



A KILENCEDIK HÉT...

Még mindig meglepődök azon milyen hihetetlenül vendégszeretők angol munkatársaim. Bárhová megyek szeretettel és érdeklődéssel fogadnak. Rengeteget kérdeznek a nagy magyar helyzetről, még szerencse, hogy elhoztam a férjem filmjeit, amiket még az Alföldi szállóról készítettem és általában megmutatom nekik a Dózsa fapad 2006-os karácsonyáról készült powerpointos összeállítást is. Mindig elképednek azon milyen nagy esetszámmal dolgozik 1-1 szociális munkás, megdöbbennek azon, hogy mekkora befogadóképességgel rendelkeznek a szállóink, ezért mindenhol nagy elismeréssel adóznak azonban a magyar szociális munkásoknak.



A Centrepoint



Az egyik szállón azzal „ijesztgette” a beosztottjait, hogy csak úgy merjenek legközelebb panaszkodni, hogy elküldi egy kicsit őket edződni a magyar kollégákhoz látogatóba – had’ tudják meg mi az a kihívás...

Centrepoint – hajléktalanellátás fiataloknak

Korábban már említettem, hogy az angolok minden problémátípusra szakosodnak, és ha anyagilag megengedhetik, akkor új intézményt is nyitnak. Ezen a héten a fiatalok hajléktalanok ellátási formáival ismerkedhettem meg a Centrepointban. 16-25 éves fiatalokat fogadnak itt, akik vagy a családjuktól menekültek el, vagy azok zavarták el otthonról. Jórészüket szexuálisan zaklatták, ezért mentálisan sem épp stabilak, és hogy nehogy „csak” ennyi legyen a probléma, a többség még valamilyen kábítószerrel is él. (Általában fű vagy krekk, ami viszont jó, hogy a fiatal korosztály már nem szurkálja magát tüvel!) Mindegyikük utcázott és most végre védőszárnyra leltek.



Szocik a Centrepointban, középen a főnökkel...

Az angolok imádják a kreatív elnevezéseket és megoldásokat. Ezt a helyet pld 8:59-két emlegetik csak. A név eredete hihetetlen ötletes. London vízfogyasztása reggel 9 órakor a legnagyobb, ennek az az oka, hogy ilyenkor kezd el mindenki munkába készülni, mosakodni, reggelizni stb... Vagyis 9 óra után indul meg az élet. A 8:59 elnevezés a nagy változás előtti pillanatot szimbolizálja. Az itt lakó fiatalok jelenleg 8óra 59. percben élnek, előttük áll az egész élet és a változtatás lehetősége, amiben a szálló nagymértékben támogatja őket.

Korábban már említettem, hogy minden átmeneti szálló rendelkezik hetente elkölthető pénzüsszeggel. Ebből finanszírozzák a különböző foglalkozások anyagköltségeit, ebből veszik a személyzet számára a teát és a kávét, és ebből viszik el az ügyfeleket néha kajálni, vagy meginni valamit... Sajnálatos, hogy nálunk semmilyen rekreációs összeg nem áll a teamek rendelkezésére...

Ez utóbbi hirtelen furcsának tűnhet, de az egyik legnormálisabb és legemberibb dolog, amit eddig itt tapasztalhattam.

Az angolok nem ragaszkodnak feltétlenül az ügyfélfogadáshoz, hiszen valakinél működik, valakit viszont az istenér se lehet rávenni hogy a megbeszélrt időpontban megjelenjen. Vannak olyan ügyfelek

akiket frusztrál a helyzet, úgy érzik mintha pszichológusnál lennének, nem tudnak feloldódva beszélgetni.

Ezért az itteni szocik megtehetik, hogy időnként elvigyék az ügyfelet egy négyszemközti ebédre, vagy kávézásra, valamelyik közeli helyre.

A mai napon nekem is sikerült részt vennem egy ilyen külső beszélgetésen.

Egy igen vagány szenvedélybeteg fiatalembert vittünk el egy kis közös reggelire az esetkezelő szocmunkásával. Daniel már attól oda volt, hogy 2 nővel mehet el egy normális és civilizált helyre, később pedig az emberi hozzáállás, a kellemes légkör megtette a hatását, sikerült feloldani és még többet megtudni az életéről. Daniel nagyon szeret utazni, bár még sosem volt igazán külföldön, de ha teheti az országon belül folyamatosan mozog. Ez az oka, hogy sosincs munkája, és minden hülyeségbe belekeveredik, mivel pénzre azonban szüksége van a megélhetéséhez. Ez az első alkalom, hogy intézményes keretek közé be lehetett csalogatni, általában az utcáik, gyakran ki van téve ilyenkor támadásoknak.

Londonban rengeteg lehetősége van azoknak a fiataloknak akik szeretnének utazni és ezzel valami kis pénzt keresni.



A Big Issue (az londoni Fedél nélkül újság) nemrég például Indiába vitt egy adag önkéntest, nemsokára indul a Dél-Afrikai biciklis program, de sok olyan rehab foglalkozás is a fiatalok rendelkezésére áll, ahol speciális keretek közt gyerekeket táboroztathatnak, és kísérelő felügyelőként tevékenykedhetnek.

Hát számunkra ezek elérhetetlen vágyálmok, itt viszont egy remekül működő gépezet.

Megkérdeztem őket, mi van akkor, ha az ügyfelük semmilyen mértékben nem együttműködő? Azt válaszolták, hogy ez csak azt jelenti nehezebben lehet a bizalmi kapcsolatot felépíteni és sokkal több idő kell hozzá, de nincs lehetetlen. Ilyenkor is az ügyfél érdeklődési körére építenek. Addig kutatnak, míg valami el nem nyeri a lakójuk tetszését vagy ők segítenek megtalálni a célokat és utána addig járnak utána a dolgoknak, míg le nem szervezik a programot nekik. Rengeteg energiát fektetnek ebbe, de mindig kifizetődő, és **mindig első helyen az oktatásra, az iskoláztatásra fókuszálnak!**



Ha dicsértem eddig az angol dokumentációs rendszer célszerűségét és „minimális- csak a szükséges” mennyiségét, akkor ezt most ünnepélyesen visszavonom. A Thames Reachnél még élhető állapotok vannak, de minél több helyen járok annál jobban elképedek milyen terjedelmes papírmennyiséget kell mozgatniuk a szociknak.

A Centrepoint az elsők közt dolgozta ki hatalmas doksirendszerét, aztán ezt a szisztémát rengeteg cég átvette. Merthogy meg kell vallani, remekül felépített logikus rendszerről van szó. Egy öreg hibája van, hogy baromi sok, kb. olyan mint a mi átmenetis paksamétánk.

Ezért, hogy kicsit segítsenek a szociknak, kijelöltek kötelezően kitöltendő papírokat és szabadon

választható kategóriákat. Ez utóbbit mindig a szocira bízják. Ha úgy érzik, hogy segítséget nyújt a



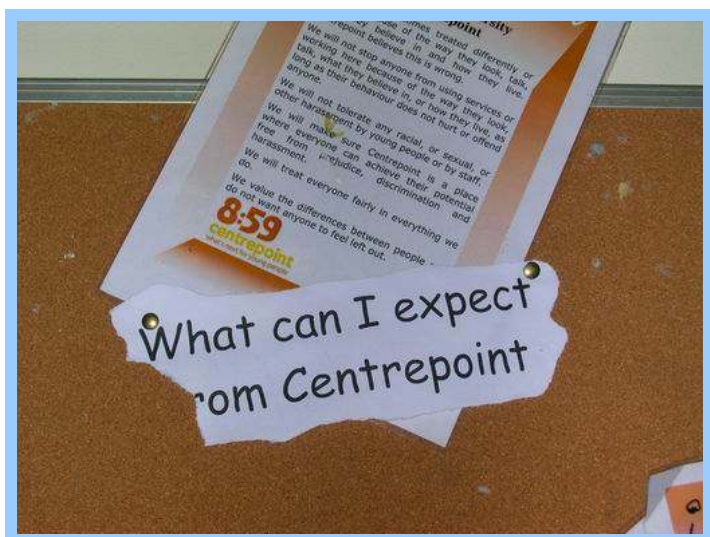
munkájukhoz és hasznos, akkor bátran használhatják, de nem központi elvárás a kitöltésük.

Így egy egészen élhető és reálisan vezethető papírmennyiség lett a végeredmény... lehet érdemes lenne nekünk is zónásítani a dokumentációs rendszerünket? Szerintem majdnem minden helyen kialakult vélemény van arról, melyek a használható és pótanyagok... lehet érdemes lenne tapasztalatot cserélni erről... Mindenesetre az egész Centrepointos papírhalmazt sokszorosítottam – sok okos dolog van benne – hátha valakit érdekel majd – a SZIKbe megtalálható lesz egy másolat... ☺ ☺ ☺

Minden dokumentációs rendszernek az egyik legnagyobb kihívása, hogy miként lehet a folyamatos változásokat áttekinthetően rögzíteni. Hiszen ha már felvettük egyszer az adatlapot, akkor az nagyjából fix, melléfirkálhatjuk a változásokat, de az később követhetlenné válik, vagy szépen csak rávezetjük a szociális munka egyéb lépései című kifejtős részbe...ami végülis az egyetlen lehetőség.

Itt sincs erre igazán mindent elsőpró megoldás...





Ill. ez nem egészen igaz... ők egyszerűen másként csinálják... sem jobban sem rosszabbul mint mi...csak másként...és mégisugyanúgy...

Nekik minden hónapban felül kell vizsgálni a szociális munka menetét ill. a lakó állapotát.

Pld.: Lakó mentális állapota, egészségi állapota, anyagi helyzete stb...stb... Mindegyik rész kifejtős, amolyan miniszakvélemény... majd értékelniük kell, hogy az állapot javult, romlott vagy stagnál...

Ez a rész egyébként az átmenetiken is működik, de félévente – amit viszont személy szerint sokkal realisabb időtávnak tartok. 6 fős esetszámban még kivitelezhető a havi felülvizsgálatos megoldás, 25 főnél már inkább irreális teher lenne...



A közösségi helyiség

Míg otthon hihetetlen felelőtlenséggel irányítják a családsegítő és különböző szakszolgálatok a hajléktalan ellátás felé az ügyfeleiket, itt ezzel nagyon óvatosan bánnak.

Átlag hajléktalanszállóra a 18-25 év körüliek nemigen tudnak bejutni, egyszerűen azért mert a felvételi teamek nem fogadják el a jelentkezésüket.

Egy fiatalembernek még semmi keresnivalója egy átlagos hajléktalanszállón. Megeshet, hogy kicsúszik a lába alól a talaj, de akkor keresni kell a korának megfelelő ellátási formákat, ellenkező esetben hihetetlen hamar alkalmazkodnak a környezethez és később esélytelenné válik a kigondozásuk. A Centrepont az egész országot behálózó szervezet, egy alternatíva arra az esetre fiatalon valaki utcára kerül... Mivel nálunk a hajléktalan fiatalok speciális elhelyezése teljes mértékben hiányzik, arról beszélgettünk Mikeal, a szállásvezetővel, hogy milyen megoldási lehetőségek vannak erre az esetre.

„20-25 évvel ezelőtt még nálunk is ugyanaz a rendszer működött, mint nálatok. Hatalmas szállóink voltak, ahol mindenféle problémával rendelkező ember megfordult a legkülönbözőbb életkorban.

Ez az elhelyezési forma azonban rengeteg konfliktus forrása, ráadásul a segítő is csak tüzet olthat, de igazán eredményes és fókuszált munkának csekély az esélye.”

Tehát mit csináltak annakidején amikor még nem voltak kis szállók, de érezték, hogy változtatniuk kell...?

Elkezdtek a szobák szerinti csoportosításokat... egy helyre tették a fiatalokat, másik szobába az időseket, harmadikba a dolgozókat és így tovább... Ezek élére 1-1 szociális csoportot helyeztek akiknek az volt a feladatuk, hogy ezeknél a miniközösségeknél különböző változásokat érjenek el. Életritmusuknak és érdeklődésüknek megfelelő közösségi munkába kezdtek. Később a kormány is megsegítette az eredeti elképzeléseket, és ma már a mamut szállók végkorukat élik, pár éven belül az utolsó dinoszauruszokat is bezárják és helyüket végleg átveszik a kisebb férőhellyel rendelkező speciális elhelyezések... itt van szálló fiataloknak az öregeknek az alkoholistáknak a drogosoknak, a pszichiátriai betegeknek és így tovább... mindegyikük kultúrált, tágas, otthonos és egyszemélyes...

Szóval ittvan ez a terület-terület asztalkám, minden problémára van szálló...és mégis baromi sok a hajléktalan...

Lehet, hogy teljesen mindegy milyen mennyiségben és mire szakosodunk, akkor is ott állunk széttárt kézzel, hogy kérem, mi mindent megtettünk... mégse megy... A hajléktalanság volt, van és lesz, míg a világ világ...



A Centrepont ebből a szempontból kivételes helyzetben van. Az ő ügyfelek zöme visszatér a társadalomba, és idővel adófizető polgárrá változik... Mindez azért van mert időben el vannak kapva ezek a fiatalok és a változás előidézéséhez megvan a megfelelő elhelyezés, a szakember háttér, a tapasztalat és rengeteg pénz és még több pénz...

De mi a helyzet a többi szállókkal?

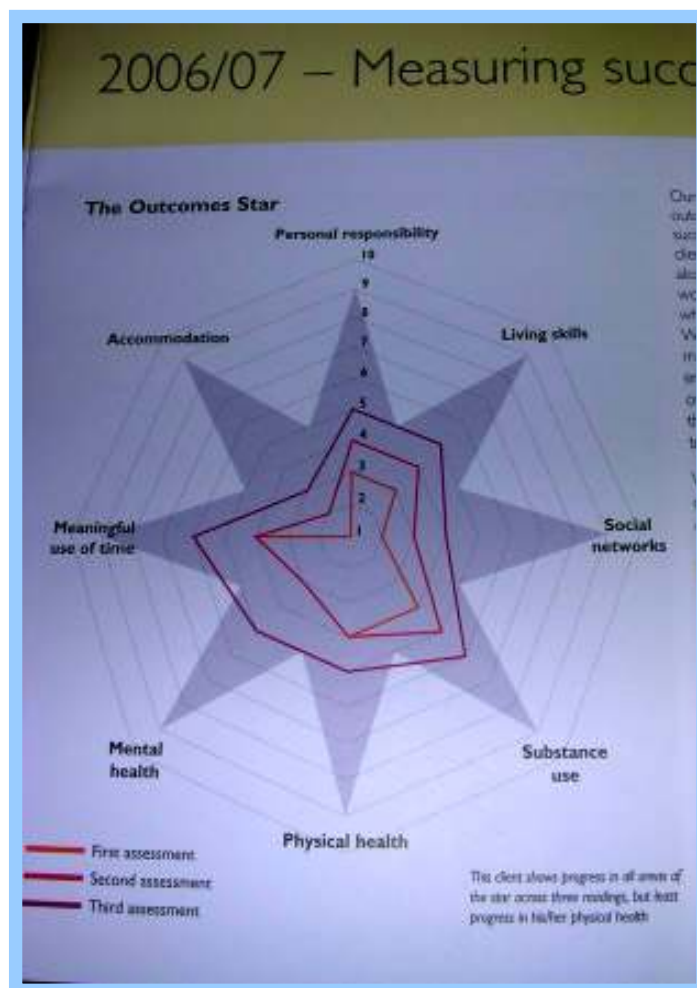
A „forgóajtós” rendszer ugyanúgy működik mint nálunk... Csak akik egykor általános hajléktalan szállón voltak, most szakosított intézményekben laknak – és ha végleg kiöregedtek – végigjártak minden intézményt... mennek a Robertson utcai szállóra (a Thames Reach „Bánya utcája”).

A hajléktalanellátók legígéretesebb programjai a támogatott lakások vagy félutas lakások...

Mindkét esetben erőteljes utógondozásban részesülnek. Tehát ha feltesszük az egészet egy nagy mérlegre, ezek az utógondozottak már jóval kevesebbe kerülnek az angol adófizetőknek, mint a szállólakók...

A Centrepont egyik látványos – de nem kötelezően használható játékos és egyben látványos ötlete a „Csillag diagramm”, amit szintén rengeteg szálló átvett tőlük... Korábban már tettem említést róla a

Thames Reach – Blue Salmon projektjénél, de akkor nézzük az eredeti változatot.



St. Mungo's kiadvány...

A lakókkal saját belátásuk szerint értékeltetik életük meghatározó területeit egy 1-10-es skálán. Olyan lényeges pontokat vesznek át mint: egészség, pénzbeosztás, problémamegoldás, önbizalom stb...

Majd ezt az értékelést havonta megcsinálják és mindenki együtt örül annak, hogy lám a szállón eltöltött idő alatt mennyit javult az illető önértékelése.

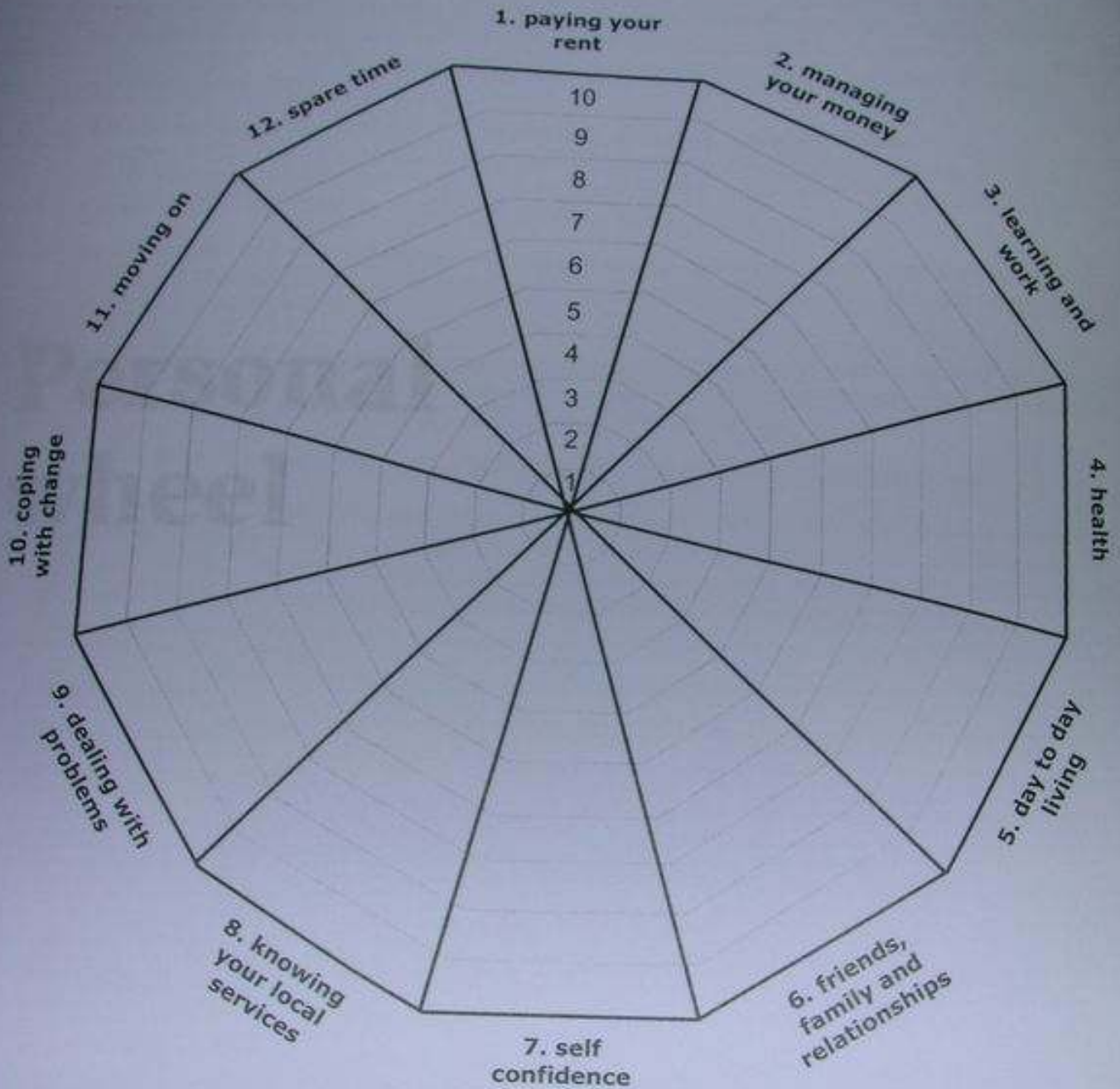
A St. Mungo's hajléktalanellátó szervezet a kiadványában is megjeleníti ezt a csillag diagrammot, mindegy népszerűsítve önmagát, hogy lám, a munkájuk eredményeként hogyan érzik magukat a lakók. Az ábrán 3 újratestelést lehet látni. A narancssárga – amikor megérkezik a lakó a bordó pedig a lakó távozása – természetesen a legjobb értékelés... :D

Bevallom... nekem nagyon tetszik ez az ötlet...

Kiseb lakóknak szánt tréningeken például remekül lehetne használni... pld a továbbképzések előkészítő szakaszában, ill. a képzésben tartó csoportokban...

A háló (ill. csillag) elemeit tetszés, és szükség szerint át lehet nevezni. Akár team munka értékelésénél is látványos elem lehet...

Practical web



Look at each heading on the web diagram and think how you feel about that part of your life. As a guide to filling in the wheel, 1 means that you want to develop and improve in this area and 10 means that you are happy with your skills and have no problem in this area.

Name	(young person)	Date
Address	(young person)	Date
Name of service		Date

A magyar szokásokkal ellentétben itt Londonban általában nagyon is érdekli a szállókat, hogy mit gondol róluk a lakó, milyen javaslatai vannak stb...

A Centrepointnál láttam a legigényesebb és legsokoldalúbb elégedettségi kérdőívet.

Minden szállón megtalálható a Lakók javaslata” című füzet, amit a kollégák itt tényleg komolyan vesznek.

Szerintem érdemes lenne a kommunikációnkon is kicsit változtatni, mert most elég egyirányú...

Persze ezekben a füzetekben egy csomó badarság is található, amikre igazából érdemben válaszolni igen nehéz, de mindig van egy-két igen figyelemreméltó javaslat, ami igenis megfontolásra érdemes.

Ráadásul segít kigyógyulni néhány kollégának az „istenkomplexusból” ☺ - mert amíg mi hozzuk és betartatjuk a szabályokat, addig a lakó max bólogathat... Ez sose jó felállás... egy kicsi beleszólás, ötletelés sose árt, mert amíg mi hazamegyünk, ők ott laknak... szóval nem árt ha tudjuk mit akarnak... Tudjuk egyáltalán mit szeretnének?

Az angol kollégák igen nagy erőssége egyébként a prezentálás, hihetetlen korrekt információs anyagokkal látják el az ügyfeleket. A faliújságok mindig frissek és mindig van gazdájuk...

information

Protection from Abuse

At Centrepoint, we seek to protect young people from all types of abuse.

Examples of abuse include:

- **Physical abuse**
being hit, shaken or threatened
- **Emotional abuse**
shouting or screaming, someone continually putting you down or humiliating you in front of others
- **Sexual abuse**
someone behaving sexually towards you, forcing you to take part in sexual activity, touching, watching or 'talking dirty' to you
- **Financial abuse**
includes theft, fraud, or someone pressuring you to give them your property or money

If you are being abused or suspect abuse, please tell a member of staff or the manager as soon as possible.

8:59
centrepunkt
what's next for young people

You can also call helplines such as:
Childline: 0800 1111
Samaritans: 08457 90 90 90

A mi jelenlegi szóróanyagaink legegánsabb megfogalmazásban is csak fércművek az itteni kiadványokhoz képest. Pedig ugyanazt a Word programot használják mint mi, csak igényesebbek nálunk...

Ahol hölgy ügyfelek laknak, ott rengeteg helyen ki van téve, hová forduljon az illető, ha megerőszkolták, rengeteg info van az egészségről a terhességről a terhesség megszakításról, a női egészségvédelemről stb...

Mindig van mit olvasni... És az egész nem kényszeres, hanem a szocik tényleg odafigyelnek arra, hogy érdekes, változatos és igényes üzenőfelületet hozzanak létre...

Ez apróság, de nagyon sokat elárul az ott dolgozók igényességéről!

Érdekesség:

Most hallom a HIRADÓBA, hogy lehet abba fogják hagyni az ingyenes utcai étkeztetést a hajléktalanok számára Londonban, mert ez nem segít abban, hogy elkerüljenek az utcáról.

Épp a Hare Krisna kocsik ellen keltek fel a civilek és az önkormányzat is egyetértően bólogat – persze sokkal csendesebben...

Úgy gondolják, hogy amíg utcán étkeztetnek, ezek az emberek nem fognak bemenni a szakellátásba, így megfelelő segítséget sem tudnak kapni...

Most arról beszélnek, hogy betiltják az utcai étkeztetéseket...

Hmm... érdekes...és nagyon merész...

A koldulást máris betiltották elég sok helyen Londonban, elég kevés helyen lehet ezt a kereső tevékenységet már büntetlenül megúszni...

Folyt. köv.

Üdvözlettel:

Hanuta Éva India
szociális munkás
Londonból...