

A hajléktalan emberek személyes kapcsolatai és kapcsolattartásuk támogatása

(frissítve 2025.08.04.)

A BUSZSZH hajléktalan munkacsoportja 2025-ös évben megújult. A Máltai Szeretetszolgálat mellett ettől az évtől a BMSZKI is részt vesz a munkacsoport koordinálásában. Az első közös munkacsoporti eseményen, 2025. február 26-án több mint ötvenen vettek részt, és a legtöbb szolgáltató képviseltette magát.

A köszöntőkben szó esett arról, hogy mindkét szervezet számára fontos, hogy valós találkozást és érdemi párbeszédet teremtsünk a gyakorlatban dolgozó kollégák számára. Az első alkalommal nehéz témát választottunk, arra kerestük a választ, hogyan tarthatnak kapcsolatot az intézményi szolgáltatásokat igénybe vevő személyek családtagjaikkal, gyermekeikkel, barátaikkal, párjaikkal?

A hajléktalan-ellátásra jellemző az ellátottak többágyas elhelyezése, a csoporthelyzetben történő ellátás nyújtás, ilyen feltételek között kihívás megteremteni a személyes kapcsolatok lehetőségét. Az évenként felvett február harmadikái adatfelvétel kérdésére „Kivel él együtt?” 2018-ban minden második ember válaszolta azt, hogy egyedül él.

Breitner Péter, a BMSZKI szakmai igazgatója ismertette a 2024-es Február 3-i kutatás eredményeit.

http://www.menhely.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=32&Itemid=37

A hajléktalan emberek 60%-ának van gyereke, a hajléktalan nők között ez az arány 80%. A hajléktalan nők 34%-ának van három vagy több gyereke.

A hajléktalan emberek családi kapcsolatait illetően a 2024-es felvétel szerint:

1. A válaszadók kétharmadának van olyan kapcsolata, akivel megosztja örömet-gondját.
2. A hajléktalan nők leginkább párjukkal, gyerekükkel osztják meg gondjukat-örömeiket.
3. A hajléktalan férfiak leginkább egymással, nem hajléktalan emberekkel, más családtagokkal (szülő, testvér) tartanak szorosabb kapcsolatot.
4. Minden ötödik hajléktalan ember a szociális segítőjét is megemlíti, akivel megoszthatja örömet-gondját.

A hajléktalan emberek családi kapcsolatait illetően azt emelnénk ki, hogy több kutatás is foglalkozik azzal, hogy a hajléktalanság gyakran „öröklődik”, vagyis a súlyosan deprivált helyzet generációkon át ismétlődhet. <https://qubit.hu/2024/07/15/a-hajlektalansag-oroklodik>

A szakmai nap során fókuszba helyeztük a hajléktalan emberek és gyermekeik, unokáik kapcsolattartását, különös tekintettel a szakellátásban élő gyermekekre. **Dósa Piroska, a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet gyermekvédelmi szakértője** volt az egyik előadója a szakmai napnak. A szakember elmondta, a „kapcsolattartási jog” a szülő azon joga és kötelessége, hogy gyermekével kapcsolatot tartson fenn, nem a szülői felügyeleti jog része. A

szülők közötti gyermekelhelyezési perekben a szülői felügyeleti jogot, illetve kapcsolattartási jogot, vagy egyezségben vagy bírósági vagy egyéb hatósági döntéssel szabályoznak. (A gyámhatóság rendezi az egyéb kapcsolattartásra jogosultak és a gyermekek kapcsolattartását). A kapcsolattartás önálló jogintézmény a Polgári Törvénykönyvben, nem feltétlenül a szülő sajátja a kapcsolattartás. Önálló jogterület. A gyermeknek nemcsak a szülőjével, hanem a testvérével, nagyszülőjével, hozzátartozójával, mostohaszülőjével is lehet kapcsolattartási joga. A kapcsolattartás célja az, hogy a gyerek szempontjából fontos, hogy minél több ember figyelhesse, segíthesse a sorsát.

A szakellátott (állami gondoskodásban élő) gyerekek kapcsolattartásáról hivatalból rendelkezni kell és lehetőséget biztosítani a találkozásra. A gyámhivatal köteles rendezni azokat a jogviszonyokat, ami a gyermeknek a meglátogatásával és elvitelével függ össze. Az állami gondoskodásban élő gyermeknél az a cél, hogy a gyermek visszakerüljön az eredeti családjába, tehát a hazagondozás célja a gyermekvédelemnek. A hazagondozás az alapellátás és a szakellátás közös feladata (15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 33. §-ban foglaltak szerint.). A család és gyermekjóléti központokban dolgozó esetmenedzser kulcsszereplő a hazagondozás folyamatában, az ő feladata -többek között- támogatni a szülőket a hazagondozás során.

A fővárosi ellátórendszer intézményközpontú, az ország más részében több a nevelőszülő. A szakellátásban élő gyermekekkel való kapcsolattartás nehezített, például a távolság miatt is. Pedig a kapcsolattartás a szülőknek, gyermeknek joga, de a szülőknek kötelessége is.

Kérdés, hogy amikor a szakellátásba kerülő gyermek szülője hajléktalan, ezt mennyire méltányolja a gyámhivatal, amikor megállapítja a kapcsolattartás feltételeit, hiszen a hazagondozás szempontjából kiemelt fontosságú, hogy a szülő mennyire következetesen látogatta gyermekét.

Kérdés az, hogy milyen szolgáltatásokat tud hozzátenni a gyermekvédelmi alap és szakellátás, hogy a hátrányos helyzetű szülőket segítse a kapcsolattartás során.

A szakértő elmondta, hogy a hajléktalanellátás abban támogathatná a szülőket, hogy minőségi legyen a kapcsolattartás. Általában a szülői kapcsolattartásban érintett szülők szülői kompetenciáit fejleszteni szükséges ahhoz, hogy minőségi időt töltsenek a gyermekekkel. Az előadó elmondta, hogy az „elviteles¹” kapcsolattartás a szakellátásban ritkán engedélyezett, azt a gyámhivatalok külön kérelemhez kötik, illetve a hazagondozás része a fokozatosság betartása mellett.

A kapcsolattartási jogot gyakorolni nem csak személyesen lehet, hanem telefonon, de ide tartozik pl: az ajándék, levél, csomagküldés is. Az nagyon fontos, hogy a kapcsolattartást szabályozó határozat pontosan és részletesen szabályozza a kapcsolattartást. A szülőnek pontosan meg kell mondani, hogy mikor, milyen gyakorisággal látogathat, hová kell mennie, hová kell visszavinnie, mikor hívhatja telefonon a gyermekét stb. A kapcsolattartást akkor tudja jól végrehajtani a szülő, ha pontosan le van írva, hogy mit kell tennie.

¹ Elviteles kapcsolattartás: a gyermeknek a szokásos tartózkodási helyéről rendszeresen, meghatározott időtartamra, a visszaadás kötelezettségével történő elvitele.

A gyermekvédelmi szakellátásban részesülő gyermekeknél, valamint családoknál nevelkedő gyermek esetén (is) szóba jöhet a felügyelt kapcsolattartás intézménye. Ez azt jelenti, hogy a szülő csak egy meghatározott helyiségben találkozhat a gyerekével, minden esetben csak szakember felügyelete, tanácsadása mellett. E szolgáltatás igénybevételére a bíróság vagy a gyámhivatal végzésében, vagy határozatban kötelezi a szülőket. (A felügyelt kapcsolattartás elrendelése a gyermek védelmében történik.) A gyakorlat az, hogy a bíróságok/hatóságok a gyermek tényleges tartózkodási helye szerint illetékes család- és gyermekjóléti központot vagy más, kapcsolattartással összefüggő tevékenységet nyújtó szolgáltató által biztosított helyszínt és felügyeletet biztosító szakembert jelölnék ki, akik biztosítják a szakmai feltételeket.

Dósa Piroska Dr. Somfai Balázs: A családból kiemelt gyermek kapcsolatai című cikkét ajánlotta figyelmünkbe a téma kapcsán. <https://szakcikkladatbazis.hu/doc/5255913>

Lengyel Bence, a Menhely Alapítvány munkatársa a hajléktalan emberek kapcsolattartásának jelenlegi lehetőségeiről elmondta, hogy az intézményi tapasztalat az, hogy jellemzően a hajléktalan-ellátáson kívül találkoznak a rokonokkal, barátokkal. A hajléktalanok otthona részen előfordul, hogy megkeresik a rokonokat a szociális munkás segítségével. Az előadás során elhangzott, hogy a hajléktalan emberek egy része mozgásában akadályozott, illetve egészségi állapota miatt a látogatásra csak az intézményben kerülhet(ne) sor. Az a pozitív tapasztalata, hogy egy-egy kórházi epizód, komoly betegség esetén sikerül újjáépíteni a rokoni kapcsolatokat. A téma kapcsán elmondta, hogy pályázatból biztosítanak pszichológust, és a terápiára van érdeklődés a lábadozóról és az éjjeli menedékhelyről is. A Menhelynek önkéntes programja is van, akik szintén látogatják a lakókat, beszélgetnek velük.

A privát helyiség bevezetését fontosnak tartaná, és ennek lehetőségéről beszélt **Beczási Zoltán, a Pro Domo Éjjeli Menedékhely és Rehabilitációs Szálló** munkatársa. Ők szenvedélybetegségből felépülő hajléktalan emberek számára nyújtanak rehabilitációs szolgáltatásokat. Absztinencia tartásra, felépülésre és munkavállalásra ösztönzik az ebbe a szolgáltatásukba bevont ügyfeleiket. Egy zuhanyzós zárható szoba áll rendelkezésre intimszobaként, kapcsolattartó szobaként, melyet a szociális munkással egyeztetve lehet igénybe venni. Évente párszor kérik az ügyfelek a szolgáltatást, évek óta működik, atrocitás, visszaélés nem történt. Ám, aki teheti, az jellemzően külsős helyen találkozik a párjával, rokonaival.

Makkai Hunor, a BMSZKI módszertani munkacsoport vezetője és a Befogadó BMSZKI Programon belül a látogatók fogadásáért felelős szakember. A hajléktalan lét az esetek nagy részében a megtartó kapcsolatok hiányát is jelenti, amelyek potenciális védőhálót jelentenének az ügyfeleink számára. A szociális munkának része, hogy hogyan támogatjuk az ügyfelek kapcsolatait. A BMSZKI-ban azt vették észre, hogy a 2021-es covid járvány óta lecsökkentek az intézményekben a lehetőségek, ahol látogatókat fogadtak (betegszoba lett például). A 2022-es ügyfélelégedettségi kérdőívben is úgy nyilatkoztak az emberek, hogy szeretnének több kapcsolattartási teret.

2023 tavaszán felmérés volt a BMSZKI intézményeiben. A kapcsolattartási helyiségek használati szabályai intézményeként igen eltérőek. Arra jutottak, hogy meg kell őrizni az intézmények rugalmasságát, de kellenek központi helyiségek is, melyre projektet indítottak.

A projekt során olyan szobákat alakítottak ki, ahol bármiféle kapcsolatot tudnak ápolni a BMSZKI ügyfelei. **Rácz Adél** önkéntes koordinátor beszélt arról, hogy a kapcsolattartó helyiségeket újítottak fel először a Váltóház Átmeneti Szálláson, amely egy szobából és fürdőszobából áll.

A Dózsa Átmeneti Szálláson egy garzonlakást újítottak fel teljeskörűen e célból. A Kocsis utcai látogatószoba is új bútorzatot kapott. A Gyáli átmeneti szállás fogadóhelyisége lenne a legnagyobb projekt, ennek a felújítása a jövőben fog elkezdődni.

A látogató szobák projektjei jótékonyági akciók, alapítványi segítség, diákok és vállalatok önkéntes vállalásai által jöhetnek létre.

A legutolsó előadást Budapest Ösztöndíj programban résztvevő **Doszlopné Simoncsics Fanni és Martinez Bernadett** tartották kutatásukról. A kutatás a hajléktalan-ellátásban élő szülők és a kiskorú gyermekeik kapcsolattartásáról szólt. Tizenkét interjút készítettek ebben a különösen érzékeny témában, ami a teljes ügyfélkörből kevés embert érint.

Az interjúkban megjelent, hogy nehéz kapcsolatot tartani a kiskorú gyermekekkel. Az előadók interjú idézetekkel szemléltették, hogy milyen nehéz és szomorú a kapcsolattartás végén elköszönni a gyermektől. A kutatás világossá tette, hogy a szülőknek nehéz a kapcsolattartás megszervezése (van, aki hotelszobát bérel). A kapcsolattartást akadályozó tényezők között az anyagi nehézségek, az utazás, illetve a nevelőszülővel vagy a másik szülővel való konfliktusok jelentek meg. Ezen problémák egy részén segíthet a kapcsolattartási helyiség.

Az előadók kiemelték, hogy a kutatásból kiderült, hogy mind a nevelőszülőnél (akikhez utazni kell) mind a gyermekotthonokban igen kötöttek a kapcsolattartási lehetőségek. A privát kapcsolattartási lehetőségek nagyon ritkák.

A fókuszcsoport is része volt kutatásnak és szolgáltatott információt a BMSZKI-nak, hogy hogyan alakítsák ki a kapcsolattartó szobákat. Népszerű elképzelés a „Hotelszerű” működés: a szobákat maguk takarítanak az igénybe vevők, az ágyneműt, a kulcsot a szociális munkástól vennék át. Lopásért, rongálásért szigorú szankciók járnának. Az előadók azzal zárták, hogy az ügyfelek örültek, hogy meg lett kérdezve a véleményük a kapcsolattartási szobák kapcsán és igénylik, hogy többször mondhasák el meglátásaikat.

Az előadások után kiscsoportokban beszélgettek a kollégák.

A kollégák sokféle területről érkeztek a csoportokba, mint alapellátás, szakellátás, gyermekvédelem, hajléktalan-ellátás területéről.

Egy gyermekvédelmi rendszerben dolgozó szakember megosztotta, hogy az egyik hajléktalanellátó intézmény elérhetetlensége miatt nem tudja felvenni a gyermekjóléti alapellátásban dolgozó munkatársa a kapcsolatot az anyával, mert nem válaszolnak, nem veszik fel a telefont, nem hívják vissza őket, stb. Ezek sorozatos esetek, nem érti az okát. Mások azt tapasztalták, hogy a családsegítőben voltak túlterheltek a kollégák, az együttműködés ellehetetlenült. Arra jutottunk, hogy egyik rendszer sem tud megfelelően működni a másik nélkül, meg kell tanulnunk használni egymás erőforrásait, segítenünk, támogatnunk kell egymást, hiszen a gyermekek érintettsége miatt ez kifejezett kötelezettségünk. A gyermekvédelemben nincs „önkéntesség”: ott a gyermek (vélt vagy valós) érdekeit veszik figyelembe és ahhoz ragaszkodnak. A felnőttek esetében a segítségkéréskor indul a munka, anélkül elképzelhetetlen a sikeres együttműködés.

Fontos, hogy a hajléktalan-ellátóban dolgozók is ismerjék a gyermekjóléti központok kompetenciáit, és az ügyfél megfelelő segítséget kapjon abban, hogy értse a különböző hivatali eljárásokat.

A várandósság is szóba került az egyik csoportban. A várandósság ideje elegendő lenne arra, hogy megalapozott tervet dolgozzanak ki az érintettek és a szakemberek a gyermek és az érintett nő/család jövőjére vonatkozóan. Elhangzott, hogy az Országos Gyermekvédelmi Szakszolgálathoz forduljanak a kollégák krízistanácsadás kapcsán, ahol nem rá- vagy lebeszélnek valamire/ről, hanem feltérképezik azokat a lehetőségeket, amik a gyerek és a szülők érdekeit szolgálják.

A csoportokban szóba került a hajléktalanellátó intézmények felelőssége is. Kit védenek azok a szabályok, melyek megtiltják az intézmény szolgáltatásait igénybe nem vevőknek, illetve a kiskorúaknak, hogy belépjenek az intézménybe? Ha egy kiskorú látja, hogy a szülei milyen körülmények között élnek, az negatív hatással lesz rá? Ha a kapcsolattartás méltatlan helyzetben történik, például ha a hozzátartozók bekiabálni kényszerülnek a hajléktalanellátó intézmény kerítésén, ha találkozni szeretnének, az mindenkinek megalázó, ezért a kulturált kapcsolattartás megszervezése nem kerülhető ki.

Kiskorú számára szolgáltatást nem nyújthat hajléktalanellátó intézmény, de ha a házirend vagy egyéb szervezeti szabály nem tiltja, akkor nincs az ellen jelenleg hatályos jogszabály, hogy kiskorú belépjen az intézmény területére.

Szóba került, hogy milyen kapcsolattartást támogató megoldások vannak az intézményekben? Wifi, számítógép használati lehetőség, telefonálási lehetőség (telefonfülke biztosítja a privát beszélgetés lehetőségét).

Összegzésül elmondható, hogy csak összefogással lehet sikeres ügyeket megvalósítani. A kollégák személyes kapcsolatai, élő együttműködései hatalmas lendületet tudnak adni. Ha szeretnének támogatni a hajléktalan-ellátásban élő embereket, hogy a személyes kapcsolataikat méltó módon ápolni tudják, túl kell lépni azokon a jogszabályi minimumokon és intézményi kereteken, melyek egy átmeneti szálláson, éjjeli menedékhelyen működnek. A szociális munka megerősítésén túl az intézményi infrastruktúrát is fejleszteni szükséges.

Miklós Kata-Hunyadi Anett-Juhász Zsófia-Szentkereszty Tamás