



BMSZKI

Budapesti Módszertani
Szociális Központ és Intézményei

Pályázati azonosító: 2024-1-HU01-KA121-ADU-000209463

Web: www.bmszki.hu/projektoldal

Facebook: www.facebook.com/bmszki

Amszterdami tanulmányút beszámoló

A BMSZKI Erasmus+ programjának keretében 2025. május 13-15. között **Amszterdamba utaztunk, hogy megismerjünk különböző, hajléktalan embereket segítő helyi szolgáltatásokat.**

A látogatások során éjjeli menedékhelyeket, átmeneti szállást, egészségügyi intézményt, nappali központokat kerestünk fel, emellett a helyi ártalomcsökkentő programokat, a társadalombiztosítással nem rendelkező EU-s állampolgárok részére működtetett egészségügyi szolgáltatásokat, valamint a város hajléktalanügystratégiáját is megismertük.

Fogadószervezetünk, a De Regenboog Groep

A De Regenboog Groep (magyarul: "A Szivárvány Csoport") egy holland civil szervezet, amely különböző szociális és egészségügyi programokat működtet szenvedélybetegek, hajléktalanok, mentális problémákkal küzdők, illetve más, marginalizált helyzetben élő emberek számára.

Az 50 éve fennálló De Regenboog Alapítványt Wouters tiszteletes alapította, és interkonfesszionális szervezetnek képzelte el. Ezzel jelezte, hogy a De Regenboog nem kötődik egyetlen egyházhoz sem, és nyitott mindenki számára, aki hozzá szeretne járulni a munkájához. Célja az olyan értékek közvetítése volt, mint a felebaráti szeretet, az irgalmasság és a mások iránti gondoskodás. Vagy ahogyan ő maga megfogalmazta: „segíteni annak, akinek nincs segítője”.

A De Regenboog mára egy olyan szervezetté alakult, amely Amszterdam legkiszolgáltatóbb embereinek nyújt segítséget. Ahogyan a szervezet alapításakor, ma sem kötődik egyetlen egyházhoz, valláshoz, származáshoz, típushoz vagy csoporthoz sem. Továbbra is azért küzdenek, hogy emberhez méltó életet biztosítsanak azok számára, akik gyakran sehhol máshol nem találnak menedéket.

AmocZuid - Nappali melegedő, éjszakai krízisszálló és felügyelt fogyasztói helyiség egy intézményben

Amszterdami tanulmányutunk első állomásán lehetőségünk nyílt megismerni egy olyan intézményt, amely több szolgáltatást is integrál: nappali melegedőként, éjszakai krízisszállóként és ellenőrzött (szer)fogyasztói helyiségként működik. Az intézmény Amszterdam belvárosában található, egy patinás, több emeletes épületben.



A helyszínen a szervezetnél dolgozó egyik magyar szociális munkás, Anita vezetett körbe minket. Bemutatta a napi működés rendjét, az ellátottak mozgását és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés feltételeit.

Működés és struktúra

Maga az intézmény több mint 40 éve üzemel, ugyanis az 1970-es évek végén jelentek meg Hollandiában nagy mennyiségben a kábítószeresek, mint például a heroin, amelyeket elsősorban Németországból érkező emberek használtak nagy számban. Erre a jelenségre reagálva jött létre ez a szervezet.

Az intézmény reggel 10 órától fogad ügyfeleket. A belépés a földszinti recepción keresztül történik, ahonnan az ügyfelek a nappali melegedőbe, vagy – ha fogyasztás céljából érkeznek – az emeleti szinten található felügyelt (szer)fogyasztói szobába mehetnek.

A (szer)fogyasztói tér két helyiségből áll, átlátszó falakkal. A szerhasználat intravénás formában történik, ehhez a szükséges eszközöket (tű, vatta, tálca, szelektív hulladékgyűjtő) a dolgozók biztosítják. A cél az, hogy a használat ellenőrzött és biztonságos környezetben történjen, hogy egy esetleges túladagolás esetén a személyzet azonnal közbe tudjon lépni. Az elhasznált eszközök megfelelő helyen kerülnek ártalmatlanításra, így nem kerülnek ki a közterületre.

A melegedő részben lehetőség van tisztálkodásra, ruhamosásra, pihenésre, étkezésre, valamint információkérésre – akár egészségügyi, akár szociális ügyekben, továbbá szociális esetmunka is folyik az intézményben. Az ellátottak egy része visszatérő ügyfél, akik rendszeresen igénybe veszik a szolgáltatásokat. Naponta átlagosan 100 ügyfél fordul meg az egységben.

Éjszakai menedékhely

Az intézményhez tartozik egy tíz férőhelyes éjszakai szállás is. Az ágyak kijelölése minden este egyéni szükségletek alapján történik, egy ágyat krízishelyzetekre tartanak fenn. Az ellátás ideiglenes jellegű, stabil lakhatást nem biztosít.

Nyelvi és kulturális alkalmazkodás

A szolgáltatás elsősorban az Európai Unióból érkező kliensekre fókuszál, holland ügyfelük nincs. Ennek megfelelően többek között magyar, lengyel, román, orosz anyanyelvi szociális munkást is alkalmaznak, mely megkönnyíti a kapcsolatteremtést. A szolgáltatást abszolút a felhasználók igényeihez, képességeihez igazították.

Lakossági kapcsolattartás

Az intézmény belvárosi elhelyezkedése miatt a működés rendszeres egyeztetést igényel a szomszédsággal. Az intézményvezető havonta lakossági fórumot tart, ahol a helyiek visszajelzései, panaszai, javaslatai is szóba kerülnek. Ez a fajta párbeszéd a szolgáltatás elfogadottsága és fenntarthatósága szempontjából lényeges.

Reflexió

A látogatás során számunkra nem csak a látott helyiségek vagy eszközök, a szolgáltatás demokratikussága és annak magas színvonala volt meghatározó, hanem az a szemlélet, amely szerint itt a szerhasználatot nem különítik el a szociális ellátástól. Nem tekintik tabunak, és nem próbálják elrejteni, kriminalizálni őket – ehelyett kezelik, felügyelik, kontroll alatt tartják a helyzetet, miközben sok energiát szentelnek a bizalmi kapcsolat kialakítására is. Ez a megközelítés nálunk még kevésbé elfogadott és sok szempontból más társadalmi, politikai közegben is mozgunk. Mindezek ellenére érdemes végiggondolni, hogyan tudunk hasonló szakmai elveket beépíteni a saját gyakorlatunkba – legalább a kár minimalizálás vagy a kapcsolattartás és az elfogadás szintjén.

A holland modell nem idealizálható, talán nem is igazán kompatibilis a magyarországi gyakorlattal, de sok olyan elemet tartalmaz, amely egy strukturáltabb, kevésbé reaktív ellátási rendszer irányába mutat. A legfontosabb számomra az volt, hogy a segítségnyújtás itt nem a szerhasználat *ellen*, hanem az ember *mellett* történik – annak minden komplexitásával, együtt. Egy valós problémára igyekszik választ adni az érintettek igényeinek, lehetőségeinek figyelembevételével.

Utcai szociális munka (Dobre020)

Egyik reggel kollégámmal, Zoltánnal közösen a hajnali órákban találkoztunk két utcai szociális munkással Amszterdam főpályaudvaránál. Mindketten külföldiek – egyikük bolgár, másikuk szlovák származású. Már a személyes történetük is figyelemre méltó. A bolgár fiatal egy elfoglalt házban él több társával együtt. Ezt részben anyagi okokból választotta, ugyanakkor politikai állásfoglalásként is tekint rá: ilyen módon kíván tiltakozni a lakhatási szegénység és a lakáspiac egyenlőtlenségei ellen. A szlovák kolléga korábban maga is szerhasználó volt, több éven át intravénás fogyasztóként élt az utcán. Jelenlegi munkaadója annak idején az ő ellátásáról is gondoskodott. Ma már ugyanennél a szervezetnél dolgozik utcai munkásként. Ez a tény jól rávilágít a szervezeti működés nyitottságára.

A délelőtti folyamán a belváros egyes részeit jártuk be, többek között a pályaudvar és a kikötő környékét. Aznap reggel kevés hajléktalan emberrel találkoztunk, amire magyarázatként azt kaptuk, hogy a közelmúltban egy nagyobb fesztivált tartottak a környéken. Az ilyenkor eldobott visszaváltható poharak és dobozok begyűjtése komoly bevételi lehetőséget jelent az utcán élőknél, így sokan ezzel foglalkoznak a kora reggeli órákban. A privát szféra tisztelete az utcán is megfigyelhető, a körút során csak azokkal a hajléktalanokkal vették fel a kapcsolatot, aki ébren voltak és szerettek volna beszélgetni, segítséget kérni. Az itteni közterületi törvények elvben fellépnek a hajléktalanok ellen, azonban a helyi önkormányzat belátta, hogy amíg nem tudnak lakhatást biztosítani ezeknek az embereknek, addig nem volna etikus megbüntetni őket a közterület lakhatási célú használatáért. A rendőrség csak abban az esetben szab ki büntetést, ha az illető szemetel vagy konfliktusba keveredik. A gyakorlatban megkérlik, hogy a nappali órákban ne használják a közterületet alvás céljára.

A hivatalos becslések szerint körülbelül 2400 hajléktalan ember él Amszterdamban, akiknek körülbelül 80%-a külföldi. Legtöbbször Lengyelországból és Romániából érkeznek, de magyar kliensek is szép számmal jelen vannak. A szervezet saját becslése szerint a magyar

hajléktalanok száma 200–400 fő közé tehető. Az utcán élők között nagy arányban találhatóak szenvedélybetegek és pszichiátriai betegséggel élők.

Munkamódszerek, eszközök

A szociális munkások főként kerékpárral közlekednek a városban, így gyorsan és hatékonyan tudják bejárni a külső kerületeket is. Feladatuk elsősorban a kapcsolatteremtés és az alapvető szükségletek felmérése. Ha egy kliensnek valamilyen konkrét ügyintézésre van szüksége (pl. egészségügyi vizsgálat vagy iratpótlás), akkor rendelkezésükre áll egy autó, amellyel el tudják szállítani az illetőt. Az iratok pótlásának költségeit a szervezet részben fedezi, de igyekezik motiválni az ügyfeleket is, hogy lehetőségeikhez mérten járuljanak hozzá a költségekhez – ezzel is növelve az együttműködés és a felelősségvállalás iránti elköteleződést.

Amennyiben az ellátott helyzete összetettebb, és mélyebb szociális munkára van szükség, a munkatársak elkísérik az illetőt olyan intézménybe, ahol komplexebb segítséget tudnak nyújtani – legyen szó szállásról, addiktológiai támogatásról vagy más szociális szolgáltatásról.

A munkarend rugalmas: a szociális munkások heti négy napot dolgoznak, napi nyolc órában. Az időbeosztást saját maguk alakítják ki, az ügyfelek elérhetőségét és szükségleteit figyelembe véve. Az adminisztrációt irodában vagy otthon is el tudják végezni, ami további rugalmasságot biztosít.

Nyelvi alkalmazkodás és hozzáférés

A szervezet igyekszik a szolgáltatásait a klienskör nyelvi és kulturális hátteréhez igazítani. Mivel sokan közülük nem beszélnek sem hollandul, sem angolul, fontos szempont, hogy a munkatársak között legyenek olyanok, akik magyarul, románul, lengyelül vagy más, gyakrabban előforduló nyelven tudnak kommunikálni.

Az itt élő, más uniós országból érkezett hajléktalanok hozzáférése az ellátórendszerhez erősen korlátozott. Nappali melegedők, utcai szociális munkások és ellenőrzött fogyasztói terek elérhetők számukra, de az éjszakai menedékhelyek, átmeneti szállók vagy rehabilitációs programok már nem – ezek feltétele általában a hosszabb idejű (négy év) ott tartózkodás és a regisztrált társadalombiztosítási státusz.

Korlátozott hozzáférés, helyi válaszok

A téli krízisidőszakban – jellemzően csak akkor, ha a hőmérséklet 0 °C alá csökken – a város vörös kódot hirdet, és ideiglenesen megnyitják a krízisszállásokat, melyeket ekkor bárki igénybe vehet. Ezek azonban az enyhébb idő beköszöntével bezárnak, és a kliensek visszakerülnek az utcára. A szociális munkások hangsúlyozták, hogy ez visszatérő probléma, és gyakran megoldhatatlannak tűnő helyzetet teremt. A törvényi kereteket nem ezeknek az Európai Unióból érkező, de nem holland állampolgárok igényeire szabva alakították, hanem az ő érkezésük előtti időkben születtek. Ennek a keretnek az átalakításán is dolgoznak az itteni szakemberek a helyi önkormányzattal karöltve. Ennek keretében a közelmúltban a helyzetet felmérve egy szakmai megbeszélésre érkezett az ország szociális ügyekért felelős minisztere.

A helyi önkormányzat másik célja, hogy a szolgáltatások elsősorban a helyben élő, rendszerbe integrált személyek számára legyenek fenntartva. Emiatt a segítségnyújtó szervezetek gyakran dolgoznak együtt más országok intézményeivel annak érdekében, hogy a kliensek – ha szükséges – visszatérhessenek származási országukba, ahol nagyobb eséllyel férnek hozzá rehabilitációhoz vagy hosszabb távú ellátáshoz.

Reflexió

A látottak megerősítették bennem, hogy Amszterdam ellátórendszere egyszerre próbál rugalmas lenni és határt szabni. Az utcai munka jól szervezett, a keretek világosok. Ugyanakkor az ellátás hozzáférhetősége a külföldi hajléktalan emberek számára sokszor szűk, és az együttműködés kulcsa gyakran az, hogy milyen mértékben tudnak a szervezetek más országokkal kapcsolatot tartani.

Az itteni gyakorlat több szempontból is különbözik a hazaitól. Bár vannak hasonló eszközök és célok, a rendszer strukturáltsága, illetve a hozzáférés szigorúbb szabályozása érezhetően más alapokra épül. Az utcai munka a nem-holland állampolgárok esetében itt elsősorban kapcsolattartásra és praktikus segítségnyújtásra korlátozódik – hosszabb távú szociális beavatkozásokra jellemzően már más szinten kerül sor.

Ooster Park - Felügyelt mobil fogyasztói helység

Miután hivatalos programunk kilencedik, egyben utolsó állomását is meglátogattuk, még maradt annyi időnk, energiánk, hogy egy extra kört is tegyünk.

Amszterdami otlétünk alatt tudtuk meg, hogy a közelmúltban kezdte meg működését az Ooster Park közvetlen szomszédságában egy ellenőrzött mobil fogyasztói helység, ami azért jött létre, mert a közeli parkban jelentős az illegális szerhasználat, drogkereskedelem és az ezzel járó jelenségek. A szerfüggő, sok esetben hajléktalan emberek a környéken oldják meg a szerhez való hozzájutást, egyben a környék közterei ideiglenes lakóhelyként is szolgálnak. Ezzel együtt megjelentek a környéken a hajléktalan életmód és a szerhasználat járulékos problémái is. Megnőtt a környéken található hulladék mértéke, ez részben annak is köszönhető, hogy sok hajléktalan bevételi forrását a visszaváltható palackok gyűjtése jelenti. Továbbá nagyobb az előfordulása a veszélyes hulladéknak és a közterületeken a szerhasználat kellékeinek, úgy, mint az fecskendő, a használat során keletkezett hulladék anyagok. Az itt összpontosult nagyobb mértékű felvásárlás a parkban és környékén történő illegális kereskedelmet is fellendítette, így a park este közbiztonsági szempontból is problémát jelenthet az itt lakóknak, illetve hatóságoknak.

A szervezet célja a mobil állomás kialakításával több szinten is értelmezhető.

Az egyik fő céljuk, hogy biztonságos környezetet biztosítsanak az itt tartózkodó hajléktalan szerhasználók számára. Az alacsonyküszöbű szolgáltatás igénybevételével a kliensek tiszta és védett körülmények között használhatják a választott szerüket. Emellett támogatást nyújtanak az addikcióval együtt járó nehézségek és kihívások kezelésében. Ez a megközelítés az

ártalomcsökkentés elvén alapul: a segítőkkel kialakuló bizalmi kapcsolat hosszabb távon akár a leszokás irányába tett lépések támogatásának alapját is jelentheti.

Másrészt pedig az a szándékuk, hogy csökkentsék az itt kialakult feszültséget a szomszédságban élő emberek, a hatóságok, illetve a szerhasználó hajléktalan emberek között, növelve a társadalmi elfogadás mértékét.

Érkezésünkkor négy alapítványi munkatárs tartózkodott itt. két szociális munkás és két önkéntes fogadott minket. A busz előtti kis rögtönzött, otthonos placcon meleg ételt, szendvicseket, frissítőket, vitaminokat osztottak, tiszta ruhákat, alsóneműket, társasjátékokat, székeket és egy asztalt láttunk kihelyezve. Egy laptop segítségével regisztrálták az ügyfeleket. A két, belső részre felosztott busz első, nagyobb helyisége egy mini nappali melegedő, mely közösségi helyiségként szolgál, ahol az ügyfelek beszélgethetnek, étkezhetnek, dohányozhatnak, segítő beszélgetést folytatnak az itt dolgozó szociális munkásokkal. Lehetőségük van itt a fürdésre, tisztálkodásra és meleg ételt is kapnak. A hátsó ajtó mögötti, elfüggönyözött rész pedig az intravénás belövő helyiség, ahol csak azok tartózkodhatnak, akik éppen szert használnak, illetve a használat után szeretnének még nyugodt körülmények között maradni. A buszban egy tűcsere program is működik. A gyakorlatban ez úgy néz ki, hogy amennyi használt fecskendőt behoznak az állomásra, annyi tiszta steril tűt kapnak cserébe.

Az alapítvány kiemelt hangsúlyt fektet az ügyfelek reintegrációjára. A szolgáltatást igénybe vevők számára lehetőség nyílik arra, hogy részt vegyenek az állomás mindennapi működésében, és segítséget nyújtsanak a napi feladatok ellátásában. A szervezet ezt a hozzájárulást anyagilag is elismeri: egy fél napos munkáért 7 eurót, míg egy teljes, hatórás munkanapért 14 euró juttatásban részesülnek az ügyfelek. Emellett arra is van lehetőség, hogy a környék közterületein és parkjaiban szemétszedési munkát végezzenek. Az ezért járó, körülbelül 1,5–2 órás tevékenységért az alapítvány 7 eurót biztosít. A foglalkoztatási program több célt is szolgál. Egyrészt lehetőséget ad arra, hogy az ide érkező hajléktalan emberek hasznosan töltsék el idejük egy részét, és aktívan bekapcsolódjanak a szervezet működésébe. Munkájukért anyagi juttatásban részesülnek, ami hozzájárulhat ahhoz, hogy munkájukat és jelenlétüket értékesnek, megbecsültnek érezzék. A programnak edukációs vonatkozása is van: az, hogy hajléktalan emberek saját környezetüket és lakóhelyüket tisztán tartják, pozitív üzenetet közvetít a helyi lakosok felé is. Ez hozzájárulhat a hajléktalansághoz és a szerhasználathoz kapcsolódó sztereotípiák árnyalásához.

Az alábbiakban következzen néhány adat, ami az a működés óta eltelt alig egy hónap alatt mutatkozott: A busz naponta 15-20 ügyfelet lát el, ez havi 450-600 kontaktot jelent. Az eddig eltelt időben összesen 225 fő vette igénybe a szolgáltatásokat, és ami még talán még ennél a számnál is beszédesebb, hogy közülük 60-an egyáltalán nem volt regisztrálva az adatbázisban, tehát láthatatlanok voltak a rendszer számára, ám ezzel a szolgáltatással sikerült őket is elérni.

Bár egy ilyen intézmény működése számos pozitív hatással járhat a hajléktalan szerhasználók számára, megjelenése a környéken élők részéről ellenállást is kiválthat. Elképzelhető, hogy egyes lakók nem szívesen látják egy ilyen szolgáltatás működését közvetlen lakókörnyezetükben, és aggodalommal viszonyulnak ahhoz, hogy családtagjaik az intézmény közelében élnek. A környék néhány lakója ezért aláírásgyűjtésbe kezdett, és petíció benyújtását kezdeményezte annak érdekében, hogy a szolgáltatást nyújtó busz máshová kerüljön, vagy akár megszüntessék a működését. Az itt dolgozó szociális munkások és a szervezet számára a jövőben fontos feladatot jelent, hogy párbeszédet kezdeményezzenek a helyi lakosokkal, és

egyeztetések révén igyekezzenek csökkenteni a kialakult feszültségeket. Ennek része az is, hogy erősítsék az intézmény társadalmi elfogadottságát, és bemutassák annak céljait és működésének pozitív hatásait.

Lehetőségünk nyílt egy, az állomást használó magyar ügyféllel beszélgetni, aki elmondta, hogy két éve él a városban, és csaknem 3 évtizede heroin függő. Jövedelme leginkább palackok gyűjtésből származik, mellyel elmondása szerint napi 100 eurót keres (átszámítva körülbelül 40.000 forintot). Ez számára bőségesen elegendő, hiszen élelmiszerre, nem kell költenie, azt kap az alacsonyküszöbű ellátóhelyeken. A melegebb hónapokban közterületeken éjszakázik, alkalmanként fizetős hostelben alszik. A téli, krízisidőszakban éjjeli menedékhelyekre húzódik be. Az itt szerzett szer szerinte megbízhatóbb és jobb minőségű, mint a magyarországi, és az ára sem magasabb. Míg a 01 grammos kiszerelés 5 euró, addig a 0.2 gramm 10 euróba kerül. Ennek tisztaságát az ellátóhelyek valamelyikében ingyen be is vizsgálják számára. Saját költségen többször utazott Magyarországra, de tervei között nem szerepel a hazaköltözés. Amikor Amszterdamból kérdezzük, azt válaszolja: “Örült egy város ez. Nincs még egy ilyen hely”.

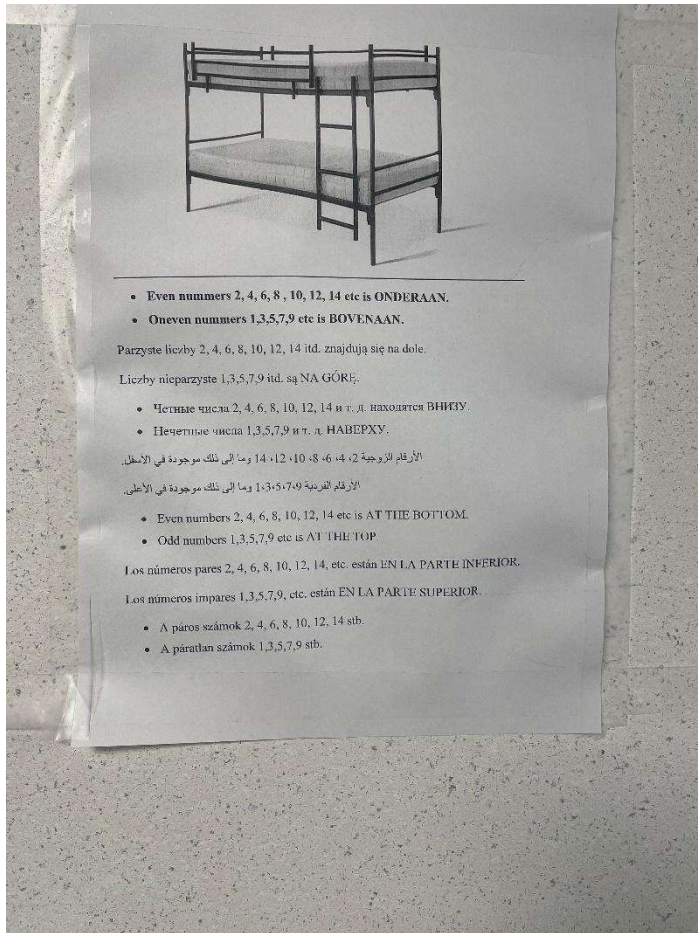
AMOC WEST

Az **Amoc West** egy 2023-óta működő nappali melegedő/éjjeli menedékhely az amszterdami Transformatorweg 6. szám alatt, amelyet a Regenboog Groep tart fenn. Célcsoportját főként az európai, nem holland állampolgárok képezik, akik nehéz helyzetbe kerültek – hajléktalanná, munkanélkülivé váltak, és nem jogosultak helyi támogatásokra. Az intézmény a bevárostól távol, Amszterdam nyugati részén található. Az ügyfelek tömegközlekedéssel, autóbusszal tudják megközelíteni, aminek a megállója gyakorlatilag az intézmény előtt található.



Maga az intézmény eredetileg fiatalok börtöne volt, amit a főkapun való belépéskor már megerősített a portaszolgálaton üldögélő biztonsági őr, aki valószínűleg eredetileg is itt dolgozott. A nappali melegedő recepciója az épület hátsó részén található, a beengedést 2-3 szociális munkás végzi egy időben. A 9-16 óra között nyitva tartó melegedő az európai rászorulókat, valamint a rendszerben új ügyfeleket fogadja. A szolgáltatás egy hatalmas közös térben működik, ahol egy konyhapultnál van lehetőség kávé, teát stb. fogyasztani. A frissítőket egy nagyon udvarias, ámde határozott fiatal ember mérte ki. Még mászófal is található a helyiségben, vélhetően ez is a börtön működése alatt került kialakításra. Az épületben rendet, tisztaságot tapasztaltunk. A személyzet több nyelven beszél, mivel az ügyfelek jellemzően

kelet-európaiak, így a román, a lengyel, a magyar nyelv ismerete alapvető a munkavégzéshez. Minden felirat több kelet európai nyelven is olvasható.



Már a belépés előtt több magyar ügyféllel találkoztunk, és beszédbe is elegyedtünk velük. Volt, aki Erdélyből érkezett munkát vállalni, de átverték, így ideiglenesen ide kényszerült. Egy másik ügyfél már évek óta itt él, és alapvetően guberálásból, alkalmi munkákból tartja fent magát. Drogfogyasztók is szép számmal veszik igénybe a szolgáltatást, számukra túcsere és belövő szoba is rendelkezésre áll, több helyen is a városban.

Hetente egyszer érkezik az egészségügyi személyzet, akik kötözést, egyéb ápolással összefüggő tevékenységet végeznek. Elindítottak egy új programot, melynek keretében az ügyfelek munkát végeznek, ottjártunkkor éppen az egyik helyiséget festették. Ezen kívül adományruha válogatást, mosást és hasonló, az intézmény működését

segítő munkákat láthatnak el. Fizetést is kapnak, fél napra 7 euro, teljes napra 14 euro a javadalmazás.

A nappali melegedő mellett működik egy 24 órás menedékhely is, ahol 80 főt tudnak ellátni, férfiakat és nőket egyaránt, illetve páros szobájuk is van. Napi 3x étkezést biztosítanak. A szobák (cellák) kicsik, zuhannyal és wc-vel felszereltek.

A téli időszakban éjjeli menedékhelyként is funkcionál az intézmény, ahol a régi cellákból



kialakított szobákban kapnak elhelyezést az ügyfelek, ez elég morbid látványt nyújt.

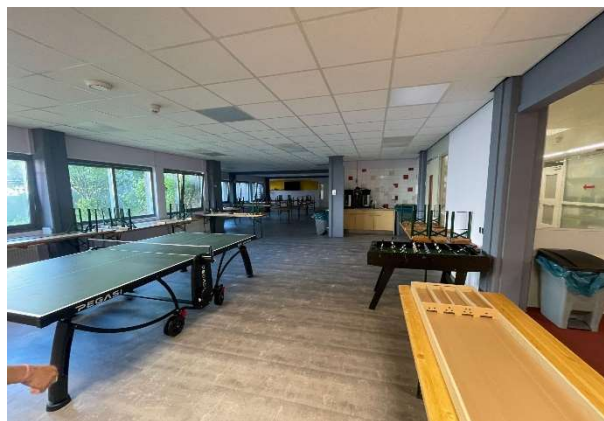


Az emeletes ágyakkal felszerelt szobák nagy része 6 fős, de LMBTQI ügyfeleknek is biztosítanak elhelyezést. A regisztrációkor kapnak egy csomagot, amely ágyneműt és törölközőt tartalmaz. A szolgáltatás része a vacsora és a reggeli.

Az intézményt 20.30 – és 10.00 között lehet igénybe venni. Április 1-én zár. Jelenleg 50 fős, a kezdetekkor 100 fővel indítottak.

A szomszédban található egy sportpálya, ahol gyakran gyűjtögetnek dobozokat az ügyfelek. A szálló vezetője szerint ez gyakran zavarja az oda járó, sportolni vágyó lakosságot.

Szakmai programjuk fontos része, hogy támogatást nyújtanak az ügyfeleknek a hazájukba történő visszautazásban, sőt, kifejezetten javasolják azt. Segítik az iratpótlást a nagykövetségen, illetve Flixbusz jegyet is vásárolnak azoknak, akik hazatérnének.



Főbb szolgáltatások:

- **Nyitvatartás:** hétfőtől vasárnapig 9:00–16:00-ig.
- **Alapszükségletek biztosítása:** meleg étkezés, tisztálkodási lehetőség, tiszta ruhák, számítógép és internet használata, csomagmegőrző.
- **Szociális segítségnyújtás:** szociális munkásokkal való beszélgetés, tanácsadás, jogi és mentális támogatás, repatriálás támogatása.
- **Utcai outreach:** Dobre020 csapat segítségével utcai megkeresés, több nyelven – magyarul is, hogy elérjék, akin segíteni tudnak.

De Aak

Cím: Akerwatingstraat 241–243, 1069 GD Amsterdam, De Aker negyed
 Fenntartó: HVO-Querido (egészségügyi és szociális ellátó szervezet Amszterdamban)
 Weboldal: <https://hvoquerido.nl/locaties/de-aak/>

A De Aak célja nem pusztán lakhatás biztosítása, hanem komplex, személyre szabott gondozás nyújtása azok számára, akik pszichoszociális, egészségügyi vagy életvezetési nehézségekkel küzdenek. A gondozási tevékenység holisztikus szemléletű, azaz a testi, lelki és szociális jólét egyszerre célozza.

A De Aak egy szociális és egészségügyi ellátást nyújtó intézmény, amely a következő célcsoportokat támogatja:

- hajléktalan emberek (átmeneti elhelyezés),
- pszichiátriai betegséggel élők,
- szenvedélybetegséggel küzdők,
- testi betegségből lábadozók, akiknek nincs otthonuk.
- A cél, hogy a lakók támogatott, biztonságos környezetben élhessenek, ahol fokozatosan fejlődhetnek és elérhetik az önállóbb életvitelt.

Az intézmény jellemzői:

Férőhely kb. 60 fő, szobák: 52 egyágyas és 4 kétágyas szoba, saját fürdőszobával.

Szolgáltatások:

- 24 órás felügyelet és gondozás,
- orvosi és pszichológiai támogatás,
- napi 3 étkezés,
- közösségi terek (nappali, kert, edzőterem, hobbihelyiségek),
- szociális és egészségügyi esetkezelés,
- minden lakó egyéni gondozási tervet kap,
- egészségügyi támogatás.

Elhelyezés típusai:

- Beschermde Wonen (Védett lakhatás)
- Ziekenboeg (Gyógyulók részleg)
- Maatschappelijke Opvang (Szociális menedék)

Gondozási idő

- Nincs szigorú időkorlát, de nem végleges otthon – cél az önállóság.
- Gondozási idő lehet néhány héttől akár több évig, egyéni fejlesztési terv alapján.

- Folyamatos szakmai felülvizsgálat alapján hosszabbítható vagy módosítható.

Térítési díj

- A tartózkodásért hozzájárulást kell fizetni, amely mértéke a lakó jövedelmétől függ. Az összeget a holland CAK (Centraal Administratie Kantoor) számítja ki.
- Az étkezés, a lakhatás és a támogatás összegét a térítési díj tartalmazza.
- A legtöbb lakó szociális támogatásból vagy egészségbiztosításon keresztül fedezi a költségeket.

Segítséget nyújtanak:

- gyógyszerek kezelésében,
- pénzügyi ügyintézésben,
- hivatalos iratokkal kapcsolatos teendőkben,
- társadalmi kapcsolatok újraépítésében.

A gondozási feladatok egyik alappillére a lakók egészségügyi állapotának figyelemmel kísérése és támogatása:

- Gyógyszerkezelés: A gondozók segítenek a gyógyszerek helyes adagolásában és bevételében. Felügyelik a gyógyszerek beszerzését, és kapcsolatot tartanak a háziorvosokkal vagy pszichiáterekkel.
- Sebek és krónikus betegségek gondozása: A lakók közül sokan szenvednek diabéteszben, szívbetegségben, májbetegségben vagy más krónikus kórképekben. Az ápolók figyelemmel kísérik az állapotukat.
- Orvosi konzultáció megszervezése: A gondozók segítenek időpontot egyeztetni orvosokkal, szakorvosokkal, és gyakran elkísérik a lakót vizsgálatokra.
- Általános higiénia támogatása: Szükség esetén a lakókat támogatják a mindennapi tisztálkodásban, öltözködésben, köröm- és hajápolásban.
- Mentális egészség és pszicho-szociális támogatás
- Sok lakó mentális zavarokkal (pl. skizofrénia, bipoláris zavar, PTSD), függőséggel vagy trauma utáni tünetekkel él. A gondozási feladatok ide tartozó részei:
- Pszichológiai megfigyelés: A gondozók figyelik a lakó lelkiállapotát, hangulatingadozásait, szorongásos vagy pszichotikus tüneteit.
- Kapcsolattartás pszichiáterekkel és terapeutákkal: Egyéni kezelési terv alapján működnek együtt a szakemberekkel.
- Támogató beszélgetések: A gondozók meghallgatják a lakót, bátorítják, segítik feldolgozni a nehézségeket.
- Krízisintervenció: Ha egy lakó veszélyeztetni önmagát vagy másokat, a gondozók azonnali beavatkozással és megfelelő protokollal avatkoznak közbe.

- Napi életvitel támogatása

Az egyik legfontosabb cél az, hogy a lakók visszanyerjék önállóságukat, melynek része a napi rutin kialakítása:

- Segítség a napirend felépítésében – felkelés, tisztálkodás, étkezés, foglalkozások.
- Pénzkezelés és adminisztráció:
 - Segítség a szociális juttatások igénylésében (pl. WMO, bijstand).
 - Közüzemi számlák, biztosítások kezelése.
- Étkezés szervezése: Az intézmény biztosítja az étkezést, de a lakók is részt vehetnek a közös étkezések megszervezésében.
- Közös tevékenységek szervezése: Kreatív foglalkozások, sport, közösségi programok – ezek célja az izoláció oldása és a kapcsolatok erősítése.
- Önálló életre való felkészítés
- A gondozás célja nem a lakók "bent tartása", hanem az, hogy lépésről lépésre felkészítsék őket a saját lakhatásra. Ehhez a gondozók:
- Egyéni fejlődési tervet készítenek, amely konkrét célokat tűz ki (pl. heti 1 bevásárlás önállóan, gyógyszerek kezelése, újra munkába állás).
- Képzéseket, fejlesztő programokat ajánlanak, például főzési alapismeretek, szociális készségek, digitális írástudás.
- Kapcsolatot tartanak a lakáspolitikai szervekkel, hogy a lakó – ha elérkezik az idő – albérlethez vagy támogatott lakhatáshoz jusson.
- Közösségi élet és szociális kapcsolatok

A lakók gyakran hosszú ideje élnek elszigetelten. A gondozók segítenek:

- új kapcsolatok kialakításában (pl. más lakókkal, családdal, ismerősökkel),
- társas programok szervezésében,
- konfliktuskezelésben, ha feszültség van a lakók között,
- közösségi szabályok betartásában.

Az intézményben dolgozó szakmai team felépítése:

- Szakdolgozók – ápolók, akik az egészségügyi ellátásért felelnek.
- Szociális munkások – akik a lakók társadalmi és életvezetési támogatásáért felelősek.
- Pszichológusok és pszichiáterek – akik terápiás és gyógyszeres kezeléseket irányítanak.
- Gondozók – akik a mindennapi rutinban segítenek.

Reflexió

A De Aak intézményének meglátogatása mély benyomást tett minden résztvevőre – mind emberileg, mind szakmailag. A látogatás során lehetőségünk volt betekintést nyerni abba, hogyan működik egy többfunkciós, intenzív támogatást nyújtó szociális intézmény a holland szociális ellátórendszerben.

Az épület első benyomásra rendezett, tiszta és barátságos volt. Meglepő volt számomra, milyen nagy hangsúlyt fektetnek a közösségi terek kialakítására: a közös nappali, a kert, a hobbi helyiség és az edzőterem valóban azt a célt szolgálják, hogy a lakók ne csak „túléljenek”, hanem lehetőségük legyen kapcsolódni, fejlődni és közösségi életet élni. A belső terek kialakítása emberléptékű, funkcionális, ugyanakkor meleg hangulatú – látszik, hogy figyelnek a lakók komfortjára és biztonságérzetére.

Az intézménybemutatót végző vezető és a kollégái rendkívül elhivatottak, türelmesek és empátikusak voltak. Egyértelműen látszott, hogy munkájukat nemcsak szakmailag, hanem szívből végzik. A lakókkal való kommunikációjuk partneri, tiszteletteljes volt, és minden helyzetben a támogatásra törekedtek.

A lakók közül néhányan maguk is megosztották velünk történetüket (B. Imre bácsi), és elmondták, mennyire fontos számukra ez a hely – sokan úgy fogalmaztak, hogy „ez volt az utolsó esélyük”. Megható volt hallani, hogyan találtak itt először hosszú idő után nyugalmat, rendszerességet és valódi törődést.

Számomra különösen inspiráló volt az a komplex, egyénre szabott gondozási szemlélet, amely a De Aak működését jellemzi. Nemcsak a testi szükségleteket látják el, hanem hangsúlyt fektetnek a pszichés támogatásra, a szociális beilleszkedésre, az önállóság elősegítésére és az egyéni fejlődésre is. A holland rendszer nyitottsága, valamint az ellátás rugalmassága példaértékű. A lakók nemcsak szolgáltatást kapnak, hanem valódi lehetőséget arra, hogy életük új irányt vegyen – még a legsúlyosabb problémákkal küzdők esetében is.

Ez a látogatás megerősített abban, hogy a humánus, méltóságteljes gondozás nemcsak elvárás, hanem megvalósítható valóság. A De Aak nem egy "szállás", hanem egy közösségi tér a gyógyulásra, fejlődésre és újrakezdetre. Úgy érzem, minden olyan szakembernek – akár szociális munkás, akár egészségügyi dolgozó –, aki emberekkel foglalkozik, érdemes lenne megismernie egy ilyen típusú intézmény működését. A szemléletformáló hatása garantált.

Kruispost - alacsony küszöbű egészségügyi központ

A Kruispost egy Amszterdam belvárosában, az Oudezijds Voorburgwal 129A címen működő nonprofit egészségügyi központ, amely több mint 40 éve nyújt alapvető orvosi és pszichoszociális ellátást olyan emberek számára, akik nem férnek hozzá a hagyományos egészségügyi rendszerhez – például biztosítással nem rendelkező, hajléktalan vagy iratokkal nem rendelkező személyeknek.

Amszterdam vöröslámpás negyedében (Red Light District) található és nem véletlenül került oda. A helyszínválasztás szorosan összefügg azzal a társadalmi és egészségügyi problémával, ami a 1970-es és 1980-as években egyre láthatóbbá vált ebben a városrészben.

A vöröslámpás negyed ekkoriban egyfajta gócpontjává vált több, egymással is összefüggő jelenségnek:

- Növekvő droghasználat, különösen az intravénás kábítószeres terjedése (pl. heroin).
- Szexmunka koncentrációja, gyakran kiszolgáltatott társadalmi helyzetben lévő emberekkel.
- Hajléktalanság: a lakhatási válság következtében megnövekedett az utcán élők száma.
- Fertőző betegségek terjedése, mint a HIV/AIDS, hepatitisz, illetve más nemi betegségek, különösen a veszélyeztetett csoportok körében (drogfüggők, szexmunkások, bevándorlók).

A cél tehát az volt, hogy alacsonyküszöbű egészségügyi és szociális ellátást nyújtsanak a társadalom peremén élőknek – különösen olyan embereknek, akik nem fordulnának a hivatalos egészségügyi rendszerhez.

Intézményi működés és szolgáltatások

Hétfőtől csütörtökig: 10:00 - 12:00 & 19:00 - 21:00

Pénteken: 10:00 - 12:00 & 16:00 - 18:00

- Háziorvosi és belgyógyászati alapellátás
- Fogászat és szájhigiéna (tömések, húzások, fogtisztítás)
- Szemészet és bőrgyógyászat
- Sebkezelés, sebkötözés
- Lábápolás, pedikűr
- Fizioterápia és oszteopátia (mozgásszervi panaszok kezelése)
- Cukorbeteg- és szív-érrendszeri gondozás (DM/CVRM)



- Pszichológiai és pszichiátriai támogatás
- Trauma-feldolgozás
- Tolmácsszolgálat 200+ nyelven
- Szociális tanácsadás

A szolgáltatásokat egyes napokon önkéntes szakemberek végzik, másokat pedig heti rendszerességgel hívnak be. A súlyos pszichiátriai és súlyos addiktológiai eseteket nem tudják ellátni, mivel az intézmény helyszíne és működési feltételei ezt nem teszik lehetővé (kicsi, szűk, csendes tér, kevés hely a biztonságos elkülönítésre).



A fogászati ellátás különösen problémás, mivel Hollandiában nem része az általános egészségbiztosításnak, csak 18 éves kor alatt. A rendelés ennek ellenére működik, adományokból finanszírozva.



Társintézmények és partnerek

A Kruispost hálózatban működik több partnerintézménnyel együtt, melyek a város különböző pontjain találhatóak:

- CAK gyógyszertárak, ahol kedvezményes gyógyszerkiváltás lehetséges (a kliensek 5 euró hozzájárulást fizetnek)
- Kórházak (OLVG, VU medisch centrum, AMC)
- Szociális egészségügyi pontok, mint az Atal medial helyszínei.

Tapasztalatok, kihívások

Az intézmény jelenlegi épülete szűk folyosókkal, rossz beláthatósággal működik, ezért nem ideális biztonsági szempontból – a munkatársak agresszív viselkedéssel is találkozhatnak. E kihívások kezelésére tréningeket szerveznek a dolgozóknak.

Pozitívként elhangzott, hogy egyetemi hallgatók szívesen jönnek ide gyakorlatra, mivel sokféle esettel találkozhatnak és a klienscsoport összetett támogatást igényel.

A munkatársak hangsúlyozták, hogy szükség lenne az egészségügyi képzetekbe is beépíteni a biztosítás nélküli,



marginalizált emberek ellátásának szemléletét és gyakorlatát, mivel ez még nem része a hivatalos tananyagoknak.

Fejlesztési tervek

A Kruispost átköltözés előtt áll: hamarosan egy új, 550 m²-es helyszínen folytatják munkájukat, amely tágasabb és biztonságosabb környezetet biztosít majd az ellátásra szorulóknak és az ott dolgozóknak egyaránt.

Reflexió

A látogatás során világosan kirajzolódott, hogy az alapellátás elérhetősége nemcsak jogi, hanem gyakorlati kérdés is: a Kruispost munkatársai nap mint nap azért küzdenek, hogy klienseik megkapják a kórházakban is az őket megillető ellátást, amit ugyan jogszabály garantál, a gyakorlatban azonban nehéz érvényesíteni. A rászorulóknak nyomtatott formában adnak egy kisokost, mely jogszabályi hivatkozásokat tartalmaz. Ugyanis azt tapasztalják, hogy a biztosítás nélküli emberek sok esetben másodrendű állampolgárok, akik könnyebben kiszorultak a kórházi ellátásból – annak ellenére, hogy a kórházak erre külön forrást kapnak. Az orvosok aktívan részt vesznek ebben az érdekérvényesítő folyamatban: felhívják azon kórházakat, ahová pácienseiket beutalják.

A Kruispost példája arra mutat rá, hogy a hajléktalan vagy biztosítás nélküli emberek ellátása csak akkor valósulhat meg humánusan és hatékonyan, ha a szociális és az egészségügyi ellátók – legyen az civil vagy állami fenntartású - szorosan együttműködnek.

Ami különösen érdekes és inspiráló volt a Kruispost működésében, az az, hogy tudatosan oda viszik az ellátást, ahol maga a probléma is jelen van. Nem várják el, hogy a rászorulók keressék meg őket, hanem ők mennek a szükségét szenvedő emberek közé – legyen szó szexmunkásokról, hajléktalanokról vagy droghasználókról. Ez a "helyben jelen lenni" szemlélet erős társadalmi felelősségtudatról tanúskodik.

Ugyanakkor az is nagyon szimpatikus volt, hogy rendkívül reálisan mérik fel a lehetőségeiket: nem vállalják túl magukat, hanem pontosan addig mennek el a segítségnyújtásban, ameddig az biztonságosan és felelősen megvalósítható. Számomra ez volt a legszembetűnőbb különbség a holland és a magyar ellátás között. Például nem látnak el súlyos pszichiátriai betegeket vagy nagyon előrehaladott függőséggel élőket, mert az épület adottságai és a személyi feltételek ezt nem teszik lehetővé. Ehelyett továbbirányítják őket a megfelelő intézményekbe, és arra koncentrálnak, amiben valóban hatékony segítséget tudnak nyújtani.

Ez a rugalmasság és önreflexió – hogy folyamatosan reagálnak a környezet változásaira, és újra és újra meghatározzák, mire van ténylegesen szükség, és mit tudnak valóban jól csinálni – példaértékű minden segítő szakmában.

Princehof - alacsony küszöbű nappali centrum

Amszterdam belvárosában, egy csendesebb utcasarkon található a Princehof, a De Regenboog Groep egyik szociális központja.

A Princehof (a Kruispost alacsonyküszöbű egészségügyi központjához hasonlóan) az 1980-as években nyitotta meg kapuit Amszterdam vöröslámpás negyedében, válaszul a HIV és más fertőző betegségek terjedésének megfékezésére. Tulajdonképpen egyfajta nappali melegedő és közösségi tér egyszerre.



A ház elsöre szinte észrevétlen marad a városi nyüzsgésben, egy belvárosi étterem közvetlen szomszédja egy csatornaparti utcán. Belülről nem tudtam képeket csinálni (kivéve a használói szobába vezető szűk lépcsőről), mert a melegedő nyitva volt, így nem lett volna etikus. A földszinten található a konyha, a fürdőszoba, a mosókonyha és a közösségi tér, míg a felső szinten van a használói szoba, amit leginkább crack-fogyasztók látogatnak.

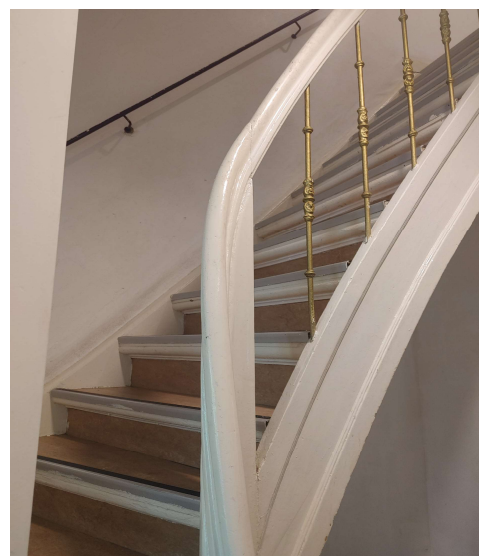
Szolgáltatások

Alapvető ellátás:

- Melegedő és pihenőhely a nap folyamán
- Ingyenes meleg étel
- Zuhanyzási lehetőség
- Mosás
- Ingyenes kávé, tea és ivóvíz

Egészségügyi támogatás:

- Alacsonyküszöbű orvosi tanácsadás (időszakos jelenléttel)



- HIV- és hepatitis-tesztelésre irányítás
- Egészségügyi felvilágosítás

Biztonságos droghasználat támogatása:

- Tűcsereprogram – biztonságos injekciós eszközök cseréje a fertőzések megelőzéséért, amely több mint 25 éve működik és bárki számára elérhető.
- Használói szoba (felső szinten) – ellenőrzött, biztonságos körülményeket biztosít a droghasználathoz, csökkentve az egészségügyi kockázatokat és a nyilvános terekben való használatot.
- Fertőtlenítő és higiéniai eszközök biztosítása

Szociális és pszichoszociális támogatás

- Szociális munkások jelenléte – egyéni beszélgetések, tanácsadás
- Ügyintézési segítség (szociális juttatások, lakhatás, egészségbiztosítás)
- Továbbirányítás más ellátóhelyekre (pl. pszichiátria, detox, lakhatási programok)

Közösségi és önkéntes programok

- Kreatív foglalkozások, csoportos tevékenységek
- Közösségi események – pl. ünnepek, közös főzések
- Önkéntes lehetőségek – egyes kliensek is bekapcsolódhatnak az ellátás működtetésébe, ami növeli az önbecsülést és a közösségi integrációt

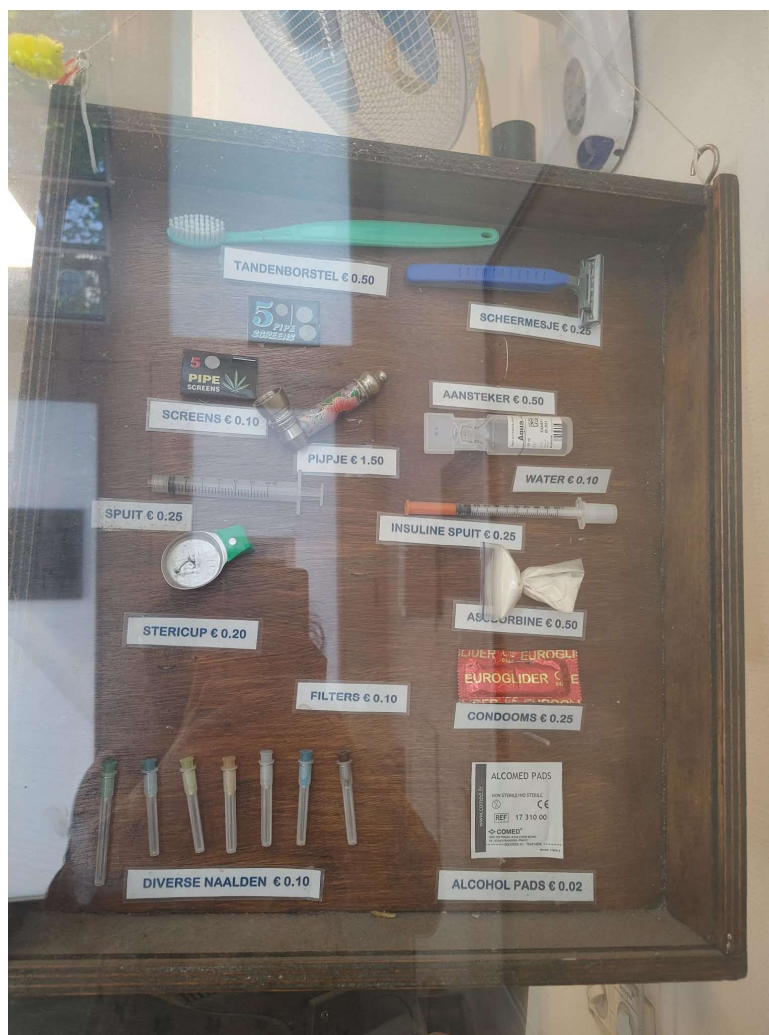
Működési keretek és hozzájárulási rendszer

Nyitvatartás: minden nap 10:30 – 17:00 között.

Az intézmény maximum 35 fő egyidejű befogadására alkalmas, amit be is tartanak, hiszen így tudják garantálni azt, hogy a tér biztonságos legyen és a szolgáltatásokat zavartalanul biztosítani tudják. Amikor megérkeztünk, minimum 6 dolgozó volt jelen, kb. 20 ügyféllel. (A BMSZKI Origóc nappali melegedőjében pl. egy téli napon 65 vagy annál több ügyfél van jelen egyidőben egy hasonló méretű közösségi térben, fele ennyi dolgozóval.)

Szemben a hazai ellátással, itt az igénybevételnek nincsenek feltételei (pl. iratok vagy tüdőszűrő), azonban bizonyos eszközök igénybevételéhez jelképes hozzájárulást kérnek.

Példák a hozzájárulási díjakra:



Ez az árlista egyaránt tükrözi a **személyes felelősségre nevelést** és a szervezet **transzparens, méltányos működését**. A kis összegű hozzájárulás nem jelent akadályt a hozzáférésben, ugyanakkor fenntartja az eszközök értékét a használók szemében is.

Reflexió

Az ott dolgozók nem kaptak értesítést az érkezésünkről, így a helyzet tisztázásáig a regisztrációs pult előtt várakoztunk, ahol rengeteg információ elérhető volt. Ezekből derült ki számunkra például a különböző eszközök ára, illetve számos más intézmény és segítő szolgálat elérhetősége – így még ebben a korlátozott időben is hasznos képet kaphattunk arról, hogyan kapcsolódik a Princehof egy szélesebb segítő hálózathoz. Végül egy kolléga körbevezetett minket, de ez inkább egy „villámlátogatás” volt, amely során nem volt lehetőségünk mélyebb párbeszédre vagy az intézmény belső működésének részletes megismerésére.

Összességében a Princehof számomra azt a benyomást keltette, hogy itt nagyon közvetlen és támogató viszony van az ott dolgozók és a szolgáltatást igénybevevők között. Nem volt könnyű megítélni, hogy kik a szociális munkások és kik az ügyfelek. Az intézmény tisztábbnak,

élhetőbbnek és biztonságosabbnak tűnt, mint az általam ismert hazai nappali melegedők. Kevesebb ügyfelet látnak el sokkal többen, ami szerintem a minőségi ellátás fontos eleme.

Az ott dolgozó szociális munkások 32 órás munkahétben dolgoznak, ami ritka a szociális szférában. Ez a fajta munkaszervezés hozzájárulhat ahhoz, hogy kevesebb legyen a kiégés és a dolgozók frissebb, energikusabb állapotban tudják ellátni feladataikat.

Ez is tükrözi a szervezet elkötelezettségét a munkatársak jólléte iránt, ami közvetetten az ellátás minőségét is javítja, hiszen a jó állapotban lévő dolgozók empatikusabbak és hatékonyabbak lehetnek az ügyfelekkel való munkában.

Gastenburg, Leger des Heils (Üdvhadsereg - Odezijds Voorburgwal 87)

Az Üdvhadsereg (The Salvation Army, hollandul:Leger des Heils) egy nemzetközi keresztény szervezet, mely mint Magyarországon, Hollandiában és Amszterdamban is jelen van.

Amszterdamban több különböző szolgáltatást működtetnek, melyek a szociális problémák kezelésére és a társadalmi reintegráció elősegítésére irányulnak.



A Gastenburg az Üdvhadsereg egyik átmeneti szállásként működő intézménye, mely nappali melegedőt is üzemeltet, kifejezetten holland állampolgárok részére, 24 órás nyitvatartással. Külön nyitvatartási rend a nappali melegedő és éjszakai részleg között nincs, mivel a szolgáltatás integrált.

Nappali melegedő

Az intézménybe érve a nappali melegedő területére érkeztünk, mely az első pillanattól magával ragadó volt. Egy nagy légtérű, földszinti helyiségben találtuk magunkat, ahova kiszűrődött a konyhán épp az ebédet készítő hölgy éneklése. A helyiség nagyon színes, tiszta és rendezett volt.

A terem végén egy üveggel leválasztott dohányzó sarok állt az ügyfelek rendelkezésére. Erre azért volt szükség, mert az intézmény Amszterdam belvárosában helyezkedik el, így kevesebb atrocitás éri a szolgáltatás igénybevevőit.

Szolgáltatások:

- Információ nyújtás
- Mosási lehetőség

- Fürdés, ruhacsere
- Étkezés
- Orvos és pszichológus, hetente
- Szociális munka
- Számítógép használat



Átmeneti szállás

Meredek lépcsőkön jutottunk fel azokra az emeletekre, ahol az 50 fő befogadására képes átmeneti szállás működik. A lakószobákba nem tudtunk betekinteni, mivel azok éppen mind foglaltak voltak. Hasonló hozzáállást más intézményekben is tapasztaltunk: a dolgozók következetesen tiszteletben tartják az ott élők magánszféráját. A segítők szemléletében hangsúlyosan jelenik meg, hogy az intézmény a kliensek élettere, ahová ők lépnek be munkájuk során. Ez a hozzáállás kommunikációjukban és mindennapi munkavégzésükben is tükröződik.

Szolgáltatások:

- 3 ágyas szobák, fix férőhellyel,
- 3 hónapra fogad ügyfeleket (mely sokszor hosszabbra nyúlik, tette hozzá Sam, a kísérőnk),
- hetente ágynemű csere,
- adomány cipő- és ruhaosztás rendszeresen,
- az ügyfelek részt vehetnek a napi működésben, mint a korábban említett hölgy a konyhán.

Ez idő alatt személyre szabott szociális munkával támogatják az ügyfeleket a kitűzött célok elérésében, legyen az lakhatási vagy anyagi probléma megoldása, esetleg függőség kezelése. A személyes szükségletek feltárásával segítik a megfelelő ellátáshoz az ügyfeleket.

A Gastenburg működésében véltem párhuzamot felfedezni az Aszódi úti Éjjeli Menedékhelyünk működésével. A Gastenburg egy átmeneti lépcső az éjjeli menedékhelyek és a magasabb szintű lakhatási formák között. Feladatuk, hogy intenzív szakmai segítséget nyújtsanak azon ügyfelek részére, akiknek az alacsony küszöbű szolgáltatások már nem elegendők.

Összegzés

Az amszterdami látogatás során azt tapasztaltuk, hogy az ellátórendszer egyszerre rugalmas és világos keretek között működik, miközben tudatosan meghatározza saját lehetőségeit és határait. Az utcai munka jól szervezett, ugyanakkor a külföldi hajléktalan emberek számára az ellátáshoz való hozzáférés szigorúbban szabályozott, mint a hazai gyakorlatban. Különösen inspiráló volt az a komplex, egyénre szabott szemlélet, amely több intézmény működésében is megjelenik: a segítségnyújtás nemcsak az alapvető szükségletek kielégítésére, hanem a pszichés támogatásra, az önállóság erősítésére és a társadalmi beilleszkedésre is kiterjed. A szolgáltatások egyik fontos sajátossága, hogy gyakran ott jelennek meg, ahol a problémák is jelentkeznek, miközben a szervezetek reálisan mérik fel saját kapacitásaikat és szükség esetén más intézményekhez irányítják tovább a klienseket. Összességében a holland rendszerben a strukturáltság, a szakmai önreflexió, valamint a dolgozók jóllétére fordított figyelem egyaránt hozzájárul a magas színvonalú, méltóságteljes ellátáshoz.

A fogadószervezet, a De Regenboog munkatársai már a tanulmányút szervezése alatt jelezték, hogy szeretnének együttműködni intézményünkkel az Amszterdamban élő, magyar állampolgárságú, nehezen elhelyezhető, és ellátásokra nem jogosult ügyfelek esetleges hazairányítása érdekében. A tanulmányút arra is alkalmas volt, hogy pontosabb képet kapjunk az amszterdami magyar ügyfelekről, és hogy átbeszéljük a tervezett együttműködés kereteit. A munkakapcsolat a beszámoló írásának pillanatában is fennáll a szervezettel, látogatásunk óta már több alkalommal egyeztettünk magyar ügyfelek elhelyezéséről. Bízunk benne, hogy a De Regenboog munkatársai által tervezett szakmai látogatás Budapesten, – így a BMSZKI-ban is hamarosan megvalósulhat.

A beszámolót írták: Biczók Zoltán, Gombos Miklós, Köves Ferenc, Krinyákné Híri Gabriella, Németh Balázs, Szabó Éva, Urkom Kitti.

A tanulmányúton való részvétel az Európai Unió támogatásával, a BMSZKI 2024. évi Erasmus+ programjának keretében valósulhatott meg. Az itt szereplő vélemények és állítások a szerző(k) álláspontját tükrözik, és nem feltétlenül egyeznek meg az Európai Unió vagy az Európai Oktatási és Kulturális Végrehajtó Ügynökség (EACEA) hivatalos álláspontjával. Sem az Európai Unió, sem az EACEA nem vonható felelősségre miattuk.



Az Európai Unió
támogatásával