

## **Záró tanulmány A Londoni St Mungo' s- nál élő hajléktalanokról, ellátásról és az Üdvhadseregről.**

**Készítette: Sági Rebeka**

### **A fogadó ország szociális, azon belül is különösen a hajléktalan ellátó rendszer bemutatása**

A hajléktalanokkal kapcsolatban, Angliában már 1977-ben megfogalmazták az első kerettörvényt mely leírja, hogy kik a hajléktalanok és milyen súlyossági sorrendben láthatóak el. Később 1985-ben, majd 1996-ban és 2002-ben is bocsátottak ki törvényeket rájuk vonatkozólag.(Homelessness Act 2002) The homeless persons (priority need) Order 2001.

Angliában a minisztériumnak van egy olyan osztálya, amely meghatározza, hogy egy adott évben mennyi pénzt költenek az utcai hajléktalanság felszámolására. Ezt a pénzt az Önkormányzatok kapják meg, akik szerződnek a szolgáltatókkal. Így az intézményeknek a kerületi Önkormányzatokkal van szerződésük. Általában három évre kötnek szerződést egy-egy Intézménnyel.

Az Önkormányzatoknak van egy „lakásbérlet –közvetítő” szolgálata is. Ha valaki piaci alapon ki akarja adni a lakását, az Önkormányzathoz bejelentkezik, továbbá az Önkormányzat megvizsgálja, hogy minden rendben van-e és hogy méltányos-e a kért bérleti díj. Ilyen biztonságos lakhatásokba helyezik el az ügyfeleket.

A hajléktalan ellátó rendszer többlépcsős, kezdve az utcai hajléktalan ellátástól egészen az önálló lakhatásba való kihelyezésig. Az utókövetésre is nagy hangsúlyt fektetnek, hogy hosszú távon „kint” élhessen intézményi kereteken kívül, teljes önfenntartó életet a segített személy és ne csússzon vissza a hajléktalanságba vagy valamilyen függőségbe.

### **Hajléktalan emberekkel kapcsolatos statisztikák, intézményi férőhelyek**

Az EU-ban a szegénységet a jövedelem határozza meg, és az embereket akkor fenyegeti szegénység, ha jövedelmük az adott ország medián jövedelmének legfeljebb 60%-a. Más mutatókat is figyelembe vesznek, pl. a munkanélküliség mértékét, a lakhatási feltételeket, az iskolaelhagyók arányát és a közszolgáltatásokhoz – pl. az egészségügyi ellátáshoz – való hozzáférést.

A hajléktalanok száma:	Angliában:	269.940
	Skóciában	50.917
	Walsben	13.982
	Észak Írországbán	16.426

(Edgar- Doherty-Meert 2003)

Az 1930-s években 17.000 ember volt az országban otthontalan és 80 embert találtak London utcáin aludni. 1949- óta a hajléktalan emberek száma csak egyre növekedett a fővárosban.

Ma már 1.600 karitatív szervezet van Londonban, ahol gondoskodnak a hajléktalan emberekről. Több száz kb-zó szolgáltatásokkal segítik a bajba jutott hajléktalan

embereket információval, utcai szociális szolgálatokkal, szálláslehetőségekkel, tanácsadó segítő szolgálatokkal, támogatott lakhatási projektekkkel és egyéb szolgáltatásokkal.

London 32 választókerületre van osztva, ami azt jelenti, hogy 32 városi tanácsa van.

A hajléktalanok segítése érdekében a kormány bevezetett olyan törvényt, melyet a politika is támogat. A Hajléktalanok törvénye (2002) elvárja a helyi hatóságoktól, hogy fejlesszék a hajléktalan stratégiájukat a saját területükön (32) régió. Minden régióknak van egy stratégiája, hogy megelőzzék a hajléktalanságot és gondoskodjanak szálláslehetőségekről, támogatásokról a hajléktalan emberek számára.

Londonban elég kevés a kiadható jó lakhatás, ami rámutat a hajléktalanok magas számára is.

A hajléktalan nők számarányát az EU tagállamok összességében a teljes hajléktalanság körében 25-30% -ra becsülik. És legtöbbször országonként változik.

A fiatalabb nők egyre nagyobb számban veszik igénybe a hajléktalan ellátást (a 30 év alattiak aránya 24%-ról 67%-ra emelkedett).

Az idős 75 év feletti hajléktalan nők 21%-a még a férfiak között e korosztálynak mindössze az 5 %-a keresi fel a segítő intézményeket.

Az éjszakai szállásokat a nők az erőszaktól való félelmük miatt elkerülik.

A nők hajléktalanná válásának egyik legfőbb okát a szigetországban a családon belüli erőszakban látják. A nők többsége 66% anya, 16 éven aluli gyerekekkel, közel fele fizikai és szexuális erőszak áldozata volt és többségük mentálisan sérült. (Stationary officer 2003)

Az okok között első helyen a sebezhetőségük áll.

Minden különbözőség ellenére az EU tagállamaiban a hajléktalan nők helyzetében több közös vonás fedezhető fel.

1. A munka és a család problémája. A Nők hajléktalanságát önálló életvezetésük biztosításának megvalósíthatatlansága okozza, ami gazdasági, családi helyzetük, valamint az adott társadalom szociális ellátó – támogató rendszerének függvénye.
2. A családmodell változásai. Az EU-ban a családtól való függetlenítés (defamilialisation) folyamata zajlik. Az egyes országok arra törekednek, hogy olyan szociális rendszert alkalmazzanak, amely mindenki számára lehetővé teszi az önálló életvitelt.
3. Az emberi kapcsolatok változásai. Az EU országokban és a szakirodalomban is közös, hogy a nők hajléktalanságának legfőbb oka emberi viszonyaik megváltozásában rejlik. Öt nő közül átlagosan négy jelöli meg kapcsolatainak megromlását a hajléktalanság okaként.

4. A hajléktalan nők csoportjának struktúrája szintén megváltozott. Nemcsak a párkapcsolat felbomlása megszűnése, a családon belüli erőszak, a valós vagy egyszerűen a különválás jelent kockázatot.
5. Rejtett hajléktalanság. A női hajléktalanság legtipikusabb formája minden országban a rejtett hajléktalanság, Sem a jog sem a szociálpolitika, de a jóléti állam koncepciója sem képes elejét venni a tradicionális családbomlás következményeinek.
6. Az egyenlőség-egyenlőtlenség dilemmája. Az utcai hajléktalanok közül „csak” minden ötödik, a teljes hajléktalan populáció minden harmadik tagja „csak” nő.
7. A hajléktalanokat segítő szervezetek legfrissebb felmérései azt mutatják, hogy szinte minden országban emelkedett a hajléktalan intézményeket használó nők száma.

Olyan társadalmi beavatkozásokra volna szükség, amely segíti rendezni vagy újra rendezni a párkapcsolatokat és a családi együttélés technikáját miközben az együtt élők mindegyike kellően ön-állónak függetlennek érezheti magát, miközben a családi együttes is jól működik. (Női hajléktalanság Kissné Czipták Judit)

#### **A fogadó szervezet bemutatása. A St. Mungo's.**

**A Mungo's története.** Egy Glasgow-i illetőségű katona kb. 40 évvel ezelőtt egyszer Londonban járt, és amikor meglátta, hogy a Temze partja tele van utcán alvó emberekkel elhatározta, hogy kezd velük valamit. Megnyitotta számukra az első ingyen konyhát. A Rendőrség elkezdte zaklatni, mert gyanúsnak találta ezt a karitatív segítséget. A katona attól félt, hogy bajba kerül, ezért ő azt mondta, hogy a St Mungo-nak dolgozik, és akkor azt hitték róla, hogy ő egy pap mivel St. Mungo egy védőszent. (Glasgow védőszentje) Onnantól kezdve nem zaklatták és kedvesen bántak vele. Barátjával összedobták a pénzüket és így nyitotta meg kapuit az első hajléktalan szálló a St. Mungo's szervezetnél. Erre felfigyelt az Önkormányzat és később támogatni is kezdte őket.

30- 40 évvel ezelőtt Londonban a hajléktalan ellátást az állam működtette de a civil társadalom tagjai nem voltak megelégedve a hatékonyságukkal.

A St. Mungo's az egyik legnagyobb hajléktalanellátó szervezet Londonban. Szolgáltatásaival lefedi a 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

A hajléktalanság megelőzésében végzett munka nagyon fontos számunkra, különböző nappali szolgáltatásaikon keresztül több mint 400 veszélyeztetett embert gondoznak, akik a hajléktalanságuk révén veszélyben élnek.

- A közösségi szolgálatuk veszélyben élő emberek ezreivel foglalkozik.
- A szervezet utcai szolgálata több mint 1.200 utcán élőknek nyújtott segítséget és jutatták őket szálláshelyhez.
- A szerhasználók segítő szolgálata közel 1.000 embernek segített elvonóra kerülnie valamint rehabilitációs kezelésekre.
- Több mint 2.000 embert vontak be a különböző aktivizációs programjaikba, képzésekbe, munka-keresési programokba.
- 113 főt jutattak állandó alkalmazásba.
- 1143 fő költözött ki jobb lakhatási körülmények közzé szállásaikról
- A börtönből szabadulók szolgálata 852 fogva tartott számára segített, hogy ne váljanak szabadulásuk után hajléktalanokká.
- 

Öt utcai szolgálatuk van mindegyik London egy-egy kerületében, nyújt szolgáltatásokat. Szorosan együttműködnek a rendőrséggel és a területileg illetékes egészségügyi szolgálatokkal. Klienseiket három nagy csoportba osztják:

1. a mentális problémával küzdők
2. a drog problémával küzdők
3. alkohol problémával küzdők

Általában 200-300 ügyfélkapcsolatuk van: minden harmadik hónapban jelentést írnak az Önkormányzat felé. Naponta kb 50 szociális munkással kerülnek kapcsolatba a hajléktalanok.

15-20 aktív eset jut minden egyes szociális munkásnak.

A szociális munkásoknak általában 2 „segítőjük” is van, hogy az utcáról az embereket el tudják helyezni.

1. Az Antiszociális viselkedés /magatartás csoport
2. A Közösségi Bizottság Munkacsoport

### **A St .Mungo's szervezet múltja.**

- |      |   |
|------|---|
| 1969 | alapítója a szervezetnek aki Glasgowból került Londonba önkéntesekkel megnyitotta egy ingyen konyhát a fedél nélküli embereknek.  |
| 1970 | fokozatosan növekedett a szervezet használaton kívüli épületekben, átmeneti szállásokat és kisebb támogatott lakásokat működtetett.   |
| 1984 | Első idős otthonukat nyitották meg  |
| 1985 | Elindították a STEPS (Skills, Training, Employment and Placement Service) elnevezésű programjukat mely akkor az első volt Nagy Britanniában, a hajléktalan emberek foglalkoztatását illetően. |
| 1989 | Elindították az „ <u>Aludj kinn egy hetet</u> ” programjukat amellyel magukra vonták a média figyelmét is és egyben megnyitották első téli menedékhelyüket.                                   |
| 1990 | Elindították az 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. (rough sleepers)
- 1995 Megnyitották első speciális szállásukat kifejezetten a nagyívó fedél nélküli emberek számára összesen 2 db van Londonban.  
Hat épületet vettek át az Önkormányzattól melyek korábban állami átmeneti szállóként működtek. Átalakították a nagy létszámú szobákat 1 ágyas szobákká.
- 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.

### **A St. Mungo's utóbbi 10 év (2000-2010) jelentős tevékenységiről!**

- 2000 A Kormány „Fedél Nélküliek” részlege számos szerződést kötött a szervezett utcai szolgálatok működtetésére, támogatott lakhatási program működtetésére (hogy a szállókról önálló fenntartású lakásokba költözzenek) illetve a börtönből kiszabadulók hajléktalanná válásának a megelőzésére.
- 2001 További támogatásokat kaptak az idős és veszélyeztetett fedél nélküli embereknek nyújtott szolgáltatások és szállások működtetéséhez. Valamint elindították a kertépítési programjukat. A szállókon lévő kis kerteket rendezték át vagy az utcán lévő kis parkokat. És természetesen zöldségeket is.
- 2002 STEPS programjukat kiterjesztették, átalakították a Foglalkoztatási és Képzési programjukat.  
Speciális éjjeli központot nyitottak az idős fedél nélküli emberek részére, ilyen központból ez az egyetlen Londonban. (Ekkor vezették be az internet elérhetőséget a szállókban.)  
  
St. Mungo's nyerte meg azt a pályázatot is, mely alapján ők működtethetik a jövőben az utcai szolgálatot London belvárosi részeiben.  
  
Félutas kiléptető lakásukat 15 ágyal bővítették.  
Elindították a Nagy Megmenekülés programjukat, hogy segítsék azokat, akik önálló lakásba szeretnének kerülni a szállókról.
- 2003 A szervezet fontosnak tartja a hajléktalanság megelőzésében való közreműködést is és fejlesztette a hajléktalanügyi stratégiáját.  
Megnyitották a **„Költözz be programjukat”** prostituáltaknak az utcáról  
Számítógép, Internet hozzáférhetőséget hoztak létre a szállókon és ugyanakkor képzéseket is  
Az Egészségügyi osztállyal karöltve létrehoztak a drogosok számára egy 6 hónapos egészségügyi programot
- 2004 Sok intézményükben fejlesztették a lakhatási körülményeket illetve  
Elkezdték a lakóikat a különálló lakhatásra (life skills) biztatni és dél Londonban melléképületeket nyitottak meg számukra

Közel 400 ember számára működtetnek ún. támogatott lakásokat. Közösségi szociális munkásaik több 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

2008 Támogatják gondozottaikat, hogy részt vegyenek a képzéseiken. A 6-9 hónapos képzések után 13% elhelyezkedik.

A St Mungo-nál lakó hajléktalan emberek 4 %-a dolgozik jelenleg.

2009 - Személyes pszichoterápiával tanácsadással segítik még gondozottaikat

Az eladósodott embereknek is külön programjuk van

Vásároltak egy nagy új házat ahol 40 főt tudnak elhelyezni egyéni szobákba. Az első 10 szobába az új lakók költöznek és 6 hét után eldöntik, hogyha akar maradni hosszú távon, akkor maradhatnak, és más szobába költöznek. 5 nagyobb szoba is van, ami rendelkezik konyhával, nappalival, mosókonyhával. Ez felkészíti őket már az önálló lakhatásra.

2010 Újabb épületet nyitottak meg (építették) a hajléktalan embereknek, ami 85 férőhelyes. Ez magába foglalja a 48 egy ágyas szállást valamint 23 félutas ház szerű otthont és 14 saját –önállóan fizetett stúdió, lakást. Ebben a házban is különböző tevékenységek folynak számukra, mint pl. Számítógép ismeret, főzés, egészséges életmód, tornaterem, művész terem (festészet) munkára való felkészítő tanfolyam, kertészkedés.

A 2010-s felméréseik alapján gondozottaik

43% jelentős egészségügyi problémával küzd

55% rendszeresen szed gyógyszert

25% rokkantsága van

70% mentális problémával van diagnosztizálva

64% vannak lényeges problémái

St. Mungo's elsők között csatlakozott a Marie Currie otthonápolási szolgálathoz. Ez a szolgálat a gyógyíthatatlan hajléktalan betegek felé irányul.

Évente körülbelül az 1.400 lakó közül 30 ember meghal. Az átlag életkoruk 40 év miközben

Angliában az átlag életkor férfiaknál 70, és a nőknél 80 év.

Elindították kertészkedési programot is: a jelenleg hajléktalan embereknek  
a volt hajléktalanoknak  
és a veszélyeztetett (visszaeső)

hajléktalanoknak

Mind a szállásaikon mind pedig a parkokban végeznek tereprendezeit, vagy zöldségeket termesztnek.

2010-ben felújítottak még és egy épületet, ahol 40 hajléktalan embernek tudnak szállást biztosítani, akik 40 és 65 év közöttiek. A szállásra utcai szociális munkás javaslatával illetve más szállóról jövő javaslattal lehet be költözni.

Az elmúlt évek alatt:

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

A Rolling (shelter) szálló olyan szállás ahol 3 hetet tartózkodhatnak a hajléktalanok és ingyenes számukra.

A 120 férőhelyes hajléktalan szállójuk egyedülálló és páros elhelyezést is nyújt lakóinak. Megengedték, hogy a kutyáikat is beviassék, valamint különálló szobákat alakítottak ki prostituáltaknak is. Teljes körű ellátást kapnak az ügyfelek, és segítik őket, hogy garzonlakásba kerüljenek. Minden ügyféllel egy személyes szociális munkás és egy addiktológus foglalkozik. Nagyon sok ügyfelük alkoholisták, drogos, gyermekvédelmi múlttal rendelkezik, bántalmazott gyermekek, illetve súlyos személyiség zavarral küszködnek.

### **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 a 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.

30 olyan speciális (átfogó) programjuk van, amivel az ellátásukba került embereknek, utcai hajléktalan, drog, alkoholfüggő mentális, fizikai problémákkal küzdőknek segítenek a visszaesés megelőzésében.

A szervezet 100 projektet működtet megfelelően és 900 embert alkalmaz a segítség folyamatában, valamint 200 önkéntest.

A St. Mungo's szervezet hisz abban, hogy szállást adó és egyéb tanácsadó szolgáltatásaik többet nyújtanak „csupán” ágynál és ételnél. És nem „írják” le hajléktalan ügyfeleiket. Hisznek képességeikben valamint esélyt, lehetőséget biztosítanak számukra a problémáik megoldásában. Segítenek lakóiknak lakhatást, illetve munkát is találni, valamint a különböző programok (foglalkoztatás készségfejlesztés) is mind az önálló életre készítik fel őket.

Komplex szolgáltatásaikkal, programjaikkal hatékonyan segítik a hajléktalan embereket, hogy visszatérjenek az önálló életre, és hogy abban meg is tudjanak hosszú távon maradni. Állandóan fejlesztik, modernizálják szolgáltatásaikat a szükségletek, igények szerint, hogy gondozottaik felépüljenek.

**A St.Mungo's** központi Intézményében kezdtem az első szakmai gyakorlati napomat a London 33 Rushworth Street (Southwark SE1 ORB ) a Learning and Development Department osztályon, ahol már várt Madhulica Choudhary (practice assessor. Ő bemutatott több munkatársának is, akik bemutatták néhány percben a munkájukat.

**Alen** az irattáros, aki mindent dokumentál. Bár unalmasnak nevezte munkáját de biztos, hogy nem unatkozik mert levezetett az alagsorba is, ahol tárolják a különböző iratokat, nyomtatványokat és fel vannak év szerint címkézve a dobozok mint pl: humán erőforrások, egészség-biztonság, épületek, házak, jövedelmek stb és Ő rendezte, rendezi folyamatosan a dossziékat.

Elmondta, hogy a dokumentumok közül van, amit 5-10-12-24 évig őriznek. A fontosakat be szkennelik és elektronikusan is tárolják, ami pedig elévült vagy kevésbé fontos azt megsemmisítik a papírdaráló géppel, illetve elviszi az iratokat megsemmisítő szolgálat és majd végül hozzák az igazolást, hogy meg vannak semmisítve az átadott iratok. Utóbbiakat zsákokba rendezik, és úgy adják át.

**Peter** szervezi a munkatársaknak az intézményen belül a különböző képzéseket

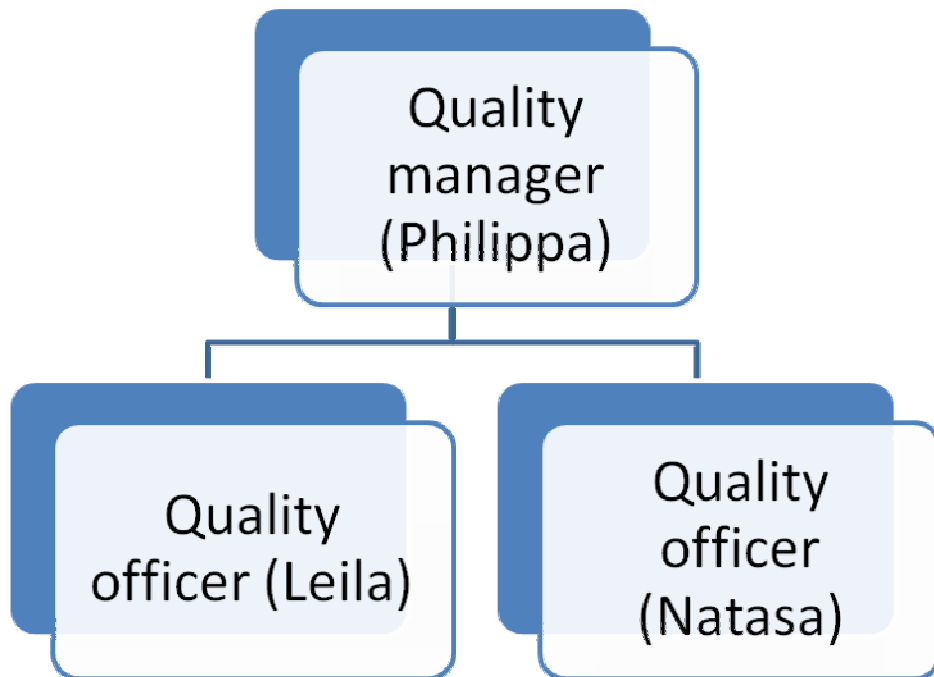
- szükség szerint amilyen képzésekre, képességek megszerzésére van szükségük, vagy amit előír számukra a Törvény.
- pl aki idősekkel dolgozik azoknak az idősekkel való foglalkozásról, ha ápolási intézményben, akkor ápolást stb
- ha valaki drogosokkal vagy prostituáltakkal dolgozik, akkor nekik szintén speciális képzést szervez
- gyógyszereléssel kapcsolatban is
- és a havonkénti szupervíziót is Ő szervezi
- elsősegélynyújtást



- esetkezelés

**Jordana.** Equality and Diversity Department (Egyenlőség, különbözőség)  
Minden munkatárának ugyanolyan esélye, lehetősége legyen a tanuláshoz, fejlődéshez a tisztelethez, biztonságához, kedvességhez nemre, korra, etnikai hovatartozás, vallás, szexuális orientáltság, fogyatékosra való tekintet nélkül.

**Leila Persaud.** Quality Officer Minőségbiztosítási munkatárs. Nagyon szépen bemutatta a szervezeti felépítést valamint az Ő szerepét, helyét.



Mindezek fölött pedig a **QUALITY TEAM** áll.

#### Mit csinál a Quality Team?

- Fogadja a panaszokat a hajléktalan emberektől valamint a polgároktól (telefonon)
- Irányvonalakat, eljárásmodokat ír a munkatársaknak
- Eljárási, ügyrendi szabályokat ír munkatársaknak
- Tréningeket, előadásokat ír, előír ugyancsak munkatársaknak
- Gyakorlati tanácsok az ismétlődő nagy problémákra, mint pl: ha meghal egy hajléktalan, (öngyilkosság), hogy ki lehessen ezeket később védeni. Valamint

egyéb véletlen egyszeri eseményekre. pl, drog/alkohol túladagolás, agresszió, (verbális, fizikai) súlyos betegség, mentális krízis (pszichiátriai probléma), halál.

### **A St Mungo's szolgáltatásai között megtalálható:**

- Lakhatás – átmeneti szállások, gondozó otthonok, félutas házak, albérleti lakások,
- Utcai szociális munka
- Mentális betegeket segítő programja (munka)
- Kemény drogokat (kokain, heroin), alkohol, gyógyszer, fogyasztók programja
- Volt hajléktalanok alkalmazása, foglalkoztatása
- Foglalkoztatás, képességek fejlesztése a munkában
- Önálló lakásba kiköltözés, fenntartása (2 év után)
- Szociális vállalkozás stb
- Nagyrészt minden szolgáltatás 2 évig vehető igénybe. Kivételek azonban mindig vannak.

### **A lakhatás különböző típusai:**

*Rolling shelter.* rövid idejű (2-3hónap) és nagyon alapvető dolgokkal van ellátva 2-3 laknak egy szobában.

*Hostel.* 1. Generalist hostel: egyedül vannak a szobában és max. 2 évig lakhatnak. (ez a hosszú távú szolgáltatás közzé számít)

2.Specialist hostel: komplex, több függőség van diagnosztizálva valamint a mentális betegek is ilyen speciális szállókon laknak.

*Registered Care Homes* Regisztrált lakások-otthonok, hosszú távú 5-10 év

*Semi Independent House* Félutas lakások hosszú távúak

### **Folyamatosan három havonta ellenőrzik, mérlegelik az incidenseket, problémákat**

1. Mi volt, ami jól ment, működött?
2. Mi az, ami rosszul?

3. Mi a trend, mi az, amit lehet fejleszteni, tenni a jövőre vonatkozólag?  
Tanácsokat adnak segítségül a munkatársaknak.

Három havonta, van a nagy kiértékelés.

Megnéztem egy közel egy órás DVD filmet, ami bemutatta, hogy milyen híres közéleti személyek méltatták pozitívan a munkájukat a múltban és a jelenben. Köztük volt még Diana hercegnő is és még sokan mások.

Nagy hangsúlyt fektetnek: a tanulásra, képzésre

- az egészségügyi ellátásokra
- a közügyekre
- a médiára
- a munka eljárás módjára (policy work)
- az utcai hajléktalan munkára (outreach team).

Akik mentálisan súlyosan sérültek - az utcáról először kórházba szállítják be őket, ahol 28 napos ellátásban részesülnek és csak utána kerülnek szállóra. Ott megkapják a megfelelő kezeléseket. Akik drogosok megpróbálják leállítani őket a drogról, vagy a Metadon programra irányítani.

Nagyon fontos alapelv számukra a gondozás során a PARTNERSÉG.

az idős hajléktalanok felé is külön programjuk van.

Ügyfeleik nagyon elégedettek, mivel szükségleteiket elég magas fokon kielégítik. Szerveznek számukra masszázst, ahova gyakornokok járnak ki hetente egyszer 11-13 óráig gyakorolni és ezáltal ügyfeleik sokkal energikusabbak lesznek, jobban tudnak aludni és jobb lesz a hangulatok jobb egészségi állapotba kerülnek.

a pszichés betegekkel dolgozó szakembereik különböző képességekre, életmód ismeretekre tanítják meg ügyfeleiket és szerveznek számukra főzési ismereteket is.

a börtönből kiszabadultaknak szerveznek munkába állási ismereteket, hajléktalanság megelőzési programot

- személyes (egyéni) felépülési program
- önkénteseknek program
- a fizikai betegségben lévő embereket is megvizsgálják
- olyan támogatott lakhatásokat hoztak létre a

hajléktalanoknak ahova a kutyáikat is bevihetik.

- 20-30 munkatársuk dolgozik az utcai speciális drog és alkohol szolgálataikban.
- van kerékpár-javító műhelyük is, ahol hajléktalan

dolgoznak,

- építőipari, festő tanfolyam ahol megtanulnak falakat

építeni és festeni (ez egy 6 hetes tanfolyam)

A nappali centrumban (nappali melegedőben) 24 órában vannak munkatársak, akik szerveznek a hajléktalanoknak különböző tevékenységeket, mint pl. zene csoport, csoportfoglalkozás, főzési ismeretek, depresszió ellen különböző mentális foglalkozások hogy visszatérjenek a társadalom egészséges vérkeringésébe.

**HOSTEL 146 Mare Street Hackney London E8 3SG (gyakorlati helyem)**



Mare Street-i Intézmény el van látva, 60 ágyal a 17 – 65 év közötti hajléktalan férfiak és nők számára. Különösen az utcai hajléktalanok, sokféle szükségét szenvednek, bele érteve, hogy mentális problémákkal is küszködnek valamint nagy része szerhasználó és támogatásra van szükségük.



*A felújított Mare utca szálló*

Az Intézmény Hackney város negyedben található és a főváros támogatása által lett felújítva 1996-ban.

A beruházás “a változás helye” című programsorozat folytatása volt. Felszerelésében komfort fokozatában a legmagasabb kategóriába sorolható.



*A recepció*

A mindenre kiterjedő átalakítási program a kényelmes elhelyezés, szállás egy rendkívüli magas standardnak felel meg. Egy szinten 15 lakrész található és azon belül pedig 4 lakásonként külön mágnés érme nyitja az ajtót. Tehát nem tud mindenki csak úgy járkálni a másik ember, lakó terénél folyosóján csak a sajátjánál, és nem találkozik naponta legfeljebb 1-2 lakótársával a 60-ból.

Az épületben 10 lakás konyhával, mosógéppel is el van látva, tejesen önálló lakásnak felel meg.



*A szobák*

A projekt felajánl egy max. két éves időszakot. Ez alatt az idő alatt a lakók kapnak egy szociális munkást, aki egyenként dolgozik minden egyes klienssel használva a “gyakorlati felépülési modellt” feltérképezi a szükségleteit, és segíti megtalálni a megfelelő képzést, segítséget, támogatást és fejleszteni a szükséges, elengedhetetlen képességeket, hogy majd ki tudjanak költözni és önálló életet tudjanak élni.

A szálló felajánl különféle szolgáltatásokat a klienseknek különböző időszakokban, amíg bent laknak mely a változást segíti elő. Szomszédságukban van az egészségi tanácsadói centrum kikkel nagyon jó partneri viszonyban vannak.

Felépülésüket nagyon sokféle programmal színesítik, hogy elősegítsék számukra az elkötelezettséget és így ez által könnyebben visszatérjenek a polgári életbe. Ennek érdekében a szolgáltatásokkal kapcsolatban megkérdezik a véleményeiket is és kérik, hogy foglaljanak állást véleményük mellett. A mindenre kiterjedő segítség feljogosítja lakóikat, hogy felelősséget vállaljanak önmagukért, életükért.

### **A munkatársi csapat összetétele (TEAM)**

1 Project Manager  
5 Senior project workers (tapasztalt)  
2 Night Workers (1 FT & 2 PT)  
1 Complex needs worker  
1. Activities Development Worker

2 Deputy Managers'  
4 Project Workers  
2 Cleaners  
1 Part time Resettlement worker  
1 Admin worker

1 Receptionist  
1 Supported Housing Officer (SHO)

1 Maintenance worker

- Intézményben.
- mentális/ szociális/jogosultságokról ismerete
- szakképzettek, nekik nincsenek klienseik. 1 teljes és két részmunkaidős munkatársuk van.
- szervező munkatárs szervezi a szabadidős tevékenységeket.
- Támogatott lakást
- A deputy manger a egyik a bevételt illetve a másik a beosztást intézi.
- Az admin worker-nek nincs kliense ő
- 9-10 hónapig tanul az intézményben.

**146 Mare Street széleskörűen felajánl többféle készséget, képességet fejlesztő programokat lakóinak melyek a következők.**

- A Greenhouse Egészségügyi szolgálati központ és a St Mungo's partnerek az alapvető egészségi szolgáltatás hozzáférésehez
- A rendszeres és alkalmoszerű programok, események, tevékenységekre melyeket a programszervező munkatárs szervez.
- Hozzáférést biztosít a Komplex szükségleteket segítő munkatárs, aki elérhető abban, hogy segítsen a mentális, egészségi problémák, vagy függőségek kábítószer, alkohol használat csökkentésében illetve megszüntetésében
- A polgári életbe visszatérést elősegítő munkás is elérhető, hogy segítsen kiköltözni a Mare utca 146-ból saját állandó lakásba.
- Internet kávézó. 8 db számítógépet biztosít ingyen lakói használatára. Hetente jár ki egy számítógép használatot ismertető munkatárs, aki megtanítja őket a használatra.
- Zene Stúdió, nyitva van egyszer egy héten
- Könyvtár
- Tornaterem, mely naponta nyitva van
- Kreatív írók köre. Egy önkéntes tartja egyszer egy héten

- Művész stúdió. Hétfőtől péntekig
- Főzés hetente. Egyik hétvégén főzés, másik hétvégén sütés van. Erre is járnak önkéntesek segíteni.
- “Nyitott ajtó” program révén pedig kimennek a városba, a közeli moziba Empire House. Ez attól függ mennyi pénzünk van illetve hány jelentkező. Most épp 6 jelentkező volt. Ebben az évben eddig még nem voltak kint. (március)
- Havonta szoktak kávé reggelit tartani (10.30-13) a lakóknak, amikor találkoznak, beszélgetnek a lakók egymással. Közösségi élet.
- A társas játékokat (Quiz, games) különböző időpontokban szokták tartani.

Hat önkéntes jár hozzájuk rendszeresen a programokra. Utazással, ebéddel (ha a főzésre megy) illetve a az önkéntesek számára szervezett képzésekre járhatnak intézményen belül, valamint fél év után esélyesek arra hogy meg pályázzanak egy állást.

A festő, mázoló képzésen én is részt vettem egy nap és így betekintést nyerhettem a napi tevékenységeikbe, munkájukba. Meg tanulnak falat festeni, dekorálni különböző technikákkal, sablonokkal. Vászonra is festenek, ami szépen keretbe van téve így azzal falakat is szépen lehet dekorálni.

## Az Internet Kávézó



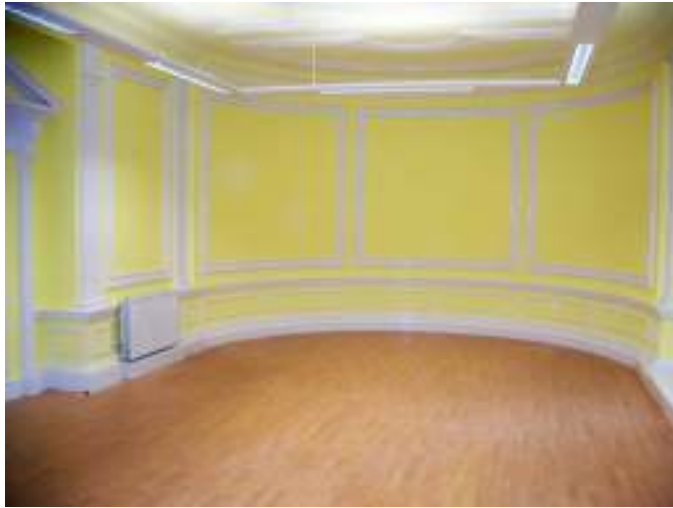


A legkorszerűbb elvárásoknak lett kialakítva a számítógép terem ahol egyszerre 6-8 tudnak internetezni.



*Egyszemélyes apartmanok*

*Közösségi terem*



A könyvtár



Ebbe a szállóba úgy kerülhetnek be a hajléktalan emberek, hogy az utcai szociális munkások ajánlják vagy a nappali melegedő szociális szakemberei küldik őket, mert megállapították a rászorultságukat.

A pult mögött ülnek a szociális munkások (keyworkerek) 24 órában, 8 órás műszakban, akik fogadják a hajléktalan embereket illetve azok látogatóit. A látogatók a naplóba bejegyzik (visitors book) a nevüket és az érkezési, távozási időpontot. A szociális munkás figyelemmel kíséri a lakókat, a 60 főt, hogy kik mentek el a házból illetve kik tértek haza. Az előtérben 8 számítógép áll rendelkezésükre, hogy Internetezzenek. A polcon hasznos dokumentumok vannak, mint pl

- lakók nevei, ágylista
- St Mungo's telefonos lista
- felmerülő problémák, gondok dossziéja
- szerződések
- látogatók bent alvása (hétvégén)
- csomagok
- szobák leellenőrzése
- bérlet igénylése
- egészség, biztonság
- sürgősségi ágyak
- ágyak
- ügyfél számítógép használatának listája
- tornaterem, zeneterem igénybevételének listája

A házban az 5 szinten 60 hajléktalan ember él. 15 fő egy szinten. Minden szobának van mosdója, ahol zuhanyzó és WC található. A konyha és a mosókonyha közös, de abból kettő található minden szinten. Vegyesen élnek férfiak, nők a szinteken. Minden szinten van, olyan szoba ahol, van egy lakosztályban nappali és konyha is. Ők azok, akik már készülnek az önálló életre gyakorlatilag is. A 60 hajléktalan emberből jelenleg 2 ember dolgozik. A szociális-munkás házi telefon (mobil) készülékkal megy fel a szintekre, ha valakivel szeretne beszélni (gondozni) illetve ha a szoba vizitre megy délutánonként (15 órakor). Szoba vizitre felmegy a szolgálatát befejező illetve kezdő munkatárs is. Délután és éjszaka mindig két munkatárs van szolgálatban. Az átadáskor átbeszélnek egyenként a lakókat (60 fő) kik vannak itthon és kiket láttak illetve a „veszélyes” lakókat (15 fő).

Egy héten egyszer **Dráma csoportot** is tartanak (pszichológus) mely 18 alaklomból áll. Én épp a 4-ik csoportfoglalkozáson vettem részt, ahol 4- vettem részt, és ami

szünetekkel együtt 3 órás volt. Különböző érzéseket, szituációkat játszottunk el, és dolgoztunk fel nagyon kreatívan.

A Mare utcai szállóra a lakók bejöhetnek alkoholos állapotban is, és akár bent is fogyaszthatnak alkoholt. A szociális munkás biztatta, az alkoholos állapotban hazaérkezett lakót, hogy menjen fel a szobájába és pihenjen le, amit nyilván nem tett. Az ügyfél nem akart pihenni, mivel vitatkozni volt kedve. Ilyenkor próbálják „csendben” tartani, hogy ne csapjon nagy zajt, hogy a körülöttük lévő szomszédok ne tegyenek feljelentést ellenük, mert ha sok feljelentés érkezik hozzájuk, akkor az Önkormányzat megvonja a támogatást Tőlük. A szobájukban a lakók cigarettázhatnak is. Nincs szabály arra vonatkozólag, hogy kell-e takarítaniuk vagy sem, vagy mosni, vagy stb. Önálló emberek, nincsenek kötöttségek sem ahhoz, hogy a szállón lakjanak. Szabadon ők döntenek el, hogy mit szeretnének csinálni a szobájukban rendet tartanak-e vagy sem. Szoba vizitkor lehetett látni a nagy különbségeket. Van, akinek szép tiszta a szobája és van, akinek halomba van a szennyes ruhája.

Azok a lakók, akik párkapcsolatban élnek, de a társuk nem velük lakik, arra az a szabály vonatkozik, hogy kétszer egy héten fogadhatják a társaikat, hogy ott is aludjanak.

Mozgássérült hajléktalan ügyfelük nincs. Azonban van az épületben számukra kialakított mosdó, lift és tudnak fogadni.

**A zene szobát** mely az alagsorban található kétszer használják egy héten Hétfőn du.19-21, és Csütörtökön du. 14-16 óráig. ahol elektromos gitár (2) dob, 1 db. pianínó, és zene-komponálási lehetőség van. Általában 7-8 ember szokta igénybe venni egy héten.

**A tornateremben** van 2 futópad, szoba bicikli, illetve súlyzók és has-pad.

Van egy olyan **szoba** az épület bejáratnál, amely felvételi-iroda, ahol folyik a gondozás. Ott van video kamera is mert rögzítik az egész felvételi folyamatot illetve egyéb gondozást. Ebben a szobában van egy olyan szekrény is, ahol a drogos hajléktalan embereknek tudnak adni steril tűket, fecskendőket, steril eszközöket (pici kanál a por keveréséhez és keverő eszköz) valamint tudnak adni gumi óvszereket is a prostituáltaknak. Van nyilvántartási dossziéjuk, amiben nyilván tartják név szerint, hogy ki mikor pl. mit vett igénybe. A 60 lakóból 12-n veszik igénybe a fent említett eszközöket. A veszélyes hulladékokra is adnak ki dobozokat.

## A Mare streeti gyakorlati nap eseményei:

Reggel 8 órakor van az átadás, átvétel két - két fő. Esemény naplóban rögzítenek minden fontos történetet a lakókkal kapcsolatban. A többi munkatárs 9-10 órára megy dolgozni és 16-17 óráig vannak.

A délutáni műszakra 15 órára jön szintén két munkatárs akik 22.30 ig vannak. Itt a Mare utcában a heti munkaidő 37,5 óra.

Délelőtt 12 óráig egyik munkatársnak végig kell ellenőriznie, az öt szintes házat, hogy minden működik e. *Health and Safety checklist*.

Égők, lámpák égnek-e, füstjelzők, beépített kamerák, poroltók megvannak-e, nincsenek e megrongálva valamint a vészkijárat ajtók zárva vannak-e illetve, az egyéb biztonsági elektronikai berendezéseket védő ajtók zárva vannak e.

A konyhákban, szintenként ellenőrzik, a mikró-k, elektromos tűzhelyek, mosógépek meglétét illetve áramtalanítását. Ablakokat hogy ne legyenek nyitva, amikor fűtenek, illetve ne legyenek nyitva azok az ajtók, amelyeken csak a mágnes érmével lehet bemenni egyik részről a másikra.

Főlszinten a nagy konyha berendezései, továbbá az előadóteremben a projector, tennis asztal, számítógépek és egyéb értékes tárgyak megléte. Ilyenkor még a folyosón lévő tisztaságot is ellenőrzik és a közösségi helységeket is hogy tiszták e.

Az irodában de. kb 10 óra körül porszívóznak, a munkatársakat kerülgetve, majd délután 16 körül ismét.

Délelőtt elég nagy a forgalom, elég sokan megfordulnak a házban.

Vannak, akikhez látogatóba jönnek, illetve vannak, akik előadásra jönnek. (ki szokták adni a társalgót bérbe különböző előadásokra) Ehhez két naplót is használnak a rögzítéshez.

## Napló tartalma

Dátum

Látogató neve

Kihez jöttek látogatóba/ vagy milyen csoportra

Szoba szám

Érkezési időpont

Távozási időpont

Éjszaka

## Van egy másik napló (ívek) amibe naponta vezetik a lakók befizetéseit

Dátum

Számla sorszáma

Lakó neve

Szoba száma

Összeg

Aláírás

Eseménynapló olvasása hétvégén történt eseményekről.

- Rob-nek ellopták a biciklijét a ház elől három napja. Csak most szólt, már nem tudnak mit tenni a történetek után 3 nappal.
- Van aki elvesztette az ajtó kulcsát illetve a mágnes kártyáját. Fizetnie kell érte, hogy újat kapjon (5 font)
- A karbantartó intézi a zuhanyzó fej cseréjét, nem jön kellő mennyiségben a víz belőle.
- Volt, aki megkérdezte, a hétvégén a recepciónál, hogy gyereket hozhat-e a szállóra a főzési csoport alkalomra. Nem lehet hozni volt a válasz mivel vannak szerfogyasztó emberek (alkohol, drog) és a gyerek-gyerekek megijedhetnek ha látják őket, valamint vigyázni kell rájuk, nem hagyhatják őket felügyelet nélkül egy pillanatig sem. És max két látogatót hívhat valaki magához egy főzési alkalomra.
- Egyik lakó barátnője hányt, rosszul érezte magát éjszaka. Elképzelhető hogy cannabisz terméket fogyasztott. Kihívták hozzá az ambulanciát.
- Jött olyan látogató, aki korábban ki lett tiltva, nem mehetett fel látogatásra.
- Hétvégén voltak gokatrozni a programokat szervező munkatárssal (Charlotte) összesen kilencen. Öten a Mare streetről 4 pedig a Kenworthy és Glynn utcai házból.
- O. W-hez jöttek a hétvégén, a nap folyamán hárman (3 férfi) különböző időben. Mindegyik egy kis időt töltött el nem biztos benne, de elképzelhető a szociális munkás szerint, hogy a szállást szex munkára használja.
- Veszekedés volt S & L & A között a recepció előtt szombaton.

Közvetlen szemtanúi voltak a veszekedésnek a szoc munkások.

Ad tartozik S-nek pénzzel, mert kapott tőle drogot. Szüksége lenne a pénzre, mert kevés van neki, barátnője pedig L terhes. A szociális munkások kérték őket, hogy csillapodjanak le, és menjenek fel a szobájukba. (mindhárom lakó). Nem sokkal később, ahogy utánuk mentek a szoc. munkások, látták, hogy L mobilján telefonál és A. kiabál, hogy ki innen és az ajtót rúgja. Néhány perc múlva feltűnt S is a szobájából és elkezdett kiabálni A-mal. Ad-m egyre agresszívabb lett és nem úgy nézett ki mint aki fékezne az indulatait illetve a szobájába bemegy így az egyik munkatárs felhívta a kerületi rendőrséget.

A rendőr miután megérkezett a szállóra, felmérte, értékelte a történeteket. L. és A. elmondta a veszekedés okát, a pénzt és hogy Sel. megfenyegette A-mot, a konyhában egy késsel és a serpenyővel a kezében.

Felhívták az igazgatójukat, tanácsot kérve, hogy mi tévők legyenek ebben az esetben aki azt tanácsolta hogy Sel. hagyja el a szállást egy éjszakára, és ha A-am folytatja a korábbi viselkedését (drog használat,) akkor a Rendőrséggel lesz kimozdítva ebből a programból valamint S. és L. költözzenek egy másik szintre. Így a harmadik szintről az első szintre lettek át költöztetve a hétvégén.

Ha valaki pl. szóban (verbális) bántja meg, a lakótársát illetve a szociális munkását írásbeli figyelmeztetést kap, ha fizikai a bántás, akkor azonnal el kell távoznia a szállóról. Minden eseményről, **jegyzőköny** készül melynek neve.

**St Mungo's Incident Report Form** mely egy 4 oldalas dokumentum és tartalmazza a fontos információkat, mint pl:

- Időpontot,
  - Lakót illetve lakók neveit
  - Szociális munkás neveit
  - Tanúk neveit
1. Baleset, ami szükségessé teszi a kórházi felvételt
  2. Letartóztatása a kliensnek
  3. Anyagi kár a tulajdonában illetve intézményben
  4. Halál
  5. Házasságon (család) belüli erőszak
  6. Sürgősségi beutalás a kórházba
  7. Tűz
  8. Zaklatás, molesztálás, durva, erőszakos viselkedés
  9. Túladagolás
  10. Fizikai, testi, (meg) támadás, egy vagy több lakó irányában illetve gondozók felé
  11. Fizikai, testi megfélemlítés, fenyegetés
  12. Letartóztatják valakinek a tulajdonában lévő tárgyait
  13. Érdekeit kell védeni illetve oltalmazni –felnőtt
  14. Érdekeit kell védeni, oltalmazni –gyermek
  15. Önártalom, sérülés
  16. Szexuális támadás, lerohanás
  17. Öngyilkossági kísérlet
  18. Tolvajlás, fosztogatás,
  19. Verbális sértegetés
  20. Fegyver használata vagy előkerülése
  21. Más egyéb

*Hétfőn* újabb incidens történt és az Incident report Form újra ki lett töltve S-nek. Mert este 10. 20 kor, nagy zajt hallottak szoc. munkások, a szobájából a képernyőről közvetítve. Megnézték őket és látták, hogy S. és L. veszekednek és S. ledobta a földre a saját televízió készülékét, valamint elég agresszív volt a munkatársak felé is. Mindketten, kaptak írásbeli figyelmeztetést, (Incident report form). S. antidepresszáns szed és másnap (kedden) a gondozója megbeszélte vele, hogy elkíséri az orvoshoz mert lehet, hogy gyógyszerbeállítás szükséges. Beleegyezését adta.

*Kedd* S. kedd este 11.15, kor csúnyán beszélt a szociális munkásával és ezért újabb figyelmeztetést kapott. Azt mondta neki, mármint a szo.c munkásának, hogy nem akar vele beszélni valamint hogy idióta és ne zaklassa.

### **Heti illetve napi események.( Március 28-tól április 1)**

**Hétfő:** Tornaterem nyitva egész nap és a Művészeti terem (Art club) este 7-től 9 ig.

**Kedd:** Tornaterem nyitva egész nap valamint Kreatív írók (Creative Writing) csoportja este 6-8 ig.

**Szerda:** Tornaterem nyitva egész nap illetve Fotózás (Photography field trip) 12-től és este, Hackney Empire Theatre "My funniest year" című filmet nézik meg hatan.

**Csütörtök:** tornaterem egész nap nyitva, valamint Kávés reggeli lakóknak (resident coffee morning) 11.30-tól 13 óráig, valamint Art club 2-4 ig és Music studio 3-7 ig nyitva van.

**Péntek:** tornaterem egész nap, egészséges életmód-főzés (Healty eating cooking) 3-5 ig

**Szombat:** tornaterem egész nap, és filmvetítés (Movies in projector room) 12 től.

**Vasárnap:** tornaterem egész nap

Naponta, fizetnek a lakók a szállásért, mivel heti befizetések vannak. Azonban van egy lista amelyiken szerepel azon lakók nevei is, akiknek már aktuális a befizetés és még nem fizettek ki a szállást.

*Kedden* részt vettem az egyik munkatárs (Rita) beszélgetős csoport foglalkozásán, ami 13.30-tól 15 óráig szokott tartani a szerhasználók (drog, alkohol) számára. Elmondása szerint a 60 lakóból, 40-45 ember szerhasználó. Általában 6-7 szoktak eljönni a a csoport alkalmakra ahol különböző témákról szoktak beszélni mint pl család, önálló élet. Általában, a lakók témáját szokták együtt feldolgozni kedves, baráti hangulatban. Erre az alkalomra jár egy önkéntes is. Előkészítettük a szendvicseket, innivalókat csak erre az alkalomra nem jött el senki. Nem kötelező ez a csoport csak ajánlott, mint minden egyéb csoportfoglalkozás.

*Szerdán* részt vettem a fotós (alkalmi) foglalkozáson. Négyen ígérték a 60 lakóból, hogy eljönnek és végül két lakó jött el. 12 órakor találkoztunk egy kis tea, kávé, sütemény mellett és először megbeszéltünk a helyszínt, amit az egyik lakó ajánlott fel-a közeli Viktória parkot, mindenki jó ötletnek tartotta.

Bár esett az eső, de senkinek nem okozott akadályt (én azt gondoltam, biztos elmarad, de nem maradt el emiatt hogy esett az eső). Vettük az esernyőnket, esőkabátot és elindultunk egy kanális (csatorna) mentén. A foglalkozásokat, szervező munkatárs, és a kreatív, művészeti festést végző önkéntes munkatárs, és két lakó valamint én. A csatorna mentén kis hajók voltak kikötve melyeken emberek élnek az év minden évszakában. Lehetett látni, hogy valóban ott élnek a tulajdonosaik is, mert némelyikből füst áradt ki a kéményből másik hajónak a tetején fa volt, valamint nagy részén volt dekorációként a tetején vagy az elején virág. Amint elhaladtunk mellettük némelyikbe akaratlanul is beláttunk amint éppen dolgozik valaki a számítógépen vagy a konyhában lévő gyümölcsöstálat.

Több mint egy óras sétát tettünk a Viktória parkban, amit épp most restaurálnak. Az egyik lakó azt mondta, hogy kb. 120 éves a park, és még Viktória királynő támogatásával épült. Azóta, nem nagyon volt felújítva már szükségessé vált a sétáló utak miatt. Gyönyörű a park, annak ellenére, hogy fel van forgatva mivel tavasz van és virágoznak a fák, (magnolia) és a nárciszok is nyílnak valamint tulipán ágyások is nemsokára. Mindenki azt fotózott le, ami neki tetszett. Mindenki kapott, egy egyszeri használatos fényképezőgépet, amit majd előhívnak és egy szép kollázs készül belőle.

Amint visszatértünk az Intézménybe megbeszéltük tea, kávé, és egy kis ropogtatnivaló mellett a látottakat. Mindenki jól érezte magát és jó hangulatban távozott el. Ella az önkéntes munkatárs kiértékelő lapot tölt ki még a lakók jelenlétében a látottakról, halottakról és az ők is aláírták.



A nap folyamán 3 - 4 szociális munkás dolgozik a lakókkal. Mindegyik tudja az időpontot, ami meg volt beszélve. Bemennek a főbejárat mellett lévő kis irodába valamint, az előtérben beszélgetnek (gondoznak) illetve van aki elkíséri gondozottját orvoshoz, munkaügyi központba (job center).

Egyik munkatárs török származású, és Ő segíti a törököket a munkavállalásban, letelepedésben mivel beszéli a nyelvüket. Őt naponta más Intézményből is felkeresik általában, két-három fő.

Délután mindig 15 órakor **Handover** van- **Átadás** amikor a délelőttös munkatárs átadja a délutánosnak a műszakot. Elmondja, hogy mi történt a délelőtt folyamán, amit be is jegyzett a füzetbe (abból olvassa fel) valamint átveszik név szerint a 15 (sebezhető, érzékeny) lakókat. Befizetések. Utána, pedig a megmaradtakat, akiket láttak a nap folyamán, kiről nem tudnak pl. kit láttak régen.

Még mielőtt leülnének az átadásra együtt felmennek a házba és végignézik a lakókat, szobavizitet tartanak. Ha otthon van a lakó Ő nyit ajtót, ha nincs akkor a szoc. munkás kinyitja az ajtót és benéz a szobába, leellenőrzi, hogy minden rendben van-e.

Minden szociális munkás, hozzáírhat a lakó gondozási lapjához így képpen van vele bárki, nem csak a gondozója, hanem bármelyik munkatárs a szervezeten belül.

Kora délután, bekísér egy szociális szakember egy hölgyet, egy éjszakára szállásra, a sürgősségi ágyra (emergency bad-ra). Amint rendezik majd számára a státuszát milyen jogosultság illeti meg és kapja a támogatást az államtól, csak akkor vehetik fel a hosszú távú szállásra.

### **A St Mungo's szálló hétfői, napi eseményeiből.**

J. hangosan hallgatta, a zenét. Szomszédból át telefonáltak miatta.

Egy lakó a kulcsát újból elveszítette, fizetnie kell érte 5 fontot.

Tim H. –át napok óta nem látta senki. Minden nap figyeljük, kérdezzük ki látta? Sürgősségi mentőszolgálat, Rendőrség is értesítve lett. Eltűnése után egy hét után megjelent a szállón. Elmondta, hogy utcán volt és aludt egy hétig. Eléggé megviselt, piszkos ruhában érkezett haza. Munkatársak szerint biztos keményen italozott. Általában várnak egy hetet a lakók után, ha nem érkezik vissza, akkor megszüntetik a férőhelyét.

J. F hez jött egy látogató, aki elmondta, hogy 18 évet ült a börtönben. J elég furán viselkedik mostanában. Figyelni kell rá.

### **A Mare utcai szálló Házi szabálya.**

Szeretnék, ha minden lakónk biztonságban és jövedelemmel élne itt a házban ehhez szükséges a ház szabályainak a megértése és betartása.

1. Az alkohol fogyasztása csak a lakó szobákban van megengedve. a közösségi helységeken nem.
2. Ha valaki gyanúsnak tart valakit, hogy helytelenül használja a drogot vagy terjeszti, vagy aggódik saját maga miatt akkor ezt nyugodtan, bizalmasan elmondhatja a szociális munkásnak.

3. Mivel közel vannak a szomszédok, házai lakó épületei 11 óra után kérjük, hogy a zajt minimálisra csökkentsék.
4. Ha a tűzjelző berendezés megszólal, akkor a vészkijáratokon lehet távozni az épületből, valamint a szociális munkás utasításait kell követni. Nem kell a poroltó készülékeket használni. Nincs cigarettázásra kijelölt hely illetve szabály az épületben, lehet az udvaron és a szobákban egyaránt.
5. Ha valaki két nap nem jön haza a szállásra és nem szól egy munkatársnak sem, akkor mi eltűntnek nyilvánítjuk. Kérünk mindenkit, hogy amennyiben tud, szóljon távozása előtt.
6. A saját maguk és mások jövedelme segít a projektet biztonságban és tisztán tartani. Ezért kérünk mindenkit, hogy a szűrős, hegyes (fecskendő, borotva) tárgyakat a megfelelő tárolóba helyezték.
7. Kérjük, hogy tartsák tiszteletben azokat az embereket, akik itt élnek és dolgoznak a szomszédságunkban.
8. Az erőszak, durva megfélemlítő viselkedés, nem megengedett a szállón. Kérjük, hogy tartsák tiszteletben azokat is, akik a projekt részei: munkatársak, lakótársak, látogatók.
9. Nincsenek megengedve a pornográfia és a rasszista magatartásmód.
10. Ha valakinek szüksége van valamilyen anyagra, képkeretre a szoba díszítéshez szóljon a munkatársaknak és 48 órán belül teljesítve lesz. A falfirkálás nincs megengedve a házban.
11. A veszélyes tárgyakat legyenek szívesek átadni, mint pl. kés. Mi nem engedjük meg ezeknek a tárgyaknak a használatát, de megőrizzük és a szállóról való távozáskor átadjuk.
12. A látogatók 9.30 és este 8 óra között jöhetnek látogatóba, valamint 18 éven felülieknek kell lenniük. A 18 éven aluliak csak a recepciónál tartózkodhatnak, a lakók szobáiba nem mehetnek fel. A látogató a recepciónál szól, hogy szeretne meglátogatni valakit és amennyiben a lakó is szeretné, akkor felmehet a szobába.
13. A konyhát használat után tisztán kell hagyni és a szemetet a szemetesbe rakni.
14. Biztonsági okokból az elektromos tűzhely használata nincs megengedve a lakószobákban.
15. A lakók felelősek a szintjükön a szobájukért és a folyosón lévő konyháért, hogy tiszta legyen. valamint, hogy ne legyen tűz.

A munkatársak ezt naponta leellenőrzik.

16. A szoba teljesen be van rendezve minden szükségessel, hogy komfortosan éljenek. Szólni kell a munkatársaknak, ha valami elromlott és nem működik, vagy ki kell vonni a forgalomból, mert veszélyes.
17. A bicikli tartása nem megengedett a házban és a szobákban. (a falak tisztán tartása végett)
18. Mindenki felelős a szoba kulcsáért valamint a mágnes kártyáért. ha pl. valaki elveszíti vagy ellopják tőle, 5 font ellenében kérhet és kap újat.
19. A lakóinknak a támogatásokat a kerületi Önkormányzattól kell igényelniük és ezért 4 napon belül be kell jelentkezniük, hogy időben megkaphassák. Ha valaki nem jelentkezik be 4 napon belül, veszélybe sodorja a lakhatását. ha bármilyen nyomós okból nem tudta ezt megtenni akkor jeleznie kell minél hamarabb a szociális munkásnak.
20. Kutyát, macskát csak a beköltözéskor lehet hozni. Ami után már a lakhatás elkezdődött nem lehet vásárolni állatokat és a szállóra hozni.

Amennyiben megtörik ezeket a szabályokat, mi figyelmeztetni fogjuk önöket. Ha pl. valaki ezt továbbra is folyamatosan megtöri, megszegi, akkor megkérjük szépen, hogy hagyja el a szállót.

**A Lakók dossziéja a következő adatlapokból tevődik össze.**

- 1. ÖSSZEGZŐ**
- 2. BEKÖLTÖZÉSI ALAP INFÓK (tűzvédelemi infó, szálló infó)**
- 3. FELMÉRÉSEK-AKCIÓ TERVEK**
- 4. ELŐREHALADÁSI FELJEGYZÉSEK-SZOCIÁLIS MUNKA (napi, heti, megfigyelések, bejegyzések) (Progress notes)**
- 5. BESZÁMOLÓK (más Int. részéről)**
- 6. SZÜKSÉGLET FELMÉRÉSEK (veszélyességi felmérések)**
- 7. LAKHATÁS-SZEMÉLYES JÖVEDELEM**
- 8. FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS, FIGYELMEZTETÉSEK, FELSZÓLÍTÁS**
- 9. EGÉSZSÉG, GYÓGYSZEREK**
- 10. SZENVEDÉLYBETEGSÉGRE VONATKOZÓ FELJEGYZÉSEK**
- 11. VISSZATÉRÉS A POLGÁRI ÉLETBE FELJEGYZÉSEK (2 éven belül)**
- 12. MENTÁLIS EGÉSZSÉG, FELJEGYZÉSEK**
- 13. KÜLÖNBÖZŐ, EGYEBEK**

## **14. JELENTŐSÉGTELEJES FOGLALKOZÁSOK (tréningek, tanfolyamok)**

## **15. KAPCSOLAT MÁS SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓKKAL (Bíróság)**

A 3 számú kérdőív nagyon sok információt megad a kliensről hogy  
- hol született európai vagy ázsiai, és egyéb kontinensről származik?  
- fehér vagy, fekete vagy kevert?  
Valamint, ha fehér, akkor Angol, Skót, Welszi, Észak Ír, Ír, stb  
Ha fekete, akkor Afrikai, Karib, stb  
Ha Európai akkor milyen?  
Ha Kínai akkor milyen?  
Ha Indiai akkor milyen?  
Kevert stb

**A SZÜKSGLÉTEFELMÉRÉS tartalmazza az alábbi tényeket.**

- 1. Droghasználó**
- 2. Alkoholhasználó**
- 3. Fizikailag beteg**
- 4. Mentálisan beteg**
- 5. Tanulási nehézség**
- 6. Anti szociális viselkedés**
- 7. Játékszenvedély**
- 8. Mozgásában akadályozott**
- 9. Utazásban akadályozott**
- 10. Párkapcsolat**
- 11. Van-e kutyája**
- 12. Volt-e már valahonnan kimentve**
- 13. Gondoskodást elhagyó**
- 14. Terhes**
- 15. Menedéket kereső**
- 16. Elhagyták, otthagyták**
- 17. Szexuálisan megtámadták**
- 18. Egyebek**

**Az Akció terv pedig a St. Mungo's Outcomes Star nyomtatvány kitöltése alapján válik nyilvánvalóvá, hogy mely területek azok a kliens életében ahol segítségre van szüksége. Ez egy 10 csúcsot ábrázoló csillag és mindegyiknek 10 fokozata- skálája van. És 3 havonta értékeli át újra.**

1. Motiváció, személyes felelősség
2. Gondoskodás (önmagáról), képességei
3. Pénzel való bánása, menedzselése
4. Szociális hálózata, kapcsolatai
5. Függőség
6. Fizikai egészségi állapot
7. Mentális egészségi állapot
8. Amivel az idejét leginkább tölti
9. Szállás, lakhatás menedzselése
10. Bántások, kezelése

Ez még kiegészül az alábbi témákkal is

11. Kiköltözés
12. Más, ötletek, panaszok, problémák
13. Más, ötletek, panaszok, problémák visszajelzések a szolgáltatásról
14. Akció terv (időszerű terveket, korszerűsítés, amelyek szükségesek

**A Szükséglet felmérés kérdőív (Need assesment) a fenti 10 pontot részletesen elemzi (körüljárja) hogy érthetőbb legyen minden a segítség folyamán a klienssel kapcsolatban valamint, hogy hatékonyabban tudjon segíteni a segítő szakember.**

**Minden kérdés után (10) fel van téve az alábbi néhány kérdés, ami nagy segítséget nyújt számukra a gondozás során.**

- Mik az erősségei ezen a területen?
  
- Mit szeretne, mi változzon maga körül?
  
- Van valami, ami történt a múltban, ami segíthet abban, hogy megtegye ezt?
- 
- Van valami, ami történt a múltban, ami nem segít abban, hogy meg tudja tenni ezt?

- Hogyan tudnak mások segíteni neked ebben?

### **A Te Céljaid és törekvéseid:**

Hogyan reméled, hogy valóra váltod ezt a területet (félteve őrzött álmaid)?

Mit érzel, tud menni ez rossz irányba is –hogyan intézkedsz, akkor?

Szociális munkás észrevétele, megjegyzése.

### **ESETLEÍRÁS!!!**

**D. C** 10 éve hajléktalan Ír származású. Szüleivel megromlott a kapcsolata, fiát a nagyszülők nevelik. Két hónapot lakott egy szállón majd 5 hónapot egy másikon ahonnan ide került. Problémái voltak az ottani szociális munkásokkal.

Partnerkapcsolata is 15 éves. Elmondása szerint barátnője szoktatta rá a drogra.

Az előző szállón már elkezdett járni egy metadon programra. Ahogy átjött egy másik zónába-kerületbe (2010) a szociális munkások áthelyezték a szolgáltatásokat a helyi zónába kerületbe. Minden nagyon közel található a Mare utcához. Pár perc alatt gyalogosan is megközelíthető.

1. Orvosi rendelő.
2. Job center- munkaügyi központ
3. Lifline center- Szenvedélybetegek centruma
4. Council- kerületi Önkormányzat

- Ideiglenes támogatást kap, ami 162.17 hetente és ebből fűtésre, villanyra 8.96.font meleg vízre, 2.91. fontot fizet. Tehát összesen hetente 11.87 kell a szállóra fizetnie a többit az Önkormányzat fizeti ki.

Beköltözésekor D. elmondta, hogy 30 fontot költ naponta drogra, 15 éve droghasználó.

### **D. dossziéjában a napi feljegyzések.**

- felhívták a kerületi állatorvosi rendelőt, mert a kutyája meg volt fázva, nem kapott gyógyszert.
- eléggé semleges magatartást tanúsít a gondozás során
- a metadon program mellett (Valium) használ még heroint és amfetamint
- volt metadon recept felíratáson
- jár az írói klub alkalmakra
- az írói és zenei foglalkozások érdeklik a meglévő programok közül. Ezeken vesz részt.
- szociális munkás váltás volt nőről férfi-re, mert kötekedett a női gondozóval „kiss me”
- élvezi az írói programot
- zeneszámot írt
- volt rá eset, hogy többször is elfelejtett elmenni az orvoshoz a gyógyszer felíratásra (metadon)
- nagyon konfrontáló a viselkedése, kiszámíthatatlan, szeszélyes
- kutyája nincs mindig pórázon. Szoba vizitkor megijesztette az egyik női munkatársat a kutyája.
- nagyon bomlasztó a viselkedése
- barátnőjének oda adta a szoba kulcsát, amit nem lenne szabad
- hajthatatlan lemondani a drogról

- az amfetamin tablettáktól nagyon hiperaktív és olyankor nagyon ijesztő
- Újév közeledtével a női munkatársakat átölve akarja köszönteni. Tudatosítják vele, hogy vannak határok, amiket be kell tartania.
- tudatják vele, hogy a negatív viselkedései, mind a drog fogyasztásának tulajdonítható
- felveszik a kapcsolatot a drog központban is a szociális munkásával- elmondják a szállón való viselkedéseit, kéri az együttműködésüket
- figyelmeztetést kapott, hogyha nem kontrolálja viselkedését, szankciókat fog kapni és végül pedig elveszíti a helyét a szállón
- feltevődik a kérdés a szociális munkások között, hogy hogyan segítsenek D-nek úgy, hogy ne veszítse el a lakhatását
- Tudatni kell vele, hogy felelősséget kell vállalnia a tetteiért. A drog használata maga után vonja a különböző negatív viselkedési formákat
- sokszor hárit, védi magát mentegetőzik
- egyik nap paplannal a hóna alatt, kábultan érkezett haza. Kérdezték tőle, hogy hol töltötte az éjszakát és ő visszakérdezett, hogy mik ök - mármint a szociális munkások rendőrök?... Nem adott válasz.
- egyik alkalommal találkozott vele a buszon egy női munkatárs, akinek megmutatta a kést amit mindig magánál hord „krumpli hámozó” mondta. Meg akarja félemlíteni a munkatársakat és megmutatni, hogy ő milyen bátor férfi.
- ez év januárjában bejelentette, hogy a 15 éves kapcsolatát megszakította a barátnőjével. nem indokolta miért.
- eddig a barátnője takarított nála, de amióta már nem ját hozzá nagy kosz van a szobájában.
- nagyon ritkán használja a házban az internetet - számítógépet
- volt utcai szociális munkása jött találkozni a jelenlegi szociális munkásával
- ex. barátnője meglátogatta, passzív agressziót mutatott felé
- pár nappal később kibékült a barátnőjével. Az Ő múltja is hasonló D-hez, főként alkohol és drog jellemzi.
- DWP megerősítette, hogy D. beteg
- ESA elutasította kérelmét
- SAU –nál volt receptet irtani
- elveszítette személyi igazolványát, az újat postán vehette át
- stresszes volt nagyon hogy elveszítette a barátnőjét
- D.-nek új barátnője lett
- szomszéd házból át telefonáltak, hogy hangos a zene, végül lehalkította

### **Az alábbi akciók terv bemutatja D.C akciók tervét. (2011.03.11)**

**A terv**, amit a kliens azonosított és párhuzamosan mellette, amit a 10 ágú csillag „**sablon**” mutatott ki. Ezt havonta írják meg a gondozottaknak.

#### **Goal identified by client**

**A kliens által megfogalmazott célok.**

#### **Area of Outcomes Star**

**Nyomtatvány (sablon) szerint kimutatható problémák**

1.Figyelmeztetések

Folyamatosan figyelemmel kíséri a vezetőség, D.C. fizetési kötelezettségét, és hogy legyen a megélhetésére pénz. A lakhatást illetően az Önkormányzat fizeti az összeget, ami jól működik, csak arra kell figyelni, hogy ne szakadjon meg a folyamatos kapcsolat és legyen a megélhetését is biztosító jövedelme.

A fizetéssel (rezsi) többször vannak elakadási gondjai

2. A szobának a tisztán tartása és a személyes higiéné személyes gondoskodás, képességek

Folyamatosan ellenőrizve van a szobájának a higiénéje valamint, hogyan tartja tisztán a kutyáját. A munkatársak nagyon figyelik a lakótársait a folyosón, hogy nincs-e panaszuk a kutyájára. Mióta megszakadt a kapcsolata az ex. barátnőjével gondok adódtak (szenved) a takarítással kapcsolatban.

3. Egészséges legyen Fizikai egészség

D.C. támogatni kell, hogy tartsa a kapcsolatot az egészségügyi szolgálattal és szolgáltatásokkal.

Mióta regisztráltatta magát a helyi orvosi rendelőben, rendszeresen kell járnia (két hetente, havonta) mert ha nem, megvonják az egészségi járandóságát.

4. Betartani a gyógyszerelést és az orvosi időpontokat Mentális egészség

D.C. támogatni kell, hogy tartsa a kapcsolatot az egészségügyi szolgálattal és szolgáltatásokkal.

A Homertoni (SAU-tól) a Függőségi szervezettől át lett kérve az anyaga a helyi (kerületi) függőségi szervezethez.

5. Kiváltani a recepteket (kábitószer) és az időpontokra (orvosi) figyelni Szenvedélybetegség

Rita az a munkatárs a szervezeten belül, aki tartja a kapcsolatot a (SAU-val, Lifline) és hasonló függőségben lévő embereket segítő szervezetekkel.

Időpontok egyeztetése, rendszeres csoportfoglalkozások látogatása.

6. Munkába állási tréningek, kurzusok, tanfolyamok Időben ott lenni

Támogatva van, hogy képességeit fejleszthesse a szállón belül az írói foglalkozásokon valamint a zenei foglalkozásokon.

Fontos, hogy folyamatosan részt vegyen ezeken az alkalmakon.

7. A megbeszélte találkozók dátumai (szoc munkás) betartani és időben fizetni Másokat való megbántás, megsértés

Figyelemmel kísérni, hogy ne legyen szakadék, ne szakadjon meg a kapcsolata az orvossal és a különböző szakemberekkel

A St Mungo's nál legtöbb lakó az alábbi ESA -t kapja.

ESA	Employment Support Allowance	Munkanélküli támogatást ami 67 Font /hét
DLA	Disability Living Allowance	Mozgásukban korlátozottak csoportja- támogatási összege.

lower rate –alacsony 18 font /hét

mid rate- közepes 36 font/hét

high rate- magas 48 font /hét

IS Income Support

IB Incapacity Benefit

JSA Jobseekers Allowance Munkát keresők 65 font /hét



## **AZ Önkormányzattól az alábbi támogatásokat kapják az ügyfelek:**

HB Housing benefit

egy ágyas 240 font/hét

két ágyas 280 font/hét

három ágyas 320 font/hét

CTB Council Care Grants

egy személy 65 font/hét

két személy 85 font/hét

Social fund – Community Care Grants Budgeting Loans, Crisis Loans. anyit kapnak amennyire szükség van hogy a lakást lakhatóvá tegyék mint pl. gáztűzhely, hűtő, mosógép, ágy, szekrény, asztal stb vásárlására

State Pension 95 font /hét 65 év felett kapják Angliában

A Mare utcai szálló célja, hogy minden klienst (lakót) saját képességeinek mérten segítsen fejleszteni az önálló életre, hogy „saját” Önkormányzat által támogatott lakáshoz jusson és önálló életet éljen. Ha pl. valaki betegsége (mentális, fizikai) okokból nem képes az önálló életre, akkor azt pedig olyan Intézménybe juttatni ahol szakszerűen gondoskodnak majd róla.

Összehasonlítva a Magyarországi hajléktalan ellátással nagyon nagy különbséget látok támogatásban az Állam és az Önkormányzat részéről, ami nagyban segíti Őket, hogy ne maradjanak tartósan utcán illetve hajléktalanok.

Másrészt pedig a gondozás során nem várják el Tőlük, hogy rövid időn belül munkát találjanak és dolgozzanak, hanem a sokféle programok által is az a céljuk, hogy megtalálják azokat a területeket az életükben, ami közelebb áll hozzájuk és érdekli őket vagy szívesen csinálnák. Ehhez persze itt Angliában nem játszik közre az anyagi tényező a pénz, ami a létfenntartáshoz nagyon fontos tényező.

Nagyon tetszett az a sokféle segítségi mód, ahogy segítenek a hajléktalanoknak, hogy önálló életet éljenek.

**1. Mentálisan** a különböző egyéni és csoportfoglalkozások intézményen belül és kívül.

Az orvossal való folyamatos kapcsolattartás. Együttműködés.

A szenvedélybetegséget illetően különböző csoportfoglalkozások (drog, alkohol, játék)

**2. Fizikai egészség** – orvossal való kapcsolattartás, gyógyszerek felíratása

**3 Szociális.** Legyen lakhatási támogatásuk és egyéb egészségi vagy munkanélküli támogatás, amiből meg tudnak élni.

A foglalkozáshoz nyújtanak segítséget, az Intézményen belüli tanfolyamok melyekkel el tudnak helyezkedni, dolgozni.

## **Ehhez nyújtanak segítséget a szervezeten belüli foglalkozások, képzések.**

Festés, dekoráció, építkezés (kőműves munka) 6 hetes illetve 6 hónapos képzések

Asztalos munkák,

Számítógép ismerete, használata ECDL vizsga

Kertészkedés, kerti munka  
Biciklijavító műhely  
Főzés, italkészítés

### **A szabadidő hasznos eltöltése.**

festészet, grafika, olajvászonra,  
tornaterem  
zeneterem: billentyűs, húros hangszerek, ütős hangszerek, zen komponálási lehetőség  
írói kör  
egészséges életmód  
varrás, kötés, goblenezés, horgolás,  
filmklub,  
színházi előadás,  
társasjátékok,  
közösségi programok (fotózás, gokartozás, foci, bowlin stb)

### **Nagyon nagy hangsúlyt fektetnek a gondozás során a**

1. pénzkezelésre, beosztásra
2. hogy vállaljon felelősséget önmagáért, döntéseiért
3. hogy fenntartsa a lakhatását a szállón és majd a jövőben, ha a szállóról kikerül és önálló háztartása lesz
4. Fizikai, mentális egészségének a megőrzése, javítása
5. függőségek csökkentése illetve ne akadályozzák a mindennapi teendők elvégzésében, mint pl. munka, család, barátok, egészséges életmód
6. szociális kapcsolatok fenntartása, javítása
7. egyéb képességek, készségek fejlesztése

Az önálló élethez a feltételek az angliai hajléktalanoknál mind adottak. Rajtuk áll, hogy élnek-e vele vagy sem. Alkarnak e önálló életet vagy sem, mert minden segítséget megkapnak hozzá mind a szakemberektől mind pedig a Kormánytól.

### **A Börtönből szabadultak háza, otthona. Glynn and Kenworthy street hozzátartozik vezetés, irányítás szempontjából a Mare street-hez.**

Egy házban 5 férfi lakik, mindenkinek külön szobája van. A konyha, fürdő közös. Csak nappal van három szociális munkás, akik segítik őket, hogy megkapják jogosultságaikat illetve, hogy segítségük őket az életvezetésben. Most épp van egy üres helyük is, mivel egy lakójuk most költözött ki a napokban egy Önkormányzat által támogatott önálló lakásba.

Évente általában 2 kliensük költözik ki ilyen Önkormányzati lakásba. Egyre kevesebb már az Önkormányzatnak a lakásállománya és így piaci áron (120-160 font/hét) (Önkormányzat 60 font/hét) szokott „bérelni” fizetni lakást a rászorult embereknek. Mivel ezt tudják a lakástulajdonosok így elég magas áron adják ki a lakásokat, ami egyre nehezebb számukra is mert több pénzt kell kiadniuk. Az intézmény adja meg a jogosultak névsorát, akik megkapják a lakásokat. A Mare streettel közösen mivel Ők hozzájuk tartoznak Intézményi szinten évente kb 10-12 ember költözik ki Önkormányzat által támogatott lakásba.

Programokat is szerveznek nekik, havonta, mint pl. focizni mennek, gokartozni, bowlingozni, paintballozni, moziba, jég korcsolyázni, kötélmászásra, stb.

Van a házban tornaterem is különböző gépekkel felszerelve, hogy legyen ahol levezetniük a felgyülemlett feszültségeket. Erre bátorítja őket a vezető szociális szakember ahelyett, hogy csak kimenjenek lófrálni a városba.

Amikor elmennek a házból, illetve haza térnek nem kell beszámolniuk, hogy merre jártak, hol töltötték a napot. Éjjel kettőkor is hazatérhetnek és fogadhatnak barátot bármikor. Csak a vendég bent-alvása van szabályozva heti 3 napra.

Nagy szabadságuk van, amivel élhetnek, illetve visszaélhetnek. A börtönből szabadult férfiak (18-64 évesek) általában drogkereskedés miatt ültek. Nagyrészt 20-30 év közöttiek. Előfordul még, hogy szabadulásuk után is néhányan ugyanezt az életmódot folytatják. Általában a drogkereskedés miatt 5-6-7 évet ülnek, attól függ ki mit terjesztett illetve milyen mennyiségben. Mindenkinek személyre szóló gondozási terve van.

Vannak közülük, akik a Metadon programra járnak. Semmilyen tevékenységre nem kényszerítik őket. Ők szabadon választhatnak.

Angliában illegális a drogkereskedés: a crack, heroin, cannabis forgalmazása.



St. Mungo's Glyn & Kenworthy Rd Projekt egy nemrég alapított szolgáltatás, (2004) amely otthont és komplex szolgáltatást nyújt nemrég börtönből szabadult férfiaknak, 18-65 éveseknek.



Angliai típusú sorház egyikében laknak a kliensek.  
A szállás (elhelyezés) tartalmaz 2 illetve 5 hálószobát. A támogatott házakban a klienseknek van, saját szobájuk. A konyha illetve fürdő, mosdó közös. Egy tipikus szoba tartalmaz egy egy-személyes ágyat, ruhásszekrényt és egy komódot.



Így néz ki a közös konyha a Glynn utcában



### **Aktivitás, Munka és Tanulás**

A Glyn utcai project fejleszti lakóinak egyéni adottságait, képességeit. Egyszer egy héten a foglalkoztatási csoport révén eljuthatnak focizni, korcsolyázni. Különböző kurzusok, aktivitások is elérhetőek számukra a Mare utcai szolgáltatásokon keresztül, mint pl. festés, dekoráció, zene stúdió, főzés, számítógépek.



### A legfontosabb célkitűzése a szolgáltatásnak!

- Gondoskodjon jó minőségű támogatott lakhatásról
- Csökkentse a bántásokat, sértéseket
- Hozzáférhetővé tenni számukra, megoldani a szükséges szálláslehetőséget
- Növelni az előzékenységet, szolgálatkésztséget a bántó magatartással szemben.
- Viselkedési programok által
- A szolgáltatások által növelni a teljesítést (sport, munka)
- Maximálisan támogatni, hogy önálló jövedelemmel rendelkezzenek
- Elősegíteni, hogy hozzáférjenek a támogatott lakhatáshoz
- Felépíteni, megtartani a családi hálózatokat
- Elősegíteni, támogatni a független jólétet

### ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

- Két évet vehetnek részt maximum ebben a programban.
- A kliensek a megegyezés (szerződés) szerintiékhöz tartják magukat
- Korlátozott az önkormányzati lakás (bérleése) önálló lakásba való kiköltözéshez
- Béleti ár Glyn Rd: £162.69 hetente

- Bérleti ár Kenworthy Rd: £162.40 hetente
- Kiszolgálási díj (Service charge) £6.57 hetente
- 1 idősebb és 2 fiatalabb szociális munkás
- Behatárolt ügyfélfogadás. (gondozási idő) 8am - 8pm
- Börtönszolgálat, javaslat által kerülhetnek be

Egy személy a lakhatásra 154.83 fontot kap hetente az Önkormányzattól és két hetenként kell igényelniük. Nem a lakó kapja kézbe, hanem az Intézmény.

Az élelemre, ruhára, utazásra 65 fontot kap egy kliens egy hétre. Ebből 6.67 fontot kell fizetnie a lakónak az Intézmény felé a víz, villanyra gázra (rezsire).

**A Harrow road Hostel.** A Harrow utcai szálló szintén a St. Mungo's szervezethez tartozik

Ez az otthon az 50 éven felüli férfi hajléktalan embereknek nyújt otthont.

Összesen 31 lakó illetve ágy van, a felső szinten 10 mentális beteg van elhelyezve. Az első szinten pedig 21 fő. Itt is mindenkinek külön szobában van.

Utcai szociális munkás ajánlása révén juthatnak az emberek az otthonba

alkohol probléma miatt  
személyes gondoskodás szüksége miatt  
életmód-váltás miatt

Délelőtt vagyok az otthonban és látom a lakók szendvicseket kapnak uzsonnára, valamit kívánság szerint válogathatnak a gyümölcsből (banán illetve narancs).

A lakók 21.8 fontot fizetnek egy hétre. Az Önkormányzattól (kerületi) kapják a támogatást. Itt az intézményben beosztják a lakóknak a pénzüket, hogy ne ihassanak túlságosan sokat. A társalgóban látom a lakó (hajléktalan) sörrel a kezében nézi a televíziót. Egy másik lakó már megitta a reggeli adagját, feltűnően hangoskodik. Kedvesen szépen próbálják lecsendesíteni a munkatársak. A szociális munkás elmondja, hogy szerintük egy 20 éve függőségben élő embert nem lehet leszoktatni az alkoholoról ezért az alábbiakat tudják velük tenni.

1. beosztják a zsebpénzüket
2. orvoshoz küldik őket

Ezzel a két eszközzel reagálnak a fent említett helyzetekre. A házban a szolgáltatások között még kiemelném, hogy jár hozzájuk pedikűrös és szemész valamint egészségügyi munkatárs, aki megméri a vérnyomásukat. A szolgáltatások természetesen ingyenesek.

Hat szociális munkás dolgozik velük 24 órában. Éjszaka mindig két szociális munkás van velük. Idős gondozásban képzett szakemberek figyelnek rájuk, hogy egészségileg ne romoljanak.

Két takarító munkatársuk van.

Napi tevékenységeik: vasárnaponként sétáló csoport van, amire kb. 4-5 ember megy el szombatnaponként: főző csoportjuk van, amire kb. 8-10 ember szokott eljárni. Erre szoktak önkéntesek a szállóra jönni, segíteni.

Vannak egy klub szobájuk is, ahol sok társas játékuk (quiz) van. Karaokizni is szoktak.

Video éjszakákat is szoktak tartani péntekenként és vasárnaponként.

Csoportfoglalkozásokat szoktak tartani a drog illetve alkohol betegeknek.

Két évet lakhatnak az otthonban, ami után, védett otthonokba kerülnek vagy privát lakásokba.

### **12-14. Endsleigh Gardens London WC1H 0EN**

Hasonló jellegű szálló, mint a Mare street-i. Van is köztük olyan munkatárs, aki korábban ott dolgozott. Ebben az Intézményben 57-n laknak vegyesen, férfiak, 70% nők egyaránt 30%. Négy szintes a ház. Itt 7 kliense van minden szociális munkásnak. A ház nincs olyan szépen felújítva, mint a Mare streeten, illetve kisebbek szobák, közös a mosdó, wc, konyha és szűk a folyosó is. Itt is házi mobil telefonnal a kézben járnak a szociális munkások az emeleteken. Ettől függetlenül minden be van kamerázva.

Itt 4 számítógép áll rendelkezésre a lakóknak az Internetezésre, szörfözésre.

Itt kapnak ételt a lakók melyért 13-65 fontot kell fizetniük attól függően, hogy csak reggelit kérnek vagy ebédet is. Saját konyhájukban készítik el az ételt.

Ebben a házban van építészeti falrakást oktató képzés melyre fogadják a St Mungo's intézményeiben lakó embereket.

**Churchwalk utcai női szálló** mely szintén a St. Mungo's intézményéhez tartozik, ahol 25 nő lakik a házban.

A korosztály 20 és 50 év közötti. Fogadnak bárkit, bármilyen háttérből: prostituáltakat, akik erőszak áldozatai, börtönből, nevelő otthonokból, megromlott kapcsolatokból, családból. Mindenkinek külön szobája van, de a zuhanyzó wc-t két fő használja.

Két –három éves a segítői gondozási folyamat –lakhatási idő, mivel több esetben nem elég a két év. Ez alatt az idő alatt nem is várják el tőlük, hogy dolgozzanak mivel sokan nem képesek még rá csak csupán a számukra szervezett csoportfoglalkozásokra. Minden nap van számukra valamilyen foglalkozás.

Hétfő: művészeti csoport

Kedd: jóga, főzés

Szerda: kertészkedés, varrás, kötés, beszélgetés

Csütörtök: pszichológussal, mentál-higiénikussal csoportfoglalkozás illetve egyéni beszélgetés

Péntek: szenvedélybetegeknek foglalkozás, illetve alkalmanként úszás, mozi

Szombat: társasjáték,

Vasárnap: sütés, film klub



Nagy hangsúlyt fektetnek, hogy bevonják őket az aktivitásba bár nem kötelező számukra. Amikor ott voltam akkor épp varrás, kötés volt és mindössze csupán ketten vettek részt a lakók közül. Volt, aki ez idő alatt ott a társalgóban egy jó nagyot aludt, vagy a másik lakó pl. tévézett. Nincs náluk szabály arra vonatkozólag, hogy mikor keljenek fel vagy mikor feküdjenek le, mindenki akkor kel fel illetve fekszik le amikor akar. Partnerüket azonban nem vihetik be éjszakára, valamint bent nem drogozhatnak, alkoholizálhatnak. Azonban ennek ellenére előfordul. Nagyon rugalmasan kezelnek mindent.

Ennek az otthonnak is az a célja, hogy segítse gondozottait, hogy önmagukra találjanak, hasznosan töltsék szabadidejüket és önálló életet tudjanak élni. segítik őket, hogy önálló lakáshoz jussanak.

### **Russwort utcai fapad mely szintén a St mungó ellátó rendszeréhez tartozik:**

Az utcai szociális munkás révén kerülnek a házba, illetve a hajléktalan ellátásba. 31 ágyas a ház és három szintes. Egy - egy szinten 10 fő lakik és két WC illetve egy zuhanyzót használnak. Ketten laknak egy szobában és csak egy db.- egy ágyas szobájuk van. Most jelenleg két női lakójuk van, a többi férfi. A házban az alagsorban van mosókonyha is.

21 napot tartózkodhatnak ezen a helyen, aztán tovább helyezik őket a szállókra vagy önálló bérleménybe. Ez idő alatt segítenek nekik a szociális munkások, akik három váltásban dolgoznak és a nap 24 órájában ott vannak velük, hogy személyes irataikat beszerezzék. Ez több esetben elég hosszú idő lehet mivel többen nem Britt állampolgárok.

Nagyrészt gondozottaik

Lengyelek

Litvánok

Szlovákok

Románok

Ők már több éve dolgoznak kint Angliában, csak mindenkinek megvan a saját története, hogy miért vesztette el a munkáját illetve került ki az utcára.

Többen közülük alkoholisták, drogosok, fizikai vagy mentális betegségben szenvednek.

Szerdánként egyszer egy héten ját ki hozzájuk házi orvos, aki megvizsgálja őket illetve felírja a recepteteket és péntekenként még kimegy az asszisztens, aki vérnyomást mér és az egyéb tennivalókat elvégzi.

Idejüket tévézéssel, társas játékokkal töltik.

Egy fapadon élő Román állampolgárral elbeszélgettem, kérdezve, hogy mi történt vele. Elmondta, hogy már 4 éve kint dolgozik Angliában egy nagy építő ipari vállalatnál és szeretett volna vállalon belül egyik vállalkozótól átmenni egy másikhoz mivel az többet ígért 6 font helyett 8 adott volna óránként, de nemcsak hogy, nem engedte, hanem nem adta vissza az iratait, így nem tudott utána már sehol elhelyezkedni. Feljelentést tett ellene a Rendőrségen, de később kiderült, hogy a rendőrségen volt beépítette embere. Most már 8 hónapja hajléktalan, és nincs munkája. Várja, hogy megérkezzenek az iratai Romániából St Mungo's segítségével és rendeződjön a helyzete. Nagyon kimerültnek érzi magát, de reméli, hogy sorsa jobbra fordul. Telefonon tartja a kapcsolatot családjával és várja, hogy a fia is kimenjen dolgozni és majd akkor együtt fognak dolgozni. „soha nem gondolta, hogy ott is van korrupció”.

## **Salvation Army.**

### **18 Great Peter st. SW1P 2BT (near the Westminster and Parliament)**

Az intézményben három épület található A, B,C épületek.

C épület. Öt szintes nagy főépület, 88 férfi lakóval. 15 laknak egy-egy szinten, de itt minden közös a WC, a zuhanyzó a konyha. Csak egy kis mosdó van, mindenki szobájában. Takarót, paplant, párnát, ágyneműt kapnak. Televíziót hozhatnak magukkal, ha van, ha nincs akkor a szintenként található a klub szobában. Az alsó és felső szinten billiárd terem is van.

Az állam 199 fontot fizet hetente a lakhatásukért és azt a lakók kiegészítik 31 fonttal melyért még ételt is kapnak a hét minden napján.

20-30% a lakóiknak rendelkezik munkával.

Az A. épületben 25 hajléktalan ember lakik, és ők 16 fontot fizetnek hetente a lakhatásért. Ők nem kapnak ételt. Ők azok, akik saját maguk készítik el maguknak az ételt.

B. épületben négy lakás található, mely egy hálósobából, egy fürdő és egy konyhából áll. Ez az épület korábban a lelkészeknek (tiszteknek) épült de mivel az udvar közös nincs magán életük így az utóbbi 10 évben át lett ez is adva a hajléktalanoknak. Itt a lakók kb. 20-25 fontot fizetnek hetente a rezsiért (víz, villany, gáz) a többit, az állam fizeti.

Minden lakó 2 évet lakhat a házban, kivételek azok a lakók, akik idős otthoni elhelyezésre várnak. Minden szociális munkásnak, 8 kliense van.

Mivel keresztyén intézmény tilos az épületben az ital, drogfogyasztás valamint a partneri viszony létesítése.

Minden reggel, tartanak egy rövid áhítatot, mely közös a munkatársakkal illetve a lakókkal (9.00-9-15.) Általában, 8-9 lakó szokta igényelni.

A vasárnapi Isten tisztelet 9.30-tól 10.15 tart és általában 4-5 lakó szokott részt venni rajta.

A szükségleteknek megfelelő képzéseket szoktak tartani a lakóknak mint pl:

- Életmód tanácsadás: magába foglalja,
  1. a főzési ismereteket,
  2. a takarítási ismereteket,
  3. személyes higiéniát
  
- Munkába állási tréning
  
- Angol óra mivel nagyon sok kliensük nem beszéli az angol nyelvet (a világ számos országaiból érkeznek lakóik mint pl. Indiából, Afrikából, Irakból stb) Nincs meghatározva, hogy mennyi (számszerűleg) az angol óra, egészen addig tanítják őket amíg képesek lesznek önállóan kommunikálni és munkát vállalni. Ezek az órák nem

csoportosak, hanem egyéniek. Van, akinek 1x1 héten tanítják és van akinek naponta több órán át.

- Matematikai ismeretek.

Nagyon sokan nem tudnak bánni a pénzzel és megtanítják őket számolni és gazdálkodni okosan.

Az intézményben 18-64 éves a korosztály.

40% -a 18 és 35 év közötti.

60 %-a 35 és 65 év közötti

67 éves a legidősebb lakójuk.

Az Üdvhadseregnek 18 Intézménye van Londonban mely szerte ágazó. Fiataloknak, időseknek, férfiaknak, és nőknek adó szállás valamint rehabilitáció és detoxikáló