

Módszertani Csoport - LONDONI tanulmányút 2008.

Készítették: Breitner Péter, Fehér Boróka, Győri Péter,
Horváth-Takács Bernadett, Szaló Edit, Tatár Babett és Vida Judith

Tartalom

A Broadway munkaerő-politikája	3
A St Mungos mentálhigiénés csoportja.....	10
A Thames Reach Bondway	15
St Mungo's Átmeneti Szállás.....	23
A St Mungo's-ról röviden	32
Lambeth Utcai Gondozószolgálat (Lambeth Outreach Team).....	34
Utcai szociális munka Londonban – gyakorlaton	41
A londoni tanulmányút tapasztalatainak vázlatos összegzése avagy „MIT HOZHATNÁNK HAZA LONDONBÓL”	48

A BMSZKI Módszertani Csoport munkatársai 2008-ban az Európai Unió és a Tempus Közalapítvány Leonardo da Vinci – Élethosszig tartó tanulás alprogramjának támogatásával egyhetes tanulmányúton vett részt, hogy megismerjék a londoni hajléktalan ellátó rendszert. Beszámolóik számos olyan jó módszert mutatnak be, melyek a hazai hajléktalan ellátás és a BMSZKI gyakorlatába is átültethetők.

A Broadway munkaerő-politikája

„Ha valahol egy gyenge láncszem van, az egész lánc elszakad.”

Vida Judith

A Broadway egy majdnem 200 főt foglalkoztató hajléktalanellátó szervezet. Munkaerő-politikáját – az új dolgozók felvételének és értékelésének gyakorlatát, valamint a képzési rendszerét – a szervezet HR menedzserével történt igencsak hosszúra nyúlt beszélgetés alapján próbáltam meg összefoglalni.

A Broadway civil szervezet, hasonló a szerepe, mint nálunk egy szociális feladatokat ellátó alapítványnak vagy egyházi szervezetnek. Amíg azonban Magyarországon van egy „egyperkétezer”, amely pontosan meghatározza, hogy a különböző szociális munkakörökben milyen végzettséggel szabad alkalmazni valakit, addig Angliában semmi ilyen nincs. Azaz egyetlen területre, az ápoló otthonokra vonatkozóan van jogszabályi rendelkezés, amit vélhetően a szakképzettség és a munkabér, valamint az ellátás színvonalának eredője kényszerített ki... A hajléktalan ellátó szervezetek munkatársaival kapcsolatban bizonyos elvárásokat a felnőttképzésért felelős szervezet, (*Learning and skill consern?*) fogalmazott meg, amely elvárások azonban nem kötelező érvényűek. (10-11. oldal)

Felvételi politika

Legutóbb a három üres álláshely volt, amire 140 fő jelentkezett. Hogy választották ki belőle azt a három embert, akit felvettek? Először is volt egy felhívás, amelyben a szervezet elvárásai szerepeltek, és volt egy jelentkezési lap, konkrét „kifejtős” kérdésekkel, például a motivációra vonatkozóan, pl. *„Miért akar halmozottan hátrányos helyzetű emberekkel dolgozni?”* vagy például a team-munkához való hozzáállással kapcsolatban *„Dolgozott-e csapatban? Ha igen...”*, vagy hogy *„Végzett-e önkéntes munkát? Ha igen...”* Azokat a jelentkezőket, akik a jelentkezési lapok első értékelése után nem estek ki a rostán (mert úgy

vannak megfogalmazva ezek a kérdések, hogy sok minden kiderüljön ám belőle!), behívják, kapnak egy gyakorlati feladatot (pl. levélírás), pszichológiai tesztet töltenek ki, és megfigyelik őket bizonyos szituációkban. Ezután – egy húszemberes második körből nagyjából tíz ember – mehet az állásinterjúra, és közülük választják ki az új munkatársat.

Ha nem a képzettség számít, akkor mi? A munkatapasztalat? Hát még az sem... Nem elvárás, hogy a jelentkezőnek legyen hasonló területen szerzett munkatapasztalata, mert úgy gondolják, hogy aki korábban dolgozott ilyen területen, az nem biztos, hogy jól dolgozott. Azoknak is szeretnék esélyt adni – legalábbis ez a retorika – akik nem dolgoztak még a hajléktalan-ellátás területén. Az önkéntes munka előny, bármilyen hátrányos helyzetű csoporttal való foglalkozás volt is az. Éppen ezek miatt – látni fogjuk majd – a képzési programokat is úgy állították össze, hogy vannak olyanok, akik régebben is ilyen területen dolgoztak (de nincsenek kiégve) és vannak teljesen újak is.

De akkor mi számít? A legfontosabb, hogy hogyan tudnak odafigyelni másokra, kommunikálni, megtalálni a hangot az ügyfelekkel. A hozzáállást veszik föl, az emberanyagot, nem a múltbeli tapasztalatot. A felvételi beszélgetés része egy szerepjáték is. Ennek egyik főszerepét vendéglátónk alakítja: ő játssza az ügyfél szerepét, akivel a felvételiző szociális munkatártnak beszélgetnie kell. Ebből aztán sok minden kiderül...

Van egy olyan szabály Angliában, hogy gyerekek vagy hátrányos helyzetűek körében nem dolgozhat olyan személy, akinek nincs erkölcsi bizonyítványa. Az erkölcsi bizonyítvány megszerzése hosszadalmas, három hónapba is beletelhet, amíg megkapja valaki. Ezért előfordul, hogy a korábbi munkáltatónál „káderezik le” a munkatárs-jelöltet, mielőtt az alkalmazása mellett döntenek.

Az ügyfelek is részt vehetnek a kuratóriumi tagok és a munkatársak kiválasztásának folyamatában. (A munkatársak kiválasztása jobban érdekli őket, hiszen velük kerülnek közvetlen kapcsolatba.) Ezek az ügyfelek ki vannak képezve a feladatra, tudják, hogy milyen szempontokra kell figyelniük a kiválasztás során, véleményük milyen súllyal esik latba. Hogyan választják ki a kiválasztó ügyfeleket? Minden intézményben van egy „ügyfélbevonásért” felelős munkatárs, aki a szociális munkatársak által ajánlott ügyfelekkel felveszi a kapcsolatot, és ha az ügyfél is úgy akarja, képzésbe irányítja...

A jelentkezők között vannak szociális végzettségűek, ex-hajléktalanok, vannak „életformaváltók”, akik egy gyökeresen más munkaterületről – pl. egy bankból – jönnek ide,

és vannak a frissen végzettek, akik szeretnének megélni valamiből. A Broadway örül ennek a sokszínűségnek...

Igen, egykori hajléktalanok is dolgoznak az ellátórendszerben, és nem is fehér hollók... Készült egy felmérés, amely szerint a Thames Reach és a Broadway nevű szervezetek munkatársai negyedrésze volt valaha hajléktalan! A hajléktalanság alatt ők valami olyasmit értenek, hogy „kényszerlakhatási” formát kellett igénybe vennie az illetőnek, azaz utcán aludt, szállón, vagy szívésségből valakinél.

Ez a felvételi procedúra nagyon idő és munkaigényes, de ez az alapja egy cég munkaerő-politikájának: ha „jó” embereket vesznek fel, utána könnyebb velük dolgozni. Azonban ez a kiválasztási módszer sem tökéletes, de ha véletlen nem „jó” embert vesznek fel, akkor attól hat hónapon belül, a próbaidő alatt meg tudnak válni.

Van-e szerepük az intézményvezetőknek, Uram bocsá’ a teameknek az új munkatársak kiválasztásában – kérdezem én...

A gyakornoki program

A főállású munkatársak fele az ún. gyakornoki program keretében került a szervezethez. A gyakornoki program 12 hónapos, erre az időre határozott idejű szerződést kötnek a munkatárssal. Nincs garancia arra, hogy tovább is foglalkoztatják őt, de a tapasztalatok szerint nagyon kicsi a lemorzsolódás: 50 főből mindössze 2 főtől váltak meg a program ideje alatt. A tapasztalat szerint a gyakorlati programra jelentkezők sokkal lelkesebbek, mint a korábban ilyen területen dolgozók (részben azért is, mert maguk is érintettek, voltak hajléktalanok vagy ismernek hajléktalanokat).

A 12 hónapba nagyon sok mindent meg kell tanulniuk, nagyobb részt a munka-terepen, kisebb részt tanteremben. Minden gyakornok kap egy mentort, aki végig kíséri őket ebben a tanulási folyamatban. (Legalább annyira fontos a mentorok keresése a szervezeten belül, mint a gyakornoki helyek meghirdetése. A mentorok nem kapnak pénzt a tevékenységükért, hanem képzéseket.)

Az elő két hetét minden gyakornok nappali melegedőben tölti, utána 2-3-4 hónapot valamilyen szállón. (Ezek a hetek vagy hónapok nincsenek kőbe vésve, az egyéni érdeklődéstől függően alakulhatnak.) 3 hónap elteltével van egy elsődleges értékelés, amikor a gyakornokok visszajelzést kapnak arról, hogy hogyan teljesítettek addig, valamint

kitalálhatják, hogy hol töltse a gyakorlati idő fennmaradó részét. 6 hónap után lesznek saját eseteik, és ekkor már nagyjából meg tudják nekik mondani, hogy maradhatnak-e vagy sem. Az esetkezelésére sokkal komolyabban oda van figyelve, mint a többi munkatárs esetében. Lehet, hogy korainak tűnik saját esetet „kapni” 6 hónap után, de a Broadway-nál úgy gondolják, az ügyfelekkel való munkát nem lehet képzésekből megtanulni, csak a gyakorlatban. Viszont eleve olyan munkatársakat választanak, akiről úgy gondolják, tudnak az emberekkel bánni...

Akik jól beválnak, nem várják meg a 12 hónapot, hanem ha megüresedik egy álláshely, a gyakornokaiknak ajánlják fel. Általában 6 és 12 között állást kapnak a jó gyakornokok. Egyszerre kb. tíz gyakornokuk van. (És 180 munkatársuk, 20%-os a fluktuáció, ami megfelel a londoni átlagnak.)

A gyakornoki program indíttatása kettős volt: egyrészt azzal a problémával kellett megküzdeniük, hogy nem találtak megfelelő munkatársakat, másrészt – ha jól értettem – gazdasági érvek is szóltak mellette, egyszerűen az, hogy egy gyakornok bére alacsonyabb. S hogy mennyi az annyi? Egy gyakornok éves szinten 19.500 fontot keres, amely összeg – vendéglátónk szavaival élve – „ésszerű” összeg. A munkavállalók bére ennél magasabb, 4-5 ezer fonttal... A gyakornoki rendszer – és a bekerülés körüli egész procedúra – arra is jó, hogy olyan emberek dolgozzanak a szervezetnél, akik valóban szerették ezt...

Nincs itt a 48 gyakornok a Broadway-ben, de ennek ők örülnek, mert küldetésüknek érzik, hogy magasan képzett emberek dolgozzanak ezen a területen, és nem bánják, hogy máshol hasznosítsák a megszerzett tudásukat. Presztízst jelent itt gyakorlatot szerezni. A gyakornoki rendszer kulturálisan arra is jó, hogy a munkatársak megtanulnak egymásra odafigyelni, és támogatni egymást.

Az intézményvezetők 80%-a mentor volt korábban, mert a tevékenységük során olyan készségeket fejlesztenek ki magukban, amik a vezetéshez fontosak. Ez egy előrelépési lehetőség. Azonban az is gyakori, hogy egy mentor, miután végigkísért egy gyakornokot, szeretne vezetővé válni, de erre a szervezeten belül nincs lehetőség, ezért új munkahely után néznek...

Képzések

Ahogy a bevezetőben írtam egy civil szervezetről van szó, amely működési költségeit részben adományokból, részben a helyi önkormányzatokkal kötött ellátási szerződések alapján kapják. Az önkormányzatok meghatározott kritériumok alapján évente értékelik a szervezetek munkáját, ezeknek a kritériumoknak meg kell feleljenek ahhoz, hogy a szervezet szolgáltatásait továbbra is finanszírozzák. Ilyen kritérium például, hogy az ellátási területen alvó hajléktalanok száma nem lehet x-nél több, s ha több, azt meg kell tudni magyarázni – de ez csak egy példa volt. Külön vannak a lakhatási programoknak kritériuma, a szállóknak és a... (02.23)

A fenntartó tehát nem mondja meg, milyen végzettséggel alkalmazható egy munkatárs, sem azt, hogy hogyan képezzék őt, „mindössze” az elvárásait fogalmazza meg. A szociális szervezet pedig – tekintettel arra, hogy a léte függ attól, hogy meg tud-e felelni az elvárásoknak, ezért a képzéseit is ennek a célnak rendeli alá.

A Broadway többfajta képzést szervez a munkatársak részére, olyanokat, amelyeket a gyakorlati munka során közvetlen hasznosítani tudnak. Példaként a mentor-képzést említette, ahol a gyakornokokkal való munka sajátosságait ismerhetik meg a résztvevők. A dolgozók maguk is kereshetnek képzéseket. Ehhez kapnak munkaidő-kedvezményt, és a cég fizeti is a képzéseket, de a vezetőség szeretné látni, hogy ez tényleg érdekli a jelentkezőt, és hasznosítani tudja a munkája során.

Egy további példa a képzésekre: próbálják ők is egységesíteni a szociális munka menetét. Ennek része a motivációs interjú, amelynek technikáját mindenkinek el kell sajátítani egy képzés keretében. Egy képző intézményből jön valaki, aki maga is szociális munkás volt egy szenvedélybetegeket fogadó intézményben, és a módszere annyira eredményes volt, hogy most már csak tanítja.

A képzési program kiterjed az adminisztratív dolgozókra is, akik például számítógépes oktatáson vesznek részt.

Van egy képzési táblázat, amely összefoglalja, hogy egy dolgozónak – attól függően, hogy új dolgozó-e avagy régi, ill. hogy mi a munkaköre – milyen képzéseken kell részt vennie. Ez éppen átalakulóban van, eddig kötelező képzési elemeket tartalmazott a táblázat, ezután több választható képzés lesz benne, köztük olyan programok is, amelyek eddig hiányterületeket érintenek (pl. mentálhigiénés program.)

A képzési terv kidolgozását minden évben megelőzi egy igényfelmérés. A tapasztalat az, hogy a drogokhoz kapcsolódó és a mentálhigiénés programokra van a legnagyobb igény

A vezetők képzése is fontos, hiszen a legtöbbjük nem vezetőnek készült, nem vezetőként került ide, hogy a vezetők hozzáértőek legyenek, ezért külön vezető-képzési programjuk is van. Ez két részből áll. Az egyik az „emberekkel való bánásmód” rész, amit mindenkinek el kell végezni, az egészen kis vezetői szinttől kezdve, és nem csak a szociálisoknak, hanem még a pénzügyi igazgatóhelyettesnek is, mert ha valahol egy gyenge láncszem van, az egész lánc elszakad. Van egy másik rész, a stratégiai menedzsment-képzés, ahol pl. projekttervezés vagy külső szervezetekkel való kapcsolattartás a téma, és ezt már csak középvezetőtől fölfelé kell elvégezni.

A képzés része az Akció-csoport program, aminek az a filozófiája, hogy a tanuláshoz – sok egyéb mellett – saját élmények és okos kérdések is kellenek. Összehoznak azonos szinten lévő vezetőket, akik hat hónapon keresztül rendszeresen találkoznak, és akik mindamellett, hogy valós kérdéseket hoznak a csoportra, vállalják azt is, hogy a csoporton született megoldást ki is próbálják, tehát nem csak beszélnek a levegőbe... (Ezt a tanulási módszert a '70-es években alakították ki, és nekik nagyon bejött, mert valóságalapú és nagyon közvetlen módon kapcsolódik a munkához.)

A csúcส์vezetők folyamatos „mentorálása” sincs elhanyagolva. Ők havonta egyszer találkoznak, hogy egy külsős szakember segítségével értékeljék a munkájukat, és hogy személyenként átbeszéljék, kinek mire van szüksége a fejlődéshez.

A képzési rendszerük tehát minden személyre és pozícióra kiterjed, annak a filozófiának a jegyében, hogy a szervezetben mindenki tanuljon és fejlődjön, mert csak így maradhat meg a szervezetre jellemző tanulási kultúra.

Átlagosan minden Broadway dolgozó 7,2 napot tölt el egy évben képzésre.. Az újabb munkatársakra több idő, a régebbi munkatársak kevesebb idő jut. A gyakornokok 18-20-22 napot töltenek iskolapadszerű képzésben, a „kiképzésük” azonban főként a terepen történik. A vezetők egy kétéves időszak alatt 20 napot töltenek képzésben.

Vannak külsős képzők, és vannak saját munkatársaik, akik megfelelő tapasztalattal és végzettséggel rendelkeznek.

A Broadway deklaráltan sok pénzt költ képzésekre. Ezt azért is tehetik meg, mert jó pénzért „árulják” képzéseiket (más szervezetek felkérésére is tartanak képzéseket – főleg a lakhatási programokhoz kapcsolódóan), ill. az összegyűlt tudásukat: konzultációs lehetőséget is biztosítanak kisebb szociális szervezetek számára. Nagy az igény ezekre a szolgáltatásokra, mert a megrendelők látják, hogy amit tanítanak, azt a gyakorlatban is csinálják és jól

működik. S talán az sem mellékes körülmény, hogy a Broadway jelenlegi vezetője képzési területről érkezett és könnyebben hagyja jóvá a képzési büdzsét...

Értékelés

Minden munkatárs munkáját évente értékeli. Két szempontot tartanak szem előtt, a konkrét mérhető mutatókat, ill. hogyan érte el azokat. Mind a két szempont egyaránt fontos. Például egy olyan munkatárs értékelésénél, akinek a pénzszerzés a feladata, jó, ha megszerez egy csomó támogatást, ez jó pont, de ha közben pedig a meglévőket elveszíti, rossz pont.

A munkát ez 360 fokos kérdőívvel (ők így hívják) értékeli, tehát egy dolgozó munkáját úgy értékeli, hogy körbefordítják a kérdőívet és megkérdezik mindazokat, akikkel ő kapcsolatban áll – a munkahelyi vezető, a munkatársak, az ügyfelek. Nem általános kérdések vannak, hogy pl. „*Mit gondol X. Y. munkájáról*”, hanem konkrét kérdésekkel próbálják a kompetenciákat mérni, pl.: „*Mennyire érti meg az Ön álláspontját?*”. Van pontozásos része is, és vélemény része is az értékelésnek. Egy-egy személy az átlagos pontértéket kapja vissza, így nem tudja, hogy kitől hány pontot kapott. Ezzel a módszerrel a dolgozó visszajelzést kap arra vonatkozóan, hogy mik az ő erősségei, és arra vonatkozóan is, hogy mit kell magában fejleszteni.

Az intézményvezetők a beosztottaiktól kapnak ilyen visszajelzést. A szociális munkások az ügyfeleiktől is. Problémát okozhat, hogy egy ügyfél nem tud írni-olvasni (és az ő véleményére is szükség van) – ilyen esetben az intézményvezető feladata, hogy diszkrétan és kreatívan működjön közre az értékelés lebonyolításában. Ehhez is kapnak támpontokat a vezetők a képzések során.

Nem csak az ügyfelektől és munkatársaktól kapnak visszajelzéseket, hanem a külső kapcsolatoktól is. Az értékelés évente egyszer történik, amikor is vendéglátónk szétküldi a kérdőíveket – egy programozott excell file formájában, és nem csak a már említett ügyfeleknek és munkatársaknak, hanem azoknak a szervezeteknek is, akikkel munkájuk során kapcsolatba kerülnek. A tapasztalat szerint a külső kapcsolatok is örülnek annak, hogy érdekli a Broadway-t a véleményük, és szívesen visszaküldik a kérdőívet.

Annak aki, értékeli a kérdőívet, nagyon ésszerű kell lennie, mert az értékelés nem csak arról szól, aki kapja, hanem az is, aki adja. Így például a csupa ötös kérdőíveknek egyfelől nagyon

örülnek, másfelől viszont kiveszik az értékelésből, mert nem lehet belőle látni, hol vannak a fejlődési irányok.

Az értékelés eredményét (tehát az átlagokat) nem kapják kézhez a munkatársak, mint egy bizonyítványt, hanem csak a vezetők, akik egy értékelő beszélgetés formájában ismertetik meg azt a munkatársakkal. S bár ez egy időigényes munka, ez alapján például egy szociális munkatárs értékelése objektív, hiszen nem a vezető benyomásain, hanem az ügyfelek visszajelzésein alapul, emellett konkrét – konkrétan láthatóak az erősségek és a gyenge pontok. Ez a dolgozó továbbképzéséhez is fontos – mindenki láthatja, milyen területen kell növelnie kompetenciáit.

A kérdőívnek is két része van, vannak a számok (kinek hány ügyfele van), és a hogyan...

A St Mungos mentálhigiénés csoportja

Győri Péter

2008. február 18. hétfő 10:00 – 12:00h

Szervezet: St Mungo's

Intézmény: Mentális csoport



Ez mi?!

Ez az az irodaház, amelyiknek az egyik emeletét (vagy annak egy részét) a **St Mungo's** nevű szervezet központja bérlí. Itt fogadtak bennünket, nagyon-nagyon szívélyesen. Először az irodisták közös konyhájában tudtunk leülni (ott volt ennyi szék, némi hely) és ott folyt a tájékoztatásunk, majd a szervezet lépcsőházból nyíló recepciójánál (portájánál) az előtérben tudtunk valahogy leülni, mert máshol nem volt hely. Ja, dolgoztak mindenhol és tréningek folytak.

A St Mungo's nevű szervezetről röviden

A St Mungo's nevű szervezet London egyik legnagyobb hajléktalanellátó civil szervezete.

Némi múlt – némi jellemzéseként

1969: A St Mungo's megnyitott egy kis ingyenkonyhát Londonban a fedél nélküli embereknek. A nevét a Glasgow-ból Londonba vetődött alapító találta ki (egyszerűen: Glasgow védőszentjét St Mungonak hívják), mert jól hangzik a szponzorok számára, egyébként a szervezet hangsúlyozottan világi elveket vall.

1970-es évek: A St Mungo's fokozatosan növekedett, használaton kívüli épületekben átmeneti szállásokat és kisebb támogatott lakásokat működtetett.

1984: Megnyitották első idős otthonukat.

1986: Elindították STEPS (Skills, Training, Employment and Placement Service) elnevezésű programjukat, mely az első ilyen, a hajléktalan emberek foglalkoztatását elősegítő, kidolgozott Nagy-Britanniában.

1989: Elindították az „Aludj kinn egy hetet!” figyelemfelkeltő akciójukat, s egyben megnyitották első téli menedékhelyüket.

1990: Elindították első Klubházukat (mely foglalkoztatást biztosít mentálisan sérült hajléktalan embereknek) – jelenleg 30 ilyen működik már országszerte.

1992: Megnyitották első speciális szállásukat kifejezetten a mentálisan sérült fedél nélküli emberek részére – a kormány támogatásával.

1995: Megnyitották első speciális szállásukat kifejezetten a nagyívó fedél nélküli emberek részére – összesen kettő ilyen van Londonban.

1996: Megnyitották az első, menekülteket befogadó átmeneti szállást.

1997: Megnyitották első speciális szállásukat kifejezetten az idős fedél nélküli emberek részére.

1998: Nappali melegedőt nyitottak.

1999: Kiterjesztették foglalkoztatási programjukat az összes szállásukra.

2000: A kormány „Fedél Nélküliek” részlege számos szerződést kötött a szervezettel utcai szolgálatok működtetésére, támogatott lakhatási program működtetésére, a börtönből kiszabadulók hajléktalanná válásának a megelőzésére.

2001: További támogatásokat kaptak az idős és veszélyeztetett fedél nélküli embereknek nyújtott szolgáltatások és szállások működtetéséhez.

2002: STEPS programjukat kiterjesztették, átalakították a Foglalkoztatási és Képzési Szolgáltatásukat annak érdekében, hogy jobban segíthessék lakóikat a további képzésekben és foglalkoztatásban való részvételben.

Speciális éjjeli központot nyitottak az idős fedél nélküli emberek részére – ilyen központból ez az egyetlen Londonban.

(Ekkor vezették be az internet elérhetőséget a szállóikban.)

St Mungo's nyerte meg azt a pályázatot, mely alapján ők működtethetik a jövőben az utcai szolgálatot a City of London városrészben.



További 15 ágygal tudták bővíteni a félutas kiléptető lakás kapacitásukat.

Elindították a Nagy Megmenekülés programjukat, azokat segítendő, akik önálló lakásba kerülhetnek a szállókról.

Jelenleg

Működtet utcai szolgálatokat, éjjeli menhelyeket és átmeneti szállókat egyaránt. Megpróbálják abban segíteni a hajléktalan embereket, hogy visszataláljanak a „normális” életbe, a biztonságos lakhatás világába: Ehhez egészségügyi és mentális segítséget nyújtanak az alkohol, vagy drog függőségben szenvedőknek is. Saját, „félutas” (‘semi independent’ houses) lakásaikban



többség segítséget nyújtanak az önálló életvitel elsajátításához, a foglalkoztatási készségfejlesztéstől (job training) az önálló lakhatáshoz szükséges készségek elsajátításáig.

A szervezet ugyanilyen fontosnak tartja a hajléktalanság megelőzésében való közreműködést is. Közel 400 ember számára működtetnek ún. támogatott lakásokat, közösségi szociális munkásaik több ezek olyan emberrel foglalkoznak, akik a hajléktalanság veszélyébe kerültek – köztük olyan emberekkel is, akik korábban az utcán aludtak.

2006-2007-ben a szervezet

Utcai szolgálata több, mint 1200 fedél nélküli embert juttatott szálláshoz

Közel 1000 embert juttattak el detoxikálóba, rehabilitációs centrumba, függőséggel foglalkozó speciális szolgáltatókhoz

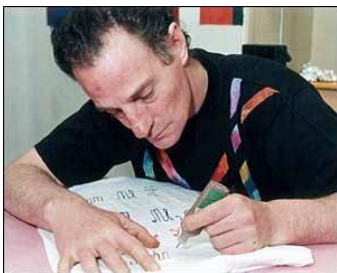
Több mint 2000 emberük vett részt valamilyen tréningen,

foglalkoztatási programon, aktivitást elősegítő foglalkozáson

113 embert segítettek állandó munkába

1143 embert tudtak pozitív irányban továbbléptetni szállásaikról

Börtön szociális munkás csoportjuk 852 ember esetében tudta megakadályozni – lakásbérlet, szállás megkeresésével -, hogy kiszabadulása után hajléktalanná váljon



További információk a szervezetről: <http://www.mungos.org/facts/reports.shtml>

A St Mungo's nevű szervezet mentális segítségnyújtó csoportjáról (Mental Health Team)

A szervezet specialisták egy, 15 fős csoportját foglalkoztatja, annak érdekében, hogy mind az ügyfeleknek, mind az alkalmazottaknak tanácsokkal, információval és tréningekkel segítsenek a mentális problémák megoldásában. (Nem mind a 15 team tag dolgozik a szervezet egyes egységeiben, ketten a női börtönökben dolgoznak, hogy megelőzzék a hajléktalanná válást, ketten a lakókörnyezetben a rendőrséggel együtt dolgoznak a – már/még – lakásokban lakókkal.) Általában pszichológusi, pszichiátriai szakápolói végzettséggel dolgoznak, de nincs ilyen előírás, a legfontosabb szempont a rátermettség, illetve a tapasztalat. Viszont továbbképzik a csoport tagjait különböző célzott tréningeken.

Meglátásuk szerint ügyfeleik 60 %-a küzd valamilyen mentális problémával, ezért a mentális segítségnyújtó csoport

- támogatást, tanácsot és útmutatást nyújt az egyes szolgáltatások teamjeinek ahhoz, hogy hogyan foglalkozzanak a mentális problémákkal, a többszörös problémákkal küzdő ügyfelekkel – különösen azokkal, akik korábban közterületen is laktak
- személyre szóló támogatással segíti a szervezet szálló lakóit, hogy képesek



legyenek az önálló életre

- figyelemmel kíséri (monitorozza) azoknak az ügyfeleknek a helyzetét, akiknél mentális problémát véltek felfedezni, illetve ahol újabb speciális szükséglet-felmérésre (probléma-azonosításra) van szükség
- a mentális problémákkal rendelkező ügyfelek esetében koordinálja a hivatalos szervekhez, szervezetekhez (az egészségügyi ellátáshoz) való hozzájutás folyamatát
- a mentális problémákkal küzdő ügyfelekkel való foglalkozás színvonalának javítása érdekében készségfejlesztő képzéseket, tréningeket tart a szervezet dolgozói részére
- kiegészíti a hivatalos (egészségügyi ellátáson belüli) mentális betegekkel foglalkozó szolgálatok munkáját

Ha „BMSZKI-s nézőpontból” szeretnénk összefoglalni működésük e szeletét, akkor azt mondhatjuk, hogy a St Mungo’s központjában működik három, specialistákból álló „referensi” csoport – a lakhatási, a mentális és az addiktológiai problémákkal foglalkozó munkatársakból -, s az e csoportokhoz tartozó egyes „referensek” járnak ki az intézményekbe segíteni részben az intézmények teamjeinek tagjait, részben az ilyen speciális problémákkal küzdő ügyfeleket. Gyakorlatilag ez többnyire (nem minden esetben) azt jelenti, hogy e referensek ott dolgoznak az intézmények teamjeiben, de nem az ottani team-vezető a „főnökük”, hanem az adott speciális csoport vezetője (a „főreferens”). Szóval gyakorlatilag két teamben is aktívan részt vesznek: a specialistákból álló teamben („referensi team”) és az intézményi teamben.

Az intézményben dolgozó szociális munkás (project worker) az esetfelelős szociális munkás (key worker), aki felméri az ügyfél alapvető problémáit, szükségleteit. Ha valamilyen speciális probléma-megoldásra van szükség, akkor az ügyfelet a speciális referenshez irányítja. Ilyenkor a speciális referens alaposan megvizsgálja az adott helyzetet, és megpróbál adekvát segítséget nyújtani. (Vagy maga az esetfelelős szocmunkás fordul a referenshez, hogyan is oldhatna meg egy nehéz helyzetet.) A speciális referens szervezi az adott területre vonatkozó intézményen kívüli kapcsolatokat is (pl. a helyi pszichiátriával, vagy kórházzal stb.). Tulajdonképpen a helyi egészségügyi ellátás keretében is működik egy mentális betegekkel foglalkozó team, ahova a nehezebb eseteket irányítják (ezek persze inkább egészségügyi orientációjúak, bár néha már van szocmunkás is köztük).

Olykor „esetkonferenciát” tartanak egy-egy nehezebb ügy megbeszélése érdekében, melyen részt vesz a lakhatási, az addiktológiai és a mentális referens is az esetfelelős szocmunkással együtt – olykor az ügyfél bevonásával, olykor nélküle.

Természetesen nagyon fontos, hogy az esetfelelős szocmunkás jól együttműködjön a referensekkel az ügyfelek érdekében. Még akkor is, ha némileg természetesen eltérnek a preferenciáik.

Munkájukat meghatározza az a felismerés, hogy ugyan az intézményi elhelyezésnek is vannak előnyei, azonban vannak olyan hátrányai is, melyeket különböző módon ellensúlyozni kell. Megpróbálják feltárni az ügyfelek még meglévő készségeit, képességeit, s ezekre építeni a talpra állítás folyamatát. Megpróbálják erősíteni az ügyfelek önállóságát, ennek érdekében akár kockázatokat is vállalnak.

A mentális gondokkal küzdő csoport elsősorban azokkal a problémákkal foglalkozik, melyek az ügyfelek kisebb-nagyobb személyiségzavaraiból adódik. Ezekkel a problémákkal az egészségügy nem tud mit kezdeni, ezeket az embereket elutasítják a kórházakban, a szomszédságban, a családban, a munkahelyeken stb. Ők megpróbálnak nem-egészségügyi módszerekkel közelíteni ezekhez a problémákhoz. Ők azok, akik már nem utasítják el ezeket az embereket – hisz’ ő utánuk már nincs senki-semmi.

Ehhez persze megpróbálják a csapatok készségeit is fejleszteni. Korábban központilag döntöttek arról, hogy milyen továbbképző tréningeken vegyenek részt a csapat-tagok, ma már a csapatok is jelezhetik ilyen irányú igényeiket.

Kontaktszemély, aki számunkra is előadást tartott: Simon Rogoff

Cím: Old Street Office, 6th Floor, 207 Old Street; EC1V 9PS

Tel: 0207 549 8236

Az egész szervezet igen szerteágazó tevékenységeiről kimerítő információkat találhat mindenki a <http://www.mungos.org/> honlapon (a képek többsége is onnan van).

Ezen kívül izgalmas böngészést jelent például a www.crimereduction.homeoffice.gov.uk honlap felkeresése az „Anti-social Behaviour Order”, az antiszociális magatartás angliai szabályozása témakörben, illetve a finanszírozási-támogatási háttér megismerése kapcsán az ún. Supporting people program honlapjának (www.spkweb.org.uk) a felkeresése.

A Thames Reach Bondway

Horváth Takács Bernadett

Átmenti szállás

Átmeneti szálláshelyként definiálják, itt kis lakrészek vannak, zárható ajtókkal egy-egy ilyen kb. 15 nm. (**Shared House**) A fürdőszoba és wc közös. 5 ilyen házuk van – másfél km-es körzetben – ezekben a házakban vagy férfiak, vagy nők laknak. Ugyanerre, de mindkét szempontból érintett célcsoportra van egy hatodik – jóval távolabb – az önálló lakásokat tartalmazó ház, ami a következő részben jön.

Itt maximum 2 évig lakhat valaki, sokan nincsenek is itt ilyen sokáig. A két év alatt megpróbálják őket **kigondozni valamilyen tartós lakhatásba**.

Ide olyan emberek kerülhetnek, akiknek **vagy szenvedélybetegségük, vagy mentális problémájuk** van.

A **helyi önkormányzat lakhatási osztályán** van egy részleg, amit úgy hívnak, hogy a „**hajléktalan emberek ügyosztálya**”, általában ezen keresztül lehet ide bekerülni. (Máshogy is).

Mindenkivel saját **esetfelelős szociális munkás** foglalkozik.

Kétféle szociális munkás fogalmat ismertünk meg itt

1. „projektmunkás” ő az esetkezelő szociális munkás, akinek sok esete van. Ez a „magasabb szintű” szociális munka.
2. „támogató munkás” Ő is vihet eseteket, de elsősorban az esetkezelő szociális munkást támogatja

Mindenkinek, aki ide jön dolgozni el kell végezni bizonyos alapképzéseket. Ezek között van

- Elsősegélynyújtás
- Esélyegyenlőségi képzés
- „Biztonság és egészség képzés (ez valami munkavédelem-féleség)
- A hátrányos helyzetű felnőtt emberek segítéséről szóló képzés
- A lakókkal kapcsolatos esetkezelési dokumentáció kitöltésére, tartalmának „lebeszélgetésére” is kapnak képzést

A két év alatt megpróbálják az illetőnek stabilizálni a szenvedélybetegségét (**élhetővé tenni** a helyzetét), fejleszteni az önálló lakhatási készségeit, illetve **fejleszteni őt abban, amit ő szeretne**: a vágyai felé terelgetni! Ha dolgozna, akkor ebben, ha tovább képezné magát, akkor abban segítenek neki.

Háromfajta dokumentációjuk van

- **Veszélyességi felmérés** (mennyire ön és / vagy közveszélyes az ügyfél)
- **Szükségletteszt**, az élet különböző területeit próbálja felmérni, hogy
 - milyen erősségei vagy gyengéi vannak az ügyfélnek.
 - milyen az illető egészségi és mentális állapota
 - milyen társas kapcsolati hálója van
 - mennyire képes az önálló lakhatásra
- **A támogatási terv** (a szociális munka terve) Ami a szükségletteszten „fennakad” azt dolgozzák bele a támogatási tervbe:
 - Belekerül a tervbe, amiben az ügyfélnek fejlődnie kell, még hozzá lehetőleg pozitív lépéseket tartalmazó formában.
 - Konkrét dátumokat és időpontokat is írnak bele (ha pl. el kell menni fogorvoshoz, akkor nem csak az kerül bele, hogy „majd”, hanem az is, hogy ennek meddig kell megtörténnie.

Háromhavonta felülvizsgálják ezeket a dokumentumokat, de abban az esetben, ha valamilyen különleges esemény történik, ha valamilyen változást észlelnek a kliens helyzetében, viselkedésében, akkor még hamarabb is.

A dokumentumokat a főnökük is aláírja, ez biztosíték a háromhavi felülvizsgálatokhoz. A lényeg az, hogy minden egyes esetet alaposan átgondolnak háromhavonta!

Bár később mindent számítógépbe („link” adatbázis) visznek, a dokumentumok papíron is léteznek, azért, mert az ügyfélnek a megbeszélésen látnia kell, hogy ezeket a megállapodásokat, célokat leírják!

Az adatbázisból bármilyen adatot le tudnak kérni. Például: hány olyan ügyfél van, aki valamilyen drogot használ, milyen etnikai csoportokhoz tartoznak a lakóik, illetve hányan kerültek ki sikeresen valamilyen lakhelyre pl. az elmúlt (tetszőleges hosszúságú) időszakban.

A team

Minden háznak van egy **egységvezetője** és egy „**szolgáltatásmenedzser**” (a technikai dolgok tartoznak hozzá), és minden házban van egy vagy két szociális munkás. A heti rendszerességű teameken összegyűlik minden ház teljes személyzete.

Mindig vannak napirendi pontok, de alapvetően nyitottak, ki-ki behozhatja a saját témáját. A vezető szerint a szociális munkások kissé elszigeteltek, hiszen egyedül dolgoznak egész héten. A teamen lehet eseteket átbeszélni, vagy ha valami nehézség gond van, azt is ide lehet hozni. Szabadságok esetén átjárnak egymás házába helyettesíteni, 1-2 évente pedig házcsere van. Egyébként – lévén ez egy nagy szervezet – az egészen belül is átkérheti magát bármelyik szociális munkás egy másik szolgáltatáshoz.

Minden munkatársat arra bátorítanak, hogy valamilyen irányba specializálja magát. Ilyenek például **egészségügyi és biztonsági szakértő, kábítószer szakértő**. A különböző irányultságoknak megfelelő képzéseket is szerveznek vagy keresnek.

Nagyon komoly együttműködések vannak más szervezetekkel, elsősorban a

Helyi pszichiátriai segítő szervezettel, illetve

A szenvedélybeteg segítőkkal

Nagyban támaszkodnak is rájuk ezeken a területeken.

Annak a lakónak, akiről azt gondolják, hogy már képes az önálló lakhatásra, vagy egy itteninél alacsonyabb szintű támogatást igényel csak, tehát képes elköltözni innen, tudnak segíteni saját önálló lakhatásba költözni, ahol nincs mellette szociális munkás, illetve utógondozó házba kerülni, ahol bizonyos időközönként azért van szociális munkás.

Olyan is előfordul, hogy valakinek rosszabbodik itt az állapota, akár a mentális értelemben, akár a szenvedélybetegsége területén. Ilyen esetben egy olyan szállóra irányítják át, ahol 24 órás felügyeletet és segítséget kaphat.

A bevételeik nagy része állami támogatás, egy **Supporting People** („emberek támogatása”) nevű kormányzati forrásból való. (Ezen kívül van bevételük a lakbérékből is.) A Supporting People-t kezelő kormányzati szervezettel szerződésük van, amelyben az áll, hogy szenvedély és / vagy mentális beteg emberek számára átmeneti szállás nyújtása, ezért nekik csak ilyen

embereket szabad befogadni. Fel sem merül más feladatellátás részükről, hiszen erre kapják a pénzüket.

Utógondozó szolgáltatásuk is van: egy utógondozó szociális munkás kijár azokhoz, akik már nem az ő lakásaikban laknak, hanem valahol máshol.

Éjszaka nincs szociális munkás a házakban, de van egy 24 órás telefonos segítő vonal, amelyen, ha valamelyik házban valami baj történik, kapcsolatba léphetnek a munkatársukkal.

A munkatársaknak egyébként az is feladata, hogy a szomszédsággal barátkozzanak és próbálják őket érzékenyebbé tenni a problémákra. Sokan eleve is megértők...

A friend's house

Itt 12 **önálló kis lakás van, utógondozó szolgáltatással** egy házban belül. Egy-egy lakás kb. 35 nm., van benne egy kis fürdő, wc, egy kis konyha étkezővel, és egy hálószoba. A házban férfiak és nők vegyesen laknak. (A hajléktalanokon belüli arányuknál fogva sokkal több a férfi.)

Ide olyanok kliensek kerülhetnek, akiknek **szenvedélybetegségük és mentális problémájuk is** van.(mindkettőről papírjuk is van). Ezek a kliensek sokkal „problémásabbak”, mint az átmeneti szálláson élők, ezért itt többen dolgoznak és 24 órás jelenlét van.

Akárcsak az átmeneti szállásra, ide is a kerületi önkormányzat utalja be az embereket. Ha azonban van üres hely és az önkormányzatnak nincs jelöltje, akkor más helyről is fogadhatnak. Ide általában más szállókról kerülnek be emberek.

Vannak akik nem az önkormányzat segítségével, hanem a kerületi pszichiátriai gondozón keresztül kerülnek be, Ők gyakran egyenesen kórházból érkeznek. Ezeket az eseteket a pszichiátriai gondozóval (Mental Health Team) közösen viszik.

Előfordul, hogy valakinek a bekerülés után rosszabbodik a pszichés állapota, ilyenkor kórházba kerül, ők pedig látogatják, mint saját ügyfeleiket. (Ilyenkor beugranak a szomszéd kórterembe is, ahol mindig akad ismerős...)

A lakóik 2/3-ának van pszichiátriai gondozója a MHT-ből, de előfordul, hogy a házi orvos végzi a pszichiátriai gondozást (Be vannak már állítva gyógyszerre és a házi orvoshoz járnak vissza.)

A munkájuk nem is menne e nélkül a professzionális pszichiátriai támogatás nélkül. A munkatársak tanulnak ugyan a pszichiátriai betegségekről, de az kevés lenne. Ezen kívül jogi kényszerítő eszközeik sincsenek, amelyekre azonban olykor szükség van.

Hathavonta van egy esetkonferencia, amikor minden lakójukkal kapcsolatban megbeszéljük, hogy hol tart és mi legyen (akár változtatás) a támogatási tervében.

A két év letelte után, vagy akár hamarabb – ha a szervezet úgy ítéli meg, hogy a lakó képes, akár utógondozói segítséggel, de önállóan lakni – az önkormányzat elhelyezi őt lakásba.

Az önkormányzatnak elhelyezési kötelezettsége van a nehéz helyzetbe került emberekkel kapcsolatban és ezt a kötelezettségét, valóban gyakorolja is. Ha hely híján az önkormányzat nem tud valakit azonnal szállásra elhelyezni, akkor egy bed and breakfastet (ezek valójában lepukkant kicsi szobák reggeli pedig valójában nincs) fizet az illetőnek addig, amíg üresedés után beköltözhet (pl.) ide.

A szociális munka célja, hogy az ügyfeleiket önálló lakhatásba segítsék, és hogy ők ezt majd ezt meg is tudják tartani. Általánosabb célként megfogalmazták, hogy abban szeretnék segíteni lakóikat, hogy **megkapják a saját válaszaikat a saját problémáikra és megtanuljanak együtt élni ezekkel** (Pl. az alkohol és drogproblémát olyan szinten tartani, ami nem veszélyezteti a lakhatásukat.) A szervezet alapfilozófiája az önállóságra segítés.

Sok minden van a lakókkal kötött szerződésben, többek között az is, hogy hány **szociális munkaórát** kell nyújtaniuk (havonta egyszer legalább le kell ülniük egy hosszabb beszélgetésre). Valójában minden nap találkoznak, és legalább hetente van egy rendesebb beszélgetés arról, hogy ki hogy áll a szenvedélybetegségével, a mentális problémájával és a különböző egyéb aktuális ügyeivel,

A szociális munkás függés (ez komoly kérdésnek tűnt, hiszen itt „függők” vannak) itt nem nagyon fordul elő... Magyarázatként azt kaptuk, hogy itt nem „intézményes” a lét, itt már mindenki felelős a saját lakásáért és ez megelőzi ezt a problémát. (?).

Olyan viszont előfordult, hogy egy nő például összesen 4 szociális munkást „gyűjtött össze menet közben”: egy „pártfogót”, a „börtönből egy utógondozót”, és a mentális csoportból és a szenvedélybeteg csoportból is volt egy-egy szociális munkása. Mikor ide került, ez a 4 segítő elkezdett eltűnni az életéből, ami nagyon rosszul esett neki...

A háznak 2,5 „státusza” van, mindenkinek ugyanaz a munkaköre. A főállású dolgozók 5-5 ügyfelet visznek, a félállású munkatárs pedig kettőt.

Az esetkezelő szociális munkás („key-worker”) és a kliens együtt készítik el a támogatási tervet, majd gyakran találkoznak átbeszélni minden fontos célt és eseményt.

Ide nagyon nehéz esetek kerülnek, de nagyjából a 10% az ittléte alatt, vagy kikerülése után dolgozni vagy tanulni kezd valamit.

Látogatás

Napközben bárki fogadhat látogatót – hiszen önálló lakása van (adminisztrálni sem kell a vendégek jövés-menését), azzal a feltétellel, hogy a lakó a felelős a vendégének a magatartásáért. Ha valami gond van megbeszélik utána a lakóval.

Éjszaka egyébként nincs itt senki, mindenki akkor jön-megy, amikor akar. (Ez ellentmondás a „24 órás jelenléthez” képest

Akár itt is alhat valaki a lakóknál – ezt előre jelenteni kell a szociális munkásoknak, de több éjszakára nem maradhat, be nem költözhet, mert ez a finanszírozásukat is veszélyeztetné: egyedülálló embereket látnak el.

A finanszírozás

Az önkormányzat ad **lakhatási támogatást**, amit az itt lakók után a szervezetnek utal át. Az ügyfél kezén vagy bankszámláján nem is megy át a pénz. A rezsi tekintetében, minden lakásnak vannak mérőórái, a lakó fizeti a saját fogyasztását.

Később, ha valaki állandó bérletbe kerül, ott is kapja a lakhatási támogatást tovább! (Ott majd kb. ugyanennyi a rezsi.)

A lakás és épületfenntartás költségeit a lakhatási támogatások fedezik. A szociális munkás ráfordítást pedig a „Supporting People kassza”: a lakhatási költség és a szociális munka külön kasszából való! Ez megoldani látszik az „ágyláshoz kötött szolgáltatás” problémáját, amivel mi küzdünk.

A szerződés

Az önkormányzattal kötött szerződésükben benne van, hogy az ügyfeleiket 90%-ban ki kell gondozniuk sikeresen. Ha ez nem történik meg, meg fogják kérdezni, hogy miért nem...

A kilakoltatást – mint nem sikeres kigondozást – is elfogadja az önkormányzat, ha kellő indokkal van ez alátámasztva. Látnia kell az önkormányzatnak, hogy mindent megpróbáltak.

Ha a 90%-os előírányzat nem teljesül – és nincs **jó magyarázatuk** sem arra, hogy miért nem – akkor baj van.

Van a szerződésben 8 minőségbiztosítási terület, (ez egy központi, állami minőségbiztosítási szempontrendszer) amit szem előtt kell tartaniuk a gondozás során. Ilyenek a biztonsági előírások, az esélyegyenlőségi terv, és az egyéni gondozási terv használata.

A szempontrendszer központi, de az ellenőrző és döntő az önkormányzat. Ide háromévente jönnek ki a „kerülettől” ellenőrizni, mert elég jól teljesítenek, de ha nem így lenne, gyakrabban jönnének.

Mind a 8 területet megvizsgálják, hogy hol áll egy-egy intézmény: A B C és D osztályba lehet kerülni ezek alapján. Legutóbb ők B osztályba kerültek, dolgozniuk kell az A elérésén.

Egyébként háromhavonta küldenek egy rövidebb (hány ügyfél, milyenek, hány kolléga stb.) és évente egyszer egy hosszabb jelentést.

Egy sikeres eset:

Egy férfi, aki a munkahelyén nagyon sikeres volt, de összeveszett a párjával, majd ezután a kocsijában aludt több hónapon át. Depressziós lett, mert nem találkozhatott a gyermekeivel. És ivott is. Végül az autót is elveszítette.

Elment az önkormányzathoz, ott pedig beutalták egy bed and breakfastbe. Végül ide került, jobb pillanataiban ugyan azt mondta, hogy szeretne valamilyen képzést elvégezni, szakmát szerezni, de nem csinált semmit, hanem nagyon sokat ivott és depressziós volt. Nagyon nehéz motiválni valamire is.

18 hónapig lakott itt, a depresszióját sikerült valamennyire- gyógyszerekkel kordásban tartani és az ivással is sikerült olyan szintre kerülnie, hogy mellette tudott létezni.

Végül elkezdett vízvezeték-szerelő tanfolyamra járni, és amikor a másfél év letelte után az önkormányzat lakást adott neki, ő újította fel azt. Aztán az önkormányzat beutalta Thames Reach utógondozó szolgálatához. (Ez most már nem így lenne, mert az Önkormányzat létrehozott egy saját utógondozó szolgálatot, és ők járnak az bérlakásokba helyezettekhez.

Amíg a kocsijában lakott nem akart találkozni a két fiával, mert nagyon szégyellte magát, de amikor a lakhatása elkezdett rendeződni, felújította a kapcsolatot a gyerekekkel és rendszeres láthatást kapott. Úgy rémlik neki, hogy dolgozni is elkezdett...

...és egy sikertelen eset, Amanda

Egy éve egy nőt utalt be a helyi önkormányzat, akinek fejletlen személyiség zavara volt és folyton azt akarta, hogy rá figyeljenek az emberek. Emellett sokat ivott és kábítószerrel is minden nap. Előre tudták, hogy súlyos eset, féltek, hogy zúrt fog csinálni, és folyamatosan kapcsolatban álltak az önkormányzatnál dolgozó esetgondozóval. Próbálták kitalálni, hogy melyik lenne neki a legjobb elhelyezési forma, de már mindenhol volt a kerületben.

Reggelente jókat tudtak beszélgetni és ilyenkor nagyon határozottnak tűnt Amanda. Változtatni akart az életén, le akart állni a droggal és az alkohollal. Estére viszont teljesen elázott és mindenféle botrányokat kavart. Zaklatta a többi lakót, kétszer összeverekedett velük. Mindenféle figyelmeztetést kapott, de az utolsó eset után el kellett küldeniük. Ekkor nagyon beanyagozva felhívta az ügyeletes szociális munkást, és megfenyegette, hogy fel fog gyújtani két lakást. Az ügyeletes felhívta a tűzoltókat és a rendőrséget, akik ki is jöttek. Addigra Amanda már felgyújtotta a saját lakását és megpróbálta magát felakasztani. Levágták, letartóztatták és kényszer-gyógykezelésre vitték. Később eljárás is indult ellene gyújtogatási kísérlet és veszélyeztetés miatt.

Amanda már sok helyen megfordult, de itt bírta a legtovább, 7-8 hónapig. Neki nem ez volt a megfelelő intézmény...

Az eset után 8 hétig volt kórházban, és most egy bed and breakfastban várja, hogy az önkormányzat elhelyezze. (A pszichiátriáról azért küldték el, mert drogozik.)

Általában azt tekintik sikertelenségnek, ha valakit el kell küldeni innen. Az elmúlt évben 4 ilyen történetük is volt. Leginkább akkor fordul elő, ha valaki berúg vagy bedrogozik és botrányt csinál. Múltkor például valaki betört egy másik lakó lakásába. Ez elég komoly eset volt.

A kiköltözés

Ez itt egy jó kerület. Az önkormányzat kötelessége az ügyfél lakhatásáról gondoskodni. Az ide helyezés, majd a későbbi lakásba helyezés is ennek a gondoskodásnak a körében történik. Ez az önkormányzat meg is felel ennek a kötelességének, más önkormányzat talán nem ilyen jó, nem ilyen barátságos...

Az önkormányzatnak van egy „lakásbérlet-közvetítő” szolgáltatása: Ha valaki piaci alapon ki akarja adni a lakását, akkor ide bejelentkezik, az önkormányzat viszont ellenőrzi, hogy megbízható-e a dolog, rendben van-e a lakás, méltányos-e a kért bérleti díj, majd ők segítenek

a közvetítésben. Egyre inkább az ilyen módon szerzett, „lecsekkolt”, biztonságos lakhatásokba helyezik el az ügyfeleket.

A tanácsi lakások többsége sokemeletes, tömbös szerkezetű épületekben van, a magánlakások viszont általában jobb környéken, jobb minőségű házakban.

A lakók a kiköltözést nehezen élik meg, hiszen itt van egyfajta közösség, megszokták már stb... és nem akarják rosszabbra cserélni a lakhatásukat!!!

A finanszírozó viszont elvárja a kiköltözéseket, kell a hely új lakóknak. A szociális munkások végig kondicionálják az embereket a majdani kiköltözésre.

A lakók ritkán járnak vissza, mert – közösség ide vagy oda – nem akarják, hogy innen valaki meglátogassa őket!!

Aki innen kikerül a helyi önkormányzat hajléktalanügyi irodájával van kapcsolatban, velük már nem. Visszakerülés még nem volt ide, de elvileg lehetséges.

St Mungo's Átmeneti Szállás

Szaló Edit

St. Mungo's Cedar 's Row Hostel



1995-ben a St. Mungo's körülbelül hat épületet, szállót vett át az önkormányzattól, London különböző területein. 30-40 évvel ezelőtt Londonban a hajléktalanellátást az állam működtette, de a civilek nem voltak megelégedve működésével. A 60-as években megalakult a St. Mungo's és a 70-es években olyan sikeres és neves szervezetté nőtte ki magát, hogy a kormányzat szép lassan rájött, hogy inkább átadja a saját sikertelen projektjeit. A 80-as években, amikor a gazdasági megszorítások hatására egyre többen aludtak az utcán és turistahelyeken, továbbá egyre több panasz érkezett a helyi önkormányzatokhoz, illetve a kormányzathoz, akkor úgy döntöttek, hogy ebbe pénzt kell befektetni.

1995-ben, a szálló átvételekor, az még állami szállóként üzemelt. Az akkoriban nagy létszámú szobákat a St. Mungo's alakította át a jelenlegi egyágyas szállásokra. Jelenleg azon dolgoznak, hogy minden lakónak saját fürdőszobát alakítsanak ki. 1995 előtt éjjeli menedékhelyként funkcionált, és igazából semmilyen szociális munka nem folyt. Esténként a bejövő ügyfeleket lefertőtlenítették, aztán reggel elküldték.

A szálló:

A St. Mungo's Cedar's Row szálló régen egyszerű lakóépület volt, nemrég alakították át szállóvá. A szálló 120 férőhelyes, egyedülálló és páros elhelyezést nyújt a szállón lakóknak. Kutyákat is be lehet hozni, és különálló szobát alakítottak ki prostituáltaknak is.



Az új ügyfelek teljes ellátást kapnak. A második lépcső a szállónak az a része, amikor saját magukat látják el az ügyfelek. Azután átkerülnek az önálló garzonlakásokba.

Minden emeleten van szociális munkás, minden ügyfél tartozik valakihez. Az alsó szinten összesen 4 szenvedélybeteget segítő munkatárs dolgozik. Minden ügyféllel egy személyes szociális munkás és egy addiktológus kollega foglalkozik.

Bekerülés:

Minden 10 helyből 4, az utcai szociális munkásoké, a másik 4 helyre abból a szállóból jöhetnek ügyfelek, ahol csak három hétig maradhatnak (amíg a papírjaikat, segélyeiket elintézik), és a fennmaradó 2 helyre bárki küldhet ügyfelet.

A küldő intézmény lehet kórház, másik kerület szociális munkása, vagy valamelyik önkormányzat hajléktalan ellátó szervezete és bármilyen civil szervezet is.

Mivel a szállón fizetni kell a lakhatásért, csak az kerülhet be, akinek már van valamilyen segélye, akár álláskereső segély, betegségi segély, vagy valami rokkantsági járadék. A bekerülés után a lakhatási támogatást is megkapják. Az ügyfelek általában nem dolgoznak, nagy részük nem is tudna dolgozni, mert kemény drogfügyasztó.

Általában azok jönnek ide, akiknek az iratai rendbe vannak (három hét alatt elintézik a papírokat) és utána megindulhat a segélykérés. A portugál bevándorlóknak a helyi önkormányzattal kötött megállapodás értelmében, nem szükséges iratot bemutatni. Sokan az ügyfelek közül vándorolnak szállóról szállóra. Elméletben 2 évig maradhatnak itt a szállón, de előfordul, hogy esetenként 2 évnél hosszabb ideig is élnek itt ügyfelek.

Ezért is találták ki a lépcsős rendszert, melyben beköltözéskor az ügyfél egy közösségi jellegű szállást kap teljes ellátással, utána már magára fűz, azután ki tud költözni. Így talán könnyebben megtartja lakhatását akár albérletben, akár bérlakásban él.



A specialisták irodájában dolgoznak a szenvedélybetegeket segítő, a mentálhigiénés csapat, illetve a lakhatási referensek, akik a továbbköltözést segítik. Vannak ügyfelek, akiknek a továbbköltözés önálló lakhatást jelent, vagy önkormányzati bérlakást.

Minden munkatártnak **15-20 ügyfele** van a szállón, akik a szenvedélybetegek állapotán dolgoznak.

Jelenleg az ügyfélkört a 30-as éveiket taposó, kábítószeres, alkoholista fiatalok teszik ki. Nagyon sokan gyermekvédelmi múlttal rendelkeznek. Sokan közülük bántalmazott gyerekek, súlyos személyiségzavarral diagnosztizálva.

A különböző ügyfelek ellátása, különböző pénzforrásokból történik. Az első emeleten - a prostituáltakkal - dolgozó munkatársat a helyi önkormányzat szenvedélybeteg csoportja küldi, vagy onnan érkezik.

Az álláskeresési támogatásban részesülő ügyfelek heti 50 font zsebpénzt kapnak. Ezek után a szállóra utalják a lakhatási támogatást, melynek összege 130 font hetente. A kormány az „Emberek támogatása” nevű alapjából, ügyfelenként 100 fontot utal hetente, így fedezvén a munkatársak bérét.

A heti 50 font nem elég a kábítószeres életforma fenntartásához, ezért sok ügyfél koldulni jár, hogy valamilyen módon pénzt szerezzen.

Dolgozók:

Mivel nagy a szálló, a team állandó emberekből áll.

A szállón dolgozó munkatársak: 1 szállóvezető, 3 alvezető, 12 általános szociális munkás, (esetkezelők), 4 szenvedélybeteg-segítő, 2 mentálhigiénés munkatárs, 2 lakhatási referens, 1 programszervező és 4 takarító dolgozik a hét minden napján. A szálló állandó stábjá kiegészül külső szakemberekkel, akik bejárnak a szállóra, továbbá azokkal az orvosokkal, ápolókkal, akiket az állami egészségügy finanszíroz.





Az orvosok a plusz bér által motiváltak. Az ügyfeleknek pedig kényelmesebb, ha az orvosok helyben ellátják őket. Az sem mellékes, hogy az ügyfelek nagy része képtelen lenne saját lábán orvoshoz menni, így a heti három alkalommal tartott orvosi ügyelet szükségesnek bizonyul. Az orvos gyógyszer (metadont) ír fel azok számára, akik éppen szeretnének leállni a drogfogyasztásról.

Alapvetően a szociális munkásoknak nem céljuk, hogy leszoktassák az ügyfelet, sokkal inkább az ügyfelek szükségleteinek kielégítése. Ha az ügyfél a biztonságos szerhasználat mellett dönt, akkor segítenek neki itt házon belül. Amennyiben maga a leszokás a cél, akkor abban segítenek.

E célt szolgálja a **tűcsere** program, melynek keretében nemcsak helybe hozzák a tiszta tűket, de a fogyasztók biztonságos módon megszabadulhatnak az elhasznált fecskendőktől is. A szakemberek tanácsadást tartanak, és információs anyagot szórnak a biztonságos droghasználatról. Hetente két alkalommal egy gyógyszeres leállásban segítő, speciális csapat látogat a szállóra.

A szenvedélybetegeket segítő csoport napi 1 órában tart nyitva, ekkor tartják a tűcsere programot és az orvosi rendelést.

Körülbelül negyvenen használják ezt a házban belüli programot. Vannak olyan munkatársak, akik akupunktúrás tanfolyamra vettek részt, és a tűszúrások segítségével méregtelenítést végeznek, relaxációs zenéikkel pedig ki tudják kapcsolni az ügyfelet.

A társadalombiztosítás mindenkit biztosít. Akinek nincsen háziorvosa, az bejelentkezhet ide. Nőgyógyász nem tart ügyeletet, de a háziorvos tud beutalót adni, ha erre szükség van.

Külön szolgáltatás a Hepatitis A és B elleni védőoltás, melyet helyben tudnak biztosítani az ügyfeleknek. Sajnos a Hepatitis C ellen nincs védőoltás, noha a droghasználók 60-80%-a fertőzött a vírus ezen fajtájával.

Egykor az intézményben a referensek esetkezelést is végeztek, de a tapasztalatok szerint, ez túlterheltséget okozott. Egy 40 fős szállónál az volt a tapasztalat, hogy nem működik egyben a speciális segítség, mivel minden ügyfél problémás, ezáltal sok az esetmunka. Ekkor úgy döntöttek, hogy a két területet különválasztják.

Az általános szociális munkások foglalkoznak a segélyezési ügyekkel és a szükségletfelmérésekkel. Ezek után átadják a referensnek az esetet. Nem hagyják figyelmen kívül az ügyfél egészségi állapotát. Figyelnek arra, hogy minden ügyfél megkapja a megfelelő orvosi ellátást, és hogy elmenjen az orvosi rendelésekre. Ezen kívül, a szociális munkások mindenféle más szervezetekkel tartják a kapcsolatot, és megpróbálják az ügyfelet a megfelelő segítséghez juttatni. A szociális munkások látják el a 24 órás ügyeletet. Nemcsak a recepción ügyelnek, hanem naponta egyszer körbejárják az épületet. Minden szobába benéznek, illetve naponta körbejárják a szálló környékét is, hogy meggyőződjenek arról, hogy az ügyfelekkel minden rendben van. Mivel ügyfeleik kemény drogfogyasztók, ezért minden szobába benéznek, és ellenőrzik ügyfeleik állapotát. Az ügyfelek számára fenntartott, különálló lakásokat naponta egyszer ellenőrzik a kollegák

Csoportfoglalkozások:

Hetente egyszer kertészeti órát tartanak az ügyfelek részére. Itt megtanulhatják, hogyan kell fából ágyásszéket készíteni, hogyan kell ültetni. Az órák azt a célt szolgálják, hogy ügyfeleiket kicsit beavassák a munkába, és aktivitásra serkentsék őket.

Csoportos munkát is végeznek, ahová bárki becsatlakozhat.

Szenvedélybetegeket segítő csoportot is működtetnek, ahol a kábítószer használatról beszélgetnek, (a különböző kábítószereknek milyen veszélye van) továbbá alkoholfüggőségről, és bármely káros szenvedélyről, ami érdekli az ügyfeleket.

Az ügyfeleket az álláskeresésben tele-szoba működtetésével segítik.



Intézményből való kikerülés:

Erőszakos cselekmények miatt ki lehet tiltani valakit az intézményből. Durva magtartás esetén akár fél évre is, de ezt próbálják elkerülni a kollegák. Ilyen esetben megpróbálják áthelyezni valamilyen más szállóra az ügyfelet. Nem szabad kábítószerrel kereskedni a szállón belül, maga a kábítószer-használat sem legális dolog, ám azt még tolerálják. Amennyiben valaki feltételezhetően kereskedik droggal, azt abban a pillanatban kitiltják, vagy elküldik.

Évente körülbelül 20-40 ember költözik ki a szállóról, valamilyen lakhatási formába, körülbelül ugyanennyien detoxikálóa, vagy rehabilitációs szállóra kerülnek

Vannak sikeres esetek is. Nem azért mennek el az ügyfelek, mert nem érzik jól magukat a szállón, hanem sok klienst letartóztatnak. Attól, hogy valaki elköltözik, mert itt nem érzi jól magát, még visszajöhet. Van egy ügyfelük, aki már tíz éve itt él. Ő Afrikából érkezett, a menekült státusza még nincs tisztázva. Emiatt jelenleg segélyben sem részesül, és nem tudják elköltöztetni. Több ügyfél lassan három éve él az intézményben.

Nőtt a hajléktalan szállók száma Londonban, a hajléktalanok száma azonban nem csökkent. Lehet, hogy kevesebb embert látunk az utcán, de nőtt azon hajléktalanok száma, akik szívességi lakáshasználók. Magas azok ügyfelek száma, akik valahol meghúzzák magukat, és időnként előkerülnek. Hiába hoznak létre több szállót. Mindig akadnak olyan ügyfelek, akik nem akarnak az életükön változtatni, és ha egyszer eldöntötték, hogy így akarnak élni, akkor nagyon nehéz ebből a helyzetből kimozdítani őket.

Egy kis történelem ☺

Egy Glasgow-i illetőségű katona kb. 40 évvel ezelőtt egyszer Londonban járt. Amikor látta, hogy tele van a part utcán alvó emberekkel, elhatározta, hogy valamit kezd velük. Megnyitotta az első ingyenkonyhát. A rendőrség elkezdte zaklatni, mert gyanúsaknak találta a dolgot. A katona attól félt, hogy bajba kerül, ezért azt mondta, hogy ő a St. Mungo - nak dolgozik. Ezért azt hitték róla, hogy pap. Onnantól kezdve kedvesen bántak vele. Az egyik barátjával összedobtak pénzt, és vettek egy házat, mely az első szállóként említhető. Az önkormányzat felfigyelt a kezdeményezésre, majd pénzzel kezdte őket támogatni. Azóta két dolog történhetett ezzel az emberrel: vagy Tibetben meditál, vagy Amszterdamban kettős szigetelésű ablakot árul. Ez a St. Mungo's legenda.



A St Mungo's-ról röviden

Tatár Babett

A St Mungo London legnagyobb hajléktalan ellátó szervezete. Szolgáltatásaival lefedi hajléktalan-ellátás teljes palettáját:

- utcai szolgálat
- befogadó szállások utcán élők számára
- átmeneti szállók
- drog problémával küzdők szállói
- alkohol problémával küzdők szállói
- kiléptető lakások
- szakképzések
- álláskereső tréningek stb.

A hajléktalanság megelőzésében végzett munka nagyon fontos a számukra, különböző nappali szolgáltatásaikon keresztül több mint 400 veszélyeztetett embert gondoznak, akik a hajléktalanság veszélyében élnek. A közösségi gondozószolgálatuk veszélyben lévő emberek ezreivel foglalkozik – beleértve a ténylegesen utcán élőket is.

2006/07 ben:

- A St Mungo's utcai szolgálatai több mint 1200 utcán élőknek nyújtottak segítséget, és juttatták őket szálláshelyhez.
- A Szerhasználók segítő szolgálata közel 1000 embert segített elvonóra, rehabilitációba.
- Több mint 2000 embert vontak be a különböző aktivizációs programjaikba, képzésekbe, munka-keresési programokba.
- 113 főt juttattak állandó alkalmazásba.
- 1143 fő költözött ki jobb lakhatási körülmények közé a szállásaikról.
- A Börtönből szabadulók szolgálata 852 fogvatartott számára segített, hogy ne váljanak szabadulásuk után hajléktalanná.

Öt utcai szolgálatuk van, melyek mindegyike London egy-egy kerületében nyújt szolgáltatásokat az utcán élők számára. Mi a **Lambeth Street Population Outreach Team**-nél jártunk, akik London Lambeth nevű kerületében találhatóak és ott is teljesítenek szolgálatot.

Fő feladataik:

- felvenni a kapcsolatot az utcán élőkkel, elsősorban a kora reggeli órákban,
- felmérni a szükségleteiket
- felmérni, számon tartani a lehetséges a megüresedő férőhelyeket, lakhatási megoldásokat, és azokat felajánlani az ügyfelek számára
- kapcsolatot tartani a már szállóra költözöttekkel, hogy ne kerüljenek újra utcára
- a szerhasználókat eljuttatni a kerületi segítő és egészségügyi szolgáltatókhoz
- lakhatási tanácsadást ajánlani, segíteni független vagy közös bérleményekhez való hozzájutásban, és beköltözésben.



Bizonyos szállásokon fenntartott férőhelyeik vannak a hosszú ideje utcán élők számára.

A kerület: Lambeth

Lambeth London 14 belső kerületeinek egyike. Méreteit tekintve körülbelül 7 mérföld kiterjedésű észak déli irányban, és 2,5 mérföld kelet-nyugati irányban. Öt „városközpontja” van: Brixton, Clapham and Stockwell, North Lambeth, Norwood és Streatham.

Lambeth London egyik legsűrűbben lakott kerülete, kb. 269 000-en lakják. A 2001-es népszámlálási adatok szerint lakosságának 38%-a valamely kisebbséghez tartozik. A kerületben közel 150 nyelvet beszélnek, az angol után a legtöbbször által beszélt nyelvek: a portugál, a yoruba (Nigéria), a francia, a spanyol és a twi (Ghána). A lakosság 12,4 %-a 60 éven felüli, 22,2%-a 18 éven aluli. Közel 9800 üzleti vállalkozással rendelkezik, melyek 119 400 munkahelyet tudnak nyújtani.

2002 óta a városi önkormányzat 63 tagú testülettel rendelkezik, 21 (három – három tagú) választókerületből.

(<http://www.lambeth.gov.uk/>)



A testület összetétele az elmúlt években

	Többség	Munkáspárt	Liberális demokraták	Konzervatívok	Egyéb
2006	Munkáspárt	39	17	6	1
2002	Nincs többség	28	28	7	-
1998	Munkáspárt	41	18	5	-
1994	Nincs többség	24	24	16	-
1990	Munkáspárt	40	4	20	-
1986	Munkáspárt	40	3	21	-
1982	Nincs többség	32	5	27	-
1978	Munkáspárt	42	-	22	-
1974	Munkáspárt	46	-	14	-
1971	Munkáspárt	51	-	9	-
1968	Konzervatívok	3	-	57	-
1964	Munkáspárt	42	-	18	-

A kerület London egyik legzűrösebb kerületeinek egyike, de ugyanakkor van itt több turista látványosság is, mint pl. a híres London Eye.



Lambeth Utcai Gondozószolgálat (Lambeth Outreach Team)

A szolgálat egy nem túl barátságos épületben működik közel a londoni utcalap, a Big Issue irodájához, egy felüljáró árnyékában. Az épületben korábban absztinens átmeneti szálló működött. A nagyon meredek, szűk lépcsőn felfelé haladva azon élcélődtünk, hogy itt nem igazán

volt szükség szondáztatásra, mert ezen a lépcsőn ittasan biztosan nem jutott fel senki. A szolgálat utcán élő hajléktalanokkal és utcán csellengőkkel foglalkozik. Ez előbbi pontos definíció szerint olyan embereket takar, akiknek nincs stabil lakhatása, utcán, közterületen, vagy nem lakás/alvás céljára szolgáló helyiségben éjszakáznak, buszmegállóban, parkban, üzlet bejáratánál stb. Az utóbbi pedig azokat fedi, akik a napjaik nagy részét az utcán töltik: kéregetnek, isznak, drogoznak, prostituáltak stb., de éjszakára még van hova hazamenniük.

Vendéglátóink beszámolója szerint az angliai szabályozás alapján a hajléktalanság definíciója jóval szélesebb, mint nálunk, hajléktalannak tekintik azt is, aki nem stabil lakhatási körülmények között él, vagyis olyan lakásban, amit könnyen elveszíthet pl. családi konfliktus miatt. Ugyanakkor jóval szűkebb azoknak a köre, akik hajléktalan szállóra kerülhetnek. A 90-es években ugyanis jellemző volt, hogy sok olyan ember lakott hajléktalanszállón, aki valójában nem is volt hajléktalan, vagyis valahol volt valamilyen lakhatása, csak mondjuk annak a fenntartása drágább volt, vagy jobb megélhetés reményében eljött onnan stb. Azóta változtattak a jogszabályokon és most már csak úgy kerülhet valaki hajléktalan szállóra, ha az utcai szociális munkások, vagy kora reggel vagy későn az utcán aludni találják. Ezt nagyon szigorúan veszik, és bár felveszik a kapcsolatot azokkal is, akik mondjuk a hónap alatt a hálósájkjukkal battyognak, de szállóra csak azt utalhatják, akit legalább egyszer az utcán aludni láttak.

Ma már Londonban is úgy működnek az utcai szolgálatok, hogy a várost területileg felosztották egymás között a különböző szervezetek, és mindenki megpróbált szerződést kötni az adott kerület önkormányzatával, hogy a fenntartáshoz szükséges támogatást megkapják. Ők így csak a saját területükön élő hajléktalanokkal foglalkoznak, de ha valaki rendszeresen az ő területükön tölti az éjszakáit akkor is felelősséget vállalnak a lakhatása megoldásáért, ha aztán átmegy egy másik szolgálat területére aludni. És bár fizikailag nem mennek utána, de felveszik a kapcsolatot az ottani szolgálattal, és továbbra is ők gondoskodnak arról,



hogy az utcáról valamilyen szállóra kerülhessen. A kapcsolatfelvétel nagyon egyszerű, ugyanis minden utcai szolgálat ugyanazt az elektronikus adatbázist köteles vezetni, így jól nyomon követhető minden ügyfél útja, és hogy ki mikor milyen szolgáltatásokat, segítséget vett igénybe, de erről később még lesz szó.

A Lambeth Outreach Team-nél hatan dolgoznak: két vezető – akik maguk is kijárnak utcázni, és négy szociális munkás, akik közül ketten a már említett prevencióval foglalkozik, vagyis azokkal az emberekkel, akiknek éjszakára még van hova hazamenniük, de a nappalaik nagy részét az utcán töltik. Egy kb. 30-40 négyzetméteres irodában dogoznak mindannyian, ami egyben a szomszéd körzet utcai szociális munkásainak irodája is. Ehhez még egy teakonyha és egy team szoba tartozik.

Az irodában a falakon hatalmas írótablákon különféle információk sorakoznak:

1. tábla – azoknak az ügyfeleknek a neveit tartalmazza, ágyakhoz rendelve, akik azokon a szállásokon laknak, ahol maximum 3 hétig tartózkodhatnak (rolling shelter). Ezeken a szállásokon a lakóknak nem kell sok információt elárulniuk magukról, és szemben az átmeneti szállással, ingyenesek. 14 ágy felett ők diszponálnak itt. Ide rögzítik azt is, hogy akik bekerültek, mikor kerültek be, mikor fognak kikerülni, és hova próbálják meg elhelyezni őket, illetve hogy kik várnak, milyen sorrendben a felszabaduló helyekre.

2. tábla – azoknak a szállóknak a táblája, ahová ők rendszeresen utalnak ügyfelet. Szállókra bontva itt található, hogy melyikben éppen hány olyan ügyfél van (a neveik felsorolva), akit ők utaltak be, és akiről nem akarnak megfedkezni, vagyis akikkel még kapcsolatban vannak. Különböző szállásokon vannak az utcai szolgálat számára fenntartott helyek, ahová ők utalhatnak be embereket. A szállók általában erősen specializálódtak, vagy vannak nagyon specializált szolgáltatási formák pl. külön szállórészleg utcán élő, prostituált, droghasználó nőknek. Az elhelyezésnél fontos szempont, hogy az illető párkapcsolatban él-e, vagy van-e kutyája.



Különböző szállókkal különböző megállapodásaik vannak: hány ágyra, kiket utalhatnak oda, az illető meddig maradhat, vannak helyek akik kifejezetten alkoholistákat fogadnak, vannak, akik inkább jobb állapotú embereket, és ebben a kerületben van az önkormányzat által finanszírozott 3 ágy, ami kifejezetten portugál hajléktalanok számára van fenntartva, mert ebben a kerületben sok a portugál bevándorló.

3. tábla – azoknak a szállóknak, illetve az ott lakóknak a neveit tartalmazza, ahol nincsen lakhatási referens, vagyis az ott lakó ügyfelek továbbgondozását senki nem segíti, és ha az intézményhez befut valamilyen tartós lakhatási forma, akkor rájuk is gondolnak, mert ezeknek az embereknek az esetében az utcai szolgálat dolga a továbbgondozás, a hosszú távú lakhatás megoldása.

És hogy hogyan van az utcai szolgálatnak lehetősége hosszú távú lakhatásba segíteni ügyfeleiket? A lakásszövetkezeteknek kötelességük a lakások bizonyos százalékát kifejezetten, bizonyítottan utcán élő hajléktalan emberek számára felajánlani. A St. Mungo's és kifejezetten az utcai szolgálat is kap ilyen lakásokat, ahová ők jelölhetik ki a bérlőt. De azt nem árulták el, hogy hány ilyen lakás felett rendelkeznek. Azt mondták, annak arányában osztják meg ezeket, hogy ki mennyi ügyfélről gondoskodik: akiknek nagyobb az ügyfélkörük, azok több lakást kapnak. Azok a szállók, ahol van lakhatási referensi csoport, ők is rendelkeznek az önkormányzattól kapott szociális bérlakásokkal, ahová ők utalhatnak be embereket. Ezen túl léteznek olyan támogatott lakhatási formák, amelyekben akár évekig is

lakhat az illető, különböző feltételek, körülmények között egyedül vagy másokkal lakásban, és aztán kerülnek szociális bérlakásba. Azért is bánnak óvatosan azokkal a számokkal, hogy hány lakásuk van, mert ha mondjuk nekik sikerül ilyen támogatott lakhatási formába bejuttatni az ügyfelüket és ott tudják, hogy az illető tőlük jött, és nekik van szabad lakásuk, akkor visszaülthetne hozzájuk, hogy a hosszú távú lakhatását, bérlakás formájában oldják meg ők.

Az utcai szolgálatokra nagy nyomás nehezedik, mert meg kell felelniük annak az elvárásnak, miszerint 2 éven belül 2/3-ával kell csökkenteni az utcán élők számát. A munkájukat szigorúan monitorozzák: havonta jelentést kell küldeniük a területükön élők számáról, és évente kétszer ténylegesen meg is számolják az utcán élőket. Minden utcai szolgálat a kerületi önkormányzat megfelelő osztályára küldi a jelentést.

Nyolc éve vezették be ezt a szabályozást, és a legtöbb utcai szolgálatnak sikerült is elérnie, hogy a területén lassan elkezdett csökkenni a hajléktalanok száma. Az utóbbi időben azonban újra növekszik a számuk a kelet-európából jobb megélhetés, munka reményében érkezők miatt. Különösen lengyelek, szlovákok, ukránok jönnek nagy számban. A megjelenésük nagy problémát jelent, hiszen hajléktalan szállóra csak azok kerülhetnek, akik fizetni tudják a térítési díjat. Az állampolgársággal és gyakran papírokkal sem rendelkezők nem kaphatnak olyan segélyeket, mint a hazaiak, így nem tudják megfizetni a hajléktalan szállót. Velük csak hosszútávon képzelhető el valamiféle megoldás, miközben a finanszírozó rövid távú eredményeket vár el tőlük. Van egy Szlovákiából érkezett kolléganőjük, aki beszél oroszul, ő nagy segítségükre van ebben a munkában, a szomszéd kerületben dolgozó szolgálatnál pedig van egy lengyel kolléganő.

A bevándorlók, külföldiek általában attól félnek, hogy kiutasítják őket az országból. Nem jelentik be őket a rendőrségek, de ugyanakkor dolguk ezeket az emberek is eltüntetni az utcáról. Megpróbálják számukra is, teljesen egyénre szabva megtalálni a megoldást pl. egy esetben összehozták egy ügyfelüket egy ügyvéddel, aki az illető rossz egészségi állapota miatt el tudta indítani a letelepedési kérelmét, és attól a pillanattól fogva, hogy a kérelem be lett adva az illető részesülhetett társadalombiztosítási ellátásban, ami fedezte a lakhatását, így be tudott kerülni szállóra.

A Kelet-Európaiak számára elsősorban abban segítenek, hogy a munkaügyi központnál be tudjanak jelentkezni, kapjanak regisztrációs számot és TAJ-számot, mert ha már egy éve itt regisztrálva vannak, akkor azután jogosultak lesznek segélyre. Őket leginkább nappali melegedőkbe irányítják, ahol a legtöbben már van lengyelül beszélő kolléganő. Ott segítenek bejelentett munkát is találni, hogy piaci alapon tudjanak lakást bérelni.

Sokan a jobb megélhetés reményében jönnek, de aztán kiderül, hogy Londonban túl drága az élet, és nem tudnak itt boldogulni. Az utcai szolgálatnak van arra eseti segélye, hogy támogassák azok hazautazását, akik rájöttek, hogy itt esetleg még rosszabbul élnek, mint otthon. Sok kelet-európai dolgozik Londonban, akik jó diplomával, nyelvtudással érkeznek, nekik általában nincs gondjuk a megélhetéssel, elhelyezkedéssel. Probléma azokkal van, akik angol nyelvtudás nélkül jönnek. Számukra nagyon nehéz még kérni munkát is találni, olyat meg ami jól fizet és hosszú távú, szinte lehetetlen. Vannak ügyfelek pl. akik autót mosnak, de ebből a pénzből nagyon nehéz lakást bérelni, ráadásul könnyen elveszíthetik ezt is, és akkor azonnal az utcán találják magukat. Sokan úgy érkeznek, hogy már otthon is voltak – elsősorban alkohol problémáik – amik itt még súlyosabban jelentkeznek, de mivel nincs társadalombiztosításuk, nem tudják őket egészségügyi ellátásba juttatni. Vendéglátóink szerint: „*még angol szemmel is feltűnően sokat isznak a lengyelek*”.

És persze az is elhangzott, hogy sok rossz történetet hallani arról, hogyan használják ki ezeket az embereket – főleg a saját országbeli – szervezőtársak, akik otthon mindenfélét ígérnek,

aztán ide hozzák őket, itt elveszik a pírjaikat, amiket eladnak nem EU-s országból érkezőknek, aztán meg vagy semmilyen, vagy csak nagyon rosszul fizetett munkákat kapnak.



Az utcai szolgálat szorosan együttműködik a rendőrséggel és a területileg illetékes egészségügyi szolgálatokkal.

Klienseiket három nagy csoportba osztják:

1. mentális problémával küzdők, elmebetegek, akik közül sokan már kórházban is voltak, és gyakran már szociális bérletből kerültek utcára
2. drog problémával küzdők
3. alkohol problémával küzdők

Az ügyfeleiket segítik eljuttatni a megfelelő segítő szolgálathoz, vagy a kerületi mentális gondozóba, vagy elvonóra, rehabilitációra.

Kétféleképpen dolgoznak: bejelentésre mennek ki, illetve reggelente végigjárják a területüket, az ismert helyeket.

Ahhoz, hogy megnyerjék a kliensek bizalmát, általában több hét kell, az első találkozások alkalmával még nem tudnak gondozási folyamatot megkezdeni, de minden találkozást rögzítenek a gondozási naplóba. Első körben megpróbálják feltárni az illető élettörténetét, azt, hogy miért került utcára. A legtipikusabb út a munkanélküliség, családi kapcsolatok felbomlása, majd a lakhatás elvesztése.

Fel kell venniük egy ún. veszélyességi tesztet, ami tartalmazza, hogy az illető milyen fizikai állapotban van, milyen a mentális állapota és van-e valamilyen szenvedélybetegsége.

Azokat, akik nehezen akarnak az utcáról mozdulni, általában a azokra a szállásokra juttatják be első körben, ahol max. 3 hétig lehet tartózkodni. Ezek krízisszállók, ahol az embereknek túl sokat nem kell elárulniuk magukról, és ingyenesek is. Így van még 3 hetük arra, hogy jobban a bizalmába férkőzzenek, elindítsák a segélyezési folyamatot, mert a legtöbb szálló fizetős, és csak az kerülhet be, akinek van legalább segélye, amiből a szállódíjat fizetni tudja. De vannak olyanok, akik ezekre a szállásokra sem tudnak, vagy akarnak bemenni, mert vagy

- mentális problémával küzdenek
- vagy külföldiek, akik nem kaphatnak segílyt
- vagy keresi őket a rendőrség.

A szociális munkás dolga kideríteni, hogy miért nem akarja elfogadni a segítséget. Ha mentális problémák miatt, akkor a helyi pszichiátriai ellátással próbálják kapcsolatba hozni. Akár el is vitethetik, ha úgy látják, hogy ön vagy közveszélyes állapotban van. A területileg illetékes, állami fenntartású pszichiátriai ellátó mentálhigiénés csoportjának munkatársai segítenek nekik ebben, akár úgy hogy együtt kilátogatnak az ügyfélhez, akár a csoport egy munkatársa maga keresi fel őt az utcán.

Létezik egy bizonyos „HPU” – regisztrációs szám, ami azt jelenti, hogy a helyi önkormányzat hajléktalannak ismeri el az illetőt, és köteles a lakhatásáról gondoskodni. Nagyon kevés esetben kaphatja meg ezt valaki. Ilyen regisztrációs számot kaphat az, aki:

testi fogyatékos
mentálisan sérült



kismama stb.

Minden ügyfél bekerül egy számítógépes adatbázisba – a beleegyezésével – melyet nem csak ők használnak, hanem minden utcai gondozószolgálat, és a finanszírozó is. Aki HPU regisztrációs számmal rendelkezik, azt is ebben az adatbázisban rögzítik, ami azonnal megjelenik az önkormányzatnál is. Az adatbázis segítségével folyamatosan nyomon követhető az ügyfelek útja, nem kell újra és újra lekérdezni tőle ugyanazokat az információkat, illetve ebből látják azt is, ha egy ügyfelük „átköltözik” egy másik gondozószolgálat területére, hogy ott ki a szociális munkása, kivel kell felvenniük a kapcsolatot. Ezen az adatbázison keresztül a kollégáik munkája is nyomon követhető, hogy ki, melyik ügyféllel hányszor találkozik, milyen szoros a kapcsolattartás.

A finanszírozó önkormányzat is látja ezt az adatbázist, és nyomon tudja követni a szolgálatok munkáját.

Az adatbázisban rögzítik az ügyfél egészségi állapotára vonatkozó adatokat is. Ezen a felületen kerül rögzítésre az is, ha valaki pl. kórházba kerül. Ezt rögzíthetik ők maguk is, de ezt az adatbázist használja az a speciális mentőszolgálat is, akik utcai szociális szolgálattal együttműködve az utcáról szállítják kórházba az embereket. Azokat az embereket akiket ez a speciális szolgálat visz be, rögzíti, és így az utcai szolgálatok láthatják, ha valaki mondjuk egyszer csak eltűnik az utcáról, hogy az illető kórházban van-e vagy sem.. Ha olyan emberrel találkoznak, akinek a gondozása valamelyik másik utcai szolgálat feladata lenne, azt az adatbázisban rögzíteniük kell, és onnantól kezdve már nem az ő felelősségük ennek az embernek a gondozása. Az adatbázisból csak úgy kerülhet ki valaki, ha meghal. Van egy olyan lehetőség a bejelölésre, hogy elköltözött Londonból, ezt pl. akkor jelölik be, amikor repülőjeggyel hazaküldenek valakit.

Az adatvédelmi törvény értelmében, ha valakivel öt éven keresztül semmilyen gondozást nem végeznek, semmilyen kapcsolat nincsen, nem tudnak róla stb. akkor minden rá vonatkozó adatot, dokumentációt törölni kell, meg kell semmisíteni. De ebből az adatbázisból ők törölni nem tudnak, ezt csak a központban tehetnék meg (ez egy másik szervezetnél, a Broadway-nél van), de szerintük fontos információ lehet az, ha valaki mondjuk önkormányzati bérlakásból 5 év után újra utcára kerül, ha látják, hogy előtte is mondjuk évekig utcán volt, ezért úgy gondolják, hogy jó az, hogy a gyakorlatban csak az ügyfél halálakor törlik a rendszerből.

A munkatársak aktivitását is meg tudják nézni a rendszeren keresztül, hogy az illető mikor használta utoljára, milyen adatokat rögzített stb. Meg lehet pl. nézni, hogy kinek nem lett rendszeresen kitöltve az adatlapja, és azt a kollégát, akihez tartozik fel lehet szólítani, hogy pótolja.

Bár a programot az utcai szolgálatokra találták ki, egyre több nappali melegedő is ezt használja, így minden embernél látszik, hogy korábban melyik utcai szolgálattal, nappali melegedővel volt kapcsolatban, kik voltak az esetkezelő szociális munkásai, milyen szolgáltatásokat vett igénybe, volt-e kórházban, mi volt a gondozási folyamata stb.

Ha bejelentés érkezik – nappali melegedőtől, rendőrségtől, egészségügyi szolgálattól, vagy bárkitől, hogy az utcán élő hajléktalannal találkoztak, akkor először megnézik, hogy az adott helyszín kinek a területe, és az illető megy ki hozzá felvenni a kapcsolatot. Az utcai szociális munkások nem csak az utcán látogatják sorra az ügyfeleiket, de elkísérik ügyet intézni, ha kell, vagy orvoshoz stb.

Azokat az ügyfeleiket is látogatják, akik már szállásokon laknak, mert felelősséget éreznek értük addig, míg biztos lakhatásba nem kerültek. Saját szállóikon és más intézmények által fenntartott szállókon is látogatnak. Ezt azért tartják fontosnak, mert vannak, akik hosszú utcán tartózkodás után nehezen alkalmazkodnak a szállón való léthez, és könnyen kipörögnek onnan. Egyrészt tudnak nekik segíteni bent maradni, másrészt a szálló is toleránsabb velük, ha látja, hogy van itt még egy szociális munkás, aki dolgozik azon, hogy az illető jobban legyen,

harmadrészt pedig, ha mégis újra utcára kerül az illető, de közben végig kapcsolatban maradt az utcai szociális munkásával, akkor a fennmaradt segítő viszony miatt könnyebb a későbbiekben vele dolgozni, könnyebb újra bejuttatni valahová.

Általában 200-250 ügyfélkapcsolatuk van minden 3 hónapban, ilyen gyakran kell jelentést írniuk az önkormányzat felé. Ez azt jelenti, hogy 3 havonta átlagosan ennyi emberrel kerülnek kapcsolatba. Ebből kb. 50 fő azoknak a száma, akikkel a nappali utcai szociális munkások kerülnek kapcsolatba. A maradék kétszázból 15-20 aktív eset jut minden szociális munkásra, a többiek olyanok, akikkel még csak most kezdtek el dolgozni, vagy akik már szállón vannak, de még odafigyelést igényelnek.

A finanszírozó évente kétszer írja elő a kötelező számolást, amit nem csak ők végeznek, hanem önkéntesek is. Ilyenkor az állásukat is féltik, mert van egy előirányzat, hogy mennyire kell lenyomni az utcán élők számát. A számolást ők végzik ugyan – egy módszertani útmutató alapján, amit be kell tartaniuk – de jön egy kormányzati független megfigyelő, és az önkénteseket is úgy kapják, akik ráadásul nem lehetnek kerületi lakosok. Ezért nem tehetnek úgy, hogy mondjuk nem vesznek észre valakit, aki az utcán alszik, sőt fel is kell ébreszteniük mindenkit, akit nem ismernek, hiszen mindenki adatait rögzíteniük kell az adatbázisban.

Ha egyik számlálásról a másikra több embert találnak a területükön az utcán, akkor azzal el kell számolniuk. Meg kell mondaniuk, hogy kik ezek az emberek. Ha pl. egy nagyobb lengyel társaság tűnt fel az utcán, akiknek nincsenek papírjaik, így nem jogosultak segélyre, ezért nem juthatnak be szállóra, ezért nem fogják felbontani velük a szerződést, de mindenképpen meg kell magyarázniuk a kapott eredményt. Lehetnek az aznap éjszaka megtaláltak között olyanok, akiknek egyébként van hol aludniuk, csak épp aznap éjszaka voltak utcán, vagy már elindult velük a gondozási folyamat, csak még nem tart ott, hogy szállóra tudjanak kerülni, egyszóval a finanszírozó felé – aki maga is betekinthet az utcai szolgálatok adatbázisába – emberekre lebontva el kell tudniuk számolni a munkájukkal. Tehát nem önmagában nézi a finanszírozó a számokat, hogy hány új ember van az utcán, hanem azt is megnézi, hogy kik ezek az emberek, és akkor volna baj, ha semmit sem tudnának ezekről az emberekről, akiket a számlálás során az utcán találnak.



A minisztériumnak van olyan osztálya, mely meghatározza, hogy adott évben mennyi pénzt költenek az utcai hajléktalanság felszámolására, ezt a pénzt az önkormányzatok kapják meg, akik szerződnek a szolgáltatókkal. Így nekik is a kerületi önkormányzattal van szerződésük.

Minden kerületnek vannak utcai szociális szolgálatai, ahol nincsen saját, oda átjárnak más kerületekből,

tehát minden terület le van fedve. A szerződések általában pályázat útján kötnek, az önkormányzat megpályáztatja az ellátási formát, a szervezetek beadják a pályázatukat, hogy milyen szolgáltatásokat és hogyan nyújtanának, és az önkormányzat így választja ki, hogy kivel köt szerződést. Hogy mennyi időre kötik a szerződést, az önkormányzatfüggő. Ők 8 éve csinálják ezt a munkát itt a kerületben, de általában 3 évre kötik a szerződéseket, és ha elégedettek, akkor lehet hosszabbítani. De vannak önkormányzatok, akik csak azért is megpályáztatják újra és újra, hogy esélyegyenlőséget biztosítsanak más szervezeteknek is.

A szolgálatnál hetente egyszer van team, amin egy átmeneti szállós csoport is jelen van, itt praktikus dolgokat beszélnek meg, ügyfelekről, gondozási folyamatokról, munkaszervezési kérdésekről. A két vezető elosztva egymás között a stáb tagjait havonta tart vezetői szupervíziós beszélgetéseket a munkatársak számára.

A St. Mungo's-nak is van belső képzése a munkatársak számára (basic training program), plusz képzés a vezetők számára, és ebben a kerületben a kerületi szenvedélybetegség-szolgálat is tart képzést a droghasználatról és annak következményeiről, erre is járnak a kollégák.

Londonban nem igazán látni napközben utcán ücsörgő, alvó embereket, az utcán élők jól el vannak rejtőzve. Minden kerület maga dönti el, hogy mit enged meg az utcán, és mit nem. Különösen a belső, turistaság negyedekben, a rendőrség zargatja az utcán kéregetőket, ücsörgőket stb. De Lambeth sok szempontból a legrosszabb statisztikákkal rendelkezik: pl. itt lövik be magukat legtöbbször az utcán, itt van a legtöbb fegyverrel elkövetett utcai bűntény stb. Itt pl. a kéregetőket nem zavarja el senki, mert a rendőrség a komolyabb bűntényekkel foglalkozik.

Megfoglalmazásuk szerint még két „segítőjük” van abban, hogy az utcáról az embereket el tudják tüntetni, az egyik az Antiszociális Viselkedés/Magatartás Munkacsoport, a másik egy Közösségi Biztonság Munkacsoport. Ezek a csoportok, ha azt látják, hogy valaki a közösségre nézve veszélyes, vagy zavaró magatartást tanúsít az utcán, és ezt sorozatosan teszi, akkor bizonyítékokat gyűjthetnek ellene, és egy ún. Antiszociális Viselkedési Szabályzat (Antisocial Behavior Order ABO – ez egy jogszabály) alapján a rendőrség, majd a bíróság elé vihetik az ügyet. A bíróság olyan határozatot hozhat, hogy eltilt bizonyos magatartásoktól, vagy kitilt bizonyos területekről – tehát ha a szociális munkások nem érnek célt, ez is egy lehetőség a közösség kezében, hogy a zavaró elemeket eltávolítsák az utcáról.

Különös élmény volt hallani, hogy a legrégebbi európai demokráciában több olyan intézkedés, vagy gyakorlat is létezik, ami ellen a mi – leginkább dackorszakát élő – botladozó demokratikus berendezkedésünkhöz szokott fülünk első hallásra igencsak tiltakozik. Ügyfelek személyes adatai sorakoznak egy irodában a falon, mert remekül használható így a rendszer, könnyen nyomon követhető, és mindig szem előtt van, így nem lehet megfélemlíteni senkiről sem. Ügyfelek személyes, részletes adatait tartalmazó adatbázist használnak, mind profilban, mind finanszírozóban, mind fenntartóban egymástól eltérő szervezetek. És senkinek nem jut eszébe, hogy ütköznek-e ezek adatvédelmi szabályokba (nyilván az adatbázis esetében pontosan körülhatárolt szabályok és jogosultságok szerint vannak megosztva az információk egymással), mi lesz, ha a takarító meglátja stb. Mert valószínűleg nem lesz semmi, hiszen az itt dolgozóknak az a céljuk, hogy jól segítsenek, és hatékonyan végezzék a munkájukat.

Mint ahogyan számunkra az is elképzelhetetlen, hogy jogszabály adjon lehetőséget arra, hogy egy lakóközösség megvédhesse magát az úgymond nyugodt, normális életét felforgatóktól. Hogy ennek érdekében bizonyítékokat gyűjtsön, próbáljon meg tárgyalni az illetővel, és ha nem megy, jelentse fel a rendőrségen, aztán majd a bíróság jól eltiltja őt attól, hogy pl. a Blaha Lujza téren ittasan hangoskodjon. Ugye milyen abszurdan hangzik? De ha újra hangoskodik a Blahán a bírósági tiltás ellenére, akkor mehet a dutyiba. A sajtó pedig árgus szemekkel

*„Milyen szép dolog, hogy már ma
Nem történik ilyes láрма,
Össze a szomszéd se zördül,
A rokonság
Csupa jószág,
Magyar ember fél a pörtül...
Nincsen osztály, nincs egyesség
Hogy szépszóval meg ne essék,
A testvérek
Összeférnek,
Felebarát
Mind jó barát:
Semmiségért megpörölni,
Vagy megenni, vagy megölni
Egymást korántsem akarja:
De hol is akadna ügyvéd
Ki a fülemile füttyét
Mai napság felvállalja!?”*

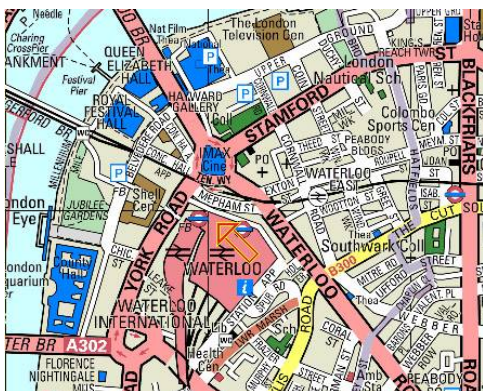
Arany János: A Fülemile

figyeli az ABO bíróságok döntéseit, hogy nehogy túlkapásokra kerüljön sor. Nálunk, ahol az egymás kölcsönös feljelentgetésének oly mélyen gyökerező hagyományai vannak valószínűleg egy hét alatt bedőlne a rendszer, mert a rendőrség és a bíróságok nem tudnák kezelni azt a rengeteg eljárást, amit a lakosság kezdeményezne. De lehet, hogy ezt csak a rosszindulat mondatja velem...

Utcai szociális munka Londonban – gyakorlaton

Fehér Boróka

Egy borult és hideg hajnalon Győri Péterrel elindultunk, hogy London legszegényebb kerületében, Lambeth-ben¹, részt vegyünk a St. Mungo's szervezet utcai szociális munkásainak (SPOT²) terepmunkájában. Fél hétkor találkoztunk Michelle-lel, az egyik utcai szociális munkással, a Waterloo állomás egyik kijáratánál. Bár egyes londoniak a metsző szélben és alig pár fokban akár rövidnadrágban és strandpapucsban közlekedtek, e hajnali órán (sötétben) több sapkás és télikabátos embert is láttunk – a hőmérséklet fagypont alatt volt!



Michelle-ről több mindent megtudtunk a három óras együttlét alatt: pl. azt, hogy 10 éve dolgozik a St. Mungo's-nál, és háromévente intézményt váltott, így dolgozott már nappali melegedőben és éjjeli menedékhelyen is. A férje ugyanabban az irodában dolgozik utcai szociális munkásként, mint ő, de különböző kerületekbe járnak ki. Testvére is hajléktalan ellátásban dolgozik. A hideg időre való tekintettel Londonban is nyíltak krízisszállások (ha három egymást követő éjszaka 0 C alá süllyed a hőmérséklet, új ideiglenes és alacsony küszöbű férőhelyeket hoznak létre), melyekben az egyéb intézményekben dolgozó szociális munkások vállalhatnak fizetés-kiegészítésként ügyeletet. Michelle októberben tért vissza 6 hónapos szülési szabadságáról – Londonban ennél hosszabb ideig kevesen maradhatnak otthon babázni.

Munkaszervezés: az utcai szociális munkások heti három nap járnak ki terepre felderíteni illetve a már ismert ügyfeleket meglátogatni, vagy a kora reggeli vagy a késő esti órákban. A londoni utcai ellátásokról fontos megjegyezni, hogy a helyi önkormányzattal kötött ellátási szerződés értelmében az utcai szociális munkásoknak nemcsak az ügyfelek gondozása a feladata, hanem annak előmozdítása, hogy ne a közterületen éjszakázzanak. Évről évre megvizsgálja az önkormányzat, hogy az előírt mértékben csökkent-e az adott időszakban az utcán alvók száma, és

¹ Bár Lambeth London legszegényebb negyede, közvetlenül szomszédos a Westminster-rel, ahol a Big Ben és a Parlament is található, és a folyó melletti kicsi terület turista-központ, itt található a London-Eye Óriáskerék, az Akvárium, a Nemzeti Színház és az IMAX háromdimenziós mozi. És ennek a közepén ott van a Waterloo pályaudvar, mely környéke hasonló a keleti pályaudvaréhoz.

² Street Population Outreach Team – Utcai Populáció Felé Szolgáltató Csoport

Team: Az utcai szociális munkások hetente tartanak team ülést, és ezen túl alkalmasszerűen kibővített team-et – így pl. szoros kapcsolatban vannak a Mental Health Unit-tal (MHU), akik a kerületi pszichiátriai szolgálat, és akik itthonitól eltérően aktív szerepet játszanak a hajléktalan emberek mentális gondozásában, és indokolt esetben akár terepen is felkeresik a közterületen az éjszakázót. A rendőrséggel is napi kapcsolatban vannak és időnként őket is meghívják a teamre.

amennyiben nem, vagy nem kellő mértékben, a szervezet feddésben részesül, ami hosszú távon akár a támogatási szerződés felbontását, s így a munkahelyük elvesztését is jelentheti.

Michelle-től elmondta, hogy az önkormányzat negyedévente hajléktalan számolást végeztet velük, melyben független megfigyelők és önkéntesek is részt vesznek. Ilyenkor minden egyes közterületen éjszakázó hajléktalan ember adatait felírják, és azt utcai szociális szolgálatnak meg kell tudni mutatni, hogyan próbálták az illetőt kigondozni az adott helyszínről, illetve milyen kapcsolatban vannak az ügyféllel. Így a szociális munkások számára kötelező tudni, hogy kit hogy hívnak, és a hajnali vagy éjszakai terepmunka során meg kell szólítani minden közterületen éjszakázót.

A hét fennmaradó két napján illetve a terepnapi napközbeni részén tartják a teameket, ekkor végzik el az irodában a szükséges (és bőséges) adminisztrációt, illetve ilyenkor látogatják meg azokat az ügyfeleket, akiket sikerült valamilyen szállóra begondozni, esetleg kórházban lábadoznak.

Adminisztráció: Mint láttuk, az utcai szociális munkásoknak komoly elvárásoknak és számonkéréseknek kell megfelelniük, munkájuk dokumentálása így különösen fontos. Michelle minden fontos információt egy keményfedelű A5-ös füzetbe írt fel, amely alapján a nap végén elkészíti a **Napi jelentést**, mely tartalmazza az összes meglátogatott helyszínt és az ott tapasztaltakat. Így pl. a felkeresett személyeken és a velük megbeszélteken túl fel kell jegyeznie azt is, hogy hol látott olyan ügyfelet, akit nem sikerült felébreszteni; hol volt nehezen megközelíthető az ügyfél; illetve hol vannak üres helyszínek vagy eldobált injekciós tűk – ez utóbbi esetben a vezetőség gondoskodik a Köztisztasági Vállalat értesítéséről. Mivel gyaníthatóan az utcai szolgálat ügyfelei használják a tűket, az utcai szolgálatnak kell megszerveznie azok eltakarítását is. A Napi jelentésen túl egy online adatbázisban kell rögzíteniük az összes meglátogatott helyszínt és eseményt – személyekre lebontva. Az online adatbázist az önkormányzat is nézegetheti, így pontosan tudja, hány ügyféllel vannak napi szintű kapcsolatban.

Első ügyfelünk R., aki 58 éves hajléktalan férfi. Michelle sürgetésére szinte futólépésben közelítjük meg a vasúti felüljáró alatti zugot – aggódunk, hogy a gyengécske beteg ember hogyan vészelte át a hideg éjszakát. R. már 20 éve, válása óta, hajléktalan, 30 éve skizofrén. A MHU segítségével beállították a gyógyszeres kezelését, és pár hónapja sikerült bejuttatni egy utcán élő embereknek fenntartott éjjeli menedékhelyre, de nem bírta a kötöttségeket és pár napja újra az utcán alszik. Egészségi állapota a szállón is folyamatosan romlott, inkontinens, pár napja fel sem kelt. A járókelők hoznak neki szendvicset.

R. kartonpapírokból készített fekhelyen fekszik, rengeteg paplan és pokróc alatt. Ahogy megpillantjuk, az ember nem is látszik ki, csak a dudor a sok takaró alatt – és a szendvicsek körülötte. A vasúti sínek alatt kétszer kétsávos autópályát vezet, a kora reggeli

órákban teherautók is dübörögnek, egymás szavát is alig halljuk. Michelle normális hangerővel (ami a zaj miatt szinte nem is hallatszik) 3 méterről szólongatja R.-t: „Jó reggelt, Roy, itt Michelle az utcai gondozó szolgálattól!”. És csodák csodája, R. feje azonnal kipattan a takarók alól, és szemmel láthatóan megőrül Michelle-nek. Beszélgetésüket nem halljuk, R. bizalmatlan természetére hivatkozva Michelle megkért minket, hogy maradjunk pár lépés távolságban. Pár perc múlva Michelle-lel átmegyünk a közelben lévő egyszerű étkezdébe, hogy R. számára vegyünk egy pohár forró teát – mivel az utcai szociális munkások többnyire gyalogosan járkák a körzetüket (gépkocsit csak a külterületek bejárásakor vehetnek igénybe), a füzetten és mobiltelefonon kívül nincs náluk semmi. Azazhogy van egy keretük arra, hogy különleges esetekben forró italt, élelmet vagy akár buszjegyet vásároljanak az ügyfelek számára. A teával visszamegyünk R.-hoz, aki megköszöni a figyelmet. Elkészönünk tőle, és indulunk tovább.

Menetközben Michelle elmeséli, hogy az Egyesült Királyságban működik a kényszer pszichiátriai elszállítás: amennyiben bárkiről úgy ítélik meg, hogy ön- vagy közveszélyes, lehetőség van kórházba vitetni, ahol 48 órán keresztül benntarthatják az illetőt, és ez alatt az idő alatt kell felmérni az illető állapotát és veszélyességi szintjét³. Mivel úgy látja, hogy R. nagyon rossz állapotban van, és nem szedi a gyógyszereit, illetve felkelni sem tud, kényszerelszállításról fog intézkedni. (S valóban, megvárja a reggel 8 óráig, majd felhívja a helyi rendőrséget, akikkel jó kapcsolatban vannak és megbeszélik, hogy a rendőrség a délelőtti folyamán egy pszichiáterrel felvértezve felkeresi R.-t, és kórházba szállítják. Michelle nem akar jelen lenni az elszállításakor, nem tűntetné fel jó színben, ha a rendőrséggel és egy ilyen akcióval összekötné őt R. Ennek némileg ellentmondva 9:30 perckor úgy válunk el egymástól, hogy a rendőrség épp telefonált, úton vannak, és erre Michelle is a vasúti felüljáró felé veszi az irányt...)

Az utcai szociális munkás és a **helyi közösség** képviselői: akármerre jártunk, Michelle kedvesen köszöntötte a büféseket, biztonsági őrköt, közterület fenntartókat, kutyasétáltatókat, piaci árusokat. Az utcai szociális munkásoknak jó kapcsolatban kell lenniük a helyiekkel, s fontos, hogy mindenki tudja róluk, mivel foglalkoznak. Így egyfelől tudják, kihez forduljanak, ha valakivel probléma van az utcán, másfelől toleránsabban közelítenek az átlagemberek a fedél nélküliek felé.

Második helyszín: egy alagútban hajléktalan (talán) férfi fekszik hálózsákban, csak a sapkája búbja látszik ki. Az egyszerű köszöntésre nem reagál, Michelle azt mondja, hogy majd visszajövünk később, nem akarja ilyen korán felkelteni. Megkérdezem, hogy szerinte lélegzik-e (teljesen mozdulatlanul fekszik az oldalán), evvel sikerül megijesztenem. Elmondja, hogy sose szokott úgy otthagyni embert (főleg nem ilyen hidegben), hogy nem biztos abban, él-e, így ketten bámuljuk kitarotán. Én továbbra sem látok semmit, Michelle szerint kicsit mintha mozogna – otthagyjuk.

A **harmadik helyszín** a pályaudvar épülete melletti meleg levegő kifűjónál van: a buszmegálló közszomszédságában a járdán két férfi ül rengeteg paplan és hálózsák közepette, egy-egy üveg itallal a kezükben (reggel hét óra körül vagyunk, már kezd világosodni). Egyikük Baradlay Jenőre hasonlít: barna hajú szódásszifon szemüveges 35-40 év körüli férfi, sokkal inkább el tudnám képzelni költőnek mint utcán élő hajléktalannak. Barátja nagydarab alkoholistának tűnő szláv típusú ember, egyik szeme kicsit ki van fordulva. Időközben

³ A „Veszélyességi felmérés” (Risk Assessment) az alapidokumentáció egyik fontos része. A szállón lakóknál a szükségletek mellett ezt mérik fel leghamarabb, s így tudnak odafigyelni arra, hogy az ügyfél ne tegyen se magában, se másokban kárt.

csatlakozik hozzánk egy morcos, középkorú ősz hajú nő, aki a nagydarab férfi mellé ül a takarókra, és minket figyelemre se méltat.

Michelle-lel leguggolunk a csoport mellé, a gépkocsi forgalomtól így is alig hallok valamit a beszélgetésből. A szemüveges férfi nagyon közlékeny, elmeséli, hogy heroin használó, nemrég szabadult börtönből, ahol pszichiátriai kezelés alatt is állt, és gyógyszeres kezelést kapott. Rendszeresen fogyaszt alkoholt is. Többször volt már detoxikáláson (ami Londonban inkább rehabilitációs intézményt jelent), de nem sok sikerrel. Ismét hajlik arra, hogy kipróbáljon egy ilyet, de nem tudja, hova menjen. Az ellátórendszerrel a fő kapcsolódási pontja egy egyházi nappali melegedő, ahol valódi szociális munka nem folyik, csak teát és szendvicset kapnak, illetve hetente két nap rendel egy szociális gondozó/ápoló, aki tud segíteni az egészségügyi ellátásokhoz jutásban. Az egyházi nappali melegedő egy olyan rehabilitációs szállót javasolt, ahova ügyfelünk nem akarna elmenni, mert egy tanya a semmi közepén, ahol csak este 10-ig lehet tv-t nézni, és akkor is elsősorban vallási műsorokat. A szociális gondozó is megígérte, hogy utánanéz a lehetőségeknek. (A beszélgetés egy pontján a másik férfi sms-t kap a szociális gondozótól a mobiljára, hogy két nap múlva lesz a műtét!)

Miután elkészönünk tőlünk, Michelle lelkendezik, hogy eddig ez a férfi még sose beszélt ennyit, sőt, két héttel azelőttig álnevet adott meg (a testvére nevét használta), mert félt, hogy a rendőrség keresi és az utcai szociális munkások elárulnák a tartózkodási helyét! A hírrel Michelle gyorsan fel is hívja a szociális nővért (akivel rendszeresen tartanak közös eszmegbeszélést), hogy elújságolja a fejleményeket. Kicsit lehűti a beszélgetés: a szociális nővérnek egész más történetet mesélt el az ügyfél.

Rákérdezünk, hogy a másik két emberrel miért nem beszélgettünk (a guggolás alatt mindvégig a szemüveges férfi felé fordultunk, és bár a másik néha megpróbált bekapcsolódni a beszélgetésbe, nem nagyon figyeltünk rá).

Igaz, a végén pár mondatot váltottunk a hölgygel is (csak ezt nem hallottam). Kiderül, hogy ők ketten egy másik kerületből jöttek át, és ilyenkor a másik kerület utcai szociális munkásaihoz tartoznak. Michelle megpróbálta meggyőzni őket, hogy menjenek „haza”, ahol már ismerik őket a szociálisok és ahol hatékonyabb segítséget kaphatnak. Az online adatbázist London minden utcai szolgálata használja, így elvileg látják, ha az ügyfelük a területükön kívül tűnik fel. Michelle szerint ilyenkor feladatuk utánamenni és továbbgondozni, bár sokan ezt nem teszik meg, hanem örülnek, hogy ilyen módon javult a statisztikájuk. Azt is megtudjuk, hogy a nő pszichiátriai beteg és több nappali melegedőből és szállóról is ki van tiltva, mert agresszíven viselkedik.

Együttműködés a rendőrséggel: az utcai szociális munkások és a rendőrség ebben a kerületben jó kapcsolatban vannak, kölcsönösen segítik egymás munkáját. Az utcai szociális munkás elsősorban az ügyfél érdekeit tartja szem előtt, és így közvetíteni tud a rendőr és a hajléktalan ember között. Ha valakit erőszakos bűncselekmény miatt köröz a rendőrség, jelentési kötelezettségük van, de ha pl. szabálysértési eljárás alatt áll egy ügyfél, a rendőrség elnézőbb vele szemben, amennyiben tudja, hogy az utcai szociális munkásokkal gondozási viszonyban áll.

Ezután az aluljárók labirintusában az IMAX háromdimenziós mozi felé vesszük az irányt. Valaha ezen a helyen állt a hírhedt Bullring, amiről részletesen olvashattunk Hanuta Éva beszámolójában. A 90-es években létrejött karton-város lakói afféle hippi-csöves kolóniát hoztak létre (több mint 120 „állandó lakossal”), egész éjjel folyt a mulatás és az alkohol illetve kábítószer, mígnem a rendőrség megelégette a helyzetet és eltávolította a környékről a sátorlakókat. A megtisztított területen a világ legnagyobb moziját húztak fel. Nyáron még vissza-visszajönnek az ex-lakók, télen már nincs akkora élet.

A **negyedik helyszínen** két férfi alszik hálósákban és sapkában a mozihoz közeli beugróban. Köszönésünkre az egyik kidugja a fejét a zsákból, és kiderül, ismerik egymást Michelle-lel. A férfi lengyel, teljesen jó állapotban lévő nem-hajléktalan külsejű fiatal, akik törik az angolt. Michelle megerősíti, amit már máshol (szinte mindenhol hallottunk): egyre több a Kelet-Európából érkező munkavállaló, akinek ha nem jön be a számítása, és nem sikerül elhelyezkednie, az előbb-utóbb az utcán találja magát. Ilyenkor megpróbálják nekik felajánlani a segítséget a hazajutásban – ezt csak kevesen veszik igénybe. Sokuknak nincsen meg az útlevele – azt gyanítják, hogy eladják az Európai Unión kívülről érkezőknek, akik így vízum nélkül utazhatnak be az Egyesült Királyságba. Ilyen esetekben segítenek nekik eljutni a követségre, és tisztázni a státuszukat. Azoknak, akik Londonban akarnak maradni, segítenek bejelentkezni a Munkaügyi Központba, ami ugyan segélyre azonnal nem jogosítja őket, de segíthet az elhelyezkedésben és a majdani társadalombiztosítási ellátások igénybevételében. Vannak olyan nappali melegedők, ahol nyelvtanfolyamot szerveznek a külföldiek számára.

A két férfi jól van, nincs semmire szükségük. Michelle elmondja, hogy itt állandóan változik a társaság, ősszel magyarok is aludtak itt, nemrégiben pedig egy litván férfi is feltűnt. A többi lengyelről azt tudjuk meg, hogy elköltöztek egy squat-ba.

Ezután továbbmegyünk az **aluljáróban**, de már senkit nem találunk, viszont gyanítjuk, hogy drogosok jártak erre. Ha eldobott injekciós tűt találnánk, jelezni kellene a Köztisztasági Vállalatnál – az önkormányzattal kötött szerződésben az is benne van, hogy ügyelnek a kerület tisztaságára. Az aluljáróban amúgy a rendőrség hetente többször tart razziát, így csak azok alszanak itt éjszakára, akik nem tartanak tőlük.

A következő helyszín a **Nemzeti Színház parkolóháza**, ahol biztonsági őrök figyelik a rendet és ami körbe van kamerázva. Ez már a Temze partjánál van, hűvös szél fújdogál, nagyobb a tér, nem olyan nyomasztó, mint az aluljáró rendszer. A parkolóházban azért így is vannak sötét félreeső részek, ahol meghúzhatná magát valaki, a biztonsági őrök nem feltétlenül zavarják el, ha rendesen viselkedik. (Senkit nem találunk, de köszönünk a biztonsági őrnek, aki már ismeri Michelle-t.)

A **London Eye Óriáskerék környékét** 4-5 utcaseprő takarítja: bár a parkban és a kerék között sok a pad, hajléktalant mégse találunk, mert a turistaközpontból elzavarják őket a biztonsági őrök.

Ezután egy szépen rendben-tartott **parkba** megyünk, ahol régen sokan lótték be magukat a játszótér szomszédságában található sűrű bozótban, amit azóta az önkormányzat kivágatott. A parkban két esőbeálló van, ahol szoktak hajléktalanok aludni. Itt találkozunk Brendával, aki egy idős kutyasétáltató hölgy, és név szerint köszöntik egymást szociális munkásunkkal. A hölgy büszkén meséli, hogy napi négyszer erre sétáltatja a kutyáját, és ha lát valakit, tudja, hova kell fordulni. Szemerkél az eső, ő nem látott senkit, mi azért továbbmegyünk. Kitartásunk sikeresnek bizonyul, a második esőbeállóban kopaszodó fejbűb kandikál ki a hálósákból és erős alkoholszag terjeng a horkoló férfi körül (8 óra körül járunk). Michelle köszöneti, de semmi hatása nincs. Egyértelműen él,

Utca-közel szallók: Londonban sok olyan átmeneti szálló működik, ahova kifejezetten az utcán élőket várják, a legtöbb esetben utcai szociális szolgálati beutalóval. Az utcások csak azt javasolhatják ezekre a szállókra, akik garantáltan közterületen alszanak (épp ezért a kora reggeli és késő esti órákban vannak a terepen, legalább háromszor látniuk kell egy illetőt alvásra utaló pozícióban, mielőtt azt mondhatják róla, hogy fedél nélküli!), illetve akiknek szakemberi segítségre van szükségük (ez leginkább a szenvedélybetegséget és/vagy mentális problémákat jelenti, aki „csak” lakástalan, nem juthat be ezekre a szállókra). Külföldiek is csak akkor, ha jogosultak segélyre – a szállókon ugyanis komoly térítési díjat kell fizetni (lakbért + lakhatási hozzájárulást), aminek egy részét a segélyezett számára az önkormányzat állja ... A kelet-európai közterületen alvó munkanélküliek számára az ilyen szállás megfizethetetlen lenne.

így ott is hagyjuk. Kiderül, hogy nem ismeretlen az utcai szociális szolgálat előtt: sikerült szállóra elhelyezni, de néha elege van a bezártságból és olyankor szabadban alszik.

Terepsétánkat ezután a **St. Thomas kórház** felé folytatjuk, ami egy óriási egészségügyi intézmény (Michelle-ék ügyfeleit is gyakran itt kezelik, így az épületen belül is ismerősként mozognak). Az épületkomplexumhoz tartozó föld alatti parkolóházat nemrégiben bezárták, elsősorban biztonsági megfontolásokból – sok drogos járt oda belőni magát. Azóta az épületen belüli biztonsági szolgálatot is megszigorították, a biztonsági őrök rendszeres időközönként körbejárják a nyilvános WC-eket is, és benéznek a sürgősségi váróba is (hasonló okokból). Talán épp ezért nem találkozunk hajléktalan emberrel, bár becsülettel körbejárjuk a területet.

A kórház egyik széle a Temze partján áll, a túlparton a Parlamenttel – lenyűgöző a kilátás. Michelle elmeséli, hogy különösen nyáron többször fordult elő, hogy a túlparton (ami London egyes számú turistalátványossága) razziázott a rendőrség, és olyankor a fedél nélküliek tömegesen (akár 20-30 ember) sétáltak át a hídon, és táboroztak le a kórház előtti fűvön. Ilyenkor az utcai szolgáltatnak kötelessége mindegyik adatát begyűjteni és megbizonyosodni arról, hogy kinek a területéhez tartoznak – aztán csak reménykedhetnek abban, hogy a razzia végeztével „hazamennek”. Személyes rossz tapasztalatát is megosztotta: bár a számítógépes adatbázisból minden szociális munkás láthatja, hol tűnik fel az ügyfele, nem minden szolgálat megy a fedél nélküli után a kerületének határain túl (ami elvileg feladatuk lenne).

Következő helyszínünk egy **megközelíthetetlen aluljáró**: egy zsákutcás feljárót körül kerítettek két-és-fél méteres pozdorja palánkkal, de fölülről lenézve jól látszik, hogy egy kartonpapír ágyon hálózsákban ember fekszik (ekkor már fél kilenc körül járunk), feje mellett szépen egymás mellett a bakancsa (nyilván a tolvajok sem tudnak oda hogy bejutni). Az utca szintjén piac van, két árus odajön hozzánk (Michelle mindkettőt név szerint ismeri), beszállnak a tanakodásba, hogy hogy is lehetne oda lejutni. Elmesélik, hogy egy hete tűnt fel az illető, este megy be, amikor már sötét van, többet nem tudnak róla. Michelle lekiabál (15 méternyire vagyunk légvonalban), hogy itt az utcai segítők, nincs-e valamire szüksége, mire kibújik egy fej a zsákból, ránk néz, motyog valamit, majd visszabújik – gondolom, ez nemleges választ jelent.

Kicsit még beszélgetünk az egyik áruossal⁴, aki 67 éves és gyönyörű kék szemű, kék árus egyenruhát visel. Michelle megígéri neki, hogy valamit még később felír neki. Elfelelő menetet meséli, hogy az árus maga is fedél nélküli, a stand 2 m²es **raktárhelyiségében** alszik, mely az utcáról nyílik – **szekevénynek** nevezi, mi csak kívülről látjuk az ajtót, valóban elég kicsinek tűnik a hely. Az is kiderül, hogy bár már két éve vannak köszönőviszonyban az árusokkal, most karácsonykor barátkoztak annyira össze, hogy a férfi bevallotta, hol alszik. Valaha nő volt, de elvált, inni kezdett és jó pár évet töltött közterületen alvóként. Mivel 65 éves elmúlt, a helyi önkormányzatnak kötelező a lakhatásáról gondoskodni: regisztrálták már, és most előkelő helyen vár az önkormányzati bérlakásra. Mivel azonban éjszakánként rendkívül hideg van, Michelle megpróbálja elcsalni a krízisszállóra, ahol kulturált körülmények közt melegben alhatna.

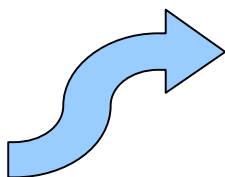


⁴ A piacot Lower Marsh Market-nak hívják, és a XIX. században London egyik legforgalmasabb és legnagyobb kiterjedésű piaca volt.

Lassan véget ér a reggeli tereplátogatás: a másik párossal (egy szerb fiatal nő és egy szociális munkás hallgató terepgyakornok) gyors teamet tartunk a büfében, reggeli és kávé mellett. A két szociális munkás általában párban járja a kerületet, de mindegyiknek megvan a saját területe – most részben miattunk oszlottak kétfelé. Így bár mindkettőnek saját esetei vannak, egymás ügyfeleiről is tudnak – gyors esetmegbeszélőt tartunk (és persze szó esik egész más témákról is). Közben Michelle élénk telefonálásba kezd a rendőrséggel, R. ügyében.

Hátravan még egy utolsó látogatás: az egyik egyházközség **karitatív nappali melegedő**⁵je 9 órakor nyitja meg kapuit, és feltétel nélkül bárki bemehet egy forró italra, illetve reggelire (ez utóbbira már csak az jogosult, aki végigüli a Biblia-olvasást is). A melegedő napközben is nyitva van, lehet benne ücsörögni és zuhanyozni. Az utcai szociális munkások előszeretettel néznek ide be 9 és fél 10 között, amikor sok közterületen éjszakázó megfordul – akár olyanok is, akik már eltűntek a korábbi területükről. A melegedőben önkéntesek dolgoznak, akiknek minden ilyen alkalommal be kell mutatkozni (napról napra cserélődnek a segítők), de az ügyfelek bemutatják barátaikat, az újonnan érkezetteket, így a helyszín kapcsolatfelvételre és kapcsolatépítésre is ideális. Találkozunk pár lengyel ismerőssel, de vannak viking külsejű igazi angolok is. A többségről gyanítjuk, hogy helybéli vagy kelet-európai lehet, egy fekete és egy távolkeleti arc színesíti a kb. 50 fős társaságot. Főleg férfiak. 9:30kor pánikszzerűen menekülni kezdünk, részben mert Péterrel amúgy is mennünk kell a következő programra, részben mert a szociális munkások félnek, hogy őket sem engednék távozni, amint bezárulnak az ajtók a vallási programra...

Az intézmény egy alagsori helyiségben kapott helyet, egy lépcsősoron kell le- illetve felereszkedni. Az intézmény területén (mint Angliában mindenhol) tilos a dohányzás, így a bejárat előtt többen álldogálnak, cigarettával a kezükben – köztük a harmadik helyszínen megismert Baradlay Jenő és barátja - a hölgynek nyoma sincs. Meg is kérdezem, hogy hol hagyták, de sajnos a választ nem nagyon értem (a lényeg talán hogy kit érdekel az a hülye spiné). A lépcső tetején azonban



megjelenik a barátnő, és szitkozódni kezd a lenn állók felé, majd barikádott épít a fenti bejárat elé – a cigizők pedig jól mulatnak rajta. Michelle elmondja, hogy a nő ki van tiltva a melegedőből, mert nagyon antiszociálisan viselkedik, és így áll bosszút.

⁵ A melegedőt a London City Mission üzemelteti, 2007-ben felújították, így egy tiszta és rendezett, bár nem túl modern melegedő várja az ügyfeleket a hét öt napján, 9-12 óra között. Heti egy nap az önkormányzat szociális gondozó nővére tart rendelést.

Innen háromfelé indulunk: Ivana, a szerb kolleganő, és a hallgató a hidegben megnyitott krízisszálló felé veszik az irányt (ami egy húszperces sétányira van a melegedőtől), hogy megnézzék, kik aludtak benn, esetleg új ügyfelekkel ismerkedjenek meg. Michelle hívást kap a telefonjára, hogy a rendőrség R. felé elindult, így futva távozik a vasúti felüljáró irányába. Péterrel mi metróra szállunk, és megyünk találkozni a csapatunkkal, majd együtt a következő intézménybe, az OSW-be.

A londoni tanulmányút tapasztalatainak vázlatos összegzése avagy „MIT HOZHATNÁNK HAZA LONDONBÓL”

Breitner Péter

- **Megfelelő embereket a megfelelő feladatra!**
- **Specializálódás** a szolgáltatók között és a szociális munkások között is.
- **Csapatjáték --- szabályelfogadás – szabálykövetés**
 - Szektoron belül (pl. közös adatbázis)
 - Szektorok között (pl. pszichiátria – hajléktalanszálló)
hajléktalanszálló - önkormányzat
- **A szociális munkában**
 - pozitív, (de legalábbis nem negatív) ügyfélkép. **A kliensek és velük együtt a problémáik elfogadása.**
 - Problénamegfogalmazás helyett **fejlődési irány** megfogalmazás, azaz
 - Nem feltétlenül megszüntetni akarják a klienseik problémáit, hanem elérni azt, hogy **együtt éljenek velük, elviseljék** a problémáikat, úgy hogy **minél kevesebb galibát okozzanak maguknak és a közösségnek, amelyben élnek.**
 - a hiányok megfogalmazása helyett a javak megfogalmazása.
 - Reálisabb célok és megfogalmazott elvárások = kevesebb kölcsönös csalódás

“Egy kicsit kevesebb szeretetet, ha lehetséges, és egy kicsit több elemi tisztességet”
(Kurt Vonnegut)

- **Konkrét** (és úgy tűnik, hogy amiben csak lehet számszerűsíthető) **követelmények, szerződések majd azok számonkérésének** láncolata:
 - Finanszírozó→
 - szociális intézmény→
 - Esetfelelős szociális munkás →
 - Ügyfelek

- **Szétválasztani a lakhatás és a szociális munka finanszírozását.** Csak arra költsük – amelyikre muszáj!
 - SUPPORTING PEOPLE (szociális munkára)
 - HOUSING BENEFIT (lakhatásra)

- **Az egyéni és a közérdek összefésülése**
 - Ennek (is) a fejekben kell megtörténnie és belátni, megérteni hogy a hajléktalanok lakhatása mindkettő!
 „Abban szeretnék segíteni őket, hogy megkapják a saját válaszaikat a saját problémáikra és megtanuljanak együtt élni ezekkel (Pl. az alkohol és drogproblémát olyan szinten tartani, ami nem veszélyezteti a lakhatásukat.)”