

Webinárium

a "Hajléktalan élethelyzetű nők" programban

ÜGYFÉLBEVONÁS, KLIENS FELHATALMAZÁS

2021. április 26., 30., május 5.
délelőtt

Részletek: a BMSZKI levlistán!



Erasmus+



Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ	2
ÜGYFÉLRÉSZVÉTELEN ALAPULÓ KONKRÉT SZAKMAI PROGRAMOK	4
Biztonságos közeg kialakítása hajléktalan nők saját tapasztalatainak felhasználásával –St. Mungo’s4	
Ügyfelek hírlevele - St. Mungo’s.....	5
Ügyfélbevonásra épülő programtervezésre és megvalósítás- csoportkohézió és hasznosság tudat kialakítása – St. Mungo’s	6
Az ügyfelek hangjának kihangosítása – A Simon Communities Midlands fórumának bemutatása....	7
Jako Doma – Együtt a hajléktalanság ellen	7
A sorstárstapasztalatok felhasználása – Groundswell	8

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

BEVEZETŐ

Az ügyfélbevonás és részvétel témakörében szervezett online képzés házigazdája az Egyesült Királyságban működő St Mungo's szervezet volt. Azért esett rájuk a választás, mert a partnerségen belül ennek a szervezetnek vannak a legkidolgozottabb ügyfélrészvétellel kapcsolatos programjai, melyekben a szolgáltatásszervezésük egyik alapjának a kliensek valós tapasztalatainak felhasználását tekintik. A szervezetnél fontos célkitűzés az, hogy minden szolgáltatásukban teret adjanak az ügyfelek kezdeményezésének, visszajelzéseinek, illetve sorstárssegítői lehetőségek biztosításán keresztül a támogatásban való részvételnek is. Az ügyfelek bevonása a legfontosabb öt szervezeti stratégiai cél között szerepel.

A mindennapi gyakorlatban a különböző szolgáltatások szintjén bátorítják az ügyféltanácsadó testületek működését, és a velük való kapcsolaton keresztül igyekeznek biztosítani, hogy a kliensek hangja eljusson a szervezet döntéshozatali fórumaira is. A szervezet különféle szolgáltatásai tudatosan használják az ügyfélrészvétel mértékének fejlesztésére azt az 5 fokozatú tipológiát (Ladder of Involvement), amely az ügyfelek döntéshozatalban játszott szerepét tekintve írja le a működésüket. A tipológia szerint az ügyfélbevonás szintjei a következők lehetnek:

1. **Ügyfélirányított szolgáltatás** –A szolgáltatás vagy szervezet működésével kapcsolatos döntési jogkörökkel az ügyfelek rendelkeznek, és a szolgáltatásnyújtásban is sorstársak vagy hajléktalansággal kapcsolatos megélt tapasztalattal rendelkező emberek vesznek részt.
2. **Együtműködésben megvalósított szolgáltatás** – A szolgáltatás működtetésében, és a döntésekben segítő szakemberek és hajléktalansággal kapcsolatban megélt tapasztalattal rendelkező emberek közösen vesznek részt.
3. **Részvételen alapuló szolgáltatás:** A szolgáltatások működésére vonatkozó döntések az ügyfelek aktív részvételével történnek meg.
4. **Konzultációs lehetőséget biztosító szolgáltatás:** Az ügyfelek javaslatokat tehetnek a szolgáltatások működésére vonatkozóan, amelyeket figyelembe vesznek azok kialakítása és módosítása kapcsán.
5. **Az igénybevételel kapcsolatos információk megosztása:** Az ügyfelek nem befolyásolhatják a szolgáltatás működését, csak információt kapnak a hozzáféréssel kapcsolatos lehetőségekről.

Az ügyfélbevonás mértéke az egyes programokat és szolgáltatásokat tekintve más-más szinten áll, azonban az adott szinteknek megfelelően tűznek ki a részvétel lehetőségeit bővíteni képes célokat. Így az alacsonyabb ügyfélbevonással működő programok esetében az a cél, hogy az emberek jobb tájékoztatást kapjanak arról, hogyan működik a szolgáltatás, milyen lehetőségek állnak rendelkezésre, milyen változtatások vannak folyamatban, és hogyan adhatnak visszajelzést. A középső lépcsőfokon számos olyan megközelítés található, amelyek célja az emberekkel való konzultáció és a változás alakításába való bevonás, míg ennél magasabb szinten elérhetőek a közös tervezés lehetőségei, ahol a szolgáltatásokat az ügyfelekkel közösen tervezik és nyújtják. A Szervezet ezen kívül elkötelezett olyan programok kialakítása felé is, amelyben megvalósulhat a legmagasabb

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

szint, vagyis, hogy a teljes kontroll az ügyfelek kezében legyen. Mindez hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfelek bevonásra kerüljenek a szervezeti stratégiák és célkitűzések kidolgozásába, valamint az egyéni és csoportos támogatási lehetőségek fejlesztésébe is.

Az ügyfélbevonás gyakorlati hasznossága abban az esetben érvényesül a leginkább, ha az a támogatás és a társas tevékenységek minden szintjén kézzel fogható lehetőségeket biztosít az ügyfeleknek. Ebben a megközelítésben a bevonást nem csak a szolgáltatás, hanem az ügyfelek számára biztosított társadalmi részvétel vonatkozásában értelmezik.

Kiindulópontjuk a szociális munka azon alapértékén nyugszik, hogy az egyéni nehézségek kapcsán nyújtott támogatás kereteinek és tartalmának kialakításában az ügyfélnek aktív szerepet kell biztosítani. Ehhez azt a megközelítést alkalmazzák, amelyben a segítők ügyfeleiket saját problémáik szakértőinek tekintik, és felhatalmazzák őket, hogy saját maguk tegyenek lépéseket céljaik elérése érdekében. A segítők ehhez elfogadást, információt és gondolkodási keretet nyújtanak, miközben a klienssel való együttműködésük során a köztük lévő hatalmi egyenlőtlenségeket igyekeznek bizalmi alapú, partneri viszonyra formálni.

A szolgáltatásnyújtás szintjén mindez úgy értelmezhető, hogy az adott szolgáltatás vagy program biztosítását és fejlesztését is igyekeznek az ügyfelekkel történő együttműködésben megvalósítani. A szervezet minden szolgáltatásának vannak helyi fórumai, amelyeket az ügyfelekkel közösen működtetnek, illetve az ügyfelek számára is rendelkezésre állnak a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos pozíciók. Emellett igyekeznek lehetőséget biztosítani számukra az intézményes körülményeik kialakításában, és olyan döntésekben is, amelyek a szolgáltatásnyújtás eszközeivel kapcsolatosak.

Mindez szervezeti szinten is érvényesül, hiszen az ügyfelek képvisellel rendelkeznek az Igazgatótanácsban, az egyes helyi fórumok pedig együttműködnek és támogatják azokat az ügyfelekből álló munkacsoportokat, amelyek a szervezet stratégiai céljaihoz kapcsolódó döntések meghozatalában vesznek részt. Az ügyfelek számára több lehetőséget is biztosítanak, hogy részt vegyenek a szolgáltatásnyújtásban, irányításban, a szolgáltatásfejlesztésben és értékelésben is.

Azért, hogy a fenti célok mind szervezeti mind pedig az adott programok szintjén teljesülhessenek a két hivatalos csoportot hoztak létre azon ügyfelek számára, akik részt vesznek szolgáltatásaink napi működésében:

- Az Outside In azon ügyfelek hálózata, akik szerepet játszanak a döntéshozatali és végrehajtási folyamatainkban. Ők biztosítják, hogy az általunk végzett munka hatékony, eredményes és a hajléktalanságot megtapasztaló emberek igényeinek megfelelő legyen.
- Az Ügyfél Tanácsadó Testület (Client Advisory Board, CAB) a korábbi és jelenlegi ügyfeleiből álló hivatalos csoportjuk, ami együttműködik a szervezet vezetésével és az igazgatótanáccsal, melynek során véleményezik a szervezet programjait és támogatási módszereit, és javaslatokat fogalmaznak meg velük kapcsolatban.

Az ügyfelek működésbe és döntéshozatalba való bevonását erősítik még az egyes szolgáltatásokhoz tartozó, ügyfélbevonásért felelős vezető munkatársak, valamint a központi módszertani csoport. A szervezet mindezen felül belső használatra összeállított egy ügyfélbevonáshoz kapcsolódó eszköztárat is, amelyet a szolgáltatások kialakítása és működtetése során tudnak felhasználni a fenti célokhoz kapcsolódóan.

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

ÜGYFÉLRÉSZVÉTELEN ALAPULÓ KONKRÉT SZAKMAI PROGRAMOK

Biztonságos közeg kialakítása hajléktalan nők saját tapasztalatainak felhasználásával – St. Mungo's

Az előadásban bemutatott program 2018-19-ben zajlott egy szervezet által működtetett szállón, és arra tett kísérletet, hogy a nők valós tapasztalatainak és visszajelzéseinek figyelembevételével alakítsa ki olyan szolgáltatási elemeket, amelyek a fizikai és érzelmi biztonság megteremtéséhez kapcsolódnak. Ennek első lépéseként a sorstárskutatás módszerével folyó kutatást végeztek olyan szolgáltatáshasználó nőkkel, akik rendelkeztek az utcán éssel illetve prostitúcióra vagy szexmunkára vonatkozó tapasztalatokkal. A kutatás egyik célja a nők számára biztonságos közeg kritériumainak összegyűjtése, illetve a programból szerzett információk képzésekben való felhasználása volt. A folyamat során 31 szolgáltatáshasználó nő tapasztalatai kerültek megosztásra egyéni interjúk és 3 fókuszcsoporthoz alkalmával.

Ennek eredményeképp pontosabb képet sikerült kapni arról, hogy:

- miként élik meg helyzetüket a hajléktalanságot megtapasztaló nők,
- milyen tényezőket tartanak fontosnak a biztonságuk szempontjából,
- miként értékelik a hajléktalan nők azokat a szolgáltatásokat, amelyek a férfiak és nők által is igénybevehetőek, illetve azokat, amely csak nők számára nyújtanak szolgáltatásokat,
- milyen jellemzői vannak a segítő személyzettel való pozitív és támogató viszonyoknak.

A kutatásból származó legfőbb megállapítások:

- A megkérdezettek szerint a legfontosabb tényező a biztonságérzetük szempontjából az, hogy érezzék, hogy emberként kezelik őket. Ezt akkor élik meg a mindennapokban, ha az akivel kapcsolatba kerülnek:
 - o Kompetens
 - o Empatikus
 - o Nem ítélkezik
 - o Barátságos
 - o Tiszteletteljes
 - o Felnőttként kezeli a másikat
- A biztonságérzet érzelmi aspektusai ugyanakkora fontossággal bírnak mint a fizikai szempontok.
- Úgy tűnik, hogy az egyes szolgáltatási szinteken közreműködő segítők nem veszik kellő mértékben figyelembe az egyéni különbségeket a másokkal való együttműködés kapcsán. A megkérdezettek számára nehézséget jelent, hogy kifejezzék valós igényeiket, nemet mondanak a segítők ajánlataira.
- Sokan tapasztalták, hogy mások agresszívnek élték meg a viselkedésüket, amikor kimondták a véleményüket.
- Sokan élik meg, hogy hiába kerülnek kapcsolatba valóban segíteni akaró emberekkel, a rendszer amiben mozognak nem támogatja a felépülésüket.

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

Ajánlások hajléktalan nők számára szolgáltatást intézmények számára:

- A segítő szakemberek fektessenek hangsúlyt a szolgáltatást használó nők érzelmi biztonságának megteremtésére és fenntartására.
- A traumák hatásaival, a nők elleni erőszak formáival, előfordulásával és a megelőzés lehetőségeivel kapcsolatos képzések biztosítása a segítőik számára.
- Fontos, hangsúlyt fektetni a csak nők számára igénybevehető programok kialakítására.
- A férfiakat és nőket is fogadó szállásokon a nők külön egységben legyenek elhelyezve.
- Minden segítő teamben legyen olyan szakember aki megfelelő tudással rendelkezik a párkapcsolati erőszak, szexuális kihasználás valamint a traumák személyiségre, viselkedésre és társas kapcsolatokra gyakorolt hatásairól.
- A felvételi és beköltöztetési folyamat olyan módon való kialakítása, amely előtérbe helyezi a nők biztonságát.
- Az interjúfolyamatok kialakítása során fontos figyelembe venni azokat a nők által megélt tapasztalatokat, amelyek befolyásolják a bizalmi kapcsolatok kialakulását. Ennek kapcsán érdemes mérlegelni, hogy mennyi információt szeretnénk kapni az első interjú során, mennyire számíthatunk arra, hogy valóban azokat a megéléseket sikerül felszínre hozni egy ilyen interjúban, amelyek az ügyfelek számára valódi fontossággal bírnak, és mennyire sürgős, hogy választ kaphassunk azokra a kérdésekre, amelyek az ügyfél helyzetével kapcsolatban felmerülnek.
- Fektessünk hangsúlyt a partnerszervezetekkel való együttműködésre. Hívjuk meg őket a szakmai teamjeinkre, és mi is látogassuk meg az ő szolgáltatásaikat. Osszuk meg a tapasztalatainkat egymással.
- A nők számára nyújtott szolgáltatásokban olyan segítőket alkalmazzunk, akik elkötelezettek a nők helyzetének jobbá tételében, és megfelelő tudással és képességekkel rendelkeznek a nők valós tapasztalataihoz kapcsolódó támogatási lehetőségekről.
- Fektessünk hangsúlyt a szupervíziós és képzési lehetőségek biztosítására.

Ügyfelek hírlevele - St. Mungo's

Az ügyfél-központú Hírlevelet egy önkéntes ügyfél és egy támogató munkatárs készíti, melyet minden hónapban elküldenek a szervezet ügyfeleinek. Bátorítanak minden ügyfelet, hogy ossza meg írását, felépülése történetét, amely a St. Mungo's-hoz köthető. A hírlevélben reklámozzák a következő hónap programlehetőségeit, illetve bemutatnak egy-egy programot, amihez várják a csatlakozókat. A hírlevél három oldalas, néha egy oldal melléklettel.

A hírlevél célja, hogy az ügyfelek bekapcsolódhassanak a St. Mungo's vérkeringésébe, és hozzájáruljon az ügyfelek önbizalmának és önértékelésének erősítéséhez. Kimondottan bátorítják a sokszínűséget: várják a különböző háttérű, tapasztalatú és életmódú ügyfelek hozzájárulásait, emellett pedig igyekeznek terepet biztosítani az ügyfelek egymás közötti kapcsolatának építésére is.

A hírlevél létrehozását egy ügyfél bevonásért felelős munkatárs kezdeményezte, és felhívására ketten jelentkeztek. Induláskor az ügyfelek hozzájárulását kérték, hogy saját email címüket használják a munkához. Egész évre előre megállapodtak a havi két szerkesztői megbeszélés időpontjában. A beérkező anyagokat egy online mappában gyűjtötték, amelyhez a szerkesztők mind hozzáfértek. Különböző csatornákon – ügyfelek képzésén, szabadidős csoportjaiban, illetve az intézmények munkatársain keresztül - bátorították az ügyfeleket, hogy küldjenek írásokat, sőt, magában a

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

hírlevélben is erre buzdítanak. A szerkesztő minden hónapban kiválaszt egy témát (pl. Egészségügyi Világnap, Kulturális és Biológiai Sokféleség Hete stb) amelyről saját anyagot készít, online kutatómunka alapján. Az ügyfelek írásait nem szerkesztik, a helyesírási hibákat javítják csupán. Csak olyan írásokat tesznek közzé, amit kimondottan az erre a célra létrehozott email címre küldenek be – viszont ezután nem kérnek más hozzájáruló nyilatkozatot.

A hírlevelet a szervezet belső levelezőlistáján kapják meg a munkatársak, és kiemelten az ügyfél bevonási referensek is. A főszerkesztő háromhavonta készít összesítést bizonyos adatok alapján – elkészített példányok száma, hány ügyfélhez jutott el, hány ügyfél küldött be összesen hány anyagot, a beküldők sokszínűsége (pl. a lakók közötti aránynál magasabb a női szerzők aránya).

Ügyfélbevonásra épülő programtervezésre és megvalósítás- csoportkohézió és hasznosság tudat kialakítása – St. Mungo's

A szervezet egyik utcán élő emberek lakhatáshoz jutását támogató szolgáltatásának közösségi programja az ügyfelek, önkéntesek és szociális munkások közös részvételével került kialakításra. A támogató munka során kijelölt célok teljesülésének értékelését az ügyfelek bevonásával végezték, és ennek egyik eleme volt, egy a kliensek részvételével megtartott fórum, ahol igyekeztek teret engedni minden érintett kezdeményezésének. Ezen merült fel közösen megfogalmazott célként egy kirándulás megszervezése.

A kiránduláson résztvevők fejből pattant ki az ötlet, hogy mint csoport szívesen mélyülnének el olyan tevékenységekben, amelyek a vadon élő, emberi fogyasztásra alkalmas növények gyűjtéséhez és tartósításához kapcsolódnak. A megvalósításhoz szükséges költségek fedezéséhez közösen írtak egy pályázatot, valamint lefektették azokat a szabályokat, amelyek mentén a tagok továbbra is csoportként kívántak együttműködni. Megegyeztek, hogy tevékenységükről rendszeresen beszámolnak a hírlevélben, illetve elsajátítják azokat a speciális tudásokat, amelyek a növények tartósításához kapcsolódnak. Ehhez kapcsolódóan egy-egy tag plusz feladatokat is vállalt: így volt aki a hírlevelekben megjelenő cikkek készítésében vállalt közreműködést, míg mások a tartósításhoz és a növények összegyűjtéséhez szükséges tudás megszerzése érdekében tanfolyamra is beiratkoztak. A program során több olyan kirándulást is szerveztek, melynek része volt a növények összegyűjtése, majd pedig közösen végezték a tartósítást. Az elkészült „termékek” egy részét saját maguk fogyasztották el, azonban szerveztek egy „vásárt” is, ahol adományokért cserébe meg lehetett venni őket. Az innen befolyt összeget pedig további programok szervezésére fordították.

A program legnagyobb eredményének azt tartják, hogy mind a segítők, mind az ügyfelek tapasztalatot szereztek arról, hogy miként működhetnek együtt egy valóban egyenrangú kapcsolatban, miközben mindannyian új eddig számukra ismeretlen dolgokat sajátítanak el. Emellett megtapasztalták, hogy milyen az amikor valódi csoportként működnek együtt, és hogy ez hogyan járul hozzá kölcsönös támogató kapcsolatok kialakulásához és megerősödéséhez, egyéni szinten pedig az önbecsülés növekedéséhez, a rossz közérzet és akár a szerhasználat csökkenéséhez.

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

Az ügyfelek hangjának kihangosítása – A Simon Communities Midlands fórumának bemutatása

A fórum célja az ügyfelek helyi közösségekbe történő integrációjának elősegítése, a magányosság és elszigeteltség megelőzése és megteremteni a teret arra, hogy a szolgáltatások felhasználói elmondhassák véleményüket. A fórumnak kettős célja van: értelmes tevékenységek biztosítása ill. konzultáció. Példák a résztvevők számára jelentőséggel bíró tevékenységekre:

- egynapos kirándulások
- évente megrendezett foci bajnokság (Simon Communities Kupa)
- képzés
- kézművesség
- emlékezés napja
- karácsonyi ünnep
- Nőnap
- meditáció
- havi tanácskozások

Példák konzultációra:

- évi két találkozó a szervezet kuratóriumával
- havi találkozók, ahol az ügyfelek megoszthatják javaslataikat, és elmondhatják észrevételeiket
- a szervezet stratégiájának véleményezése
- ezeket bővítenék 2021/2022 folyamán

Annak érdekében, hogy az ügyfelek a sajátjukénak érezzék a fórumot, elnököt és alelnököt választanak, saját költségvetéssel rendelkeznek és a fórum működésének részleteit is ők alakíthatják ki.

Az ügyfelek visszajelzése alapján a fórum segít az önbizalom és függetlenség visszaszerzésében, társaságot jelent, segít a szervezeten belüli események és változások követésében, elősegíti az egyenlőséget (mindenki megszólalhat és nem ítélik meg a vélemények miatt), reményt nyújt, utógondozásként is értelmezhető, megteremti a sorstárs támogatás alapjait. Ezen túl jó móka a részvétel, és azt érzik, hogy odafigyelnek rájuk, a jóllétükre.

Jako Doma – Együtt a hajléktalanság ellen

A cseh szervezetet hajléktalan nők és szövetségeseik alapították, mindenféle élethelyzetű (közterületen, szállón, menedékházban, kunyhóban, sátorban élő) hajléktalan nő támogatására. A Jako Doma magát nem szociális intézményként definiálja, hanem részvételi szervezetként.

A cseh statisztikai hivatal szerint 2011-ben 11 495 hajléktalan ember élt Csehországban, közülük 2473 nő. Egy 2016-os minisztériumi kutatás 68 485 hajléktalan embert talált, közülük 16 179 nőt. Prágában 9 531 hajléktalan ember közül 2 385 nő volt.

A szervezet alapelvei közé tartozik a biztonság, a nemi alapú érzékenység, részvétel, partneri együttműködés, empowerment és a traumatudatosság. Létrehoztak egy közösségi házat, ahol az alapszükségletek (fürdés, evés, mosás, telefonálás...) kielégítésén túl szabadidős elfoglaltságokat (kertészkedés, újságolvasás, filmnézés) és közösségi együttlétet kínálnak.

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

Munkatársai és önkénteseik között többen saját maguk is megtapasztalták a hajléktalanságot és/vagy bántalmazást. Saját újságot készítenek nők számára. Tapasztalati szakértőket képeznek, akik részt vesznek különféle szakpolitikai döntések előkészítésében, vagy akár politikai tüntetésen, véleményformálásban. Közösségi megmozdulásaikban a szövetségesek és a hajléktalan nők mindig együtt lépnek fel – szerveztek már kiállítást, elnyomottak színházát, oktatási workshopokat iskolák és intézmények számára. A hajléktalan nőket igyekeznek bevonni a közösségi ház működtetésébe, döntéshozatalába. Törekcsenek a transzparens kommunikációra.

Ugyanakkor a szervezet nem alulról jövő kezdeményezésként jött létre és gyors növekedése is kihívást jelent. Sok nő küzd szenvedély- és/vagy pszichiátriai betegséggel. Csehországban nincs (sincs) hagyománya az ilyen jellegű szervezeteknek, működésnek.

A sorstárstapasztalatok felhasználása – Groundswell

A Groundswell egy a 90-es évek elején alapított szervezet, mely eredetileg alulról jövő (hajléktalanságot saját tapasztalatként megélt emberek) kezdeményezésként indult. A szervezet programjai a hajléktalan emberek érdekeinek érvényesítésére, a részvételi lehetőségek bővítésére és a megélt tapasztalatok gyakorlati tevékenységekben való felhasználására irányulnak. Ennek kapcsán maguk is igyekeznek teret biztosítani a hajléktalan emberek társadalmi szerepvállalására, így a szervezet munkatársainak 2/3-a a hajléktalanságról megélt tapasztalattal rendelkezik.

Egyik fő tevékenységük a részvételi kutatásokon lebonyolítása, illetve ennek a módszernek az elterjesztése. A részvételi kutatások jellemzője, hogy a képzett kutatók mellett részt vesznek a nehézségeket elszenvedők és azon csoportok képviselői is, akik érdekében a kutatás folyik, és közösen döntenek a megvalósítás, és az eredmények felhasználása szempontjából fontos kérdésekről. Így a sorstárskutatók és az érintett szolgáltatások dolgozói is bevonódnak a kutatási módszerek és eszközök kialakításába, a kérdések megfogalmazásába, valamint részt vesznek az adatfelvételben, adatelemzésben, az eredmények értékelésében, illetve az ajánlások, új akciók kivitelezésében és monitorozásában is.

A Groundswell az egyes kutatások megtervezéséhez és lebonyolításához bevon a vizsgált terület szakértőinek számító kutatókat, illetve a saját csapatukból biztosítanak sorstárskutatókat, és a kutatás helyszínén is képeznek ki sorstárs tapasztalattal rendelkező embereket, így a lebonyolításában fizetett sorstárskutatók és érdekelt önkéntes sorstárskutatók is részt vesznek. A kutatások eredményéről beszámolókat készítenek, melyben az eredményekhez kapcsolódó ajánlásokat tesznek közzé, fórumokat szerveznek, míg néhány esetben a témával kapcsolatos útmutatót készítenek.

A szervezet másik fő tevékenysége az általuk kidolgozott, sorstársegítő alkalmazásával megvalósított, hajléktalan emberek egészségügyi hozzáférését és egészségtudatosságát támogató program. Ebben a személyes támogatásra épülő programban a sorstársegítők kapcsolatot alakítanak ki rossz egészségi állapotú sorstársaikkal, hogy segítsék őket az egészségügyi szolgáltatások igénybevételeben és a szükséges kezelésekre való eljutásban. Ezen túlmenően segítséget tudnak ajánlani egészségügyi személyzettel való kommunikáció megkönnyítéséhez is, illetve a kórházi tartózkodás ideje alatt rendszeresen meglátogatják azokat, akikkel munkájuk során kapcsolatba kerültek. A sorstársegítő tevékenységük megkezdése előtt egy 6 hetes képzésen vesznek részt, ezt követően pedig tevékenységükhöz és saját életükben felmerülő nehézségekkel való megbirkózáshoz is számíthatnak a

Az Erasmus+ Women and homelessness program második online tréning alkalmán elhangzott előadásokról az összefoglalókat a Budapesti Módszertani és Szociális Központ és Intézményei Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodájának munkatársai készítették

szervezet által működtetett, szakképzett segítőkiből álló támogató team segítségével. Emellett havi egyszer csoportos szupervíziót is biztosítanak számukra.

A programok kezdetétől fogva már több mint 23 500 egészségügyi konzultációra vagy kezeléshez kapcsolódó időpontra való eljutásban segítették ügyfeleiket, valamint és több mint 150 főt képeztek ki egészségügyi érdekképviselő ellátását végző sorstárssegítővé vagy sorstárskutatóvá.