

"A látható probléma és ami mögötte van – az életvitelszerűen utcán élő emberek segítése"- BUSZSZH hajléktalanellátás munkacsoportja

Időpont: 2025. április 29. (8:30-13:15)

Helyszín: Magyar Máltai Szeretetszolgálat - 1011 Budapest, Bem rkp. 28. Refektórium

Résztvevők: 55 hajléktalanellátásban dolgozó kolléga jelent meg képviselve a legtöbb fővárosi hajléktalanellátó szervezetet, több családsegítőt is. A Fővárosi Önkormányzat kollégái a szervezésben és a megvalósításban is résztvettek.

Az esemény célja

A workshop célja a mindennapi működés átgondolása volt: hol húzódnak meg az egyéni szociális munkások és az egyes szolgáltatások határai, és hol szükséges átlépni ezeket a kereteket a komplex támogatást igénylő utcán élő emberek hatékony segítése érdekében. A szeptemberben a Fővárosi Közgyűlés elé kerülő intézkedési terv előkészítéséhez gyakorlati tapasztalatokat gyűjtöttünk. Workshopunk egy fontos állomása volt annak a sorozatnak, melynek keretében a főváros munkatársai igyekeztek a lehető legtöbb oldalról információkhoz jutni a témában és összegyűjteni a tapasztalatokat.

Fő témák és eredmények

Az alkalmon négy esetet mutattunk be. Az eseteket különböző szervezeteknél dolgozó kollégák írták, és évek óta közterületen élő emberek gondozását mutatták be a rendszerszemléletű szociális munka szempontjából. A négy élettörténet egyértelműen bizonyította, hogy a hagyományos, széttagolt szolgáltatási struktúra nem megfelelő a komplex szükségletű kliensek ellátására. A szociális és egészségügyi ellátások kapacitásproblémái mellett az alábbi területeken azonosítottunk feladatokat:

1. Komplex esetkezelés szükségessége

Fő problémák:

- Multidiszciplináris teamek hiánya
- Szolgáltatások között nem volt koordináció, egy ügyféllel párhuzamosan több szervezet foglalkozott, de érdemben keveset egyeztettek
- Szakmai esetmegbeszélések hiánya

Megoldási javaslatok:

- Fontos lenne, hogy valaki **koordinálja** a komplex eseteket
- **Esetkonferenciák kötelezővé tétele** bizonyos gondozási idő felett
- **Egy szociális munkás – egy komplex eset** elv alkalmazása a legtöbb támogatást igénylő esetekben

2. Intézményi kapacitások fejlesztése

Azonosított hiányosságok:

- Kettős diagnózis (pszichiátriai + szenvedélybetegség) miatti intézményi elutasítások
- Akadálymentesített férőhelyek hiánya
- Speciális szükségletekre (női hajléktalanság, mentális zavarok, addiktológiai problémák, súlyos- ápolást, egészségútkoordinációt igénylő betegségek, idős ügyfelek) felkészült intézmények hiánya (pszichológus, gyógytornász, ápoló)
- Az intézményrendszer általános állapota (zsúfoltság, bogárfertőzöttség csökkentése, megszüntetése)

Fejlesztési javaslatok:

- Idősothtonok számára anyagi motiváció hajléktalanellátásból történő felvétel esetén
- Pszichiátriai és szenvedélybeteg otthonok, támogatott lakhatások kapacitásbővítése
- Hajléktalanok otthonainak fejlesztése szolgáltatási szinten
- Hajléktalanellátás infrastruktúrájának fejlesztése
- Pszichiátriai-felépülés elvű közösségi szolgáltatások elérhetővé tétele, mely a prevenció és a beavatkozás szempontjából is fontos

3. Gondnoksági rendszer problémái

Az egyik esetben kiemelt problémaként jelentkezett a gondnokokkal való együttműködés nehézsége.

Javaslatok:

- Hajléktalanellátásban dolgozó, specializált gondnokok kijelölése
- Rendszeres közös megbeszélések szervezése
- Gondnokok képzése a hajléktalanság specifikus kérdéseiben

4. Alternatív lakhatási formák

Az esetek azt mutatják, hogy a hagyományos szállótípusú elhelyezés nem minden ügyfél számára megfelelő, a megfizethető lakhatási lehetőségek hiánya az egész hajléktalanellátó rendszert megbénítja.

- **"Elsőként lakhatás"** (Housing First) modell alkalmazása
- Lakókocsival történő átmeneti megoldások
- Alacsony küszöbű, rugalmas elhelyezési formák

5. Szakmai támogatás erősítése

"Segítők segítője" elv:

- A komplex esetekkel dolgozó szakemberek számára külön támogatás
- Magasabb anyagi ellentételezés
- Szupervízió és szakmai konzultáció biztosítása

6. Együttműködések fejlesztése

Horizontális együttműködés:

- UGSZ-ek közötti rendszeres egyeztetés
- Közös utcás adatbázis létrehozása
- Esetátvételek protokolljának kidolgozása

Vertikális együttműködés:

- Egészségügyi rendszerrel való kapcsolat erősítése
- Gyámhivatalokkal való intenzívebb együttműködés
- Közterületfelügyelettel való koordináció
- Községi ellátásokkal való együttműködés

Konkrét esetekből levont tanulságok

1.

- **Probléma:** 10+ éve hajléktalan pár, 4 gyermek szakellátásba került
- **Tanulság:** Párokat együtt kell támogatni; a gyermekvédelmi és felnőtt ellátórendszer összhangja hiányzik
- **Javaslat:** Lábadozókon a párok együttes elhelyezése lehetővé tétele

2.

- **Probléma:** Kettős diagnózis miatti intézményi elutasítások
- **Tanulság:** Speciális, zárt intézményi kapacitások hiánya
- **Javaslat:** Komplex szükségletekre reagáló tartós elhelyezés kialakítása

3.

- **Probléma:** Kommunikációt elutasító ügyfél veszélyes körülmények között
- **Tanulság:** Alternatív megközelítési módok szükségessége
- **Javaslat:** Mentálhigiénés szakember bevonása, krízisintervenció fejlesztése

4.

- **Probléma:** 200+ bejelentés, többszöri segítségnyújtási kísérlet eredménytelensége
- **Tanulság:** Egyéni szabadság vs. környezeti igények dilemmája
- **Javaslat:** Egy szolgáltató mélyebb, hosszú távú kapcsolatépítése

Kerekasztal összegzés és javaslatok

A négy kiscsoportos esetmegbeszélést követően kerekasztal formában értékeltük a tapasztalatokat és fogalmaztunk meg konkrét javaslatokat. Az elhangzott esetek jól példázták, hogy olyan emberek segítségével foglalkozunk, akik évek óta utcán élnek, velük kapcsolatban sok bejelentés érkezik, és esetükben elengedhetetlen az egészségügyi és szociális ellátórendszer komplex összefogása.

Humánerőforrás és kapacitás kérdései

A kerekasztal beszélgetés során egyértelművé vált, hogy a jelenlegi utcai szociális szolgálatok kapacitása nem elegendő a komplex esetszolgálatok végig viteléhez. A problémát súlyosbítja, hogy számos kollega mellékállásban dolgozik több szolgálatnál, így az ügyfelek mindig más szakemberrel találkoznak, ami akadályozza a bizalmi kapcsolat kialakulását és a folyamatos segítő munka hatékonyságát. A szakmai fórumokon való részvétel is nehézségekbe ütközik a kapacitáshiány miatt, pedig ezek az esetek kifejezetten komplex tudást igényelnek az utcai szociális munkásoktól.

Koordináció és információmegosztás fejlesztése

A résztvevők kiemelték a Fővárosban működő utcai gondozó szolgálatok számára közös elektronikus adatbázis létrehozásának szükségességét, amely kiküszöbölné a kereszttbe gondozás problémáját. Elengedhetetlen a rendszeres esetszolgálatok megszervezése a fokozott támogatást igénylő ügyfelek kapcsán, valamint az eddighez képest jóval szorosabb szakmai együttműködés kialakítása az egyes ellátási területen dolgozó szolgálatok között. A Menhely Alapítvány havi rendszeres szakmai egyeztetéseinek túl további közös platformok létrehozása szükségesek.

Szolgáltatásfejlesztési javaslatok

A kerekasztal résztvevői számos konkrét szolgáltatásfejlesztési javaslatot fogalmaztak meg. Kiemelt fontosságú az elsőként lakhatás programok népszerűsítése és a szociális munkások körében való szemléletformálás. Szükséges egy belvárosi hajléktalanellátó krízisférőhely létrehozása, valamint lakókocsi-park kialakítása alternatív lakhatási formaként. A szakemberkapacitás bővítése érdekében pszichológusok és pszichiáterek jelenlétét kellene biztosítani a közterületi munkában.

Fontos elemként merült fel a páros lábadozó férőhelyek létrehozásának szükségessége, ahol a beteg emberrel az egészséges társa is együtt tartózkodhasson. Ez különösen releváns a párkapcsolatokban élő utcán tartózkodók esetében. Nem kisebb szükség volna női lábadozós férőhelyekre, kizárólag nőket fogadó nappali ellátásra is a fővárosban.

Rendszerszintű együttműködések, megoldási irányok

A felvetett problémákra konkrét válaszokat is megfogalmaztak a résztvevők. A workshop résztvevői hangsúlyozták az egészségügyi kapcsolatok erősítésének fontosságát, valamint a sorstársegítők bevonásának lehetőségeit. A pszichiátriai otthonok, támogatott lakhatás, közösségi ellátások és idősek otthonai kapacitásnövelése mellett nyitottabbá kellene tenni ezeket az intézményeket a hajléktalan ügyfelek irányába. A gondnoksági rendszer kapacitásának növelése szintén kiemelt feladat.

A komplex támogatást igénylő, kevesebb ügyfelet intenzív programba bevonva szakmai kapacitást lehetne felszabadítani. Intenzív elsőként lakhatás program indítását javasolták minden szükséges, komplex pszichoszociális rehabilitációt tartalmazó támogatás biztosításával.

Elengedhetetlen a hajléktalanellátás és a pszichiátriai ellátás szakmai kapcsolatának erősítése. Olyan közösségi pszichiátriai szolgáltatás indítását javasolták a résztvevők, ahol a szolgáltatás

"házhöz" megy. Jelenleg is vannak olyan idősoththonok, ahol élnek hajléktalan emberek, ettől függetlenül a szolgáltatást, a bekerülés lehetőségeit és a célcsoport körét szükséges bővíteni.

Strukturális kérdések és jövőkép

A kerekasztal résztvevői megfogalmazták, hogy nincsenek kimondva és kezelve azok az általános szociális kérdések, melyek a közterületi hajléktalanságot okozzák és újratermelik. A szociális munka érdekérvényesítő erejének növelése szükséges az ügyfeleket érintő problémák kihangsúlyozására. A szociális munkások bérrendezése kulcskérdés ahhoz, hogy komplex tudást igénylő munkára szakképzett emberek álljanak rendelkezésre állandó stábbal.

A workshop zárógondolataként megfogalmazódott, hogy a Tizek Tanácsának újraindítása szükséges közös szakmai álláspont és közpolitikai képviselő érdekében. A kerületi önkormányzatok felelősségének hangsúlyozása is felmerült a közösségi ellátások indítása kapcsán.

Összegzés

A workshop egyértelműen bizonyította, hogy az életvitelszerűen utcán élő emberek támogatása csak koordinált, multidiszciplináris megközelítéssel és a hajléktalanellátórendszer szakmai és infrastrukturális korszerűsítése útján lehet eredményes. A négy konkrét eset elemzése és a kerekasztal beszélgetés eredményei határozottan bírnak hozzáadott értékkel a szeptemberi közgyűlési előterjesztés tartalmához. Az 55 résztvevő szakmai tapasztalata és javaslatai olyan gyakorlati tudást jelentenek, amely nélkülözhetetlen a hatékonyabb beavatkozási stratégiák kialakításához és a közterületen életvitelszerűen tartózkodó emberek életminőségének javításához.

Köszönjük a workshop megvalósításában résztvevő kollégáknak a közös munkát!

Szentkereszty Tamás

BUSZSZH munkacsoport vezető