

Intézménylátogatás 2014. szeptember 19.  
Varsó  
Női átmeneti szálló



A meglátogatott intézmény Varsó belsőbb területén, ipari környezetben található kétszintes épület. Az intézmény fenntartója [Az élet kenyeré közösség](#) – egy vallási szervezet, amely azonban laikus szolgáltatásokat nyújt. (Az intézményen belül ennek megfelelően rengeteg kereszt, vallási üzenet és kép található, és a lakók életét bemutató fotókon túl a szerzetesrend belföldi és külföldi misszióiból is láthatóak képek.) A szervezet ezen a szállón kívül további négy intézményt működtet Varsóban hajléktalan férfiak és nők számára, továbbá a Varsótól délre található Szentkereszt (Świętokrzyskie) vajdaságban, falusi környezetben további közösségeket alapítottak.

Az intézmény fenntartásához szükséges anyagiakat különböző forrásokból teremtik elő: Varsó önkormányzata állja a költségek 40%-át. A civil szervezetek egyéni alkuk alapján állapodnak meg a település hozzájárulásának mértékéről – a női szálló ennél jóval többet is kérhetett/kaphatott volna, ám ez a mozgásterük szűkülését eredményezte volna. Így csupán a férőhelyek kisebbik részét kötelesek a varsói illetékességű hajléktalan nőknek fenntartani, és a fennmaradó helyeken fogadhatnak olyan nőket is, akik rászorulók, de nincs varsói lakcímük – ugyanakkor akár már évek óta a városban élnek. Magánadományokat gyűjtenek – pénzbeli és természetbeli adományokat is (pl. rendszeresen kapnak élelmiszert az Ételbanktól), továbbá a fizetőképes lakóktól térítési díjat szednek (max. 100 euro/hó összegben).

A 45 férőhelyes szállón 4-6 ágyas, egyszerű berendezésű (fenyőből készült emeletes ágyak) szobák vannak. Nyáron általában 90%-os kihasználtsággal működnek, télen gyakran előfordul, hogy az épület egyetlen közösségi termében, a társalgó-ebédlőben is matracokat tesznek le. Míg korábban minden nőt fogadtak, nemrégiben új szabályt vezettek be: ittas állapotban nem lehet az intézményt igénybe venni (Varsóban működik olyan alacsony küszöbű hajléktalanellátó intézmény, ahol alkoholos állapotban lévő nőket is beengednek). Az intézményben négyen dolgoznak – kettő szociális segítő, kettő ápoló végzettséggel. A nap 24 órájában legalább egy munkatárs tartózkodik az épületben (általában egy). Munkájukat önkéntesek is segítik, ők elsősorban az étkezéseken (a bennlakóknak félpanziós ellátást biztosítanak, melynek igénybe vétele nem kötelező), szabadidős programokban vesznek részt. A lakók általánosságban 2 hónapig maradhatnak, de akinek nem sikerül ennyi idő alatt rendezni az életét, akár tovább is maradhat. Mivel egy tartós bennlakást nyújtó idők otthonába akár 10 év is lehet a várakozási idő, a valóságban többen már évek óta az otthon lakói. A női ügyfelek egy jelentős része állami gondozott volt, egyharmaduk valamilyen mentális problémával is küzd.

A [két intézménylátogatás tapasztalatai](#) alapján elmondható, hogy a lengyelországi hajléktalanellátás sokkal kevésbé szervezett, központilag kevésbé szabályozott, mint a hazai (nincsenek például a különböző típusú intézményekre vonatkozó, általános szabályok; nincs egységes minimális finanszírozása az intézményeknek) – erről bővebben [itt](#) olvasható. Bár Európai Unió forrásoknak köszönhetően az ellátások színvonala Lengyelországban is javult, a források elsősorban a szállók, melegedők komfortosítására, különböző rövid távú programokra fordították – a hajléktalanságból való kijutást ezek a lépések nem könnyítették meg hosszútávon. Nehezíti a hajléktalan emberek társadalmi reintegrációját az, hogy az önkormányzatoknak csupán a túlélést, szállást és étkezést kell a rászorulóknak biztosítaniuk, integrációs programokat nem. Lengyelországban is kevés, bár a magyarországinál lényegesen magasabb a szociális bérlakások aránya, és a lakások egy részében már nem rászorulók élnek

(a rászorultságot csak a kiutaláskor vizsgálják, a későbbiek során már nem, sőt, a bérleti jog örökölhető is).

A [9. Európai Hajléktalansággal Kapcsolatos Kutatási Konferencia](#) egyik megnyitó beszédében Pawel Jaskulski elmondta, hogy Lengyelországban (s)incsenek pontos adatok arról, hogy hány ember él hajléktalanként: a 2011-es népszámlálás 24 000 embert azonosított, a minisztérium 30 000 főre becsüli a hajléktalan emberek számát, ami a civil szervezetek szerint a valóságban akár ennek kétszerese is lehet. Mivel a konferencia legtöbb résztvevője Nyugat-Európából érkezett, az ott jellemző adatokkal vetette össze a lengyel hajléktalan emberek és problémáik jellemzőit. A magyarországihoz hasonlóan Lengyelországban is magasabb az 50 évesnél idősebb hajléktalan emberek aránya (50%), és a szenvedélybetegségek között az alkohol vezet magasan a kábítószerrel szemben. Az idős, beteg hajléktalan emberek ellátása új kihívások elé állítja a szociális szervezeteket – vagy a meglévő szállókat kell adaptálni, vagy külön hajléktalanok otthonait létrehozni. . . . Hazánkhoz hasonlóan nem jellemző, hogy külföldi állampolgárok kérnének segítséget a hajléktalanellátó intézményektől – ezzel szemben több szekcióban, előadáson felmerült a más tagországokban hajléktalanként élő lengyel emberek helyzete. (Az egyik szekcióban Magdalena Mostowska, a Varsói Egyetem munkatársa [ismertette kutatását](#), mely többek között Amszterdamban, Dublinban, Koppenhágában és Stockholmban élő lengyel hajléktalan emberek helyzetét mutatta be.) Avval minden előadó egyetértett, hogy nem működnek azok a megoldási kísérletek, melyek nem magát a problémát, hanem annak földrajzi megnyilvánulását kívánják megoldani, s a külföldi hajléktalan emberek hazautazását támogatnák.

Egy másik szekcióban a holland Maarten Davelaar egy [olyan értékelési módszert mutatott be](#), amelyben hajléktalan embereket vonnak be hajléktalanellátó intézmények szolgáltatási színvonalának, az ott élő ügyfelek elégedettségének vizsgálatába. A kutató szerint a szociális szervezetek számára is fontos az átlátszóság, a minőségbiztosítás, továbbá amennyiben komolyan gondolják, hogy a hozzájuk fordulóknak számára a társadalmi integrációt kívánják elősegíteni, mi lehetne ennek jobb módja, mint az, ha saját magukat is az ügyfelek bevonásával világítják át. A hajléktalan emberek elsősorban az adatgyűjtésben, és az adatok értékelésében vesznek részt – sosem azon a szálláson, ahol maguk is laknak vagy korábban laktak. Az átvilágítás eredményeit a szervezet munkatársaival közösen vitatják meg, és az esetleges hiányosságok pótlásáról közösen egyeztetnek. Amennyiben az intézmény megfelelő módon működik, illetve a kutatás során felmerült panaszokat sikeresen orvosolják, az intézmény a minőségi szolgáltatást elismerő oklevelet kap. Több példa volt már arra, hogy az ellátásra kötelezett önkormányzat ilyen módon kívánta elvégezni az időszakos szakmai ellenőrzést, és az is előfordult, hogy egy-egy ellátó szervezet közvetlenül a kutatóktól kérte intézménye átvilágítását, a hozzájuk forduló ügyfelek elégedettségének mérését.

Készítette: Fehér Boróka