jelenleg csak 1 lakásban működtetik. 2009-ben uniós forrásból indították el utcai gondozó szolgálatukat, majd 2010 őszén a nappali centrumot.

Az Elimnek összesen 22 főállású dolgozója van Vsetinben. Ebből 12 fő szociális munkás, vagy szociális területen végzendő munkára feljogosító, de felsőfokú szociális végzettséget nem adó képzettséggel rendelkező munkatárs. Közülük ketten a szálló ügyeletén és a nappali melegedőben is dolgoznak. A szociális területen dolgozók számára ugyanúgy kötelező a továbbképzés, mint Magyarországon. Évente 24 órát kell igazolniuk, amelyből 8 óra kötelezően valamilyen tényleges képzés, míg a maradék 16 óra más intézmények látogatásából is állhat. Látogatásom során azt tapasztaltam, hogy a szociális területen dolgozók munkája szinten mindenben megegyezik a nálunk ismerttel és a problémáik is hasonlóak, mind egyéni, tehát esetkezeléssel kapcsolatosan, mind szervezeti szinten.

Ennek megfelelően az Elim a jövőben a következő problémákra szeretne választ találni:

- szeretnék valamilyen formában növelni a nappali melegedő kapacitását. Erre jelen pillanatban a melegedőnek helyet adó épületben nincs lehetőség, tehát mindenképpen új helyiségre lenne szükségük.
- szeretnének megoldást találni a nagyszámú női hajléktalan helyzetére, akik egyelőre csak a melegedő és az utcai gondozó szolgálat szolgáltatásait tudják igénybe venni, de szállástnyújtó férőhely nincs számukra. Ennek megfelelően tervezik az átmeneti szálló jelenlegi épületének átalakítását, melyre azonban még forrást kell találniuk, valamint alapos átgondolást is igényel, mert valószínűleg az átmeneti szálló és az éjjeli menedékhely működését is érintené.
- szeretnének segíteni a szállástnyújtó férőhelyek problémáján és ebben együttműködni a helyi önkormányzattal. Nem elsősorban az átmeneti szálló férőhelyeinek növelésén gondolkodnak, sokkal inkább az önálló lakhatási lehetőségek megtalálásán. Mint a későbbiekben látni fogjuk, egyelőre a környező kisebb települések (Janova, Jablunka, Karolinka) magánszállásait tudják ilyen célból ügyfeleiknek ajánlani. Ezek azonban településenként maximum 2-4 férőhelyet jelentenek, színvonaluk erősen változó, és igazából nem jelentenek igazi önálló lakhatást, mivel a konyhán és a fürdőszobán minden esetben osztozkodni kell a többi lakóval. Ezek a szállások az utcai szociális munkás véleménye szerint, azért sem megfelelőek, mert csak hajléktalanok lakják és az a tapasztalata, hogy sok esetben gyengítik egymás esélyeit azzal kapcsolatban, hogy valóban új életet tudjanak kezdeni. A korábbi problémák – leginkább az alkoholproblémák – újrakezsdődnek és visszakerülnek a hajléktalanellátó rendszerbe. Szerinte ügyfelei sokkal kisebb eséllyel kerülnének vissza az utcára vagy a szállókra, ha valóban olyan új környezetbe kerülnének, ahol lehetőségük lenne a munkavállalás mellett új emberi kapcsolatok kialakítására is. Ezt a véleményt egyébként a szállón dolgozó szociális munkások is megerősítették.

Az Elim 1 évvel ezelőtt költözött új székhelyre, amikor a várostól, egy helyi 12 emeletes tömbház 5. emeletének egy részét megkapta. Azóta teljes felújítás történt és itt kapott helyet a központi adminisztráción túl az a szolgáltatásuk is, melynek keretein belül fogyatékos, illetve mozgáskorlátozott embereknek tartanak kézműves-, valamint egyéb csoportfoglalkozásokat (pl. kávé klub). Korábban évekig foglalkoztak fogyatékos és mozgáskorlátozott ügyfelek munkaerőpiaci reintegrációjával is. Az épületben több for-profit és non-profit szervezet is található, de az épület érdekessége mégiscsak az, hogy a felső 4 szint kizárólag szociális bérlakásoknak ad helyet. Ez a 40 lakás képezi Vsetin bérlakás állományának nagy részét. Ezen kívül még van néhány, a város más pontján, de azokat piaci alapon adja bérbe. A tömbházban található lakások általában garzonlakások, de vannak közöttük kétszobások is. A lakások zöme erősen lepusztult és az ott lakók jelentős adósságot is felhalmoztak, pedig a bérleti díj kimondottan kedvező, a lakás méretétől függően 1000 és 2500 CZK között mozog. Az önkormányzat a problémákból kifolyólag a lakások eladását tervezi, azt egyelőre nem lehet tudni, hogy helyette máshol fog-e új szociális bérlakásokat létesíteni. Az Elim abban is látna lehetőséget, hogy átvegye ezeknek a lakásoknak a működtetését, de ennek lehetőségéről még nem kaptak a várostól érdemi választ.

Vsetinbe érkezésem másnapján ismerkedtem meg a szálló egyik szociális munkásának magyar származású ügyfelével (a továbbiakban J.), aki főleg itt tartózkodásom első hetében segített a szervezet, azon belül is az átmeneti szálló és az éjjeli menedékhely működésének jobb megismerésében. J. már 2 éve volt az átmeneti szálló lakója, amikor 2011. november 1-én kiköltözött. Édesanyja Komáromban született, ennek köszönhetően anyanyelve magyar. A

szállón túl bemutatta a várost, az egyik legnagyobb cseh civil szervezet, a Nadeje, két vsetini intézményét, valamint igyekezett saját példáján, valamint benyomásain keresztül pontosabb képet adni a vsetini, de talán még inkább a szálló és az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igénybe vevő hajléktalanokról.

Sajnos ezt követően már nem állt módomban találkozni vele, egyetlen megbeszélte találkozónkra sem jött el. Mint megtudtam, korábban alkohol problémái voltak, melyek a magán szállóra költözést követően vélhetően újra jelentkeztek. Korábbi szociális munkása segítségével több alkalommal próbáltunk kapcsolatban lépni vele, de nem jártunk sikerrel.

### **Elim – átmeneti szálló**

Az Elim átmeneti szállója jelenleg 32 fő befogadására alkalmas. Az épület korábban iskolaként funkcionált, a város központjától viszonylag messze, külterületen található. Az Elim-en található szobák 3, illetve 4 ágyasak, de van egy 2 ágyas szoba is, ami, ha szükséges, betegszobaként használható, tekintettel arra, hogy saját fürdőszoba és WC is tartozik hozzá. A szobák barátságosak, komfortosak, mindenkinek van saját ágya, szekrénye, éjjeli szekrénye, a szoba közepén asztal, székekkel.

Az Elim szervezetének életében fontos szerepe van a vallásnak. Nem kötődnek egyetlen felekezethez sem szorosan, de a dolgozók ebben a szellemiségben végzik munkájukat. Ennek megfelelően az átmeneti szállón minden reggel lehetőség van közös imádságra, mely azonban nem kötelező, sőt J. elmondása alapján kimondottan kevesen vesznek részt rajta (általában 2-3 fő). A reggeli imádságot az ügyeletes kolléga vezeti, saját vallásának megfelelően.

Az átmeneti szálló alapvetően szigorúbb szabályokkal működik, mint ahogy az a hasonló magyarországi intézményekben megszokott. Bár, a Csehországban található szociális szolgáltatások működését szabályozó 106/2008-as számú szociális törvény az átmeneti ellátást nyújtó intézmények esetében csak azt írja elő, hogy lehetőséget kell biztosítani a szállásra, valamint a tisztálkodásra, a szálló egyéb szolgáltatásokat is biztosít, melyek azonban nem ingyenességek.

A szállón eltölthető maximális idő 18 hónap. 18 hónap után legalább 3 hónapig nem lehet jelentkezni a szállóra, ezért a lakók igyekeznek úgy tervezni az életüket, hogy ez a 3 hónap semmiképpen se a téli hónapokra essen. J. elmondása szerint, a lakók ennek érdekében, akár még a 18 hónap letelte előtt is kiköltöznek az intézményből, hogy utána még a téli hónapok előtt visszaköltözhessenek. Ebből látható, hogy sok a visszatérő lakó. Lakókat nem csak Vsetinből fogadnak, hanem a környező településekről is. Meg kell jegyezni, hogy Vsetin fontos csomóponti szerepet tölt be a dél – morvaországi térségben. Bár nem tartozik a térség nagyobb városai közé, köszönhetően az őt körülvevő valóban jóval kisebb falvaknak, sokan jönnek, akár csak átmenetileg is Vsetinbe pl. munkát keresni. Az itt tartózkodó hajléktalanok zöme sem vsetini, hanem valamelyik környékbeli kis településéről érkezett. Érdekes jelenség azonban, hogy mivel Vsetinben nincs annyi szállást nyújtó férőhely, amely egyrészt elegendő lenne az utcán élő hajléktalanok befogadására, másrészt a szállóról kiköltöző lakók önálló lakhatásba történő továbbléptetésére, az ezen kis falvakban fenntartott magánszállások jelentik az egyetlen megoldást. A vándorlás tehát kétirányú.

A szállón fizetendő térítési díj 92 CZK/nap, ami egy hónapban 2760 CZK. A szállón lakók az önkormányzattól 2020 CZK szociális segítyt kapnak, ezen felül, ha nincs munkájuk, vagy egyéb jövedelmük (pl. nyugdíj), akkor az önkormányzat fizeti a havi térítési díjukat. Ezért havonta legalább 30 óra közmunkát kell végezniük, amelynek egy részét képezik a szállón végzett takarítási és egyéb munkák. Az Elim pár éve létrehozott egy asztalosműhelyt is,

melyben szintén közmunka végezhető. Az itt elvégzett munkák nemcsak az intézmény szükségleteit hivatottak kielégíteni. Más, a város által fenntartott intézményekből is érkeznek megrendelések. Az intézmény teljes takarítását, - beleértve az intézmény előtti buszmegálló területét is! – szintén a közmunka keretein belül kizárólag az ügyfelek végzik, melyről hetente pontos beosztás készül. A személyekre kiosztott takarítási munkákat naponta ellenőrzik a szociális munkások, de minden héten, pénteken délelőtt általános nagy ellenőrzést is tartanak, melyen a megjelenés kötelező. Csak az kaphat felmentést, aki dolgozik vagy egyéb indokolt távollét miatt nincs jelen, de későbbi időpontban őt is ellenőrzik. Az intézményben egyébként ott jártamkor mindvégig valóban rend és tisztaság uralkodott, mind a lakószobákban, mind a közös helyiségekben.

Az intézményben 7 órakor van ébresztő, takarodó péntek, szombat és ünnepnap kivételével 22 órakor. Ha valaki később akar bemenni az intézménybe, engedélyt kell kérnie. A lakókat bejövetelkor szondáztatják, alkoholszintjük nem haladhatja meg a 0.8 ezreléket. Amennyiben valakinél ennél magasabb szintet mérnek, egyrészt 10 CZK büntetést kell fizetnie, másrészt nem mehet be a szállóra addig, amíg az alkoholszint a kívánt határérték alá nem esik, ám ebben az esetben is minden további ellenőrző fűjásért 10 CZK-t kell fizetnie. Ha valaki nagyon ittasan érkezik, de nem akar visszamenni a városba, egy, az intézmény udvarán található helyiségben töltheti az éjszakát 100 CZK fejében. A helyiségben maximum 2 fő aludhat egyszerre, csak egy matrac található benne és a rendbontás elkerülése érdekében kamerával is felszerelték. Az ügyeletes a szállón lakók csomagját szűrőpróbaszerűen ellenőrizheti. Ha valakinél alkoholt találnak, azonnal kiöntik. Bár, elvileg ennek ellenére még mindig megtörténhet, hogy valaki alkoholt tud bevinni az intézményben, J. mégis azt mondja, hogy erre gyakorlatilag nincs példa. A házirend megszegését és ezzel a szállóról való kikerülést senki sem kockáztatja a lakók közül. A szigorúnak tűnő szabályokat mindenki betartja. Látogatásom utolsó napjaiban ez az állás megdőlni látszott. A szálló szociális munkásai elmesélték, hogy az utóbbi időben egyre többször van példa arra, hogy a szálló lakói bár a szállóra úgy érkeznek, hogy alkoholszintjük nem haladja meg a normális szintet, a szűrőpróbaszerű ellenőrzésen mégis alkoholt találnak náluk. Arra is volt példa, hogy üres boros dobozokat találtak a lakószinten. A jövőben ezért azt tervezik, hogy nemcsak szűrőpróbaszerű ellenőrzést fognak tartani az ügyeletesek, hanem – legalábbis egy időre – mindenkinek a csomagját át fogják nézni bejövetelkor. Remélik, hogy az átmeneti időre szóló, mindenkit érintő ellenőrzések visszatartó erővel bírnak majd hosszútávon is.

Mint már említettem, a szálló szolgáltatásainak jelentős része fizetős. Nincs ingyenes első hónap, és már a beköltözéskor 130 CZK-t kell fizetni a kulcsokért is (ez magában foglalja a szobakulcsot, a cipős szekrény kulcsát, a konyhakulcsot, a szobában található szekrény és az éjjeli szekrény kulcsát.) Cipős szekrény kulcsra azért van szükség, mert a lakószinten szigorúan tilos utcai cipővel felmenni. Már a bejáratnál le kell venni a cipőt, melyet a bejárat melletti folyosón lévő, személyre szóló, zárható cipős szekrényben kell tárolni. De nem csak ennek megszegéséért, hanem azért is büntetés jár, ha valaki a már levetett, esetleg átázott cipőjét a szobájában található radiátoron akarja megszáritani, erre ugyanis szintén kijelöltek egy helyiséget a földszinten.

Fizetni kell továbbá azért is, ha valakinek hajnyírógépre van szüksége (5 CZK), ha nem a forgótárcsás, hanem az automata mosógépet szeretné használni (45 CZK/mosás), ha rádiót, CD lejátszót vagy egyéb elektronikai cikket akar használni a szobájában (10 CZK), ha biciklit szeretne kölcsönözni (50, illetve 100 CZK/hó, attól függően, hogy kisebb vagy nagyobb biciklit választ), ha a szervezet autójával szeretné magát valahová elvitetni (6 CZK/km) és akkor is, ha ételt szeretne (6 CZK/2 szelet kenyér + 1 májkrém).

Az intézmény tágas konyhával és ebédlőhelyiséggel rendelkezik, mely kultúrszobaként is funkcionál. Minden lakó magának főz. 3 közös hűtő van, egy ebből az ügyeleten. Ennivalót mindenki csak úgy tehet be a hűtőszekrénybe, ha előtte ráírta a nevét. A konyhában mindenkinek saját szekrénye van, melyhez, mint említettem kulcsot kap. A szekrények tartalmát hetente ellenőrzik, hogy semmi se romoljon meg. A konyhát, reggeli, ebéd és vacsorakészítésre és elfogyasztásra csak a házirendben meghatározott órákban lehet igénybe venni, ami alól természetesen J. elmondása szerint, lehetnek kivételek, de csak abban az esetben, ha az ebédlőben nem folyik más tevékenység.

A házirend megszegésének, mely egyébként természetesen a nálunk szokásos kitételeket is tartalmazza (pl. nem lehet az épületben dohányozni, alkoholt vagy kábítószerrel használni az intézmény területén, az intézmény tulajdonát képező berendezési tárgyakra kárt tenni, verbálisan vagy fizikailag bántalmazni a többi lakót vagy az intézmény dolgozóit..stb.) 4 kategóriája van.

- I. figyelmeztetés (szóban bármely dolgozó megteheti, írásban csak a szociális munkások vagy az intézmény vezetője)
- II. rövid távú kitiltás 1 és 3 nap között
- III. középtávú kitiltás 4 és 10 nap között
- IV. jogviszony azonnali felfüggesztése 3 hónapra

Ha valakit kitiltanak az intézményből, használhatja az éjjeli menedékhely vagy a nappali melegedő szolgáltatásait, illetve 3 hónap után újra jelentkezhet a szállóra.

Az intézmény működésével kapcsolatban a lakók egyébként tehetnek észrevételeket. Az intézmény dolgozói erre a célra rendszeresítettek az ügyeleti helyiségben egy dobozt, melyben mindenki név nélkül elhelyezheti észrevételeit. Ezeket az észrevételeket az intézmény negyedévente vizsgálja felül. Lakógyűlésre minden szerdán sor kerül az intézményvezető irányításával.

A 32 lakóval két szociális munkás foglalkozik, mindkettőjükhöz általában a lakók fele tartozik, egyikőjük az éjjeli menedékhelyért is felelős. Csoportfoglalkozás hetente kétszer van az intézményben. Keddenként az egyik szociális munkás pszichoterápiás foglalkozást tart a lakóknak. Csütörtökönként pedig, időjárástól függően sport-, vagy kultúrnapot tartanak. Számítógép és Internet használatra minden nap 10 és 16 óra között van lehetőség. A lakók fejenként 1 órát tölthetnek a gépnél, de előre fel kell iratkozniuk. A háznak van könyvtárszobája is, ahová szabad napközben a bejárás.

Az intézménybe nem jár külsős szakember (pszichológus, pszichiáter..stb.), hanem a város, egyébként bárki által igénybe vehető, ilyen jellegű szolgáltatásait veszik igénybe, ha erre szükség van. Jó kapcsolatot ápolnak a szintén Vsetinben található VKCI nonprofit szervezettel, akik a városi közmunka szervezése mellett, pszichológiai tanácsadást is tartanak székhelyükön. A VKCI tehát, mivel a lakóknak kötelező közmunkát végezniük, fontos partner. Persze ezen túl is próbálják ügyfeleiket az álláskeresésben segíteni, egyrészt a munkaügyi kirendeltségen keresztül, másrészt saját kapcsolataik révén.

Természetesen nagyon szoros az együttműködésük a városi szociális irodával, valamint a munkaügyi kirendeltséggel is, ugyanis Csehországban ez a két tevékenység szorosan összekapcsolódik. Erre a későbbiekben a nappali melegedő és az utcai szociális gondozás kapcsán ki fogunk térni.

## **Elim – kiléptető lakás**

A szervezet 2001-ben lakást kapott az önkormányzattól, melyet azóta is kiléptető lakásként működtet. A lakás 2 fő befogadására alkalmas, Vsetin centrumának közelében, nagyon kulturált lakókörnyezetben található. A lakás 1 szoba konyhás, kis fürdőszobával. A szociális munkás elmondása alapján a közeljövőben szeretnék felújítani a fürdőszobát és a konyhát, valamint néhány új bútort beszerezni. Az ideköltözőknek naponta 100 CZK-t kell fizetniük a szállásért, vagyis havi szinten közel 3000 CZK-t. A lakásban hivatalosan maximum 18 hónap tölthető el, de a jelenlegi gyakorlat nem ezt mutatja. A mostani lakók egyike már 3 éve, a másik közel egy éve lakik a kiléptető lakásban. A szociális munkás elmondása alapján, épp most dolgozzák át a kiléptető lakásra vonatkozó szabályzatot. Szeretnék, ha a jövőben valóban csak 18 hónapot töltenének itt a lakók és utána önálló lakhatásba kerülnének. Ennek megfelelően, úgy döntöttek, hogy a jelenlegi lakóknak a 2011 októberétől számított 18 hónapon belül ki kell költözniük a lakásból. A kiléptető lakásban lakók egyébként teljesen önállóan élnek, a szociális munkások nem látogatják őket, ellenben a lakók bármikor megkereshetik őket a szállón, ha problémájuk van. A kiléptető lakást olyan 18 életévüket betöltött férfiak vehetik igénybe, akik korábban az átmeneti szálló lakói voltak, akiknek van munkából vagy más, rendszeres pénzbeli ellátásból (pl. rokkant,- vagy öregségi nyugdíj) származó jövedelmük, akik egyértelmű jelét adják annak, hogy változtatni akarnak jelenlegi élethelyzetükön, akik aktívan együttműködnek élethelyzetük jobbra fordításában, akik aktívan tesznek azért, hogy esetleges korábbi függőségeiktől véglegesen megszabaduljanak, valamint akik képesek a teljes önellátásra (tehát megfelelően törődnek személyes higiéniájukkal, tudnak gondoskodni étkezésükről, és igényesek saját környezetük rendben tartására). A jelentkező kiválasztásakor fontos szempont, hogy az illető legalább 1 hónapja legyen a szálló lakója, konfliktusmentesen éljen együtt lakótársaival, képes legyen saját hivatalos ügyei intézésére, képes legyen esetleges adósságainak rendezésére, működjön együtt a szálló munkatársaival, tudja minimalizálni az alkoholfogyasztást vagy vállalja a teljes absztinenciát, tudjon baráti, de legalábbis rendezett emberi kapcsolatokat kialakítani és fenntartani, vegyen részt a szálló által szervezett programokon, terápiás foglalkozásokon, amennyiben szükséges vegyen részt valamilyen képzésben/átképzésben.

A kiléptető lakásban lakók szerződése felbontásra kerülhet, ha súlyos szabályszegést követnek el, ha bizonyíthatóan jogos panasz érkezik a házban lakóktól az ügyfél viselkedésével kapcsolatban és az ügyfél azon többszöri felszólítás ellenére sem változtat, vagy ha függősége ismét jelentkezik.

A szálló szociális munkásai nagyon fontosnak tartják, hogy a jelentkezők valóban tisztában legyenek a bekerülés feltételeivel, és hogy a kiválasztás a lehető legalaposabb legyen.

Látogatásomkor az egyik lakóval, M. úrral találkoztam. M. úr vsetini születésű, szociális munkása elmondása alapján enyhe fokban értelmi sérült, jelenleg korlátozó gondnokság alatt áll. A szociális munkás szerint, M. úr gyakorlatilag egy gyermek szintjén gondolkodik (leírni csak a saját nevét tudja és olvasni is csak minimális mértékben), amit már többen megpróbáltak kihasználni, ezért komoly adósságai keletkeztek. Adósságait nagyon pontosan törleszti, amihez viszont mindenképpen szükséges a gondnok segítsége. Már két éve dolgozik a város buszgarázsában, ahol szerelési munkákban segédkezik. Munkatársai, valamint a környéken lakók is ismerik, szeretik és próbálják segíteni az életét. Nagy autórajongó, ott jártamkor is több autós képet pakolt ki az ágyára katonás rendben. Mindemellett rendszeresen sportol és minden közösségi eseményen részt vesz.

## **Elim – éjjeli menedékhely:**

A szálló épületének másik oldalán 2001-ben hozták létre az Elim éjjeli menedékhelyét. Ezt, és a szálló épületét ugyanaz az ügyeleti helyiség köti össze. Az ügyeleten 6 fő dolgozik (közülük 1 nő) 12 órás műszakokban. Egyszerre csak 1 fő lát el ügyeletet, ami azt jelenti, hogy este 18 óra és másnap reggel 6 óra között egyetlen munkatárs tartózkodik az átmeneti szállón és az éjjeli menedékhelyen.

Az éjjeli menedékhely 12 fő befogadására alkalmas, szolgáltatásait olyan 18. életévüket betöltött, önmaguk ellátására képes férfiak vehetik igénybe, akik éjszakáikat nem tudják hol tölteni. A 106/2008-as szociális törvény ezen kívül kötelező szolgáltatásként a következőket határozza meg:

- élelmiszer biztosítása, vagy étkezési lehetőség biztosítása (étel melegítésére alkalmas eszköz biztosítása)
- szállás biztosítása
- az ügyfél segítése jogai érvényesítésében, személyes ügyei rendezésében

Az éjjeli menedékhelyre este 19 órától 20 óráig, legkésőbb 20:30-ig lehet bemenni. Beengedéskor személyi igazolványt, vagy egyéb személyazonosság igazolására szolgáló dokumentumot kérnek. Lévén Vsetin kisváros, ha valakinek nincs egyik sem, de ismerik, akkor beengedik. Első látogatás alkalmával az ügyeletes adatfelvételi lapot tölt ki, melyen rögzíti az ügyfél nevét, születési dátumát, személyazonosító igazolványának vagy egyéb személyazonosításra alkalmas dokumentumának számát, valamint a címét. Kitérnek továbbá egy egyéni kérdőívet, hogy megtudják, mit vár az ügyfél az Elimtől, miben tudnak neki segíteni, milyen jellegű segítségre van szüksége, valamint, hogy mit szeret csinálni szabadidejében. Ez utóbbi kérdés persze időnként megütközést vált ki a hozzájuk forduló ügyfelekből, de a szociális munkások véleménye szerint ez később segíti a gondozási folyamatot.

A menedékhely használatáért éjszakánként 40 CZK-t kell fizetni. Ha valakinek nincs pénze, első alkalommal elengedik neki a térítési díjat, de reggel rögtön jelentkeznie kell az éjjeli menedékhelyért felelős szociális munkásnál, hogy megbeszéljék, hogyan fogja visszamenőleg kifizetni a térítési díjat. Fontos azonban, hogy térítési díjat nem mindenki fizet. Ha valaki kap szociális segélyt az önkormányzattól, akkor az ő éjszakáit fizeti az önkormányzat. Ha addigra esetleg már volt befizetése, akkor utólag visszakapja. Ha valakinek nincs pénze, de a szálló munkatársai tudják, hogy kap szociális segélyt a várostól, akkor „meghitelezik” neki, de időben kell érkeznie beengedéskor, mert ha nem jön időben és már nincs szabad férőhely, akkor hiába volt szóbeli megállapodás arról, hogy az éjszakát bent töltheti, nem tudják beengedni. Az éjjeli menedékhelyet igénybe venni kívánó ügyfélnek arra is van lehetősége, hogy előre kifizessen meghatározott számú éjszakát, ám ekkor is időben kell érkeznie, mert ha nem jön időben, viszont beengedéskor van annyi ügyfél, hogy feltöltsék a férőhelyeket, akkor már szintén nem tudják fogadni. Ha az ügyfélnek nincs pénze, hogy kifizesse a térítési díjat, vagy nincs bejelentkezve a szociális irodán és így nem kap onnan ellátást, nem tudják fogadni, legfeljebb az első éjszakán, ám utána ebben az esetben is rendeznie kell a tartozását.

Mivel Magyarországon az éjjeli menedékhely ingyenes szolgáltatás, kíváncsi voltam, hogy a szervezet munkatársai nem tartanak-e jobbnak, ha a szolgáltatásért az ő ügyfeleiknek sem kellene fizetniük, ám ők egyértelműen jónak találják a jelenlegi rendszert. Véleményük szerint, mivel náluk is komoly gondot jelent az ügyfelek alkoholproblémája, a térítési díj kötelező megfizetése miatt legalább kevesebbet tudnak ügyfeleik alkoholra költeni, muszáj nekik „kalkulálni”.



A beengedésénél egyedül az ügyletes van jelen. Beírja az ügyfél nevét, azt, hogy mikor érkezett, fizetett-e a térítési díjat, melyik ágyat kapta, illetve, hogy milyen szolgáltatást (fürdés, ruhaszárítás, ételmelegítés, információnyújtás, alvási lehetőség) vett igénybe. Az éjjeli menedékhely szolgáltatásainak igénybe vételéhez nem szükséges negatív tüdőszűrő igazolás, sem egyéb orvosi igazolás, viszont az átmeneti szállóhoz hasonlóan szintén szondáztatnak. Az ügyfél alkoholszintje itt sem haladhatja meg a 0.8 ezreléket. Az ügyeletes kérheti az ügyféltől, hogy mutassa meg a csomagját. Ha alkoholt találnak nála, nem őrzik meg neki reggelig, hanem azonnal kiöntik. Mivel szűrőpróbaszerű ellenőrzésről van szó, az ügyeletes az éjszaka folyamán bármikor megszendáztathatja az ügyfelet. Ha a megengedettnél ittasabb, el kell hagynia a szállót. Az ügyeletes teát ad az érkezőknek, valamint ha az intézmény kap aznap az egyik városi pékségtől kimaradt pékárut, akkor azt is kiosztja. Az éjjeli menedékhelyen mindenkinek jár köntös, papucs, törülköző, ágynemű. Ezeket reggel a kiengedéskor le kell adni, kivéve, ha valaki egymás után több napon át is használja az éjjeli menedékhelyet. Ilyenkor a holmiját hetente egyszer mossák ki. Ebben az esetben arról is szó lehet, hogy valaki ugyanazt az ágyat kapja meg. Az alvás céljára szolgáló helyiségbe csak megfürödve és átöltözve mehetnek be az ügyfelek.

Ha az időjárás nagyon hidegre fordul, további 5 embert tudnak beengedni, de őket csak székeken tudják elhelyezni, ezért ebben az esetben nem kell térítési díjat fizetni.

A menedékhelyen ébresztő reggel 7 órakor van, 7:30-kor pedig el kell hagyni az intézményt. A takarítást itt is az ügyfelek végzik. Az ügyeletes mondja meg, ki takarít aznap. A kiválasztott ügyfélnek a zárást követően plusz egy óra áll rendelkezésére a takarításhoz. Ezt az ügyfelek – különösen a téli időszakban – Jaroslav elmondása szerint kedvelik, mert így 1-1.5 órával többet tölthetnek a szállón, melegben.

A menedékhely szolgáltatásait egyhuzamban összesen 90 napig lehet igénybe venni, majd egy hónapig nem. Ezt a szabályt 1-1,5 évvel ezelőtt hozták, mert világossá vált, hogy az ügyfelek motiváltságát nem segíti, ha limit nélkül használhatják a szolgáltatást. Az éjjeli menedékhelyért felelős szociális munkás elmondása szerint, van olyan lakó, aki a szabályt megelőzően már 9 éve állandó használója volt az éjjeli menedékhelynek. Most komoly problémát okoz egyrészt a lakó számára, hogy a 90 napot követő 30 napot hol töltse, másrészt a szociális munkásnak a továbbléptetés, ugyanis ügyfele semmilyen más szolgáltatást nem akar igénybe venni, holott az átmeneti szállóra való bekerülés minden kritériumának megfelel. Mint az éjjeli menedékhely működéséért felelős szociális munkás, ő is nagyon fontosnak tartja, hogy a szolgáltatást csak térítési díj ellenében vehessék igénybe az ügyfelek, mert szerinte is, ez legalább arra ösztönzi őket, hogy gazdálkodjanak a pénzüikkel és értéke legyen a szemükben a szállásnak.

Ha valaki megszegi az éjjeli menedékhely házirendjét, akkor figyelmeztetésben részesül (maximum 3 alkalommal). Ha ezt követően újra megszegi a házirendet, akkor 1 - 3 hónap közötti időtartamra kitiltható az intézményből. Súlyos szabályszegésnek minősül, ha valaki pl. elviszi a takarót, megrongálja az intézmény berendezési tárgyait, nem engedélyezett elektromos eszközt használ, dohányzik, alkoholt fogyaszt vagy kábítószerrel használ az intézmény területén, agresszíven viselkedik a többi lakóval vagy az intézmény munkatársaival, vagy tüzet okoz. A kitiltásról a szálló minden dolgozóját értesítik.

Az éjjeli menedékhelyet igénybevevő ügyfelek számára kérésre biztosítanak adományból ruhaneműt. Szintén kérésre személyes tárgyakat is megőriznek, de mivel nincs erre a célra fenntartott csomagmegőrzőjük, ezt csak kivételes esetekben tudják vállalni.

Az éjjeli menedékhely a téli hónapokban természetesen teljes kihasználtsággal működik. Az év többi részében (ahogy még látogatásom idején is) átlag 4-6 fő veszi igénybe az éjjeli menedékhely szolgáltatásait.

Mind az éjjeli menedékhely, mind a szálló esetében érdekes, hogy az ügyfél kérheti teljes iratanyagának megsemmisítését, abban az esetben, ha már nem kívánja igénybe venni a fenti szolgáltatásokat.

Az Elim más éjjeli menedékhelyei is egyébként hasonló szabályokkal működnek. A Hranice na Moravie-ban fenntartott, szintén 12 férőhelyes éjjeli menedékhely, napi térítési díja 60 CZK, mely azonban magában foglalja a reggelit és a vacsorát is. Az intézmény vezetője fontosnak tartja, hogy senki se feküdjön le éhesen, és hogy senki se induljon másnap úgy útnak, hogy nem evett előtte valamit, ezért inkább az étkezés, egyébként alacsony, mintegy 200 Ft-os díját, beépítették a térítési díjba. Ellenben, ha valaki az intézmény általa használt dolgait, vagy saját holmijait nem teszi vissza a helyére 5 CZK-t kell fizetnie a „büntetesként”.

Az Elim szintén ezen a településen működtet még egy 11 férőhelyes átmeneti szállót, 4 kiléptető lakást és egy 10 „család” (lehet egyedülálló anya gyerekekkel, vagy egyedülálló apa gyerekekkel is) befogadására alkalmas átmeneti ellátást nyújtó intézményt is. Az utóbbi uniós forrásból és városi segítséggel épült meg, jelenleg 8 családnak ad otthont.

A jövőben ők is szeretnék megoldást találni a párokkal kapcsolatos elhelyezési nehézségekre, nem tartják ugyanis egészségesnek, hogy a jelenlegi állapot szerint a családok elválasztva, két külön intézményben élnek.

### **Elim - Nappali melegedő**

Az Elim nappali melegedője uniós forrásból 2010 őszén kezdte meg tevékenységét. Finanszírozása ebből a forrásból 2012 márciusáig megoldott. Jelenleg a minisztérium válaszára várnak azzal kapcsolatban, hogy a jövőben kaphatnak-e állami támogatást működésükre, ám várhatóan ez a támogatás is csak egy évre fog szólni. A melegedőnek helyet adó épületrészt a helyi önkormányzattól kapták bérbe, de csak a közüzemi díjakat kell fizetniük. A felújítást a fent említett uniós forrásból oldották meg.

A melegedő hétfőtől péntekig 9-től 11:30-ig, valamint délután 13 órától 15 óráig van nyitva. Az az ügyfél, aki délelőtt már igénybe vette a melegedő valamely szolgáltatását, délután nem mehet be újra, hiszen lehetőséget kell biztosítani a többi ügyfél számára is. Jelenleg 5 munkatárssal dolgoznak, 2 fő szociális munkás (közülük 1 fő a menedzseri feladatokat is ellátja), valamint 3 fő úgynevezett „contact worker”, akiknek nincs felsőfokú végzettségük, de rendelkeznek a szociális területen végzendő munkához szükséges tanfolyam elvégzését igazoló dokumentummal.

Az intézménybe nem jár külsős szakember, de természetesen kapcsolatot tartanak velük. Általában a város által nyújtott ilyen jellegű szolgáltatásokat veszik igénybe, illetve ide irányítják az ügyfeleket.

Évente 3 alkalommal van csoportos szupervízió a szociális munkásoknak (egyébként az Elim többi szolgáltatása esetében is). Nagy team megbeszélést havonta 1-2 alkalommal tartanak, de minden nap egyeztetik az aktuális teendőket. Szervezeti szintű megbeszélés 2 havonta egyszer van.

A melegedő egyszerre 8 fő befogadására alkalmas, a tűzoltóság az épületrész alagsori jellege miatt nem adhatott ennél magasabb létszám befogadására engedélyt. Ezenkívül belső szabály, hogy a melegedőnek 36 főnél többel egyszerre nem lehet szerződése, véleményük szerint ez a maximális kezelhető klienslétszám. Az elmúlt egy évben 103 ügyfél fordult meg náluk. Ez szinte teljes egészében le is fedti a Vsetinben tartózkodó hajléktalanok számát. A kliensek 35 %-a nő, 65 %-a férfi. A melegedő vezetőjének elmondása alapján, ebben a térségben az országos átlaghoz képest magasabb a hajléktalan nők aránya.

Az első találkozásnál szerződést kötnek az ügyféllel, mely magában foglalja az első egyéni fejlesztési tervet is. Az egyéni fejlesztési terv tartalmazza, hogy az ügyfél a nappali melegedő mely szolgáltatásait kívánja igénybe venni, miben számít a nappali melegedő segítségére. A szerződést az ügyfél és az esetfelelős is aláírja. Ezt követően 3 hónapon belül felül kell vizsgálni az egyéni fejlesztési tervet és amennyiben szükséges, új célokat kell megfogalmazni vagy éppen ki kell egészíteni a korábbiakat. Mind a szerződést, mind az egyéni fejlesztési tervet megírhatják a szociális munkások és a „contact worker” munkatársak is. Aki először beszél az ügyféllel, az lesz az esetfelelős. A szerződés egyébként bármelyik fél részéről felmondható, a szociális munkás részéről nyilván akkor, ha az ügyfél folyamatosan és súlyosan megszegi a házirendet, vagy ha 2 hónapon keresztül nem veszi igénybe a nappali melegedő szolgáltatásait. Dokumentációt minden ügyfélről, elektronikusan és papír alapon is vezetnek.

A napi eseményekről naplót vezetnek, továbbá egy táblázatban vezetik, hogy melyik ügyfél, mikor érkezett és milyen szolgáltatásokat vett igénybe. Ha csak melegedett azt nem kell jelölniük, ilyenkor csak a nevet és az érkezés időpontját írják be. Dokumentációjuk alapján összesítést tudnak készíteni arról is, hogy adott időszakban hányan vették igénybe az egyes szolgáltatásokat, illetve, hogy az egyes ügyfél adott időszakon belül hány alkalommal és milyen szolgáltatásokat vett igénybe.

Az Elim nappali melegedője alacsonyküszöbű szolgáltatásként működik. Alkoholos állapotban is igénybe lehet venni és se negatív tüdőszűrő igazolást, se egyéb orvosi igazolást nem kell az ügyfeleknek bemutatniuk a szolgáltatás igénybevételekor.

A melegedő kötelezően nyújtandó, a 106/2008-as szociális törvényben is leírt, szolgáltatásai:

- a melegedőnek lehetőséget kell biztosítani a tisztálkodásra és a mosásra,
- ételt kell biztosítani, vagy legalábbis lehetőséget az ügyfél által hozott étel elkészítésére és elfogyasztására
- az ügyfelet segíteni kell jogai érvényesítésének gyakorlásában, valamint személyes ügyei rendezésében

A kötelezően nyújtandó szolgáltatások közül itt is, mint nálunk az első kettőre van leginkább igény. A nappali melegedőben sem minden szolgáltatás ingyenes, az ételért, mely kínai tésztalevest, valamint kenyeret jelent, 6 CZK-t, a kávéért 2 CZK-t kell fizetni.

Csoportfoglalkozást jelenleg semmilyen formában nem tartanak, de a jövőben mindenképpen szeretnék. Főleg valamilyen sporttevékenységben gondolkodnak.

A kötelező szolgáltatásokon felül az ügyfeleket segítik a szálláskeresésben és az álláskeresésben is, valamint a személyes irataik pótlásában, szociális segély igénylésében, és családi kapcsolataik rendezésében. Az álláskeresésben leginkább a közmunkát biztosító VKCI-t tudják igénybe venni, de saját kapcsolataik, valamint a munkaügyi kirendeltség révén

is próbálnak segíteni. Szálláskeresés kapcsán, egyedülálló férfi ügyfelek esetében leginkább saját szállóikat tudják ajánlani, párok esetében csak a környező kis települések privát szálláshelyei jöhetnek szóba. Lakást bérelni Vsetinben csak olyanok számára jelenthet megoldást, akik valóban rendelkeznek munkából vagy nyugdíjból származó jövedelemmel és vállalják az összeköltözést többedmagukkal.

Az éjjeli menedékhelyet, illetve átmeneti szállót klienseik egyébként általában ugyanolyan okok miatt utasítják el, mint nálunk, Magyarországon.

A házirend 4 legfontosabb szabálya: nem lehet drogozni vagy alkoholt használni az intézményben, illetve az intézmény 100 m-es környezetében, dohányozni az intézményben, a többi klienst vagy a dolgozókat verbálisan vagy fizikailag bántalmazni, rongálni az intézmény berendezését.

Ezen kívül fontos szabály még, hogy nem szabad állatot bevinni az intézménybe, nem szabad elvinni az intézmény tulajdonát képező tárgyakat, nem szabad élelmiszert és személyes tárgyakat, csomagot a nappali melegedőben hagyni, nem szabad piszkot csinálni a nappali melegedőben, valamint nő nem mehet be a férfi mosdóba és fordítva..stb. A házirend megsértése esetén először szóbeli figyelmeztetést alkalmaznak, aztán 3 illetve 7 nap közötti kitiltás következik, majd újra és újra a 7 napos kitiltások ismétlődnek. Egyébként maga a törvény sem enged 6 hónapnál hosszabb ideig tartó kitiltást semmilyen szolgáltatás esetében sem.

A nappali melegedő ügyfelei látogatásom ideje alatt, kisebb - nagyobb eltéréssel, ugyanazok az emberek voltak. Jól kialakult menetrendje van annak, hogy melyik „csapat” érkezik délelőtt és melyik délután. A melegedőt abszolút rendeltetésszerűen használják, ami talán a szűkre szabott nyitva tartási időnek is köszönhető, hiszen, minden szükségletük kielégítésére mindössze 2 - 2 és fél óra áll rendelkezésre. Ennyi idő alatt kell megfürödniük, kimosni a ruhájukat, megszáritani, enni. Ez a feszi tett tempó meglátásom szerint, megnehezíti azt, hogy az ügyfél nyugodt körülmények között tudja megbeszélni problémáját az esetfelelőssel.

Mint említettem, a nappali melegedő finanszírozása 2012 márciusáig megoldott. Mivel a szervezet még nem lehet biztos benne, hogy az azt követő egy évre kapnak az illetékes minisztériumtól támogatást, arra az esetre is készített krízisköltségvetést, ha a korábbi támogatásnak csak a 80%-át kapnák meg, és arra is, ha csak az 50%-át. Ha egyáltalán nem kapnak pénzt, abban bíznak, hogy a helyi önkormányzat mégis támogatni fogja a melegedő további működését. Az önkormányzat, a melegedő vezetőjének elmondása alapján, nagyon elégedett a munkájukkal és látják, hogy van igény a szolgáltatásra.

Ennek ellenére arra is felkészültek, hogy ha valóban csak minimális forrással gazdálkodhatnak, akkor összevonják a két szolgáltatást. Így az utcai gondozást és a nappali ellátást kevesebb ember, kevesebb órában végezné.

### **Elim - Utcai szociális munka**

Az Elim utcai szociális gondozást, a nappali ellátáshoz hasonlóan, 2009-ben kezdett végezni, szintén uniós forrásból. A tevékenység finanszírozása szintén 2012 márciusáig megoldott, azt követően erre a tevékenységükre is szeretnének állami támogatást kapni.

Az utcás csapat elvileg 3 főből áll, akik részben melegedős munkatársak is. Hivatalosan a csapat tagja a melegedő vezetője is, aki az utcai szolgálatnál is menedzseri feladatokat lát el,

az utcai szolgálat egyik „contact worker” munkatársa, valamint egy felsőfokú végzettséggel rendelkező utcai szociális munkás. Azt, hogy hivatalosan 3 fő a csapat tagja, nem véletlenül írtam, mivel a gyakorlatban az derült ki, hogy tényleges utcai gondozást egyedül az utcai szociális munkás lány végez.

Normál menetrend szerint kedden és csütörtökön 9 és 15 óra között, míg pénteken 9 és 12 óra között végez gondozást, segítséget maga mellé csak abban az esetben kap, ha pl. szállítani kell valamit. A többi napon a melegedőben található meg. Egyből felmerül bennem a kérdés, hogy mi van abban az esetben, ha ennél későbbi időpontban van valakinek segítségre szüksége vagy tudja, hogy valakit csak későbbi időpontban tud megtalálni a szokásos helyén. Természetesen olyankor is kimegy, de nem jellemző, az ügyfelek megszokták már, hogy ebben az időszakban dolgozik. Egyébként mobiltelefonján az ügyfelek hívhatják (bár leginkább csak megcsörgetik és visszahívja őket), természetesen csak munkaidőben. Persze azért előfordul, hogy valaki munkaidőn kívül keresi, akkor ha tudja, hogy fontos, visszahívja az ügyfelet. Az Elim utcai szociális munkása nagyon szereti a munkáját, értetlenül néz rám, mikor arról faggatom, nem lát-e veszélyt a munkájában. Ügyfeleivel láthatóan nagyon jó viszonyban van.

Általában minden alkalommal más helyszíneket jár be, azonban azzal kapcsolatos kérdésekre, hogy összesen hány helyszínt tud megkülönböztetni, nem tudott pontos választ adni. Elmondása szerint gyakran csinál ún. monitoring napokat, amikor új helyszíneket próbál felderíteni.

Terepnapokon reggel 8 és 9 óra között vagy megbeszélést tartanak, vagy adminisztrációt végez az utcai szociális munkás.

Nyári időszakban semmit, télen maximum másfél liter kávé és egy kevés kenyeret visz ki az utcára. Mivel az Elim utcás csapata nem tartja a szolgáltatás lényeges elemének, hogy az utcán élőket közvetlenül élelemhez jutassák, az utcai szociális munkás nem is visz annyit, hogy minden gondozottnak jusson. A szolgáltatás lényege szerintük az, hogy megtalálják az utcán élő hajléktalanokat, megpróbálják elnyerni a bizalmukat és ezáltal bemenjenek a melegedőbe.

A szolgálat jelenleg kb.40-50 főt gondoz. A melegedőhöz hasonlóan 35 %-uk nő, 65 %-uk férfi. Vannak idősebb kliensek, akik már 10-15 éve az utcán vannak (bár fiatal is van ilyen!), de olyanok is, akik csak 2 hónapja.

Az utcai szociális munkás táblázatot vezet, melyben a program kezdetétől, vagyis 2009 nyaratól vezeti, hogy az adott napon, kikkel, hol találkozott, mettől meddig foglalkozott velük, és milyen típusú szolgáltatásra volt szükségük. Külön táblázatot vezet az összes eddigi kliensről is. Külön színnel jelöli azokat, akikkel még van folyamatban lévő ügyintézés (és így érvényes szerződése) és azokat is, akikkel már nincs. Ettől még persze azokat az ügyfeleket is látogatja, akikkel épp nincs folyamatban lévő ügyintézés, vagyis szerződése. További színekkel jelöli azokat, akikkel második, harmadik, negyedik...stb. alkalommal van érvényes szerződése. A táblázat tartalmazza a kliens nevét, az első találkozás dátumát, a szerződés végidőpontját, hogy miért lett lezárva az ügyintézés (miért ért véget a szerződés), illetve, hogy a kliens igénybe vette-e vagy nem a megjelölt szolgáltatásokat.

A szolgáltatás elmúlt 2 éve alatt összesen 192 alkalommal kötöttek szerződést ügyféllel, ami összesen 93 különböző ügyfelet jelent. Jelenleg 15 fővel van érvényes szerződésük, ebből 4 olyan kliens van, aki egyáltalán nem használja a melegedő szolgáltatásait.

Az utcai szociális gondozás jogszabály (106/2008-as törvény) által lefektetett kötelező feladatai a következők:

- segíteni az ügyfelet a hivatalos ügyintézésben
- segíteni az ügyfelet családi kapcsolatai rendezésében
- segíteni az ügyfelet a szociális juttatásokban való hozzáférésben
- segíteni az ügyfelet az álláskeresésben, ha szükséges elkísérni állásinterjúra, vagy az új munkahelyre
- segíteni az ügyfelet, ha szükséges továbbképzésben való hozzájutásban
- segíteni az ügyfelet más szolgáltatásokhoz való hozzáférésben (pl.: pszichológushoz, de ide tartozik a nappali melegedő szolgáltatásinak megajánlása is)
- segíteni az ügyfelet egészségügyi ellátáshoz juttatásban
- látogatni az ügyfelet kórházi ellátás ideje alatt
- motiválni az ügyfelet élethelyzete rendezésében
- csökkenteni életében az egészségügyi rizikó kockázatát
- segíteni az ügyfelet krízisszituációban
- segíteni őt az alapvető szükségletei (tisztálkodás, mosás..stb.) kielégítésében
- az ügyfelet megszokott környezetében segíteni
- segíteni az ügyfelet ruhái pótlásában
- segíteni az ügyfelet tanácsadással
- segíteni az ügyfelet szálláskeresésben

Mindezekben az esetekben az utcai szociális munkás papíralapú szerződést köt az ügyféllel. Például, ha valakivel arra akar szerződni, hogy őt az utcai szolgálat segítse pl. a napi fürdésben, akkor bemehet a nappali melegedőbe megfürdeni, de már nem maradhat ott ételt készíteni vagy nem moshat, hacsak nem akar ezekre a szolgáltatásokra szerződni a melegedővel. A szerződések 1 hónapig érvényesek, de ha az ügyfél továbbra is igénybe akar venni szolgáltatásokat, akkor meghosszabbítható több alkalommal is.

Az utcai szociális munkás minden napról részletes eseménynaplót vezet elektronikusan, amiben lejegyzi, hogy az adott napon kivel, hol találkozott, mennyi ideig tartott a találkozás és miről volt pontosan szó.

Minden ügyfélről külön dokumentációt vezetnek papír alapon és elektronikusan is. A dokumentáció tartalmaz egy együttműködési megállapodást, ami magában foglalja az ügyfél legfontosabb adatait, a szerződést, az egyéni fejlesztési tervet, ami szintén módosításra kerül, ha az ügyfél más szolgáltatást is igénybe akar venni, vagy ha változtak a céljai. A dokumentációnak tartalma továbbá a minden találkozásról elkészített leírás is, valamint egy

első interjú is. Aki nem adja meg a teljes nevét, csak a becenevét, azzal nem kötnek együttműködési megállapodást, csak szerződést, mivel nem tudná aláírni.

A rendőrséggel, különösen az állammal, merthogy Csehországban városi és állami rendőrség is működik, jó a kapcsolatuk. Ha ügyfélről kérnek felvilágosítást, csak akkor adnak ki információt, ha pontosan megmondják kiről, mivel kapcsolatban szeretnének többet megtudni, tehát tulajdonképpen a rendszer hasonlóan működik, mint nálunk.

Az Elim utcai szociális munkásával 2 egész napot töltöttem az utcán, de ezt követően is több alkalommal találkoztam ügyfeleivel az utcán vagy a melegedőben.

Az első napon reggel 9 órakor indultunk a nappali melegedőből. Először a nappali melegedő közelében lévő Penny Market felé vettük az irányt, elmondása szerint elég sok ügyfele szokott itt tartózkodni, és ahogy nálunk is, itt is próbálják elkérni a bevásárló kocsikból a pénzt. Most csak egy ügyfelet találunk itt, egy 65 körüli idős urat. Ruhája rendezett, korábban már találkoztam vele a város központjában egy étkezdében, ahol megpróbált olcsóbban meleg ételhez jutni. Mint kiderült, van szállása egyébként, most csak itt üldögél a bevásárló kocsi melletti korláton, hátha odaadja neki valaki az aprót, de nem „zaklatja” a vásárlókat. Magda csak két szót váltott vele, aztán mentünk is tovább a bolt mögötti kis hídra, ahol akkor éppen senkit sem találunk. Mentünk tovább a nagyobb hídra. A híd alatt 4 férfit és egy nőt találtunk, békésen üldögéltek (mindannyian bejárnak a melegedőbe, találkoztam velük már előző nap is). Az utcai szociális munkás kávé adott nekik, pár szót beszéltek velük is, aztán ismét továbbálltunk. A vasútállomás felé vettük az irányt. A váróteremben nem találtunk senkit, tovább mentünk a sínek mentén. A sínek túloldalán egy vasúti kalyibában két ügyfél lakik, egy férfi és egy nő. Már 3 éve laknak itt, komoly alkoholproblémáik vannak. Az épület teteje belülről alá van dúcolva, de még így is valóságos csoda, hogy nem szakad rájuk. A férfi teste tetoválásokkal borított, mindketten erősen elhanyagoltak, a melegedőben kb. hetente egyszer járnak be. Az utcás kávé adott nekik, majd beszéltek pár szót, főleg arról ki vagyok én és miért vagyok ott, aztán ismét tovább álltunk. Az állomásról kifelé jövet az utcás elmesélte, hogy nemrég még volt az állomáson egy vagon, amit a vasút átengedett a hajléktalanoknak szállás céljára. 3 „szoba” volt benne, a hajléktalanok tartották rendben, mivel azonban a vsetini lakosok nem nézték jó szemmel a dolgot, a vasút visszavette a kocsit. A vasútállomás után szétnéztünk a parkban, de ott sem találtunk hajléktalanokat. Az utóbbi időben több esetben előfordult, hogy valakik megtámadtak hajléktalan és nem hajléktalan embereket is sötétedés után a parkban, ezért kevesebben töltik itt az éjszakáikat. Nyáron kedvelt tartózkodási hely, a padok miatt. Miután a parkban senki sem volt, visszamentünk a híd környékére, de útközben egy kliensbe botlottunk. A barátaihoz igyekezett, az utca túloldaláról kiabált át. Mentünk tovább, a híd alatt változatlan volt a helyzet, üldögéltek a tűz körül, beszélgettek, majd arra kérték az utcai szociális munkást, mutassa meg, hogy közülük, hol tudnak aludni hárman éjszaka (a többiek a híd alatt alszanak). A híd mellett állt egy nagyobb pótkocsi, benne több matrac, paplan, itt alszanak már egy ideje. A pótkocsi egy férfié, aki jelenleg börtönben van, de megengedte, hogy míg nincs itt, használják. Ezt követően továbbindultunk, hogy megnézzük a munkaügyi kirendeltséget. Közben a híd alatti nőről kérdezősködtem. A férje 2 évvel ezelőtt meghalt. Egyedül maradt a két lányával, de el kellett hagyniuk a lakást, így mindhárman hajléktalanok lettek. A nagyobbik lány 23 éves, a fiatalabbik 18, jelenleg babát vár, 3 hónapja Janovában lakik a párjával egy magánszálláson. Az anyának jelenleg semmilyen jövedelme sincs, mert pár hónappal ezelőtt le kellett volna jelentkeznie a munkaügyi központban, de ehelyett elutazott a barátaihoz Pardubice-be. Emiatt 6 hónapig most nem kaphat szociális segílyt. Ha letelik a 6 hónap, újra próbálkozhat. (A nagyobbik lány, L., akkor már két hete az úgynevezett félutas házban lakott, egyébként nem túl messze a hídtól. A melegedő munkatársai nagyon örültek, hogy L. bekerülhetett, és neki is

határozottan tűnő terveit voltak a jövőjével kapcsolatban. Sajnos azonban többször megszegte a házirendet, ezért mennie kellett... vissza a híd alá.) A híd alatti csoport egy része fiatalabb férfiakból áll, 30 év körül lehetnek. Az utcai szociális munkás elmondása szerint, családi problémák, vagy alkohol problémák miatt kerültek az utcára. Van, akinek meghalt az édesanyja és nem volt más hozzátartozója, van aki időnként teljesen „normális” életet él, sőt ki is lép a hajléktalanságból, de alkoholizmusa miatt hosszabb-rövidebb idő után újra visszaesik. A híd alattiak szeretnék közösen lakást bérelni, amit az utcai szociális munkás nem tart túl jó ötletnek. Mielőtt otthagytuk őket, arra kérték minket, hogy menjünk vissza később, akkor már a nő lánya is ott lesz, aki beszél angolul. Később vissza is mentünk, a lány valóban ott volt, de nem beszélt angolul. Rövid ismerkedés után újra továbbálltunk. A kórház környékén meglátogattunk egy fiatal párt, akikkel már szintén találkoztam a melegedőben. A fiú 28 éves, a lány 24. Egy sátorban húzzák meg magukat, mindkettőjüknek – de főleg a fiúnak – komoly alkoholproblémái vannak. A lánynak már van két gyereke, de eljött a férjétől, mert a férje bántalmazta őt. A gyerekek az apjuknál maradtak. A nő néha felhívja a gyerekeket, de az apa nem akarja, hogy tartsák a kapcsolatot. A nőnek nincs semmilyen jövedelme, mivel nem vestini. Hodoninból jött, ott intézhetne magának szociális segélyt, amit aztán átirányítanak ide, de nincs pénze, hogy elutazzon és a szükséges papírjai sincsenek meg hozzá. Az utcai szociális munkás segítségével épp most akarják elindítani az ügyet. Egyelőre tehát a fiú szociális segélyéből élnek. Szeretnék Karolinkába költözni, magánszállásra. Ha meglesz a szállás, az önkormányzat fizet nekik lakhatási támogatást is. (Ezek a szállások általában egyszemélyes szobákat jelentenek, a fürdő és a konyha közös.) Miután tőlük elbúcsúztunk, találkoztunk egy másik ügyféllel is. Babakocsiban tolt rengeteg papírt, meg dobozt, amit épp eladni vitt. Ebből lesz pénze a híd alatti társaságnak. Miután megígérte az utcásnak, hogy délután 1 órára bejön a melegedőbe, elbúcsúztunk tőle. Útban a melegedő felé megtudtam, hogy az ügyfél már 2 hete nem iszik, mert úgy néz ki, hogy kibékült a volt feleségével. 3 közös gyerekük van. A nő a gyerekekkel itt lakik a városban, egy lakásban, a férfi egyelőre még az utcán. Több esetben történt már ilyen próbálkozás, de sajnos az eredmény mindig az lett, hogy visszakerült az utcára. Az ügyfél 1 órakor nyitásra meg is érkezett a híd alatti társasággal együtt, de hamarosan kiderült, hogy a híd alatt megismert asszony (Z.) kezével baj történt, a lánya véletlenül rálépett. Mivel nagyon fájlalta, ezért az utcai szociális munkás úgy döntött, hogy bekísérjük a kórházba. Erre annál is inkább szükség volt, mert ittas állapotban volt, ráadásul, mivel nem kap szociális segélyt, nem kaphatott igazolást arról a városi szociális irodán, hogy költségmentesen ellátásra jogosult a kórházban. Útban a kórház felé megtudtam, hogy Csehországban mindenkinek van egészségbiztosítása. Ha van munkája, tudják miből vonni, ha nincs munkája, természetesen nem. Annak, aki nem fizet egészségbiztosítási járulékot, annak egy idő után az igénybevett ellátások miatt adóssága keletkezik az egészségbiztosítónál. Az egészségbiztosító ezt időnként megpróbálja bíróság útján behajtani, de ez nem túl gyakori. Az egészségbiztosítási járulékon felül mindenkinek 30 koronát kell fizetnie, ha igénybe akar venni valamilyen állami egészségügyi ellátást. Csak annak nem kell fizetnie, aki szociális segélyt kap és erről igazolása is van. (Ez egyébként nem csak a hajléktalanokra igaz). Ha egy hajléktalan nem kap szociális segélyt és nem tud a szociális irodáról igazolást vinni, akkor a szociális munkás elkísérheti a kórházba vagy rendelőintézetbe és igazolhatja, hogy hajléktalanról van szó, de 8 napon belül be kell fizetnie az ellátásért járó 30 koronát (mint akkor Z.-nek is). Ha valaki nem hajléktalan, de éppen nincsen pénze, akkor ő is élhet ezzel a megoldással. TAJ kártyája mindenkinek kell, hogy legyen, ezért ennek pótlásában feltétlenül segítenek. Később azt is megtudom, hogy ha valaki kórházban fekszik, naponta 60 koronát kell fizetnie az ellátásért. Ez alól szintén csak az kaphat felmentést, aki szociális segélyt kap. Tehát Z.-t bekísértük a kórházba, az utcai szociális munkás beszélt az orvossal, aki leküldte röntgenre. Még lekísértük oda is, de már mennünk kellett tovább a drog centrumba. Útközben az utcás elmesélte azt is, hogy időnként



vannak konfliktusok a hajléktalanok egészségügyi ellátása körül. Néhány orvos nem szívesen látja el őket. De akkor mégis könnyebben megy a dolog, ha a szociális munkás jelen van.

A kórház után tehát a Drog Centrum felé vesszük az irányt. A centrum a város szélén található, egy lakótelepi ház egykori légvédelmi pincéjében került kialakításra. 2000-ben kezdték működésüket, jelenleg az illetékes minisztérium, illetve a város által kiírt pályázatokból tartják fenn magukat. Az éves működési költségük kb. 1,5 millió korona. Az elmúlt 1 évben kb. 120 fő fordult meg náluk. Naponta átlagosan 2-7 ember keresi fel őket. Bár eredendően csak kábítószer használókat fogadhatnának, beengednek másokat is. Ott jártunkkor egyébként épp a sátorban lakó fiatal párral találkoztunk. A programban 4 szociális munkással dolgoznak, ebből ketten max. napi 4 órában utcai munkát végeznek. Délelőtt 10-től 12-ig, majd 13 órától 17 óráig vannak nyitva. Csütörtökön és hétfőn zárva tartanak. Van túcsere programjuk, lehet náluk mosni, ruhát szárítani, fürdeni, ételt melegíteni, játszani (társasjáték, csocsó..stb.). A mosás és az étkezés (itt is kínai leves) kivételével minden szolgáltatásuk ingyenes. A mosásért 5 CZK-t, a levesért 3 CZK-t kell fizetni. Az alapszolgáltatásokon kívül nem szerveznek külön programokat.

A nap végén, a melegedő mögötti domb tetején még meglátogatunk egy faházat, ami nagyon sokáig lakott volt. Azok az emberek laktak itt, akik most a híd alatt élnek. Rengeteg szemét, ott hagyott holmi hever mindenütt. Azért költöztek ki, mert a tető félig leszakadt.

A következő napunk meglepően alakult. Az volt a kérésem az utcai szociális munkás felé, hogy mutasson nekem olyan helyeket, ahol eddig még nem jártam. A nap folyamán, bár valóban láttam új helyeket, de sehol sem voltak hajléktalanok. Még csak arra utaló nyomok sem, hogy a közelmúltban lettek volna. Sőt, az utcás elmeséléséből arra következtettem, hogy zömében olyanok „laktak” itt korábban, akikkel előtte való nap más helyszíneken már találkoztam. Ez némiképp alátámasztja azt, amit korábban már írtam, miszerint jelenleg 15 utcás ügyfélnek van érvényes szerződése. Saját személyes tapasztalataim alapján is kb. 15-20 olyan utcás ügyfél van, akivel aktív gondozás folyik, és aki a melegedőt is rendszeresen látogatja. Ez utóbbiak közül olyanok is vannak, akiket ismerőseik fogadtak be egy a kertjükben lévő kunyhóba, de olyanok is, akik nem akarják elárulni, hol töltik az éjszakáikat.

Ezen a reggelen tehát érdekes látogatást tettünk az egyik közeli hegyre, ahol megmutattak (a melegedő vezetője is velünk tartott) egy nagyon precízen felépített, fából készült kunyhót, ami gyakorlatilag egy fa köré épült. Az itt lakó férfi pár napja elhagyta a kunyhót, de mindent bezárt maga után. Jelenleg nem tudják, hol tartózkodik. Állítólag komoly pszichiátriai problémái vannak, még mielőtt eltűnt, járt a melegedőben és elmondta, hogy előző éjszaka rágyújtották a kunyhót. Később erről az információról kiderült, hogy nem valós.

Ezen kívül újra megnéztük a híd alatti társaságot, de csak egy férfit (V.) találtunk ott. Vele beszélgetett egy keveset az utcai szociális munkás. V. mutatta, hogy járt a pszichológusnál, aki feladatot is adott neki. Minden nap írnia kell egy táblázatban, melyik nap mennyit ivott és mi volt az ivás kiváltó oka. V.-nek szintén komoly alkohol problémái vannak, évekkal ezelőtt ezért vesztette el családját is. Később már drog problémái is lettek. Az édesanyja és a nővére próbálják segíteni, de eddig minden alkalommal az alkohol győzött. Pár napja beköltözött az Elim átmeneti szállójára. Tényleg nagyon szeretne változtatni a helyzetén, főleg megszabadulni az alkoholtól, de mivel meglehetősen depresszív alkat, nagyon sok segítségre van szüksége. Annak ellenére, hogy már az átmeneti szálló lakója, most is a híd alatt találkoztunk vele. Még rendszeresen visszajár az utcán megismert társaihoz, mert egyrészt megszokta, hogy velük tölti az idejét, másrészt nem lévén igazából más rendszeres emberi kapcsolata, kötődik is hozzájuk. Az átmeneti szálló szociális munkásai tudnak ezekről a batáti kapcsolatokról és fokozottan figyelemmel kísérik a dolgot.

(Látogatásom utolsó napján találkoztam újra V.-vel, ismét a híd alatt. Nagyon ittas volt, az utcai szociális munkás és a melegedő vezetője támogatták fel a földről. Előző éjszaka is ittasan ment a szállóra, amiért vélhetően néhány napos kitiltás vár rá. Ezen a napon egyébként a híd alatti társaság valamennyi tagja erősen ittas volt. )

A nap folyamán még 3 ügyféllel (egy fiatal pár és a fiú édesapja) találkoztam, velük a városszéli bevásárlóközpontok mellett. Együtt élnek egy Vsetin környéki kunyhóban, de minden nap eljönnek ide a bevásárlóközpontokhoz, hogy a konténerekben ennivalót keressenek. Az utcai szociális munkás bizonyos szempontból „sikertörténetként” könyveli el az ő történetüket. A lány Prerovból került Vsetinbe. Sokáig élt egy olyan párkapcsolatban, melyben rendszeresen bántalmazták, többször kórházba is került. A fiú nagyon sokáig egyáltalán nem tartotta a kapcsolatot a szüleivel. Miután megismerkedtek, a lány hatására felvette a kapcsolatot az édesapjával, majd később oda is költöztek az apához, tehát a családi kapcsolatok némiképp rendeződtek. Az már persze más kérdés, hogy ettől függetlenül gyakorlatilag változatlanul mind a hárman hajléktalanok, de az utcai szociális munkás bízik benne, hogy a rendezettebbnek mondható családi kapcsolatok pozitív irányba segíthetik a gondozást.

Az utcai szociális gondozás során, elsősorban a pénzbeli ellátások igénylése kapcsán – komoly nehézséget tud okozni, ha az ügyfélnek nincs Vsetinben lakcíme. Csehországban, bár korábban lehetett állandó és ideiglenes lakcímet is létesíteni, ma már csak állandó lakcíme van mindenkinek. Hajléktalan esetében általában az utolsó lakhely címe szerepel a személyi igazolványban, vagy annak a települési önkormányzatnak a címe, ahol tartózkodik. A gondozás során akkor a legegyszerűbb az ügyintézés, ha az önkormányzat az ügyfél lakcíme. Ez most az ügyfelek 40-50 %-ánál van így.

A lakcímváltoztatás minden cseh állampolgár számára nagyon bonyolult, mert ehhez nyomós indokra van szükség. Legegyszerűbben akkor megy, ha valaki például más településen vásárol magának ingatlant és elköltözik. Ezen kívül lakcímváltoztatásra csak akkor van lehetőség, ha az utolsó bejelentett lakcímként megadott lakás tulajdonosa kezdeményezi a kijelentést, vagyis az érvényben lévő lakcím fiktiválását. Ez azonban nagyon nehézkes lehet, különösen, ha a lakás tulajdonosai elváltak és az, aki szeretne magának új lakcímet létesíteni, nem tulajdonosa a lakásnak. Ha egy hajléktalan például megpróbál szociális segílyt igényelni, de a bejelentett lakcíme még abban a lakásban van, ahol a feleségével élt, akkor miután kivizsgálják az ügyet, el fogják utasítani, mert hivatalosan ketten élnek abban a lakásban, ráadásul a feleségnek sok esetben valamilyen jövedelme is van, tehát nem fogják indokoltnak tartani a szociális segíly iránti kérelmet. Ebben az esetben az utcai szociális munkásnak kell igazolnia, hogy a kérelmező valóban hajléktalan, és valóban az ő ügyfele, de ennek ellenére meg kell keresni a lakás tulajdonosát is, és meg kell kérni, hogy kezdeményezze az ügyfél lakásból történő kijelentését, mert csak így juthat szociális segílyhez. Szerencsés esetben, ha mindkét fél tulajdonos, akkor bárki kérheti a fiktiválást.

Ha valakinek más városban van lakcíme, de Vsetinben lakik, akkor is kérhet szociális segílyt Vsetinben, de indokolnia kell. (pl. itt lakik hajléktalan szállón) és ezen kívül el kell mennie a bejelentett lakcím szerinti munkaügyi kirendeltségre is, kérnie kell, hogy regisztrálják, valamint, hogy a rá vonatkozó dokumentációt küldjék el abba a városba, ahol ténylegesen tartózkodik. Ezt követően a tartózkodási helyén is le kell jelentkezni a munkaügyi kirendeltségen, csak ezután kaphatja meg a szociális segílyt. Csak abban az esetben nem kell végigjárnia ezt az utat, ha valamiért nem munkaképes vagy már nyugdíjas.

Egyébként mindenkinek, aki szociális segílyhez szeretne jutni, akár hajléktalan, akár nem, kötelező regisztráltatnia magát a munkaügyi kirendeltségen, és együttműködést vállalnia a

munkaügyi kirendeltséggel is. Ahogy azt már Z. esetében is láthattuk, ha valaki a meghatározott időpontokban nem jelenik meg a kirendeltségen, akkor 6 hónapra elveszítheti a korábban megszerezett jogosultságát a szociális segélyre.

Az átmeneti szállóra történő begondozáson kívül az ellátottak számára, ha szálláshoz szeretnének jutni, pl. a szomszéd települések magán szállásai jelenthetnek megoldást. Ha valaki el akar költözni valamelyik szomszéd településre privát szállóra, jelentenie kell a vsetin-i szociális irodán és be kell mutatnia a szállásadóval kötött szerződést. Ezután az anyagát átküldik a választott településre és megkaphatja az ottani önkormányzattól a szociális segélyt, illetve a lakhatási támogatást, de csak abban az esetben, ha vállalja, hogy végez közmunkát. Ha a másik településen már nem tudják alkalmazni, akkor vissza kell járnia Vsetinbe közmunkát végezni.

Itt kell szót ejtenünk a szociális segély, a közmunka és a lakhatási támogatás folyósításának menetéről, valamint lehetséges összegéről.

- Az alap szociális segély 2020 CZK, mely azonban az első 6 hónapban 2600 CZK is lehet. Ezt abban az esetben kapja valaki, ha se munkája, se szállása nincsen.
- Ha valaki kap szociális segélyt és közmunkát is végez, akkor átlagosan összesen 2700 CZK-t kap, de a maximum összeg a 3200 CZK-t is elérheti, ha a maximális 30 órát havonta ledolgozza.
- Ha valaki lakhatási támogatást akar kapni, ami kezdetben a szállás teljes kifizetését jelenti, majd fokozatosan csökkenő összeget, akkor mindenképpen kell közmunkát végeznie.
- Ha tehát valaki kap szociális segélyt, végez közmunkát és van szállása, akkor 3200 CZK-t kap szociális segélyért és közmunkáért együtt + 2800 CZK-t lakhatási támogatásként, amit azonban a szállásadónak fizetnek ki.
- Ezen felül, ha valaki tudja igazolni a munkaügyi kirendeltség felé, hogy valóban keresett munkát (szigorúan visszaellenőrzik!!), akkor kaphat havonta 200 CZK-t a munkaügyi kirendeltségtől.
- Ha valaki elveszíti a munkáját, regisztráltatnia kell magát, ugyanúgy, mint nálunk a munkaügyi kirendeltségen. Így válik jogosulttá segélyre. Ha viszont jogosult lesz munkanélküli segélyre, nem kaphat szociális segélyt.
- Ha valakinek nem volt munkaviszonya (általában 2 éven belül vizsgálják), akkor nem jogosult munkanélküli segélyre, viszont kaphat szociális segélyt. A munkaügyi kirendeltség ettől függetlenül adhatja havonta a 200 CZK-t, ha az illető tudja igazolni, hogy valóban keresett munkát az adott hónapban.

A fent leírt támogatásokkal kapcsolatban látogatásom ideje alatt több szociális munkástól, többféle variációt hallottam, mely alapvetően megnehezítette a támogatások rendszerének megértését. Egy dolgot azonban egybehangzóan állítottak. A pénzbeli támogatások megítélése (mind a támogatás időtartamát, mind összegét illetően) nagyban függ az egyén élethelyzetétől, körülményeitől, melyet a szociális iroda munkatársai a munkaügyi kirendeltség munkatársaival közösen minden esetben alaposan megvizsgálják és mérlegelnek.

## **Szociális intézmények a vsetini és az ostravai régióban:**

Vsetinben tett látogatásom alkalmával lehetőségem volt több helyi szociális intézményt is megismerni. Mint ahogy azt a bevezetőben is említettem már, Vsetin nagyon sok energiát fordít arra, hogy a szükséges szociális ellátások elérhetőek legyenek a városban. Ennek megfelelően rendelkezik szociális szolgáltatás fejlesztési tervvel is, melyben meghatározták, hogy milyen szolgáltatásokra van mindenképpen szükség. Fontos megemlíteni, hogy ugyanúgy, mint nálunk, itt is függ a városok lakosságától a kötelezően nyújtandó szolgáltatások köre. Nos, Vsetin kihasználva eddigi jó anyagi kondícióit, a kötelezőn felül is vállalta és támogatta egyéb szolgáltatások létrejöttét is.

Bár a zlini régió alá történő besorolás, némiképp elvett önállóságából, de sok új lehetőséget is hozott. A régió folyamatosan részt vesz uniós pályázatokban, melyek segítségével több új szolgáltatás indult el az utóbbi pár évben (pl. nappali melegedő, utcai szociális gondozás, pszichiátriai betegek nappali ellátása). Az uniós források ellenére a helyi önkormányzat valóban minden esetben segítette a szolgáltatások létrejöttét. Leggyakrabban helyiséget biztosított, melyért nem kér bérleti díjat, de több esetben több millió CZK-t szán az épületek felújítására is. Én magam legalább 3 ilyen szolgáltatónál jártam. Sajnos minden szolgáltató beszámolt arról is, hogy a város jelenleg nincs jó anyagi helyzetben, ezért nem tudják, hogy a jövőben fogja-e tudni, és ha igen, miben az önkormányzat a tevékenységüket.

A Nadeje Csehország harmadik legnagyobb civil szervezete, közel 600 főt foglalkoztat. Hálózata az egész országra kiterjed. Hajléktalan ellátáson túl foglalkoznak idősellátással, fogyatékos ellátással, mozgássérültekkel, rászoruló családokkal, nagycsaládokkal, de hitéleti és oktatási tevékenységet is folytatnak.

Vsetinben két intézményt tartanak fent. Az egyik enyhe,- és középfokban, valamint súlyosan fogyatékos 18 éven aluli gyermekek számára biztosít nappali ellátást, míg a másik 18 és 53 év közötti enyhe,- és középfokban sérült felnőttek számára szintén nappali ellátást.

Mindkét intézmény a várostól kapott épületekben kapott helyet. Az egyik intézmény felújítása és átköltöztetése korábbi helyéről épp csak befejeződött. A város 2 millió CZK-val járult hozzá a felújítás költségeihez. Mindkét intézmény nagyon igényesen lett felújítva és berendezve, ezért valóban színvonalas körülmények között fogadhatják az ellátottakat. Mindkét intézmény kap állami támogatást, az ügyfelek intézményben eltöltött órái alapján. Ez kevésbé teszi tervezhetővé a működésüket, mivel az ügyfelek a nyitva tartási idő alatt akkor jönnek, amikor akarnak, és annyi időt töltenek ott, amennyit akarnak. Az intézményekben lehetőség van zeneterápiára, hypoterápiára, mozgásterápiára, aromaterápiára, művészetterápiára. A felnőttek számára fenntartott intézményben komoly kézműves tevékenység folyik, ami többek között azt a célt is szolgálja, hogy az itt elkészült termékeket eladják, és ebből tegyenek szert bevételre működésükhöz. Elsősorban agyagból készítenek kisebb ajándéktárgyakat, hűtőmágnest, de ünnepi képeslapokat is készítenek. A városban már jól ismerik a munkáikat, ezért nemcsak különböző helyi vásárokon, illetve kiállításokon tudják eladni termékeiket, hanem most már folyamatos megrendeléseik is vannak. Pl. nagyobb cégek velük készíttetik el a karácsonyi üdvözlőlapokat, vagy a helyi iskolák a ballagási emléktárgyakat. Fontosnak tartom tehát kiemelni, hogy ezek valóban olyan minőségű termékek, melyek bátran eladhatóak és megállják a helyüket más piaci alapon működő cégek hasonló termékei mellett!

Zlinben a Nadeje további 2 intézményét volt alkalmam megismerni. Itt enyhe,- és középfokban sérült felnőttek munkarehabilitációjával foglalkoznak, valamint idősotthont tartanak fenn. A sérültek számára fenntartott intézményben 60 főt foglalkoztatnak. 40-45 főt –

ők a középfokban sérültek - az intézmény székhelyén. Itt például párnákat készítenek, vagy műanyag evőeszközöket csomagolnak megrendelésre. Az intézményhez tartozik egy lakásotthon is, ahol 12 fő kaphat elhelyezést. Az épületet, mely egy régi Bata ház, a várostól kapták. Nem kell bérleti díjat fizetniük. Az épület belsejének rendben tartása, berendezése az ő feladatuk, erre pályázatokból tudnak forrást szerezni. A lakásotthonban, bár van gondozói felügyelet, gyakorlatilag teljesen önállóan élhetnek a lakók. Havonta kb. 4500 CZK térítési díjat kell fizetniük, ami magában foglalja a közüzemi díjakat is.

Az intézmény 15 éve működtet egy teázót is a városban, ahol az enyhe fokban sérült felnőttek (kb.10-15 fő) dolgozhatnak. A teázó tulajdonképpen egy boltot is magában foglal, ahol a saját maguk által előállított termékeket árulják (gyertyák, rongyszőnyegek, kis kerámia ajándéktárgyak, kézzel varrt táskák..stb.). Más civil szervezetek hasonló kézműves termékeit is árulják a kávézóban, így próbálják egymás tevékenységét segíteni. Az egyetlen for-profit partner a teát forgalmazó cég. A tőlük nagy mennyiségben megvásárolt teafüvet kis adagokba csomagolják és így árúsítják. Az itt dolgozók abban segítenek, amiben tudnak. Felveszik a rendelést, kiviszik az elkészített teát, kávé, de pl. az esetleg rájuk veszélyt jelentő feladatokba nem vonják be őket (pl. forró víz kezelése).

A teázó nagyon igényesen berendezett, nagyon hangulatos hely, ám nem túl szerencsés az elhelyezkedése. Egy tízemeletes lakóház aljában található és sajnos a főútról nem látható. Ennek következtében elsősorban a környékbeli lakók veszik igénybe szolgáltatásaikat. A sajátkezűleg készített termékek, valamint a teázóból befolyó bevétel nem fedezi a működési kiadásokat. Csak az anyaszervezetnek és az anyaszervezet több lábán állásának köszönhető, hogy ilyen régóta folytathatják tevékenységüket.

A Zlinben meglátogatott Nadeje időotthon 2000 óta működik. 2006 óta új épületben, amit Zlin városa építtetett pályázati támogatásból. A beruházás 35 millió CZK-ból valósult meg. Az épület 3 szintes, a legmodernebb bútorokkal és az ellátáshoz szükséges eszközökkel berendezve. Az épületben található közös ebédlő (helyben főznek), tornaszoba, kápolna, illetve olyan szoba is, ahol a család el tud búcsúzni halott hozzátartozójától. A nappali helyisége minden szinten kis konyhával van egybeépítve. A szobákon kívül, itt lehet a látogatókat fogadni, kávézni, teázni.

Az intézmény 65 fő befogadására alkalmas. Elsősorban Zlinből fogadnak jelentkezőket. A bekerülés feltétele a 65 év, illetve ha valaki Alzheimer kóros vagy más komoly betegsége van. Ezek a betegek külön-külön szobát kapnak.

A térítési díj összege 9300 és 9500 korona között mozog. Akkor is vesznek fel időseket, ha a nyugdíjuk nem éri el ezt az összeget, de az jogszabályban le van fektetve, hogy a nyugdíj 15 %-ának a gondozottnál kell maradnia. A fennmaradó részt tehát a térítési díj befizetéséhez a város állja. Ezen felül állami támogatást a pontozás függvényében kap az intézmény, az ügyfeleket ugyanis állapotuktól függően pontozzák. 4 fokozat van, annak függvényében, hogy ki mennyire tudja ellátni magát:

- 1 (enyhe fokozatú gondozási szükséglet): 2000 CZK/hó,
- 2 (közepes fokozatú gondozási szükséglet): 4000 CZK/hó,
- 3 (erős fokozatú gondozási szükséglet): 8000 CZK/hó,
- 4 (teljes függőség): 11000 CZK/hó

Ennek megfelelően tehát az állam akkor fizeti a legkevesebbet, ha az idős ember el tudja látni magát. A város pedig, akkor „jár jól”, ha a gondozottaknak magas a nyugdíja, mert ebben az esetben kell neki a legkevesebbet hozzátenni a térítési díjhoz. Az intézmény pedig akkor jár a legjobban, ha minél több olyan idős embert lát el, aki fokozott gondozási szükséglettel bír. A várólista intézménye itt sem ismeretlen. Az idősök általában fél – 1 évet várnak az elhelyezésre.

Az intézmény működését for-profit cégek is támogatják, az elmúlt hónapban pl. a Tesco két fekvőágyat vásárolt nekik.

A Nadejen túl alkalmam nyílt megismerni Vsetinben a Camino és a Diakonie intézményeit is. A Camino kifejezetten pszichiátriai betegek számára működtet nappali ellátást nyújtó intézményt. A szolgáltatást két évvel ezelőtt kezdték el, az Elim utcai gondozó szolgálatához hasonlóan, egy a zlini régió által kezdeményezett uniós pályázatból. A szolgáltatásnak helyet adó épületet az önkormányzattól kapták, bérleti díjat nem, csak a közüzemi díjakat kell fizetniük. A felújítási munkálatokhoz is hozzájárult a város, mintegy 1 millió CZK-val. A berendezést már az uniós támogatásból oldották meg. Kb.30 ügyfelük van, a napi látogatottság azonban változó. Hétfőtől péntekig 10 és 14 óra között vannak nyitva és minden nap más programmal várják az ügyfeleiket. Leginkább szabadidős tevékenységeket szerveznek (kézműves foglalkozás, közös főzés, film klub, angol nyelvoktatás kezdő szinten..stb.), de ha szükséges az ügyfeleket az otthonukban is felkeresik és besegítenek a házimunkába, bevásárlásba. Az ő szolgáltatásuk, bár nem lenne kötelező önkormányzati feladat, bekerült a helyi stratégiai tervbe, ezért nagyon bíznak benne, hogy további működésük, az uniós támogatás lejárta után, 2012-től is biztosított lesz.

A Diakonie Vsetinben 7 szolgáltatással képviselteti magát, Idősök számára tartanak fent 2 bentlakásos idős otthont és nappali ellátást, valamint roma családokat támogatnak. Ez utóbbi feladatot 2006-ban kezdték el, amikor az önkormányzat döntött arról, hogy a romák városban lévő házait lebontatja felhalmozódott adósságaik miatt, és a város szélén új lakásokat ad nekik. Így létesült két, konténerből álló háztömb valóban a város legszélén, mely jelenleg 36 családnak ad otthont. A Diakonie munkatársai ezen a telepen alakítottak ki maguknak irodát, ahol minden szükséges dologban segítik a családokat. Sajnos a helyzet meglehetősen nehézkes, mivel a romáknak alig van munkájuk és az 5 éve átvett lakásokban is újabb adósságok halmozódtak fel. Az önkormányzat kezdetben nagyon szigorúan állt a kérdéshez. Az eredeti program szerint annak, aki a beköltözéstől 3 hónapon belül nem fizette volna a lakás költségeit, ki kellett volna költöznie, de az önkormányzat végül nem tett lépéseket az ügyben. Az elmúlt 1 hónapban mindenesetre 15 család távozott külföldre, hátrahagyva adósságát, melyet azonban, ha kintről sem fognak törleszteni, csak tovább fog nőni. A Diakonie a telepen kiegészítő tevékenységként nappali ellátást is biztosít a 6 és 26 év közöttieknek, akikkel két csoportban foglalkozik (6-12, 12-26). A cél az, hogy értelmes szabadidős tevékenységeket szervezzenek a telepen élő fiatalok számára.

Az Elim szociális területen dolgozói éves továbbképzési kötelezettségük teljesítése során látogattak el az Ostrava melletti Havirovba, ahová nekem is lehetőségem nyílt elkísérni őket. Azért esett a választásuk erre az intézményre, mert nap, mint nap tapasztalják, hogy ügyfelek alkohol problémája milyen nehézségeket okoz. A havirovi szolgáltatás olyanok számára jött létre, akik alkoholelvonó után részt akarnak venni egy hosszabb terápiás programban. Az itt élő ügyfelek gyakorlatilag egy kis kommunában élnek és teljes mértékben önellátóak. Maguk természetik meg a főzéshez szükséges zöldségeket, gyümölcsöket, valamint állatokat is tartanak szintén ebből a célból. Az állatok etetése, rendben tartása az ügyfelek feladata. Minden nap az egyik kijelölt ügyfél a ház „főnöke”, ő felelős a rendért. A főzést is minden nap más

ügyfélnek kell vállalnia. A program dolgozói fontosnak tartják, hogy egész nap foglalkoztassák az ügyfeleket, mert ez segíti őket abban, hogy ne legyen idejük az alkohollal foglalkozni. Az itt eltölthető idő 2 év, ezt követően az ügyfeleknek lehetőségük van arra, hogy a szervezet 4 kiléptető lakásának egyikébe költözzenek, ahol, további két évet tölthetnek el. A lakásokban 2 főt tudnak elhelyezni. Az a tapasztalatuk, hogy a páros megoldás jó, mert az ügyfelek krízis esetén támogatják egymást. Természetesen a munkavállalásban is segítik őket.

### **Összegzés:**

Bár tanulmányutam eredeti célpontja Prága volt, nem bántam, hogy egy sokkal kisebb település, Vsetin hajléktalan ellátásának mindennapjaiba nyerhetek bepillantást. A Budapesten megszokott nagyforgalmú nappali-, és átmeneti ellátást nyújtó intézmények után, érdekelt, hogy hogyan képes működni az ellátás kisebb kapacitású intézményekkel, annál is inkább, mivel az utóbbi években egyre nyilvánvalóbbá vált, hogy Magyarországon is inkább olyan kislétszámú intézményekre lenne szükség, ahol személyre szabottabban valósulhat meg a gondozás.

Természetesen nem mondhatjuk, hogy az Elim Vsetinben ilyen gondolatok mentén, tudatosan alakította volna ki intézményei méretét. Látható, hogy elsősorban a hajléktalanok számának alakulása befolyásolta az intézmények befogadóképességének meghatározását.

Ennek ellenére meglepő, hogy bár Vsetin, 30 ezres lakosságszámával, átlagos méretű kisváros, ehhez képest kimondottan magas, kb. 100 fő a hajléktalanok száma.

Általánosságban elmondható, hogy a hajléktalanná válás okai megegyeznek a hazánkban tapasztaltakkal, a szociális munkások pedig többé-kevésbé ugyanolyan problémákkal küzdenek az esetkezelések során, mint nálunk, sőt a szervezeti szintű problémák is megegyeznek.

Számomra a legszembetűnőbb különbség a hazai és a vsetini ellátás gyakorlatában a jó értelemben vett, következetes szigorúságban mutatkozik meg. Szimpatikusnak és indokoltnak találtam, hogy a rendezetlenséget magában hordozó hajléktalan léttel szemben saját falaikon belül nagy hangsúlyt helyeznek a rendezettségre, a szabályok szigorú betartására/betartatására. Az intézmények ellátottak által történő takarítása, valamint az egyéb tisztaságot, belső rendet szolgáló szabályok, nemcsak az intézmény állagának, állapotának megóvása miatt fontosak, hanem mert úgy vélem – és a szociális munkások által elmondottak is ezt támasztják alá – az ügyfelek öngondoskodását közvetetten segítik.

Ugyanilyen fontosnak tartom, hogy számos szolgáltatási elemet fizetőssé tettek. Bár első ránézésre túlzott elvárásnak tűnhet, különösen, ha arra gondolunk, hogy pl. sok utcán élő ügyfél nagyon minimális és nem rendszeres jövedelemmel rendelkezik, mégis az a tapasztalatom, hogy növeli a szolgáltatások értékét az ellátottak szemében a még csak jelképes ellenérték is. Ezen felül ösztönzi őket arra, hogy valamilyen szinten gazdálkodjanak a pénzüikkel.

Mindennapi munkám során gyakran tapasztalom, hogy sok szociális munkás olyan mértékben bevonódik ügyfele életébe, hogy az már bizonyos esetekben akadálya lehet a gondozási tevékenység előrehaladásának. Az Elim szociális munkásai meglátásom szerint egészséges távolságot tartanak és megmaradnak bizonyos értelemben szolgáltatásnyújtó szinten, ami tervezhetőbbé, kiszámíthatóbbá teszi a gondozási folyamatot és átláthatóbbá a szociális munkás ügyfél viszonyát.

Bár, összességében véve elvileg jónak tartanám a cseh gyakorlat egyes elemeinek adaptálását, azonban ennek gyakorlati kivitelezésére csak részben látok lehetőséget, hiszen a rendszerváltás óta kialakított hajléktalan ellátási gyakorlat – gondolok itt elsősorban az ingyenes alapszolgáltatásokra – megváltoztatása csak minden szervezet egyetértésével és együttműködésével valósulhatna meg, melyre azonban jelenleg főleg a szektorsemleges finanszírozás hiánya miatt kevés esélyt látok.