

**Külföldi Szakmai Gyakorlat**

**Tempus Közalapítvány**

**Leonardo Alprogram**

# **A bécsi hajléktalan ellátás „Heilsarmee”**

**Készítette: Csernyavszkij Sándor**

**Szociális munkás**

**BMSZKI**

**2013.10.30-2013.11.28.**

## Ausztria

Az Osztrák Köztársaság, 1955 óta tagja az ENSZ-nek és 1995 óta az Európai Uniónak is. Közép-Európa déli részén, a Duna felső szakasza mentén fekszik, 83 870 km<sup>2</sup>-en. Fővárosa Bécs. Területének felét magashegységek, harmadát középhegységek uralják és csak alig ötödére terjednek a medencék, illetve az alacsonyabb dombvidékek. Északról Németország és Csehország, keletről Szlovákia és Magyarország, délről Szlovénia és Olaszország, nyugatról pedig, Svájc és Liechtenstein határolja.

Ausztria népessége az elmúlt 60 évben mérsékelten növekvő tendenciát mutat. Míg 1950-ben 6,9 millióan lakták az országot, (2007) adatok alapján 8 292 322 főt számláltak, jelenleg 8,3 millióra becsülik a lakosságot, a népsűrűség 97 fő/ km<sup>2</sup>. A népességnövekedés bár alacsony, de továbbra is pozitív: 0,26% (2012), ami sajnos nem mondható el a környező országok többségéről. A népesség korcsoport szerinti megoszlása: 0-14 év: 14,8% 15-64 év: 67,5% 65 év felett: 17,7% (2008). Az átlag életkor relatíve magas: a teljes lakosság 79 év (férfiak – 76 év, nők – 82 év), a lakosság 66%-a él városokban. Akárcsak Európa többi országában, Ausztriában is több népcsoport él együtt. Természetesen a legnagyobb számban az osztrákok vannak: 91%, a maradék 9% pedig szerb, horvát, török, német, szlovén, magyar nemzetiségű. Körülbelül 25 000 fő magyar nemzetiségű ember él jelenleg az országban. A hivatalos német nyelv mellett, nagyon kis százalékban ugyan, de beszélnek még a török, szerb, horvát, magyar, bosnyák nyelveket is. A legelterjedtebb vallás a római katolikus (kb. 73,6%), amelyet a protestáns követ (kb. 4,7%). Az iszlám híveinek aránya: 4,2%; egyéb: 3,5%. A lakosság 12%-a felekezet nélküli. (2001-es népszámlálási adatok).

Az ország éghajlata kontinentális, lakott területeken júliusban akár 32 Celsius fok, január-februárban akár -15 Celsius fok is lehet.

**Fő régiók:** Ausztriát 9 szövetségi tartomány (Bundesland) alkotja: Burgenland, Karintia, Alsó-Ausztria, Felső-Ausztria, Salzburg, Stájerország, Tirol, Vorarlberg, Bécs.

Az osztrákok csaknem 30 %-a az öt legnagyobb városban - Bécsben, Grazban, Linzben, Salzburgban és Innsbruckban - él. A lakosság egyötöde - 1,6 millió - Bécsben lakik. A legfontosabb ipari régiók a bécsi medence és környéke, felső Ausztria, a Salzburg és Graz körül elterülő területek, a Mürz völgye Stájerországban, az Inn völgye Tirolban és a Rajna völgye Vorarlbergben. Az országot nyugat-keleti irányban átszelő Alpok miatt a földnyilvántartásba vett területek kevesebb mint 40%-a alkalmas a letelepedésre.

**Gazdaság:** Ausztria fejlett piacgazdaság magas életszínvonallal. A gazdaságot, mely erősen kötődik az EU gazdaságaihoz, különösen Németországhoz, nagy szolgáltatási, szilárd ipari, és kicsi, de nagyon fejlett agrárszektor jellemzi. A globális gazdasági válság hatására az ország gazdasága recessziót él át, az ország legnagyobb bankjainak némelyike állami segítséget vett igénybe.

## Demográfiai mutatók

### **Foglalkoztatottság**

Az osztrák számítási módszer szerint, 2012-ben a munkanélküliségi ráta júliusban 6, augusztusban 6,4 százalék volt. Az európai uniós számítási módszer szerinti júliusi adat 4,5 százalék volt. Európában az egyik legalacsonyabb, 9 százalék körüli a fiatalok munkanélküliségi mutatója, jelentős részben az osztrák duális képzési rendszernek tulajdoníthatóan. A képzést biztosító vállalatok száma ugyanakkor évek óta csökken Ausztriában, Burgenlandban 1990 óta ezerötszázról ezer alá esett, s ezzel együtt csökken az ilyen szakképzésben részt vevő fiatalok száma is. A betöltetlen állások száma 2 százalékkal csökkent, 31.494 volt (2012 augusztus), viszont a munkát keresők száma az osztrák számítási mód szerint tavaly augusztushoz képest 6,1 százalékkal nőtt, 232.661 fő. Idén áprilisban tovább nőtt a munkanélküliség Ausztriában az előző év azonos hónapjához viszonyítva. A tavalyi adathoz képest 9,7 százalékkal több

ausztriai lakosnak nem volt munkája. Az állástalanokat és az iskoláztatásban részt vevőket is beleszámítva összesen 353 120 osztrák volt munkanélküli, a növekedés 31 303 fős volt. A munkanélküliségi ráta osztrák meghatározás szerint 7,3 százalékot ért el, a Munkaügyi Minisztérium közlése szerint. Ezzel az osztrák mutató továbbra is a legalacsonyabb volt az EU-ban.

### **Társadalombiztosítás**

Az osztrák társadalombiztosítási rendszer magába foglalja az öregség, betegség, anyaság, rokkantság, fogyatékoság, valamint munkanélküliség esetén nyújtott ellátásokat. Felosztó-kirovó finanszírozású, alapja a szolidaritási elven nyugszik. A közfoglalkoztatottaknak a költségvetésből finanszírozott, a rendszer fő működési mutatóit (nyugdíjkorhatár, nyugdíjszámítási szabályok, ellátási szint) tekintve a magánszektor nyugdíjrendszereinél kedvezőbb feltételeket nyújtó, külön nyugdíjrendszerük van. A munkáltatók 12,55%, a munkavállalók 10,25% nyugdíjjárulékot fizetnek, a közfoglalkoztatottak életkortól függően 10,25-12,55 százalékot. Az önfoglalkoztatottaknak és farmereknek valamivel alacsonyabb a járulékuk. A társadalombiztosítási jövedelemküszöb, havi 357,74 € jövedelem alatt nem kötelező a társadalombiztosítás.

### **Nyugdíjbiztosítás**

A nyugdíjrendszer működésének három alapelve a biztosítási elv, a relatív életszínvonal fenntartása és a szolidaritás. Az első két elv alapján a juttatás nagysága a korábbi kereset nagyságától és a járulékfizetés hosszától függ. A rendszer a 2005-ös nyugdíjreform következtében átalakulóban van, és több évtizedig tartó átmenet után 2033-ban éri el végleges formáját. Az átalakulás miatt az egyes korcsoportokra részben eltérő jogosultsági szabályok vonatkoznak.

A reform előtt a férfiaknak 65 év, a nőknek 60 év volt a nyugdíjkorhatár, ez utóbbi 2024 és 2033 között fokozatosan 65 évre emelkedik. A teljes nyugdíjhoz szükséges biztosított évek száma 40-ről 45-re emelkedik. 2008-ban a legjobb 240 hónap átlagkeresete alapján kalkulálták a nyugdíjat, ez évente emelkedve 2028-ig eléri a 480 hónapot. Ugyancsak 2008-ban biztosított évenként 1,80-as jövedelemszorzó érvényes, amely idővel, a figyelembe vett hónapok számának növekedésével folyamatosan csökken. A nyugdíjjogosultsághoz minimális biztosított, illetve járulékfizetéssel fedezett év szükséges. A biztosított jogviszonyba beszámít pl. a katonaság, vagy, ami ennél fontosabb, minden gyerek után maximum négy év. A nyugdíj évente 14-szer jár, az ellátás kiszámításakor jövedelemplafon van (havi 4020 €). Eltartott gyerekenként havi 29,07 € kiegészítés jár. Korai nyugdíjba vonulás esetén évi 4,2% (maximum 15%) a levonás, a későbbi nyugdíjazás „hozadéka” évi 4,2% (maximum 12,6%) plusz jövedelem. A nyugdíjrendszeren belül nincs univerzális ellátás, de egy speciális minimumnyugdíj- konstrukció révén érvényesül a szolidaritási elv is. Ha a nyugdíj, illetve a nyugdíj és a háztartás egyéb jövedelmének (beleértve a házastárs jövedelmét is) összege alatta marad egy minimális összegnek (egyedülálló: havi 772,40 €, nyugdíjas házaspár: havi 1158,08 €), akkor a nyugdíjasok jövedelemtesztelt, költségvetési finanszírozású jövedelem kiegészítésként megkapják a különbözetet (a kötelező biztosítási idő ekkor is előfeltétel). A nyugdíjrendszer tartalmaz még rokkantnyugdíj-rendszert és hátramaradottak nyugdíjrendszerét. Az ez utóbbiból folyósított özvegyi nyugdíj maximuma.

### **Betegbiztosítás**

A nyugdíjbiztosításnál jelzett jövedelemküszöb alatt itt sem kötelező a biztosítás. A rendszert a munkavállalók és munkáltatók fizette járulékokból finanszírozzák. A járulékok az egymástól függetlenül működő 9 regionális alapba (munkások és alkalmazottak), 4 foglalkoztatási helyzet alapján elkülönített alapba (önfoglalkoztatók, farmerek,

közfoglalkoztatottak, vasutasok és bányászok), és 6 vállalati alapba folynak be. A rendszer egységesítését célzó törekvések eredményeként ma már az összes nagy alapban egységes (7,65%) járulék érvényes, más alapok, illetve csoportok esetében azonban 7,55% és 11% százalék között váltakozik a járulék. A biztosítási elv ellenére az egészségügyi kiadások jelentős részét fedezi a költségvetés, ennek főleg a kórházak fenntartásában van fontos szerepe. A közkiadások növekedésének korlátozása jegyében egyre növekvő arányú finanszírozási forrást jelentenek a páciensek közvetlen térítései. Összességében a kiadások 76 százaléka közfinanszírozású és 24 százaléka magánfinanszírozású.

A nyugdíjrendszerrel ellentétben az egészségügyi biztosítás majdnem univerzális, amit úgy értek el, hogy fokozatosan újabb csoportokra (migránsok, diákok, egyéb szociális ellátásokat kapók), illetve a biztosított eltartott családtagjaira terjesztették ki a rendszer ellátásait. Ma a lakosság 98 százaléka tagja a rendszernek, a maradék két százalék egészségügyi ellátása a szociális segélyezési rendszeren keresztül történik. A lakosság közel harmadának van valamilyen kiegészítő biztosítása, ami általában vagy a társadalombiztosítás által nem vagy nem teljesen fedezett ellátással (pl. fogászat), vagy extra szolgáltatással (pl. kórházi hotelszolgáltatás) kapcsolatos. A páciensi önrész növekedésével nő az alternatív ellátási formák jelentősége, e vonatkozásban például komoly szerepet játszik a Magyarországon igénybe vett fogászati kezelés.

Az orvosi ellátások igénybevételehez nincs kötelezően előírt előzetes biztosítási idő. A táppénz viszont három várakozási nap után jár. A táppénzt az előzetes munkaviszony hosszától függően 6–12 hétig a munkáltató fizeti. Ez idő alatt összege a korábbi átlagbér, utána maximum 4 hétig ennek fele. Az általában maximum egy évig járó, de egyes biztosítási alapokhoz tartozóknak fél évvel meghosszabbítható társadalombiztosítási táppénz addig nem jár, amíg a munkáltató a teljes bért folyósítja, a munkabér felének folyósítása idején fele táppénz jár. A táppénz helyettesítési rátája 50%, a betegség 43. napja után 60%. A járuléklafon itt is havi 4020 €. A minimális ellátás a járulékfizetési küszöb alatti jövedelemmel rendelkező önkéntes biztosítottaknak fizetett havi 128,49 €.

### **Anyasági szabadság – terhességi gyermekágyi segély**

A várandós anyáknak a szülés előtt nyolc héttel abba kell hagyniuk a munkát, aki császármetszéssel szült, ikrei vannak vagy koraszülöttet hozott a világra, 12 hétre meg lehet hosszabbítani ezt a juttatást. Anyavédelmi időszak, 8-16 héttel a szülés utánig nem dolgozhatnak. Az anyavédelmi időszakban az anya előző 13 heti fizetésének alapján jogosult juttatásra. Amint az anya munkáltatójának bejelentette, hogy gyermeket vár, a munkáltató nem bocsáthatja el. Nem bocsátható el az anyavédelmi időszak, illetve a szülés után következő négy hónap alatt sem. Álláskereséskor a munkáltatót nem kötelező a terhességről tájékoztatni. Az anyasági szabadság a gyermek kétéves koráig jár.

### **Gyermekgondozási segély**

A saját, illetve örökbefogadott gyerek után igényelheti a szülő vagy nevelőszülő. Mindenkinek alanyi jogon jár, aki kapja a családi pótlékot. Kétféle ellátási formája van: jövedelemarányos és átalánydíjas. A *jövedelemarányos* Gyeshél fontos, hogy az igénylő a szülés előtt 6 hónapig bejelentett keresőtevékenységet végezzen. Valamint az anyának igazolnia kell, hogy rendszeresen járt terhes gondozásra, részt vett a kötelező vizsgálatokon, és beadatta a kötelező védőoltásokat (ezt lehet más országban is végezni, elfogadják). Általában azok választják, akik nem akarnak egy évnél többet otthon maradni és a jövedelmük átlag feletti. Az ellátás 12+2 hónapos korig, napi jövedelem 80%-a, de legfeljebb 66 €, havonta max. 2 000 €

Az átalánydíjas Gyeshél az igénylő szülő bruttó átlagjövedelme nem lehet több mint 16200 euró. Az ellátást négyféle változattól lehet választani, előre, vagyis szülés előtt, és utólag már

nem lehet módosítani, kivéve, ha a jövedelemarányosról térnénk át az átalánydíjasra. Viszont van türelmi idő, ezek a plusz hónapok.

- 12+2 hónapos korig, napi 33 € - havi 1 000 €
- 15+3 hónapos korig, napi 26,60 € - havi 800 €
- 20+4 hónapos korig, napi 20,80 € - havi 628 €
- 30+6 hónapos korig, napi 14,53 € - havi 436 €

Alacsony jövedelmű családoknál és egyedülálló szülők esetén naponta 6 euró kiegészítés igényelhető 12 hónapra. Az illetékes egészségpénztárnál kell igényelni.

### **Családi pótlék**

Osztrák családi pótlékre jogosultak mindazon személyek, akik Ausztriában bejelentett munkaviszonnyal vagy egyéb vállalkozói jogviszonnyal rendelkeznek. Igénylésére a biztosított, vér szerinti, vagy örökbefogadó szülő jogosult, alapfeltétele, hogy az igénylő szülő a gyermekkel közös háztartásban éljen, és ezt igazolni is tudja. A családi pótlékot az osztrák Adóhatóság (Finanzamt) fizeti ki. A családi pótlék a gyerek 18 éves koráig, ha tanul, akkor 24 éves koráig jár. A juttatás összege függ a gyerek korától és a gyerekek számától. A legalacsonyabb összege 3 éves korig 105,40 €, 3–10 év között 112,70 €, 11–18 év között 130,90 €, 19 éves kor fölött 152,70€. Ezekhez hozzá jön még a kiegészítő családi pótlék, melyet automatikusan jár azoknak a szülőknek, akik adófizetők, ezt az adóalapból írják jóvá. Összege havonta, gyerekenként 58,40 €. Továbbá még 13. családi pótlékre is jogosultak azok a szülők, akik az adott év szeptember 1-én keresőtevékenységet folytatnak. Ezt sem kell külön igényelni. A szeptemberi családi pótlékkal együtt érkeznek.

A második gyerek után havonta kiegészítést kapnak a családok, vagyis a második gyerek után 12,8 euróval több jár, a harmadik után 47, 8 euró a plusz, a negyedik és az utána jövő gyerek után 97,8 euró. A fogyatékos gyerekek után egységesen 138,3 euró jár függetlenül az életkortól. A lakhely szerinti adóhivatalnál igényelhető.

Ha a család jövedelme a folyósítás előtti évben nem érte el az évi 55 000 eurót, a 3. és minden további gyerek után gyerekenként 36,40 eurót kapnak a nagycsaládosok.

### **Adónemek**

- személyi jövedelemadó, éves szinten számolva: 10.000 €-ig 0%; 5.750 € – 25.000 € 23%; 17.085 €– 51.000 € 33,5%; 51.000 € - fölött 50%
- tőkehozadéki adó: 25%
- társasági adó: 25%
- általános forgalmi adó: Ausztriában 2 általános forgalmi adókulcs van érvényben, 20% normál adókulcs, 10% kedvezményes adókulcs (pl. élelmiszerek, kultúrcikkek, lakáscélú bérbeadás, személyszállítás stb.)

### **Munkanélküli ellátások**

A munkanélküliek ellátórendszere kétfokozatú. A *munkanélküli-járadék* (Arbeitslosengeld) 3-3 százalékos munkáltatói és munkavállalói járulékfiananszírozással működő biztosítási jellegű ellátás. A minimális helyettesítési ráta 55%, magyarul a munkanélkülivé válást megelőzően kapott nettó bérének az 55 százalékát kapja az illető havi 3750 € -ig, ugyanis ez a biztosításnál figyelembevett jövedelemplafon. A munkanélküli ellátás folyósításának időtartama függ a korábbi keresőtevékenység időtartamától és az életkorától is, de alapesetben legalább 20 hét, ami a következők szerint emelkedhet:

- 30 hét: a munkanélkülivé válást megelőző 5 éven belül, 156 hét kötelező munkanélküli biztosítással járó foglalkoztatási időszak megléte esetén.
- 39 hét: 40 éves kortól, a munkanélkülivé válást megelőző 10 éven belül 312 hét kötelező munkanélküli biztosítással járó foglalkoztatási időszak megléte esetén.

- 52 hét: 50 éves kortól, a munkanélkülivé válást megelőző 15 éven belül 468 hét kötelező munkanélküli biztosítással járó foglalkoztatási időszak megléte esetén.

Napi összege 6,88–43,97 € között van. A jogosultság előfeltétele a legalább egy éves biztosítási múlt és a foglalkoztatási szolgálattal való együttműködés.

A **munkanélküli-segély** (Notstandshilfe) lényegében az összes munkanélküli körülbelül negyedének járó ellátás. A munkanélküli-járadékra való jogosultság letelte után folyósított jövedelemtesztelt ellátás, összege a munkanélküli járadék alapösszegének 92 százaléka. Eltartott hozzátartozónként napi 0,97 € egészíti ki.

### **Hajléktalanellátó rendszer**

Ausztriában a hajléktalanokat két csoportban definiálják:

- Hajléktalan az a személy, aki életvitelszerűen tartózkodik az utcákon, padokon, hidak alatt, vasútállomásokon, vasúti kocsikban, nyilvános WC-ben, lebontásra váró épületekben.
- Hajléktalan az a személy, aki szükséghajlékokban és éjjeli menedékhelyeken tölti éjszakáit.

A hajléktalan ellátás lépcsőfokai:

- Nappali centrum (utcai szolgálatot is végeznek meghatározott heti óraszámban)
- Krízisszálló
- Éjjeli menedékhely
- Átmeneti szálló
- Kiléptető lakás
- Albérlet

A hajléktalanság főbb okai:

- Családi kapcsolatok megromlása (alkohol, egyéb függőségekből kifolyólag is)
- Kilakoltatás (pénzhiány, lakbértartozás)
- Családon belüli erőszak
- Mentális betegségek
- Büntetés végrehajtó intézménybe kerülés

Nyilvánvalóan probléma a hajléktalanok körében a túlzott alkoholfogyasztás, a mentális betegségek, és az alapvető fiziológiai, higiéniai szükségletük kielégítetlensége. A hajléktalanság, mint probléma egyre nagyobb méreteket ölt az országban. Viszonylag kevés statisztikai adat található hajléktalan populációval kapcsolatban. Egy 2006 - os tanulmány szerint 2005 - ben 20.940 főt regisztráltak, ennek 60%- a férfi, és 40%- nő. A tanulmány rámutat, hogy a nők aránya 8 év alatt megduplázódott, ugyanis egy 1997-es adat szerint 20% volt nő a hajléktalan populációból. A korcsoport szerinti felosztás: gyerekek 4%, fiatalok 3%, 18-21 éves 13%, 26-30 éves 15%, 31-51 éves 45%, 51-61 éves 1%, 60 év felett 7%. Láthatjuk, hogy a legnagyobb arányban a 31-51 év közöttiek vannak jelen, éppen ezért igyekeztek a segítségnyújtás formáit erre a korcsoportra specializálni. Sikerült kiépíteniük, egy rugalmas, és az egyéni igényeket figyelembe vevő ellátást. Csak úgy, mint Magyarországon, Ausztriában a nagyvárosokra jellemző a szolgáltatások bővítése, a kisvárosokban kevesebb szolgáltatás vehető igénybe. A nagyobb városokban az ügyfelek számos intézménytípusok szolgáltatásaival élhetnek, ha megfelelnek az alábbi kritériumoknak:

- Osztrák állampolgár, vagy EGT valamelyik tagállamainak az állampolgára (Állami intézményekben csak osztrák állampolgárok jöhetnek, illetve azok az uniós tagállambeliek, akik már voltak biztosítottak Ausztriában).
- Akik elveszítették otthonukat, vagy lakhatásukat.
- Önmagát eltartani képtelen, intézményi gondozásra szorul

Azok, akik menedékjogot kértek az országban, nem vehetik igénybe a hajléktalan ellátást, őket a bevándorlási hivatal nyújt elhelyezést, valamelyik menedékházban.

Egyre több a külföldről érkező hajléktalan, de a nagytöbbség azért még mindig osztrák. A szolgáltatásokat igénybevevők számának a 62%- a osztrák, 6% EU, 10% Ex Jugoszláv, 6% török, 16% egyéb. Nő a családon belüli erőszakok száma is, a jogszabály lehetővé teszi, hogy a bántalmazott nők és a gyermekek a lakásban maradhassanak, de legtöbbször mégis a szállókra költöttek ki. Az országban 7 328 férőhely van, ebből 3 659, a fele Bécsben van.

## **Bécs**

A város ősi, rómaiak kora óta (Vindobona) jelentős település, Ausztria fővárosa, politikai, gazdasági, kulturális és szellemi központja, nemzetközi rangú kongresszusi és vásárváros, az ENSZ harmadik székhelye (New York és Genf mellett).

A várost 23 kerületre osztották, alapterülete 414,9 km<sup>2</sup>, teljes népessége 1 705 080 fő, népsűrűsége 3 931,3 fő/km<sup>2</sup>.

A hajléktalan ellátást a Bécsi Szociális Alap szervezet tartja kézben, alapítási idejéről nem találtam információt. Leányvállalata a Wieder Wohnen GmbH. Több szervezettel működik együtt, mondhatni elég hatékonyan, több mint 90 intézményt működtetnek összesen a szervezetek. Az első nagy szállót Bécsben, a huszadik század első évtizedében alapították meg, férfi kollégium (Männerheim) néven működött. 1905-ben október 15.-én a XX. Kerület, Meldemann utca 27. szám alatt nyílt meg azon férfiak számára, kiknek a bérlakások elérhetetlenek voltak. A ház a londoni Rowton Houses mintára épült, 6 emeleten 24 folyosóval, 544 férfinak kínált olcsó lakhatást. Egy ágyas, 1,4 m. széles és 2,17m. hosszú szobácskákban laktak a rászorulóknak, ezért hetente 2,50 koronát fizettek. (csak érdekesség szempontjából) 1910-1913 között Adolf Hitler is lakott itt. Már akkor világos volt, hogy nem lesz elég ez az egy épület, 1910-ig több mint 80 000-en fordultak meg itt. Az épületet 2003 novemberében bezárták, mert nagyon rossz volt az állapota, veszélyessé vált a lakhatása. 2007-ben felújították, 200 férőhelyes öregotthonná alakították.

Azóta lényegesen sokat változott a hajléktalan ellátás, nagyon sok intézmény van Bécsben, differenciált ellátást kínálva. A három nagyobb segélyszervezet Caritas (társadalmi szervezet, a római katolikus egyház alapította 1903. 9 egyházmegyében látnak el hasznos feladatot) és a Volkshilfe (non profit civil szervezet 1947-től), Arbeiter Samariterbund (dolgozók szamaritánus szövetsége, 1927-től).

A Caritas szervezet 1986 óta működteti a *Gruf* „gondozási központ” egyik leghíresebb intézmény a városban. Az ide betérő rászoruló szinte minden alapvető szükségleteit ki tudja elégíteni. 18 év fölötti férfiakat és nőket fogadnak, 24 órás nyitva tartással, 120 férőhelyes. Szolgáltatásai: ingyen ételosztás (reggeli, ebéd, vacsora), fürdési, mosási, lehetőség, ruhaosztás. Pszichiáter, pszichológus, jogi tanácsadás havonta 2-szer, utcai szociális munka éjjel hetente 3-szor, nappal hetente 2-szer.

Az 1,7 millió bécsiből minden negyedik önkormányzati lakásban lakik. Bécs városának 220.000 önkormányzati lakása van, ezzel Európa legnagyobb lakásgondnoka, évente tízezer önkormányzati lakást utal ki. Bécs tavaly nyerte el immáron harmadszor „a világ legélhetőbb városa” címet. A gazdasági nyugtalanság, a politikai feszültség és az egyre növekvő munkanélküliség azonban nagy problémát jelent. Szociális létbizonytalanságot okoz, melyben nagyon könnyen hajléktalanná lehet válni. Közel háromszorosára nőtt a kiosztott melegételek száma 10 év alatt.

A legtöbb hajléktalanszállóra beutalóval fogadnak. A Caritas működtet egy ilyen intézményt is, nevezetesen a „P7 Információs központ” Főbb tevékenységei: információnyújtás és beutalás! (ki melyik szállóra mehet) itt szerezhetnek az ügyfelek információt a támogatásokról, az ingyenes étkezésekről, a szállókról, lakóotthonokról. Tanácsot adnak akut

lakás nélküli embereknek, csomagmegőrzés is van (pl.: egy állásinterjú erejéig, egyéb ügyintézés, stb.), vészhelyzet esetén kifizetik a vonatjegyet hazaútra.

Van sok átmeneti szálló is Bécsben, ezekbe általában beutaló szükséges, némelyikbe várólista van, illetve korhatár, (pl.:35 év felettieknek). Van külön női, külön férfi, koedukált, fiatal felnőtteknek, vannak anyaotthonok, és kiléptető lakások is. A fent említett P7-hez hasonlóan, az átmeneti szálló férőhelyeket koordináló intézmény is létezik, az úgynevezett bcWO, melyet a bécsi szociális alap működtet. Itt felvételizhetnek minden átmeneti vagy tartós lakhatásba.

A bécsi szociális központok nehéz élethelyzetben levő embereknek nyújtanak támogatást anyagi segítség, valamint szociális tanácsadás és gondozás formájában. Azok a személyek, akiknek nincsen, vagy nagyon alacsony a jövedelme (a minimálbér alatti), társadalombiztosítási ellátást és megélhetést biztosító ún. Mindestsicherung-ot igényelhetnek, melynek összege nem lehet kevesebb, mint 794,91€. Ennek igénylési feltételei sokrétűek, a jogosultságot minden egyes esetben külön mérlegelik. A támogatás a megélhetés és a lakhatási hozzájárulás fedezését szolgálja. A „hajléktalanok bécsi segélyhelye” a hajléktalanok tanácsadását és gondozását végzi. Az intézmény Bécsben 400 helyszínen összesen 4.800 lakáshellyel rendelkezik különböző intézményekben és lakásokban. Évente összesen 8.200 személy veszi igénybe a szolgáltatásait. Ezen a téren a wohnbasis nevű projekt különösen nagy sikereket tud felmutatni és nemzetközileg is nagy figyelemnek örvend. A cél az, hogy újra integrálják őket a normális lakáspiacra, vagy tartós elhelyezést biztosítsanak nekik valamilyen speciális szálláshelyen.

Fontosnak tartom itt megemlíteni a „Elsőként lakhatást Európában” projektet, melyben 10 európai ország nagyvárosa vesz részt. Ebben a programban olyan, tartósan közterületen élő, elsősorban szenvedélybeteg, pszichiátriai beteg, (vagy mindkettő) hajléktalan emberek kerülhetnek az utcáról egy önálló bérlakásba, különösebb feltétel nélkül. Bécs is részt vesz ebben a projektben, de csak megfigyelő státusszal, ami annyit tesz, hogy számszerű adatok nélkül megoszt kérdéseket és tapasztalatokat másikkal, a programban hasonló státuszú várossal.

## **A fogadó intézményről**

### **Heilsarmee: (Üdvhadsereg)**

Talán érdemes egy kicsit megemlíteni az Üdvhadsereg megalakulásának történetét. 1865. július 5.-én alapította meg William Booth metodista lelkész és felesége Catherine. W. Booth, a londoni East Enden végezte lelkészi hivatását, emellett buzgón munkálkodott a lakosság szociális és erkölcsi felemelkedésének ügyében is. Ezt a városrészt nem más jellemezte, mint a bűnözés, a mocsok és az erőszak, ezért minden jóérezésű londoni messze elkerülte. Booth fejében itt született meg a gondolat, hogy lelkészkedése mellett, segítsen az elesetteken, ezért a **három S** mottó alatt - „**soup,soap,salvation**” (leves, szappan, üdvösség)- harcot indított a vallási közömbösség és a szegénység ellen.

A lelkész házaspár a mozgalmat a brit hadsereg mintájára tervezte meg, tisztekből (officials) és katonákból (soldiers) építette fel a közösség hierarchiáját. Kezdetben a szervezet, Kelet-londoni Keresztyén Misszióként nevezte magát, majd 1878-ban felvette az Üdvhadsereg nevet. Nevének megfelelően a szervezet címert, zászlót és a belépő tagok számára pedig egyenruhát készíttetett és hirdette az üdvösség lehetőségét. A közösségben Booth viselte a generális címet, felesége pedig „az Üdvhadsereg anyja” titulust kapta.

A szervezet misszióként ételosztással kezdte meg munkásságát az East Enden, majd hamarosan szegényházak, anyaotthonok építésével, és egyéb nagyobb volumenű szociális beruházásokkal hívta fel magára a figyelmet, Angliában. A lelkész kezdeményezése hamar



szimpatizánsokra talált, sokan csatlakoztak, így hamarosan népes tábort gyűjtött először brit gyarmatokon, majd az egész világon. Ez a folyamat a tagok spontán kivándorlásával kezdődött és az intézményesítés már kész közösségeket talált az adott országokban, elsősorban Ausztráliában és az Egyesült Államokban.

Az Üdvhadsereg a protestáns keresztyénség egyik legjelentősebb szervezetének mondható, ma több mint 100 országban tevékenykedik.

Bécsben 1927-ben kezdte el a missiót, alapítottak egy gyülekezetet, mely a mai napig is kis lélekszámban van jelen. A két világháború között, és a 2. világháborúban közel 600 férőhellyel rendelkeztek különböző bérlakásokban. A háború után szovjet nyomásra szüneteltetniük kellett tevékenységeiket. Majd 1955-ben, miután a szovjetunió vezetése elismerte Ausztria semlegességét, újramezthette a missiói munkát. Három évvel később sikerült megvenniük egy egész polgári háztömböt a 2. kerületben Große Schiffgasse 3. cím alatt. Itt egy 100 férőhelyes férfi átmeneti szállót alakítottak ki. Később, amikor csökkentek az igények, 60 férőhelyes lett.

Az elmúlt években újból nőni kezdtek az olcsó lakhatás iránt az igények, így ma az Üdvhadsereg működtet egy férfi átmeneti szállót, egy szociális gondozó házat, valamint támogatott lakásokat.

### **SalztorZentrum** (Sóskapucentrum) átmeneti szálló

Ez az intézmény a pszichés betegségben szenvedők vagy alkohol, drog, játék és az egyéb szenvedélybetegségből gyógyulni akaró hajléktalanok csoportját célozza meg. Leginkább a serdülő korban lévőket segítik, de gyakran megfordulnak idősebb ügyfelek is. Tulajdonképpen itt van a szervezet gazdasági központja, a Haus Erna - ban pedig a lelkiélet központja van, áldásos munkát végeznek.

### **Épület:**

A SalztorZentrum intézmény a 2. kerületben Große Schiffgasse 3. cím alatt található, egy nagyon régi, de nagyon szépen felújított 4 szintes polgári háztömbben, 54 férfi férőhellyel. Viszonylag könnyen megközelíthető az U1, U2 és az U4-es metrókkal, 1,2 és 31-es villamosokkal, valamint az 5A busszal. A földszinten található a porta, egy nagyobb díszterem, egy közösségi, dohányzóhelyiség 1 db számítógéppel, nagyon hangulatosan berendezve. Mindjárt a közösségi helyiségből nyílik a dolgozók részére kialakított kis keskeny, de szintén hangulatos, egészen otthonos konyhácska. Melyet a jövőben kénytelenek lesznek áthelyezni, bővíteni szeretnék a közösségi helyiséget, mert kb. 10 m<sup>2</sup> az egész. A gondnok elmondása szerint, egy nagyobb átalakítást terveznek a közeljövőben. A környéken lévő kis élelmiszerüzletek, zöldségesek, és pékségek felajánlották, hogy azokat a portékáikat, melyeket nem tudtak értékesíteni egy bizonyos időn belül, szívesen odaadják az intézmény lakóinak. Erre a célra lett kialakítva lépcső mellett egy kis pult, amelyen 3 műanyagrekeszt helyeztek el, és ezekbe a rekeszekbe tehetik a portékákat, melyekből az ügyfelek tetszés szerint vihetnek. Az alagsorban található egy konditerem, egy nagyobb raktárhelyiség, egy szerszamos kamra és egy szolidan berendezett terem, ahol a team – et tartják, heti egy alkalommal. A lakószobák az 1, 2, és 3. emeleten találhatóak, 24 egyágyas 10m<sup>2</sup>-es szoba, és 15 kétágyas 12m<sup>2</sup>-es szoba. A konyha és a vizesblokk közös.



### Személyzet:

- 1 fő Intézményvezető (egyben lelki gondozó is)
- 1 fő könyvelő
- 3 fő szociális munkás (emeletenként 1 fő)
- 4 fő szociális gondozó (ők látják el a portaszolgálatot is)
- 1 fő házmester
- 2 fő takarító

### Bekerülési feltételek:

Mint minden átmeneti szállóra ide is az úgynevezett **bzWO** (Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe, Hajléktalanellátó Tanácsadóközpont, hasonló a BMSZKI-FET-hez, annyi különbséggel, hogy ez az összes Bécsi átmeneti, vagy tartós bentlakást biztosító intézményre kiterjed) – n keresztül lehet bekerülni, vagy a bevándorlási hivatalon keresztül, ha az illető megfelel a következő kritériumoknak:

- osztrák állampolgárság, vagy jogilag rendezett huzamos tartózkodási státusz
- 18. életévét betöltötte
- igazolt hajléktalanság
- az intézmény gondozási tervének elfogadása
- képes az önellátásra

- drog és drogokat helyettesítő szerektől való mentesség (abstinencia)

Akit úgy ítélnék meg, hogy nincs abban az állapotban, hogy felvehessék, elküldik egy 6 hetes elvonó kúrára. A beköltözést követően, minden ügyfélnek ideiglenesen be kell jelentkeznie a szállóra, és 14 napon belül el kell mennie tudóröntgenre. Ki kell fizetniük a lakbért, az egyágyas szobákért havi 232€, a kétágyas szobákért pedig fejenként 206€-t kell fizetni (nyilván először a tört havi részt kell kifizetni, amennyiben nem elsejére esik a beköltözés). Be kell fizetni 44€ - t a szobakulcsért, melyet kiköltözéskor visszakapnak a kulcs ellenében.

### **A mindennapok:**

Az egyik legfontosabb teendő a lakbér befizetésének ellenőrzése, 3 hónap haladékot adnak. A következő fontos teendő, a házirend betarttatása, betartása. Az intézmény nyitvatartási ideje 05:00 – 24:00 óráig tart, ha esetleg valaki nem tud beérni éjfélig, semmi gond, ha előre meg volt beszélve. Este 22:00 és reggel 06:00 között nyugalmi időszak van, a zajongás tilos. A szobákban, folyosón, valamint a vizesblokkokban tiltott a dohányzás, csak az arra kijelölt helyen szabad, akit rajtakapnak, egy éjszakára kitiltják. Tilos az épületben alkoholt vagy egyéb tudatmódosító szert behozni és fogyasztani, valakit rajtakapnak, akkor a tiltott szer elkobzásra kerül, és az illetőt legalább egy éjszakára kitiltják. Ágyneműhuzat csere 2 hetente, a mosógépet 07:00 – 22:00 között lehet használni. Étkezés a közös konyhában, melyet minden szerdán közösen takarítanak a lakók. A szobákban szigorúan tilos étkezni. Számítógép, TV, rádió használata 20:00 – 22:00 között a szobatárs beleegyezésével lehetséges.

A portán szolgálatot teljesítő kollégák feladata általában a ki – be közlekedést figyelése, posta kezelése, lakbér beszedése, üzenetek fogadása és továbbítása, az épület rendjének óránkénti ellenőrzése (miután a szociális munkások hazamentek). Van néhány súlyosabb pszichiátriai eset, náluk fokozottan odafigyelnek a gyógykezelésre. Az intézményben heti 2 órában van háziorvos, aki felírja, a szükséges gyógyszereket, kiadagolja a következő hétre, és előírja annak adagolását. Havonta egyszer van 4 órában pszichiáter, hetente egyszer van pszicho terapeuta néhány órában. A gyógyszer adagolást is a gondozók végzik, mielőtt odaadják a gyógyszert, egy pohárka vízzel, megszondáztatják az ügyfelet, alkoholra semmilyen gyógyszert nem adnak. Ittasság esetén kicsit elküldik sétálni az ügyfelet, ha nem engedelmeskedik, rendőrt hívnak, akik 5 percen belül ott is vannak és intézkednek.

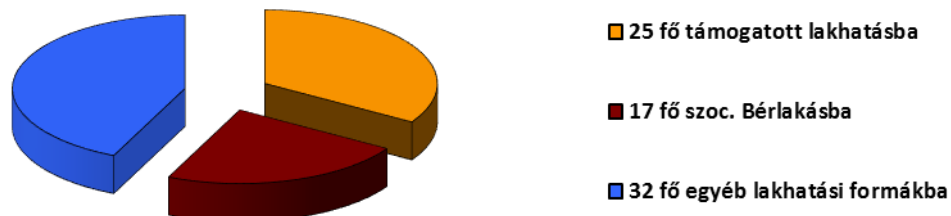
A szociális munkások fő tevékenysége az ügyfelek intézménybe való felvétel koordinálása, adminisztrálása, és mindennemű szociális ügyeik intézése, amennyiben az indokolt, vagy a gondozott kérésére. Aztán a sikeres kigondozáskor, vagy egyéb okból bekövetkező távozáskor megszervezi a költöztetést. Minden emeleten van 1 szociális munkás, így mindenki igyekszik a saját emeletén élőkre koncentrálni, de szabadságoláskor besegítenek egymásnak. Minden egyes ügyfélre fokozottan odafigyelnek, aki iskolába jár annak, nyomon követik a tanulmányait, aki dolgozik, annál vigyáznak, hogy ne hogy valahol gátat szabjanak a mobilitásában, pl.: ha előre megbeszéli, az illetékesekkel, hogy éjfélt után jön a munkából, akkor be engedik. A cél az, hogy minden ügyféllel egyénre szabottan foglalkozzanak, hogy minél hamarabb képessé váljanak az egyéni lakhatásra. Ennek elősegítéseként a lakók 25€ kell félretenniük elő takarékossg gyanánt. Nagy probléma az ügyfelek körében a pénz helyes beosztása, a szociális személyzet igyekszik célravezető tanácsokat adni ez ügyben. Az intézmény szolgáltatásait az ügyfelek 1 legfeljebb 2 évig vehetik igénybe, aztán ki kell költözniük. Minden hét szerdán tartanak team-et, 10:00-13:00 között.

### Társas, szórakozási lehetőségek:

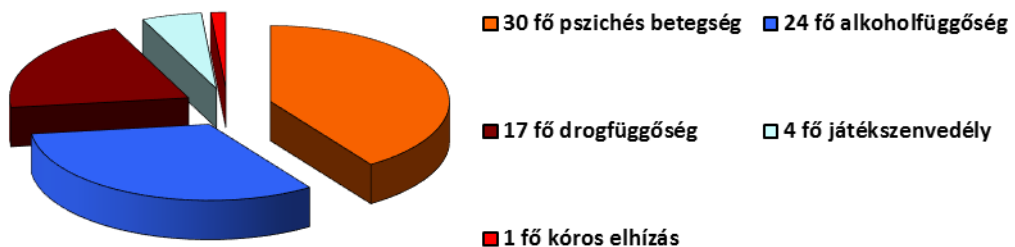
- az ügyfeleknek lehetőségük van látogatók fogadására: a szobákban 14:00 – 20:00 között, 20 óra után pedig 22 óráig a társalkodóban lehetnek a vendégek.
- az alagsorban található konditeremben a test fizikai erőnlét karbantartására, valamint csocsózásra és asztali teniszezésre.
- bicikli kölcsönzés (az udvaron található biciklitárolóban található adomány bicikliket lehet kikérni a portán)
- számítógép használat (a társalgóban van 2 számítógép internettel)
- Egyéb csoportos tevékenységek.

### Statisztikai adatok:

Az alábbi diagram azt szemlélteti, hogy 2012-ben mennyi ügyfél költözött ki az intézményből, különböző lakhatási formákba.



A kiköltözött ügyfelek a következő típusú betegségekben igényeltek folyamatos segítséget:



### Betreutes Wohnen (támogatott lakhatás)

A támogatott lakhatási formák nagy erőssége a Bécsi hajléktalanellátó rendszernek. Az átmeneti szállókról való továbblépési lehetőségeket növeli és a társadalomba való visszailleszkedést nagyban segíti. Az osztrák főváros, 2012-ben összesen 1.106 ilyen lakással büszkélkedhetett, azóta valamennyit nőtt a lakások száma. Az Üdvhadsereg és valamennyi hajléktalanellátó szervezet intézményrendszerében megtalálható az efféle lakhatási forma. Az Üdvhadsereg összesen 39 fő férfi férőhellyel rendelkezik, ehhez 24 lakást bérel. Nagyságukat tekintve 30 – 90 m<sup>2</sup> között, a szobaszámokat tekintve pedig 1 és 7 között vannak. A lakások részben önkormányzati, részben pedig civil bérlemények. Az ügyfelek életét 3 szociális munkás koordinálja. Ezeknek a lakásoknak a finanszírozása a következőképpen néz ki:

- ügyfél által fizetett lakbér 82 – 345€/hó
- a főváros fizet napi 28,40€/nap/fő
- adományok

**Bekerülési feltételek:**

- 18. életévét betöltött, önellátásra képes otthontalan személy
- állandó jövedelem
- a lakhatáshoz való anyagi kötelezettségek vállalása
  - kaució – 500 €
  - lakbér – 82 és 345 €/hó között
  - rezsiköltségek (használatfüggő)
  - előtakarékoság

A felvételt nyert ügyfelek egy bútorozott lakásba költözhetnek be, de lehet saját bútort is hozni. Hasonlóan az átmeneti szállóhoz, maximum 2 évig lakhatnak itt az ügyfelek, aztán ki kell költözniük. A lakásokban megengedett az alkohol és az egyéb enyhe drogok fogyasztása. A kemény drog használata szigorúan tilos. Természetesen a látogatók fogadása tetszés szerint bármikor bárkit. Állattartás viszont tilos.

**Célok:**

- pszicho szociális stabilizáció
- a társadalomba való integráció
- egyéni és társas kompetenciák és egyéb készségek megerősítése
- segíteni az egyén képessé válását, egy felelősségtelje életre
- saját lakáshoz juttatni az ügyfeleket

**Lehetőségek:**

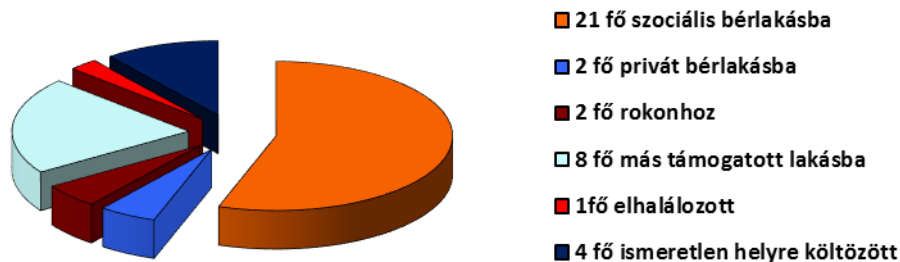
- lakhatási lehetőség bútorozott összkomfortos lakásokban (maximum 2 évig)
- gyakorlott szakemberektől való segítségkérés
- professzionális segítség a szenvedélybetegségben szenvedőknek
- adósságkezelési tanácsadás, segítség a pénzbeosztásban
- álláskeresési és megtartási tanácsadás
- segítség személyes a problémák megoldásában
- tanácsadás a célok megtalálásához
- pszichiátriai segítség
- segítség az huzamos illetve állandó lakhatáshoz jutásban
- segítség saját lakáshoz jutásban

**Elvárások:**

- rendszeres és pontos lakbérfizetés
- a házirend megismerése és betartása
- a lakás tisztántartása
- hajlandóság az életkörülményeinek megváltoztatására
- rendszeres takarékoskodás
- rendszeres kapcsolattartás a szociálismunkással és szükség esetén szakorvossal

### Statisztika:

A 2012-ben kiköltözöttek száma. Amint látjuk meglehetősen nagy arányban költöztek állami bérlakásba, a kiköltözöttek több mint 60%-a.



### Mobile Wohnbetreuung (mobil gondozás MOWO)

Ez az ellátási forma az úgynevezett „Housing First” elveken alapszik. A Bécsi Üdvhadsereg 2012-ben vágott bele a projektbe kísérleti jelleggel. A projektben 30 fő vett részt, 7 nő és 23 férfi. Az ügyfelek néhány kritériumnak kellett megfelelniük, ezek a következők:

- 18. életévét betöltött, hajléktalan személy
- az ügyfél lakhatásának finanszírozását jóváhagyta a fővárosi gondozóközpont (magyarul még nem vett részt hasonló projektben)
- nem szenved akut drogfüggőségben
- nincsenek kisállatai

Miután a kliens megfelelt a fenti kritériumoknak, mindjárt egy teljesen beútorozott lakásban kezdhet új életet. A beköltözés előtt megbeszéljük az alapvető feltételeket, készítünk egy egyéni gondozási tervet, mely alapján zajlik majd az ügyfél gondozása. A kliensek, alap esetben 1-2 hetente találkoznak az őket gondozó szociális munkással. Természetesen komolyabb probléma esetén bármikor elérhető a segítség. A gondozás 1-2 évig tart, a cél pedig az, hogy a kliens képes legyen normális életvitelre a szociális munka segítségével nélkül. A gondozásban a Pszichiátriai kontroll is nagy szerepet játszik. Nagyon nagy odafigyelésben és tanácsadásban részesülnek. Az elején igyekeznek minél több kulturális programot felkínálni az ügyfeleknek: konditerem bérlet, színház, egyéb rendezvényeken való részvétel, kirándulások, stb. Fontos szerepet tölt be a lelki gondozó beszélgetés.

Eddig a 30 emberből 24 maradt meg a lakásban, 6 ügyfél keményen drogozott, vagy alkoholizált, így sajnos nem tudtak maguk körül emberi körülményeket fenntartani, mehettek vissza az utcára. Jelenleg 42 ügyfelet gondoznak ebben a formában az Üdvhadsereg dolgozói, több kevesebb sikerrel.

### Haus Erna Soziales Betreutes Wohnen (szociális támogatott lakhatás)

Maga az épület Bécs külvárosában a 21. kerületben található meglehetősen új és modern, 2010. novemberében nyitotta meg kapuit, a rendszeres jövedelemmel rendelkező otthontalanok számára, 60 férfi férőhellyel. Az épületben 60, kb. 10 m<sup>2</sup>-es szobák találhatóak. Minden szoba egy mini apartmannak felel meg, fürdővel, WC - vel és konyhával ellátva. Továbbá találhatóak egyéb helyiségek is, pl.: iroda helyiségek, takarító kollégákat kiszolgáló helyiségek, személyzeti öltöző, raktárhelyiségek, közösségi rendezvény helyiség (itt szokták tartani többek között az Istentiszteletet) és egy különböző kondi gépekkel felszerelt tornaterem. Az egyik legfontosabb helyiség a lakószobán kívül a kb. 15 m<sup>2</sup> közösségi

helyiség, úgynevezett "Kafeteria" dohányzó, ahol található egy csocsó asztal (golyót a portán lehet, hozzá kérni), kanapé, néhány asztal, egy kávé és egy üdítő automata.



**Kik vehetik igénybe a szolgáltatást:**

- otthontalan egyének
- rendszeres jövedelemmel rendelkező egyének
- a szociális munka segítségével, önellátásra képes egyének

**Működés:**

Az intézményt a Bécsi Üdvhadsereg üzemelteti és működteti a térítési díjból befolyt összegből, az állami normatívából és adományokból. Az intézmény térítési díja 302 € havonta, melyet minden hónap 15.-ig be kell fizetni. Elég rugalmasak, ha pl.: valaki egy adott hónapban túlköltekezett és nem maradt elegendő pénze, és csak 200 € - t tud befizetni, megteheti az ügyfél. Természetesen a fennmaradó összeget a következő hónapban, a térítési

díjhoz hozzáadva kell befizetni. Itt is van 3 hónap türelmi idő, aki a 3. hónap végéig nem fizeti ki tartozásait, annak ki kell költöznie.

Az intézményt egy 10 fős személyzet működteti, ebből a szociális TEAM 6 fő. A titulusok és az ledolgozott óraszámok a következőképpen alakulnak:

- 1 fő intézményvezető (38,5h/hét)
- 1 fő szociális munkás (35h/hét)
- 3 fő gondozó (20, 25, és 30h/hét)
- 1 fő lelki gondozó (20h/hét)
- 1 fő gondnok (40h/hét)
- 1 fő takarító (30h/hét)
- 1 titkárnő (20h/hét)
- 1 civil szolgálatot teljesítő ifjú

Ezekhez még hozzájön a portaszolgálatot teljesítő ügyelet, melyre nincs állandó foglalkoztatott, ezt a feladatot diákok végzik ügynevezett diákmunka gyanánt. Azon kívül még heti 2 x 3 órában van háziorvosi rendelés, valamint havi egy alkalommal, szintén 3 órában pszichiáter fogadja az intézmény lakóit.

### **Hétköznapi tevékenységek:**

Alapjában véve egy nyugodt intézmény, tulajdonképpen csak nyugdíjasok és rokkantnyugdíjasok lakják. A földszinten vannak elhelyezve a mozgásukban korlátozott emberek, a másik két szinten pedig, akik jobban mozognak.

A gondozók legfőbb tevékenysége, a gyógyszerek kiosztása. Van néhány ügyfél, akiknek segítenek a pénzt beosztani, valamint a gyógyszereiket és cigarettájukat. Napközben a szociális gondozók adják oda az ügyfélnek a gyógyszerét, éjszakára pedig mindig kikészítik az éjszakai, ügyeletes kollégáknak, akik gyakorlatilag diákok, nem feltétlen a szociális szakmából. Pénteken, egész hétvégére ki kell készíteni, mert hétvégén nincs szociális munkás, sem gondozó a láthatáron, csak valamelyik diák teljesít portaszolgálatot. Az ügyeletes kollégák dolga általában az, hogy felügyeljük a rendet és a nyugalmat, kiosszák a gyógyszereket, pénzt, cigit, óránként tesznek egy kört az intézményben, és be írják az ügyeleti naplóba az eseményeket, minden órában, ha semmi sem történt, akkor azt, hogy nem történt semmi. A ház lakóinak megengedett az alkoholfogyasztás és a dohányzás a szobájukban. A folyosón, vagy egyéb helyen az intézményben szigorúan tilos a dohányzás, és az alkohol fogyasztás. Igazából nincs korlátozva, hogy mennyit ihatnak az ügyfelek, azonban az kökeményen ki van kötve, hogy csak sört és bort ihatnak, a tömény kizárva. Korábban lehetett tömény alkoholt is fogyasztani a lakóknak, de sajnos sok volt a probléma. Néhány ügyfél, csak úgy maradhat itt, ha minden nap alkoholteszt alá veti magát. Ezek az emberek kezelhetetlenek, ha alkoholt fogyasztanak. Ők azok, akiknek adagolják a gyógyszereiket, csak akkor vehetik be, ha 0.00 alkohol szonda értéket produkálnak, kb. 8 emberről van szó a 60-ból. Az mondták a kollégák, ha betiltanák a szobákban való dohányzást, és alkoholizálást, akkor senki sem lakna itt. Mikor kiköltözik valaki, a hajdani fehér fal igen csak sárgán fest. Épp az előtt költözött el valaki, hogy ide jöttem, megmutatták a szobát, érdekes látvány volt. Még az ágy matracán is látszottak a cigaretta nyomai. Igazából ez az egyik fő problémájuk, sokszor szíriénázik a tűzjelző készülékük a cigi miatt.

A szociális munkás koordinálja a ház működését, ő intézi az ügyfelek szociális ügyeit, különböző hivatalokban, ritkán el is kíséri, őket valahová, ha szükséges. Általában a szociális gondozók, vagy a civilszolgálatos kíséri el az ügyfeleket. Az intézmény térítési díját, itt sem nagyon akarózik befizetni. Minden hó 10.-e körül, a könyvelőasszony kinyomtat egy listát a tartozottak nevével, és a szociális munkás megkeresi ezeket a lakókat, és számon kéri őket.



Itt is 3 hónap türelmi időt kap az ügyfél, ha a harmadik hónap közepéig sem fizet lakbért, akkor ki kell költöznie. Csak úgy jöhet vissza, ha nem volt vele egyéb gond, ha rendezti tartozását.

### **Statisztika:**

Az elmúlt 3 évben 35 ügyfél hagyta el az intézményt, ebből 9 fő elhalálozott. Ápoló otthonba került 1 fő, szociális bérlakásba költözött 2 fő, lakbér nemfizetés miatt kellett kiköltöznie 4 főnek, magától távozott 6 fő, a házirend megsértése miatt kellett távoznia 13 főnek.

### **Intézmények, melyeket meglátogattam:**

#### **P7 (Pazmatitengasse 7)**

#### **Wiener Service für Wohnungslose (szolgáltatások hajléktalanok részére)**

Az intézményt a Bécsi Caritas üzemelteti, tulajdonképpen egy ügyfélszolgálati iroda, ahol kimondottan csak szociális, hivatali ügyek intézésében lehet segítséget kérni. Az iroda a 2. kerületben a Pazmanitengasse 7 szám alatt található. A város szívében, az U1 és az U2 metrókkal közelíthető meg. Az ügyfélszolgálati tevékenységen kívül, koordinátori funkciót is betölt, konkrétan a fapadférőhelyeket koordinálja a fővárosban. Ide érkeznek be a férőhelyjelentések, minden reggel Email-ben. Ez a része kicsit hasonlít a Budapesten működő Menhely diszpécser szolgálat munkájához, azzal a különbséggel, hogy itt nincs külön diszpécser szolgálat, ezt a feladatot a **Gruft** gondozási központ látja el. A képeken a főbejáratot és a regisztrációs pultot láthatjuk.



#### **Ügyfélfogadás és szolgáltatások:**

Ebben az irodában az év minden napján van ügyfélfogadás, melynek ideje a következő:

*Hétfőtől - Péntekig-----08:00-18:00 ig.*

*Szombaton, Vasárnap, és Ünnepnapokon-----09:00-16:00 ig.*

Időpont foglalás nem lehetséges, az ügyfeleket érkezési sorrendben fogadják. Van egy recepció, ott regisztrálni kell, és kivárni a sort. Általában 5-10 ember várakozik, az ügyintézés 4 irodában történik 12 fő szociális munkással. A teljes személyzet 24 fő szociális munkás. Itt bármilyen ügyintézésben kérhetnek a rászorulóknak segítséget. A legtöbb ügyfél azonban lakásproblémával fordul a szociális munkásokhoz. Ide küldik a Gruft 2-ből is az embereket, miután első éjszakájukat töltötték ott. Így mindenképpen találkoznak egy szociális munkással, és megtörténik az első interjú. Amennyiben az interjú alapján a szociális munkás úgy ítéli meg, hogy indokolt az ügyfél további fapadon történő elhelyezése, és a rászoruló kéri is azt, akkor beírja a Lacknergasse 98 cím alatt fapadra. Ezt úgy kell elképzelni, hogy az ügyintézők

egy úgynevezett BOSnet adatbázisban dolgoznak, csak a Caritas intézményei között használják. Hasonlatosan a BMSZKI-s menedéknaplóhoz. Ebben az adatbázisban, minden információt láthatnak egy-egy ügyfélről a kollégák, nem csak pár szóban, hanem teljekörüen. Így teljes egészében tudnak informálódni az ügyfelekről. Amennyiben valamelyik ügyfélnek a helyzete úgy kívánja, akár 1-2 vagy éppenséggel 20-30 éjszakára is, beírhatják előre a fapadra. Természetesen csak akkor kivitelezhető ez a dolog, ha van szabad hely. Ezen kívül még a következő szolgáltatások vehetőek igénybe:

- postacím létesítés (jelenleg több min 1600 ügyfélnek van itt a postacíme, legalább havonta egyszer kell érdeklődni, máskülönben megszüntetik)
- Iratpótlási tanácsadás, útbaigazítás (ingyenesítésre nincs lehetőség, de ha nagyon indokolt, akkor a Caritas kifizeti)
- Szociális bérlakás igénylésben tanácsadás
- Jövedelemmel kapcsolatos segítség (adó visszaigénylés, stb.)
- egyéb ügyintézesek

Lehetőségem volt néhány órát megfigyelőként jelen lenni egy ügyintéző mellett. Jött egy Afroamerikai lány egy levéllel, miszerint kapott egy szociális bérlakást. Megkérdeztem az ügyintézőt, hogy mikor adta be az igényt, mire azt felelte, hogy 3 hete.

A Caritas működtet egy hasonló irodát kimondottan EU-s állampolgárok részére. Ez a **4. kerületi, Wiedner Gürtel 10. szám alatt** található. Itt 14 nyelven folyik a tanácsadás: angol, bulgár, francia, olasz, lengyel, portugál, román, orosz, spanyol, bosnyák, szerb, szlovák, cseh és magyar nyelveken. Itt is csak ügyeket lehet intézni, semmilyen más szolgáltatást sem vehetnek igénybe az ügyfelek.

### **Statisztika:**

Sajnos nem kaptam statisztikai adatokat, bár megígérték, hogy küldenek. Egyetlen egy havi statisztikát láttam, 2013 augusztusában 2095 ügyfél kért és kapott segítséget. Ebből 1.366 személy osztrák állampolgár, 265 személy EU állampolgár, 130 személy menekült státusszal rendelkező, 308 személy más, EU-n kívüli országból való, 26 személy ismeretlen helyről származó volt.

### **Gruft** (kripta gondozási központ)

Az intézmény a 6. kerületi, Barnabitengasse 12a szám alatt található a Mariahilfer templom mellett. Az egyik leghíresebb intézmény a városban. Korábban a templom alatti pincében fogadták az ügyfeleket éjjel nappal, idén szeptembertől a pince már csak éjjeli menedékként funkcionál. 2013 szeptember 19.- re végre elkészült az új nappali centrum a templom melletti telken. Az ide betérő rászoruló szinte minden alapvető szükségleteit ki tudja elégíteni. A szolgáltatásokat csak osztrák állampolgársággal, vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező, 18 év fölötti nők és férfiak vehetik igénybe. A nappali melegező 07:30-21:30 között fogadja a rászorulókat, az éjjeli menedék 120 férőhellyel pedig, 21:30-07:30-ig vehető igénybe az év minden napján. Az intézményt állami normatívából és adományokból üzemeltetik.

### **Személyzet:**

Nappal és éjjel a feladatokat 6fő szociális munkás, 27fő szociális gondozó, 2fő terapeuta, 1fő pszichiáter, 4fő civilszolgálatot teljesítő látják el.

### **Szolgáltatások:**

Ingyen ételosztás (reggeli, ebéd, vacsora, 250 adag), fürdési, mosási, szárítási és vasalási lehetőség (egy mosásért 1,60€-t kell fizetni), ruhaosztás (minden hétfőn, szerdán és pénteken 15:00-17:00 között). Csomagmegőrzés lehetőség bérelhető szekrényekben, mely havi 14€-ba

kerül. Pszichiátriai, pszichológiai tanácsadás folyamatosan, jogi tanácsadás havonta 2-szer. Utcai szociális munkát is végeznek, hetente 2-szer nappal, hetente 3-szor pedig éjjel. Mivel sokan nem rendelkeznek bejelentett lakcímmel, itt lehetőségük van postacím létesítésére. Amennyiben valamelyik ügyfél havonta legalább egyszer nem érdeklődik esetleges küldeményei felől, a postacímét megszüntetik. Rendes lakcím bejelentés csak bentlakásos intézményekben lehetséges.

A melegedő térben az ügyfelek asztalnál ülve pihenhetnek, szabadidős tevékenységeket folytathatnak, dohányzás, alkoholfogyasztás szigorúan tilos. Érdekes volt számomra, hogy nincs TV. Folyamatosan van meleg tea, 3 nagy csapos edényből tudják kiszolgálni magukat. További érdekességként figyeltem fel arra, hogy nem kell az ügyfeleknek bejövetelkor beregisztrálniuk. Csak azokat az ügyfeleket regisztrálják név szerint, akik valamilyen szociális ügyintézészt vesznek igénybe. A dolgozók nyitott szemekkel és fülekkel vannak jelen az intézményben, igyekeznek kiszűrni azokat az ügyfeleket, akik valamilyen okból kifolyólag nem mernek külső segítséget kérni. Általában 3-4 nap után minden újonnan érkező ügyfelet megszólítják és nyújtanak neki segítséget.

A képeken láthatjuk a régi és az új intézmény közötti különbséget.



Miután bezár a nappali centrum, kinyit az éjjeli menedékhely. A pincében nincsenek ágyak, az ügyfelek csak egy hálósákokat kapnak, és abban aludhatnak a földön (ez az igazi



*alacsonyküszöbű fapad*). Behozhatja éjjel az utcáról az ügyfeleket a rendőrség, mentő, is. (természetesen, ha a kliens fapad képes) Van meleg tea, vajjas kenyér és konzerv. Az éjszakai ügyeleti teendőket 3 fő szociális asszisztens látja el. Szociális ügyintézészel, adatlapozással stb. nem foglalkoznak. Kimondottan csak az ügyfelek fiziológiai és pszicho szociális igényeit próbálják kielégíteni. Este is tilos bent alkoholt

fogyasztani, és dohányozni. Értékeiket be tudják zárni a képen is látható fém szekrényekbe, reggel ki kell venniük, 06:30-kor van ébresztő, mindenkinek le kell adnia a hálósákat, amit este kapott és 07:30-ig el kell hagynia az intézményt.

Az utcai szociális munka szolgáltatás viszonylag kevés óraszámában van jelen. Mindössze napi 3 órában van 2 fő szociális munkás a terepen. 3 nap éjszaka és két nap nappal. A szakemberek felkutatják az ügyfeleket a búvóhelyeiken, és elbeszélgetnek velük, felméri az egészségügyi állapotukat, valamint fiziológiai szükségleteiket. Szükség esetén adnak hálósákat, sátrat, minimális egészségügyi segítséget, pl.: sebfertőtlenítés, be ill. átkötözés stb. Bécsben többnyire azok az emberek vannak utcán, akik nagyon nehezen vagy egyáltalán nem tudnak alkalmazkodni egy fapad, vagy egyéb intézmény házirendjéhez. Alkohol, drog, gyógyszer, vagy mindhárom függőségében szenved, esetenként még szóba jön az erősebb pszichés megbetegedés is. Van egy telefonszám, úgynevezett Kälte telefon „hidegtelefon” melyet hívhatnak az emberek, ha úgy látják, hogy valakit fenyeget a megfagyás veszélye az utcán. Ezt a telefonszámot éjjel nappal lehet hívni az év minden napján, akár csak Budapesten a Menhely diszpécierszolgálatot.

### **Statisztika:**

A tavalyi adatok alapján közel 1.700 ügyfél igényelt valamilyen szociális ügyintézt, összesen 19.000 ügyintézés. Az ételosztást tekintve 97.285 adag meleg ételt osztottak ki. Az éjjeli menedékhelyen 19.453 igénybevételt számoltak, A tavaly kb. 400 ügyfelet sikerült átmeneti vagy tartós lakhatáshoz segíteniük.

### **Gruft 2**

Mivel az utóbbi években megnőtt azoknak a hajléktalanoknak a száma, akik a szomszédos EU tagállamokból érkeztek Bécsbe, a Caritas létrehozott egy éjjeli menedékhelyet a számukra. Erre azért volt szükség, mert a többi intézménybe csak osztrák állampolgárok, vagy huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező egyének igényelhetnek szociális ellátást. Ezt az intézményt a Caritas teljes mértékben adományokból tartja fenn, illetve a téli krízis időszakban az állam is finanszíroz 20-30 férőhelyet, ha szükséges. Idén 35 plusz férőhelyet kaptak, ezzel együtt 97 férőhely lett, egyébként 62 férőhellyel rendelkezik az intézmény, 12 nőt és 50 férfit tudnak elhelyezni. Tulajdonképpen ide bárki betérhet, aki rendelkezik EU állampolgársággal.

Az intézmény a 18. kerületben található a Lacknergasse 98 szám alatt. Az épület a Katolikus Egyház tulajdona. Kicsit kívül esik Bécs központjától, de viszonylag könnyen megtalálható. Itt az ügyfelek nem jöhetnek vissza csak úgy másnap este, mint Magyarországon, csak egy éjszakát lehet úgy eltölteni, hogy az illető megjelent az kapu előtt. Másnap előzetesen be kell regisztráltatniuk magukat napközben. Ezt vagy a P7-ben tudják megtenni, vagy a Gruft 2 szociális irodájában. Ha a férőhelyek megteltek, akkor sajnos marad az utca.



### **Működés:**

A beengedés 18:00-kor kezdődik, az ügyeletes szociális gondozók (3fő) kinyomtatják a napi listát és szólítják az ügyfeleket. Ha még van szabad hely, akkor tudnak fogadni olyan ügyfelet is, aki először jár ott. Két dolgot nem tűnnek meg az intézményben, az alkoholfogyasztást és az agresszív magaviseletet. Annak ellenére, hogy sok náció van együtt, elég ritka a nagyobb balhé, inkább az alkohol körül vannak kisebb konfliktusok a dolgozókkal. Nyitás után mindenki kap egy tányér meleg levest, meleg teát és kenyeret. Tiszta ruhát is kérhet, akinek szüksége van rá. Kapnak egy hálóságot, melyet reggel vissza szolgáltat. Ágyak itt sincsenek, a padlón alszanak. Lehetőségük van tisztálkodni, mosni, szárítani, este 22:00-ig tévézni, utána villanyoltás van. Reggel 06:00-kor van ébresztő, és 7-ig el kell hagyni az intézményt.

### **JOSI** (nappali centrum)



Maga az intézmény az U6 metró vonalán, a Joseftädter straÙe állomáson található, közvetlenül a metró alatt. Ez egy kétszintes építmény, az alsó szinten fogadják az ügyfeleket, az emelet kizárólag a dolgozóké. A szakszemélyzet 6 főből áll, 2 szociális munkás és 4 gondozó. A kiszolgáló személyzet, újabb 6 főből áll, 2 fő van a recepción, 4 fő pedig a szükségletek kielégítésével foglalkoznak.

A nappali centrum szolgáltatásait mindenféle náció igénybe veheti, aki az EU valamelyik tagállamából érkezett. Sok magyar fordul meg itt, az egyik dolgozó kb.30%-ra becsülte, a magyar ügyfelek számát, de azt is hozzátette, hogy ezt nem tudják pontosan megítélni, mert vannak sokan magyar ajkú szlovák állampolgárok is. A szolgáltatásokat igénybe vevők között nagy számban fordulnak elő, magyar, szlovák, cseh, lengyel, osztrák állampolgárok, plusz még a nem EU-s országokból menekültek.

Tulajdonképpen itt az ügyfelek minden alapvető szükségletét kielégítik. Gyakorlatilag az intézmény egyterű, csak vannak szűkebb és tágasabb részei. TV egyáltalán nincs az intézményben, dohányozni a melegedő térben tilos, azonban a terem közepén van egy üvegfalal elkülönített kis dohányzó részleg, szellőzőablakkal. Alkohol fogyasztaniuk bent tilos, kint az ajtó előtt italozhatnak, erősen ittas állapotban nem vehetik igénybe a szolgáltatásokat.

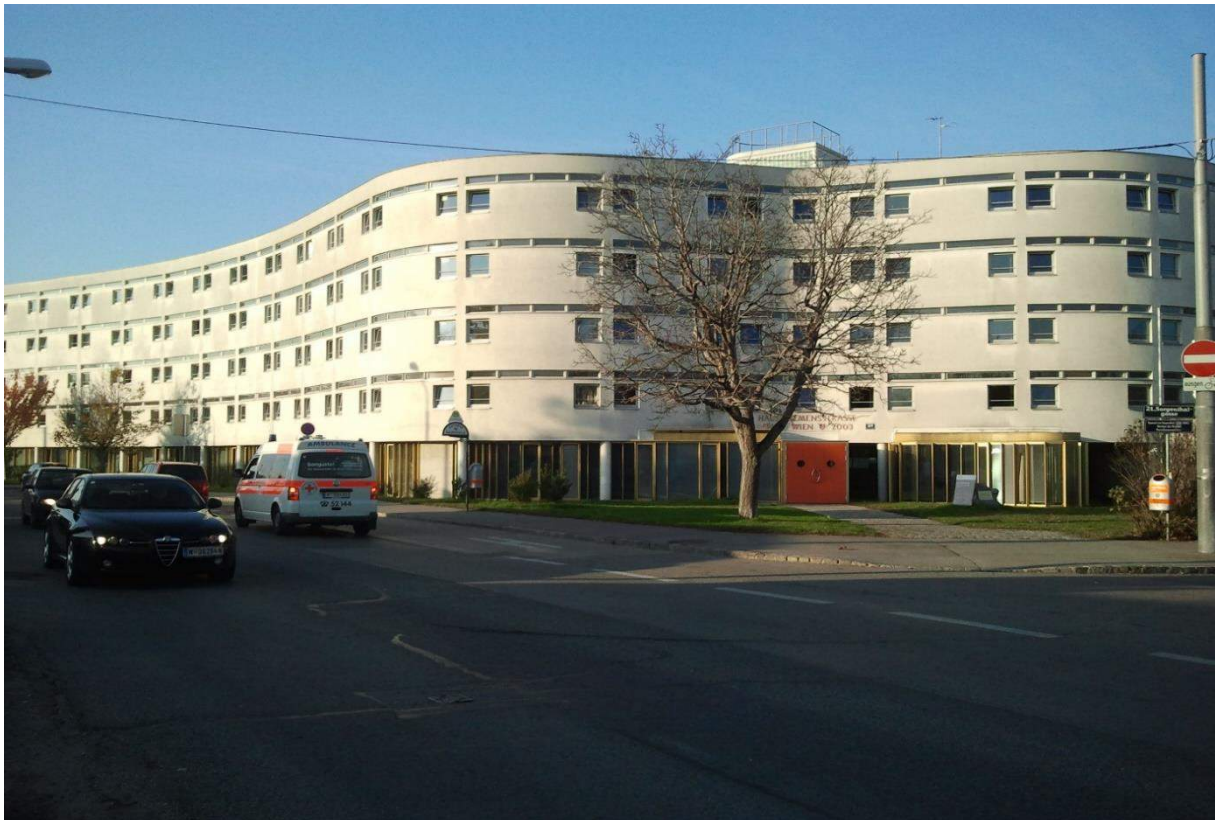
### **Szolgáltatások:**

- Ezt a címet használhatják postacímként, a recepción tudják átvenni a postai küldeményeiket. Szintén a recepción tudják jelezni mosási szándékukat, napi egyszer moshatnak, korlátozott létszámban, 2 mosógép, és 2 szárítógép áll rendelkezésükre, valamint itt tudják leadni a csomagjaikat napközbeni megőrzésre, melyet zárás előtt ki kell venniük.
- A melegedő rész másik részében található az élelmiszer pult, ahol szinte minden kapható és az ügyfelek készítik el maguknak a reggelijüket, ebédjüket, vacsorájukat tetszés szerint, ehhez. Teljesen ingyen, egész nap kérhető korlátlan mennyiségben: kenyér, lekvár, piros paprika, bors, só, fokhagyma, hagyma (egészben), makaróni, rizs, vaj, műanyag evőeszközök, tea. Napi négy időpontban tudnak kávéhoz jutni, délelőtt 9 és 11 órakor, délután pedig 14 és 16:30-kor, általában 10-10 liter kávé fogy el

időpontonként. Érdekes volt számomra, hogy porcelán bögrét kapnak a teához, melyet időnként a kiszolgáló személyzet mosogatógépben mos el.

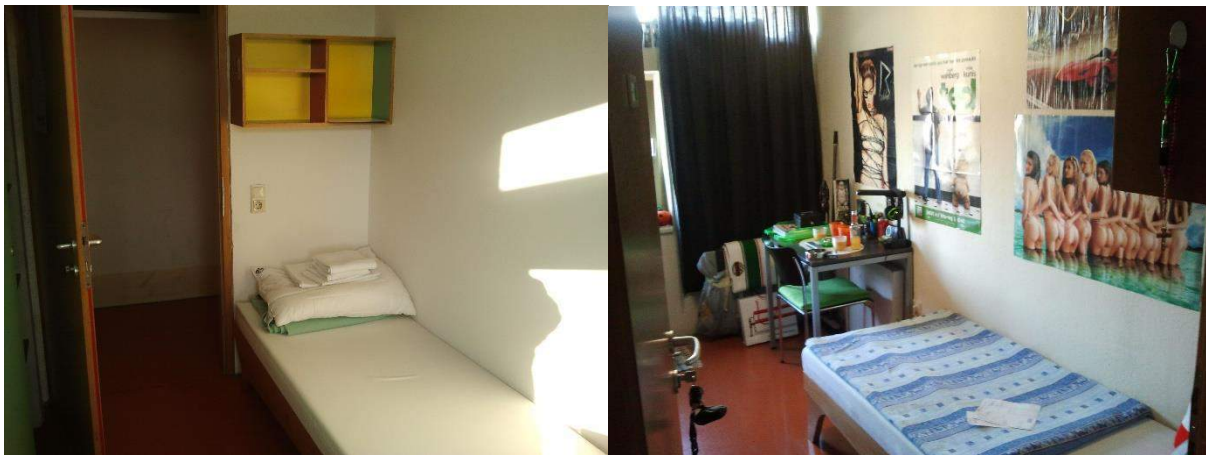
- A higiéniai szükségletek kielégítésére adottak a nemenkénti toalett és fürdőhelyiségek, WC papírt, sampont "korlátlan" mennyiségben, törölközőt, azonban korlátozott mennyiségben kaphatnak, pontos adatokat sajnos nem tudok, a törölközőket használat után elvileg vissza kell hozni. Kapható még továbbá: papír zsebkendő, szalvéta, borotva, borotvahab (egy maréknyit nyomnak szalvétára), kézkrém, fülpiszkáló, fogkrém, fogkefe.
- A földszinten 2 szociális irodában tudnak szociális munkás által nyújtotta segítséget kapni az ügyfelek délelőtt 9-től délután 16 óráig.
- Egy konyha rész is található 4 db gáztűzhellyel, itt vannak a mosógépek és szárítógépek is, itt tudnak mosni és főzni.
- Hetente 2x van orvos a bejáratnál parkoló Caritas által működtetett mozgó orvosi szolgálat egy kisbuszban.

### **Haus Siemensstraße** (átmeneti szálló)



A kollégák mondták, hogy nagy épület, sok-sok ember pici szobácskákban. Ez tényleg így van, hatalmas épület, 4 emelettel, 232 férőhellyel, 8 m<sup>2</sup> - es szobákban. A szobákban szabad dohányozni, alkoholt fogyasztani, vagy egyéb tudatmódosító szert használni. Tulajdonképpen, ha az illető nem sérti a közösségi együttélés szabályait, valamint rendben tartja a környezetét, nem nagyon szólnak bele az életvitelébe. Két dologban nem engednek, növel szigorúan csak közösségi helyiségekben tartózkodhatnak a földszinten, a szobában tilos, a másik pedig a lakbér, semmilyen indokot nem fogadnak el a befizetés elmulasztására. Ez egy klasszikus átmeneti szállóként működő intézmény, a felvétel központilag történik itt is, az ügynevezett

**bcWO** felvételi központon keresztül lehet. Van egy fertőtlenítő szobájuk, minden ügyfelet ellenőriznek, amikor beköltözik, és ha indokolt, akkor fertőtlenítik. Minden jelentkező rendelkezik legalább 794,91 € rendszeres jövedelemmel, ebből 187 € térítési díjat kötelesek fizetni. Csak osztrák állampolgár, vagy letelepedésivel rendelkező külföldi állampolgár kérheti a felvételét. Az intézményben csak úgy, mint Magyarországon 2 évig lakhat egy ügyfél egyhuzamban. Itt nincsenek jogviszonyok, maximum két év múlva ki kell költözni, vagy éppenséggel előbb. Általában egy másik átmeneti szállóra költöznek innen az emberek, de sűrűn előfordul, hogy szociális bérlakást kapnak. Az elmúlt 10 évben 2000 ember fordult meg az intézményben, ebből 700 fő kapott lakást az önkormányzattól. A lakók nagy hányadát 30 - 45 év közöttiek teszik ki, körülbelül egyenlő arányban vannak a 18 -30 év közöttiek, és a 45 - 70 év közöttiek. Az intézményben működik tucsere program, havonta több mint 1000 tüt cserélnek be. Az ügyfélkör felénél a legfőbb oka a hajléktalanná válásnak, az eladósodás. Sokan lettek hajléktalanok pszicho szociális betegségből fakadóan.



#### **Személyzet:**

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő TEAM vezető
- 5 fő szociális munkás
- 14 fő szociális gondozó
- 1 fő házmester
- 5 fő takarító, udvaros
- 1 fő civilszolgálatot teljesítő

#### **Zárószó:**

Az osztrák hajléktalanellátó rendszer strukturálisan szinte ugyanolyan, mint a magyar ellátórendszer. A problémák is nagyon hasonlítanak, hiszen emberekről van szó mindkét helyen. Azonban mégis van egy két nagyon nagy különbség, amely megkönnyíti, a Bécsben élő hajléktalanok helyzetét, a kötelező létminimum, melynek minden állampolgárt megillet, összege majdnem 800€. Tulajdonképpen ebből a pénzösszezből normál esetben egy szociális bérlakásban nyugodtan meg lehet élni, akár 1 főnek is. Jogosan merül fel a kérdés a társadalom részéről, hogy akkor nagyon sok esetben ez miért nem valósul meg.

Kint létem ideje alatt volt szerencsém sok szakemberrel beszélgetni, akiket mindig kíváncsian faggattam a bécsi helyzetről. Azt tapasztaltam, hogy a fő probléma nem az emberek pénz, hanem sokkal inkább az egészségük hiánya. A hajléktalanok körében nagyon nagy számban vannak jelet a mentálisan sérült, alkohol, drog, vagy egyéb függőségben szenvedő egyének.

Az átmeneti szállások nagy részén megengedett az alkoholfogyasztás, droghasználat stb., azt gondolom, hogy ez is közrejátszik, a valamilyen tudatmódosító szert használó populáció egyre csak növekvő számának alakulásában. Azt láttam, hogy ez a probléma szinte kezelhetetlen, és nem is nagyon kezelik.

A szakemberek elmondása szerint, nagyon nagy problémát hoztak a menekültek és a bevándorlók. Nem beszélnek jól a nyelvet, ezért csak olyan munkát tudnak vállalni, ahol lényegesen kevesebbet fizetnek. Előbb utóbb megjelennek a hajléktalan ellátásban. Sok hajléktalan érkezik az EU- keleti tagállamaiból, mivel ezek az emberek nem vehetnek igénybe semmilyen szociális szolgáltatást, valamilyen megoldás szükségeltetik számunkra. Évről-évre kénytelenek fapadférőhelyet növelni a krízis időszakban. Azonban ezek csak, mint tudjuk tűzoltó intézkedések.

Összességében azt gondolom, hogy az osztrák szociális háló nagyon jó. Nagyon sok szociális segítséget kapnak ma már a bevándorlók is, nagy hangsúlyt fektetnek az mihamarabbi integrációra. Ingyenes nyelvtanfolyamokat indítanak, különböző tanácsadó központokat létesítettek számukra. Kiválóan fel van építve az egészségügyi rendszer, nagy sikere van az otthonápolásnak és gondozásnak, még a hajléktalan szállókra is kijárnak.

Hogy ne maradjanak ki szociális ágazatban dolgozó sem, azt kell mondanom, hogy lényegesebben jobbak a munkakörülmények, a szupervízió minden intézményben kötelező, legalább havi 2 óra (létszámtól függően). A bérükből nyugodtan meg tudnak élni, nem kell 1-2 másodállást keresniük. Kívánom, hogy ez Magyarországon is mihamarabb így legyen.