

Gazdaságos és hiánypótló több szintes ellátási forma a krízishelyzetben lévők számára

Lacziné Kása Zsuzsa

Mottó:”6. A szociális munka célja, hogy megelőzze, enyhítse és lehetőleg akadályozza meg az egyének, családok, csoportok, közösségek nélkülözését és szenvedését. A szociális munkát végző felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül - a tevékenység szolgáltató, vagy hatósági jellegének megfelelően - nyújtson szolgáltatásokat. Legjobb tudása szerint a szociális problémákat előzze meg és kezelje, valamint járuljon hozzá a társadalmi tervezéshez, fejlesztéshez és cselekvéshez, támogatva az egyéneket, a családokat, a csoportokat és a közösségeket.....”¹

Bevezetés

Az esettanulmány egy olyan modellkísérletről, a Krízisotthon - Hálózatról szól, amely nem sorolható sem a tipikus hajléktalan-ellátás rendszerébe, sem másfajta, kialakult szociális ellátó rendszerbe. Célja a tüneti kezelés helyett a már meglévő ellátó rendszereket kiegészítő, gazdaságos és hiánypótló többszintes ellátási forma megteremtése, amelynek elsődleges feladata és célja a hajléktalan lét mint életforma elfogadásának, konzerválódási lehetőségének kiküszöbölése, a minél előbbi sikeres társadalmi reintegráció megvalósítása, úgy, hogy addig is megkímélje a klienseket a gyakori változástól (környezet és intézmény váltástól), nyugodt, biztonságos, támogató környezetet biztosítva egy-egy elhúzódó konfliktus megoldásának ideje alatt is.

Célcsoportjait azon emberek alkotják, akiknek a társadalomba történő visszaillesztése intenzív szociális munkával nagy valószínűséggel viszonylag gyorsan megoldható, így:

- az első krízisben lévő emberek,
- a krízisbe került, 1 hónapnál nem régebb óta hajlék nélküliek,
- a veszélyeztetett fiatalok,
- az állami gondozásból kikerülő fiatalok,
- a krízishelyzetbe került szülők és gyermekeik.

A Krízis-Otthon hálózat egymásra épülő ellátási-szolgáltatási szintjei a következők:

Az egyhetes elhelyezést és intenzív szociális ellátást nyújtó szinten dől el, hogy milyen további segítséget kap a gondozott, itt dolgozzák ki a vele kötendő együttműködési szerződést.

A rendszer 2. és 3. szintjét a Fogódzó átmeneti otthon és az átmeneti krízisotthonok jelentik, ahol a családok az alapítvány által biztosított önálló lakásban, családgondozó segítségével, előtakarékossgal készülnek fel arra, hogy saját otthonukba költözzenek.

A negyedik szint a támogatott lakás, ahol a támogatottak szerény körülmények között, de az előző szinteknél hosszabb ideig, esetleg évekig tartózkodhatnak.

1996-2001 között a rendszer összesen 360 személynek nyújtott elhelyezést és segítséget. Az elhelyezésben részesülőkön túl további rászoruló is segítséget kaphattak az Alapítvány által működtetett tanácsadó és telefonos tanácsadó szolgálatától. Emellett a tervezés fázisáig jutott az eladósodott családok megsegítését szolgáló rendszer kiépítése is.

A rendszer működtetésénél állandó nehézséget okozott a működés folyamatos finanszírozása, a gazdaságos működéshez elngedhetetlen méretek kialakítása. A pénzügyi

¹ A Szociális munka Etikai Kódexe.

gondok mellett kevés idő jutott a programban dolgozók szakmai felkészítésére és továbbképzésére. A munkához sok külső szereplővel, önkormányzati tisztségviselőkkel, alkalmazottakkal, intézmények vezetőivel kellett egyeztetni, ami nem mindig ment zökkenőmentesen.

Célok

A esettanulmány elkészítését nagyban nehezíti, hogy a kialakított, és időközben bővített szolgáltatások többszörösen hátrányos helyzetű embereket, családokat érintenek. Ezek a családok szociális krízisben vannak. A probléma nagyságrendje miatt (tágabb értelemben a hajléktalan családok, adósságaik miatt a kilakoltatás veszélyével nap, mint nap szembesülő családok, a bántalmazott felnőttek és gyermekeik, a szociális hálón kihulló, és emiatt fedélnélkülivé vált emberek) nagyon pontosan körülhatároltuk, és meghatároztuk az általunk felvállalható, kezelhető célcsoportot, és mindvégig szigorúan kitartottunk alapelveink mellett. Tettük ezt annak ellenére, hogy tudtuk, ezzel kirekesztünk embereket, akik így ellátás nélkül maradnak.

A tágabb célcsoport

...”Magyarországon a hajléktalanság jelensége a rendszerváltással egyidőben, a korábban a hajléktalanságot lefedő hatósági (igazgatásrendészeti vagy büntetőjogi) intézkedés megszűntével vált nyilvánvalóvá. Hozzájárult a hajléktalanság tömegessé válásához a munkanélküliség növekedése, a munkásszállók bezárása (illetve más célú hasznosítása), a pszichiátriai ágyak számának drasztikus csökkentése, az állami bentlakásos intézményekből való kikerülés, valamint a családi és kapcsolati konfliktusok következtében a családból kikerülő személyek lehetőségeinek (főként a lakhatás terén) korlátozottnak bizonyuló volta és legfőképpen az, hogy gyakorlatilag lehetetlen olcsó lakáshoz jutni.

A hajléktalan emberek számára vonatkozóan az elmúlt tíz évben különféle becslések láttak napvilágot. Ezek szerint az országban 20-50 ezer, a fővárosban 10-20 ezer hajléktalan ember él. Hajléktalanok körében országos reprezentatív felmérés ebben az időszakban nem készült, mint ahogy arról sem, hogy mekkora a hajléktalanná válás kockázatának kitettek száma.

Kiemelt figyelmet igényel az ifjúsági és a családos hajléktalanság problémájának feltárása valamint érdemi kezelésére vonatkozó ajánlások kidolgozása.

Hasonlóan kiemelt feladat a hajléktalanság problémája kapcsán a megelőzés, és a visszailleszkedés feltételrendszerének áttekintése, és megteremtése, mind országosan, mind a helyi szinteken, az egyes települések viszonylatában egyaránt...”²

Nem elemezzük most az adóssággal bíró emberek, családok problémahalmazát, mint ahogy nem vállalkozhatunk a hajléktalanság, a munkanélküliség és kirekesztődés folyamatainak, hatásainak részletes bemutatására, elemzésére sem.

A fenntartható fejlődés szempontjából nagyon lényeges megemlíteni, hogy a szociális tevékenységeknek, főként ha nonprofit keretek között valósulnak meg és működnek, van egy nagyon nagy veszélyük: egyik probléma hozza a másikat, a kielégítendő szükségletek folyamatosan új és új kihívások elé állítják mind szakembereket, mind a szolgáltatókat. A civil keret rugalmas teret ad a szolgáltatási igényekre való gyors reagáláshoz, modellekhez, kísérletekhez, segíti a mennyiségi és minőségi fejlődést, viszont nagy a

² Partnerségi egyeztetés során átdolgozott háttéranyag a Nemzeti Fejlesztési Tervhez. ESZCSM Szociális Stratégiai Önálló Osztály 2002. június

veszélye annak, hogy a mennyiségi igények, problémahalmazok folyamatos krízisállapotot okoznak a szolgáltatást nyújtóknak. Az esettanulmányban bemutatott szolgáltatások párhuzamosan indultak, a gondok akkor kezdődtek, amikor, az emberi teljesítőképesség, teherbíró képesség korlátai miatt fontossági sorrendet kellett felállítani közöttük. El kellett dönteni, hogy mi az elsődleges, mi a leghangsúlyosabb. Ezzel a döntéssel természetesen egyben azt is felvállaltuk, hogy a többi szolgáltatás fejlesztése lelassul, háttérbe szorul. Középpontba a Krízisotthon-Hálózatot helyeztük, ami egy újszerű, preventív hajléktalan és gyermekvédelmi ellátási modell. A modell részletes bemutatását ld. alább.

Az 1995-ben megfogalmazott célok

A Krízisotthon - Hálózat célja a tüneti kezelés helyett a már meglévő ellátó rendszerek mellett újfajta, gazdaságos és hiánypótló több szintes ellátási forma megteremtése, amelynek elsődleges feladata és célja a hajléktalan lét, mint életforma elfogadásának, konzerválódási lehetőségének kiküszöbölése, a minél előbbi, sikeres társadalmi reintegráció megvalósítása, úgy, hogy addig is megkímélje a klienseket a gyakori változástól (környezet- és intézményváltástól), nyugodt, biztonságos, támogató környezetet biztosítva egy-egy elhúzódozó konfliktus megoldásának ideje alatt is.

Szakmai elképzeléseink és modellkísérletünk nem sorolható a tipikus hajléktalan-ellátás rendszerébe, (annak ellenére, hogy céljából és működéséből adódóan szorosan kapcsolódik a hajléktalan-ellátáshoz, hiszen ha kismértékben is, de a hajléktalan-ellátó rendszer tehermentesítését, illetve elkerültetését szolgálja, nem megfelelően kiválasztott esetben, együttműködés hiányában viszont a hajléktalan-ellátás meglévő szintjeire is támaszkodik), de nem sorolható be igazán más fajta kialakult szociális ellátó rendszerbe sem, ezért jelenleg nehezen lehet elfogadtatni, finanszíroztatni. Viszont valós igényeket elégít ki, külföldi modellek részelemeit tartalmazza, miközben elsődleges célja a hazai, a mai társadalom valós igényeihez igazodó ellátási forma kialakítása és elterjesztése.

A Krízisotthon - Hálózat 1995-96-ban megfogalmazott alap szakmai koncepciója a kialakítás és a folyamatos működtetés időszakában nem módosult alapelveiben. A változtatásokat az 1997. évi XXXI.tv., és a hozzá kapcsolódó rendeleteknek való megfeleltetés indokolta, valamint az, hogy időközben a bekerülés feltételeit, a finanszírozás biztonságosabbá tétele, és a mennyiségi igény kezelhetőbbé tétele miatt 2000-ben szigorúbbá tettük. A rendszer az eredményes megoldások érdekében négy szintűvé bővült. A törvényi előírások miatti változtatás elsősorban időbeni korlátozott jelentett (az 1 év helyett maximum 9 hónapos benntartózkodás) – ekkor fogalmazódott meg a IV. szint szükségessége. A Gyvtv. jogszabályilag rendezte az ellátás jogcímét, és “családok átmeneti otthona”-ként szabályozta az ellátási formát (Gyvtv 51.§.), amit a települési önkormányzatok kötelező feladataként határozott meg. A törvényi szabályozás, kötelezés ellenére sem következett be jelentős változás az intézmények kialakítása, férőhely bővítése tekintetében. A legfrissebb adatok szerint 82 db családok átmeneti otthona működik az országban. A Krízisotthon – Hálózatot működtető S.O.S. Krízis Alapítvány elutasított felvételeket tartalmazó elemzése alapján a 2001. évben 649, 2000-ben 496, 1999-ben 412, 1998-ban 410, 1997-es évben 227 alkalommal keresték meg a Krízisotthon - Hálózatot a társintézmények, szervezetek, rászoruló elhelyezési igényekkel, és mivel általában nem ezt az ellátást keresték meg elsőként, nagy valószínűséggel ezek a családok, emberek nem jutottak elhelyezési igényüknek, aktuális állapotuknak legmegfelelőbb ellátáshoz.

A 82 db családok átmeneti otthonaként nyilvántartott intézmény többsége a gyakorlatban anya – gyerek szállóként működik; nem fogad be teljes családot, apát

gyerekével, nem ad lehetőséget egy új kapcsolat kipróbálására. Szakmai szemléletében "időre dolgozik" (a törvény adta 6 +3 hónap, mely a Gyvtv. 2003. január 1-én hatályba lépő módosítását követően 12+12 hónapra módosult). Igen gyakori, hogy a törvény adta idő eltöltését követően a család (leggyakrabban anya gyermekével vagy gyermekeivel) egy újabb otthon lakója lesz.

Szakmai tapasztalatunk szerint a családok átmeneti otthona ellátási forma a gyermekvédelmi alapellátás keretében az átmenetileg nehéz helyzetbe került családok részére biztosított speciális szakmai szolgáltatás. A szolgáltatás legfőbb célja: a család együtt tartása, aktivizálása, erőforrásainak felkutatása és mozgósítása saját sorsának megoldása érdekében.

A cél elérésének elengedhetetlen feltétele a családra szabott intenzív szociális munka és az azt kiegészítő, összehangolt pszichológusi, jogász, fejlesztő pedagógusi stb. szakmai támogatás, melyet a család aktívan, és együttműködően igénybe véve a lehető legrövidebb időtartamú intézményes elhelyezést követően ismét autonóm családként funkcionál, gyermekeiről önállóan, megfelelő mentális és tárgyi környezetben gondoskodik.

Erőforrások

Pénzügyi erőforrások

1995-2002 között 91 pályázatot készített az Alapítvány. A pályázatok több mint fele (48) részesült támogatásban. A támogatási összegek igen eltérőek voltak 38 ezer forinttól 41,260 millió forintig terjedtek. Segítségükkel hat év alatt kialakult a teljes Krízisotthon – Hálózat. Az intézmények egy része alapítványi tulajdonban van. Az 50 ezer Ft-os alaptőkét hat év alatt több mint 1 700-szeresére, 85 millió Ft-ra növeltük. A fenntartható fejlődés szempontjából nagyon lényeges, hogy a rendszer kialakítását nagymértékben befolyásolták az éppen aktuális pályázati lehetőségek. A rendszer szintjei, és a gazdaságos működtetéshez szükséges források emiatt a tervezettnél sokkal később, mintegy négy éves csúszással alakultak ki. A szintek közül az első szint 1996-ban, a harmadik szint 1997-98-ban, a második szint 1999-ben, a negyedik szint 2000-ben kezdte meg a működést. Az egész rendszerre kihatott, hogy a rendszer alapja a Krízisotthon 1996-2001 júniusa között csak három családot tudott befogadni, és tárgyi környezetében nem felelt meg az 1997. évben hatályba lépő szabályozásoknak, emiatt az állami normatív támogatás összegét 15 főről 8 főre csökkentette a Fővárosi Közigazgatási Hivatal Gyámhivatala.

A kialakítás időbeni elcsúszása komoly veszélyt jelentett az egész rendszerre, hiszen a gazdaságos működtetést csak a megfelelő számú férőhely arányosan kapott állami normatív támogatás, és az ezt kiegészítő önkormányzati hozzájárulások biztosíthatták. A rendszer intézményi szintjei közül a Krízisotthon és a Fogódzó (40+32 férőhely) költségigényesek, az Átmeneti Krízisotthonok nagyon gazdaságosan üzemeltethetők, a "Támogatott lakás" szint önfenntartó. A működési engedély, és az állami normatív támogatás feltétele egyrészt a 24 órás szakmai ügyelet biztosítása, másrészt hogy a 12 illetve az ellátási okból engedélyezett 8 férőhelyre is biztosítani kell emiatt az 5 szociális munkást + pszichológust + jogászt. Megjegyzendő, hogy ugyanezzel a szakmai létszámmal működtethető a 40 fős egység is. Célunk már csak emiatt is az volt, hogy egyensúlyt teremtsünk a finanszírozás és a működtetés között. Igen komoly működtetési nehézséget okozott 1997-2001 között az, hogy két szakmai egységre (80 férőhely) előírt szakmai létszámot kellett fenntartani és eltartani 46 férőhelyre kapott támogatásból. A pályázati források csak a fejlesztést fedezték a PHARE kivételével nem lehetett sem bérre, sem működésre fordítani a támogatásokat. A szükséges és előírt létszám béreit csak azzal

a kockázattal tudtuk kifizetni, hogy 1999 és 2001 között folyamatos késedelemben voltunk a bérjárulékokkal, közterhekkel. Az 1999. évi csúszást sikerült egy összegben rendezni 2002 februárjában, a 2000. évi tartozás miatti inkasszó azonban komoly működési nehézséget okozott 2002 augusztusában, amit csak átmeneti kamatmentes hitellel tudtunk áthidalni. Az inkasszót személyes, és igen nehéz tárgyalások eredményeképp sikerült feloldatni. Az APEH-hel kötött részletfizetési megállapodást határidőre tudtuk teljesíteni, de az aktuális közterheket, és járulékokat továbbra sem tudtuk határidőre teljesíteni. A megoldást a férőhelyeknek, a beruházások 2001. évben történő realizálása eredményeképp igen jelentősen mértékű emelkedése jelentette. 2001-ben 46 férőhelyről 97 férőhelyre emelkedett az engedélyezett, és állami normatív támogatással finanszírozott férőhelyek száma. Az összférőhely száma pedig 46-ról 103-ra. A kialakított szolgáltatások viszont a munkatársi létszámban mindösszesen csak két új munkaerő növekedést igényeltek, és eredményeztek. Az állami normatív támogatás összegének növekedését jól illusztrálja az 1. táblázat:

Az 1999-es és a 2002-es évet érdemes összehasonlítani, hiszen 1999-ben már két intézményi egységnyi munkatársat kellett alkalmazni 6,5-szer kevesebb forrásból.

A biztos állami normatív támogatás mellett anyagi helyzetünkön, az úgynevezett méltányossági ÁFA visszaigénylésével is megpróbáltunk javítani. Az alapítványok nem ÁFA-körök, de a törvényi feltételeknek való megfelelés esetén méltányosságból visszaigényelhetik az ÁFA-t. Ahogy az az 1. és a 2. táblázatból látható, 1999-ben ebből a forrásból több bevételünk származott, mint az állami normatív támogatásból.

A méltányossági ÁFA mellett a több lábon állást, a biztonságos működtetést az együttműködő kerületektől kapott hozzájárulásokra is terveztük. A Krízisotthon – Hálózat önkormányzati gyermekvédelmi alapellátást nyújt. Fontosnak tartottuk, hogy ezt együttműködési, illetve ellátási szerződések alapján tegyünk. A konkrét szerződések megkötésének folyamata, a tényleges partneri viszony kialakítása több éves munka eredménye volt. A finanszírozás szempontjából a 2002. év hozott jelentős eredményt. A próba években, 1999-ben és 2000-ben 300 ezer, illetve 1 millió forint körüli összeggel járult hozzá egy-egy együttműködő önkormányzat a fenntartáshoz. 2001-ben sikerült azt a konstrukciót kitalálni, és elfogadtatni, ami egy jelentős, ugyanakkor mindkét oldalon jól tervezhető hozzájárulást eredményezhetett. A változtatás lényegét az jelentette, hogy a hozzájárulást az állami normatív támogatáshoz igazítottuk, mégpedig úgy, hogy az éves állami normatív támogatás 2,5-

1. táblázat: Az állami normatív támogatás növekedése

Év	Támogatás éves összege (Ft)
1997	3 178 644
1998	5 548 000
1999	7 451 680
2000	12 046 000
2001	29 734 425
2002	49 067 200

2. táblázat: A méltányossági ÁFA növekedése

Év	ÁFA éves összege (Ft)
1998	3 445 994
1999	8 358 058
2000	8 025 000
2001	7 900 000

3. táblázat: Az önkormányzati hozzájárulás mértékének alakulása

Év	A hozzájárulás éves összege (Ft)
2001	6 510 000
2002	15 890 000

10 % közötti összegét fizeti két egyenlő részletben az együttműködő önkormányzat (ez 2002-ben a 10%-kal számolva 4,9 millió Ft-ot jelentett). A 3. táblázat a növekedés mértékét mutatja.

Hat fővárosi kerületi önkormányzattal van együttműködési, ellátási szerződése az alapítványnak, egy további önkormányzattal az esettanulmány készítésekor realizálódott ilyen szerződés.

Humán erőforrás

A hat évnyi hőskorszak meghozta eredményét, hiszen nagyon jó tárgyi és személyi környezet állt rendelkezésre ahhoz, hogy szakmailag is meghatározó ellátást nyújtsunk célcsoportjaiknak. A pénzügyi erőforrások folyamatos biztosításának óriási feladata mellett az állandó szakmai team kialakítására, megerősítésére sajnos kevesebb energia jutott. Ennek kompenzálására pályázati forrásokból teamépítő, szervezetfejlesztő, konfliktuskezelő, jövőtervező tréningeket, csoport szupervíziót szervezett az alapítvány kötelező jelleggel a munkatársaknak, akik ezt egy idő múlva háritották, és felesleges nyűgként élték meg, ugyanúgy mint a szakmai műhelyek megrendezésével járó plusz munkát is.

Egyéb tényezők

A kialakítást, az eredményes forrásbevonást nagymértékben segítette, de néha egyben gátolta is az, hogy a III. kerületi Önkormányzattal nagyon szoros munkakapcsolatot sikerült kialakítani, és így a hálózat pályázhatott például a Fővárosi Szolidaritási Alaphoz. Természetesen ezek a lehetőségek gyakran egyoldalú vállalások voltak, hiszen az önrészt, a megvalósítást és az elszámolást is át kellett vállalni. Kijelenthetjük azonban, hogy az ellátás nem alakulhatott volna ki a III. kerületi Önkormányzat támogatása nélkül, hiszen több esetben is biztosítottak épületet egy-egy pályázathoz. A régi és az új Krízis épületét, a III. és IV. szint egyes lakásait az önkormányzat biztosította. Előfordult viszont az is, hogy az önkormányzat helyiségeket ígért egy-egy projekthez (bizottsági és testületi határozatokban is), csak később valahogy mégsem találtak ilyet. A Fogódzó azért lett alapítványi tulajdon, mert a pályázati célhoz szükséges helyiséget az önkormányzat ígérete és vállalása ellenére nem biztosította, még olyan konstrukcióban sem, hogy az alapítvány ugyanannyit fizetett volna a kialakításra alkalmas épületért, mint az a vállalkozás, amely végül is megkapta, és azóta, azaz 1998 óta sem kezdett vele semmit. A rendelkezésre álló forrásból végül Újpesten adódott lehetőség megfelelő ingatlan vásárlására, ahol viszont a szomszéd lakók előítéletével kellett megküzdeni. Az építési engedélyt megfellebbezték, a gondos előkészítés ellenére féltek attól hogy a szomszédjukba egy bántalmazott anyákat is befogadó szálló épül. A Fogódzó felépült, és nem csak a közvetlen szomszédok, hanem a távolabbiak is elfogadták végül, egy idő múlva jelképes ajándékokkal, például babakocsi, járóka felajánlásával lepték meg a lakókat.

A pályázatok megvalósítása közben igen súlyos döntést kellett meghozni 2000-ben és 2001-ben. A nyertes pályázatok ugyanis egy-egy szint fejlesztését, illetve a támogatott lakás szint kialakítását támogatták. A három cél közül kettőre a tervezettnél kisebb forrás jutott, így el kellett dönteni azt, hogy mi a fontosabb a teljes rendszer szempontjából: egy újabb ingatlan vásárlása, amelyre lehetőséget adott az egyik pályázat, vagy a rendszer alapját képező új Krízisotthon mihamarabbi kialakítása, ezáltal a többlet állami normatíva realizálása, a rendszer biztonságossá tétele. A Krízisotthon kialakítása győzött. Nagy kockázata volt a dolognak, mert sajnos utólagos módosítást, átcsoportosítást kellett kérni a

pályázatok között, amihez több mint egy évnyi várakozási idő után a Fővárosi Önkormányzat nem járult hozzá, ezért 6.800.000 forintot vissza kellett fizetni. Az összeg visszafizetését átvállalta az Önkormányzat, mert a visszafizetés megtörténte nélkül nem kaphatta meg a 2002. évben nyertes pályázatokban az ő részére megítélt támogatásokat (ezeket a pályázatokat a III. kerületben működő Egyesített Bölcsődék, Idősellátásokat nyújtó intézmények, szervezetek készítették és valósítják meg). Az azóta történtek ellenére is úgy gondoljuk, hogy a választás helyes volt, hiszen ha nem készül el az új Krízisotthon az egész rendszer működésképtelenné vált volna. Egyéb pályázatokból, időbeni csúszással ugyan, de megvásárolható lett volna a vállalt lakás is.

A forrásteremtés mellett igen fontosnak tartottuk azt, hogy átlátható legyen a működésünk, ezért nagy hangsúlyt fektettünk a dokumentációkra, elemzésekre, szakmai anyagokra. Nem volt egyszerű feladat a szociális, segítő munkát láthatóvá, számszerűsíthetővé tenni, de érdemes volt. A Krízisotthon – Hálózat összehasonlító elemzés számokban és eredményekben jeleníti meg, igazolja szakmai elképzeléseinket, és azt hogy milyen eltérő hatékonyságú megoldásokat eredményezett az ellátó rendszer egy-egy szintje.

A Krízisotthon - Hálózat működése

A rendszer legfontosabb célja, és alapelve hogy a család a lehetőség szerinti legkevesebb időt töltse intézményi keretek között, az aktuális állapotának leginkább megfelelő ellátási szinten, a szoros, együttműködésre épülő intenzív szociális munka eredményeképp ne váljon hajléktalanná, intézményfüggővé.

A Krízisotthon-Hálózatban az esetfelelős szociális munkás a kapcsolatfelvételtől, a teljes benntartózkodás végéig gondozza a családot, az ellátási szinttől függetlenül.

Krízisotthon

A Krízisotthon egy hetes elhelyezést nyújt elsősorban azoknak a frissen, természeti katasztrófa, átmeneti ellehetetlenülés, bántalmazás stb. miatt krízis helyzetbe került embereknek - felnőtteknek és gyermekeiknek, fiataloknak - akiknek a gyors reszocializációja nagy valószínűséggel megoldható, és ezáltal megakadályozható egy tartós hajléktalan életforma kialakulása.

A Krízisotthonba a fenti feltételeinknek megfelelő emberek kerülhetnek be, előzetes telefonbeszélgetés és egy első interjú alapján az ügyeletet ellátó szociális munkás egyszemélyi döntésére és felelősségére. Az igényeket közvetlenül a Krízisotthon telefonszámán jelezhetik a társintézményekben dolgozó szociális munkások, illetve közvetlenül az ellátást igénylők. A Krízisotthoni elhelyezés az első krízisek oldására, a körülmények felderítésére és az eset ismeretében a leghatékonyabb megoldás megkeresésére szolgál. Az esetet felvállaló szociális munkás válik az eset felelőssévé.

A Krízisotthon 1996-tól 2001 júniusáig három különböző összetételű család befogadására volt alkalmas. A Fővárosi Szolidaritási Alap 2000. évi céltámogatásának eredményeképp a III. kerületi Önkormányzat által biztosított volt bölcsőde épület átalakításával 2001. június 7-e óta kilenc különböző összetételű családot (40 főt) tud ellátni a 2001. július 15-től végleges működési engedéllyel rendelkező, a rendszer első lépcsőjeként funkcionáló intézményi szint.

A benntartózkodás időtartama szigorúan korlátozott; az esetek többségében maximálisan 1 hét, ami indokolt esetben az esetvitelért felelős szociális munkás

esetismertetésének, koncepciójának ismeretében hozott team-döntés alapján legfeljebb kétszer egy-egy héttel meghosszabbítható.

Ez idő alatt a helyzet rendezésére az esetfelelős szociális munkásnak megoldást kell találnia, a családi konfliktus feloldásán, a meglévő ellátórendszerek közül a legmegfelelőbb igénybevételén stb. keresztül. Ezen a szinten folyik a legintenzívebb szakmai munka. Itt határozódik és fogalmazódik meg a családdal megvalósítandó konkrét célokat tartalmazó együttműködési szerződés, mely alapján a szakmai teamünk dönt arról, hogy az ellátórendszer mely szintjén támogatható legeredményesebben az adott család. Ezen a szinten a családok nagyon intenzív családgondozást, szükség esetén kríziskezelést kapnak. A Krízisotthonban a térítési díj megfizetése alól mentesülnek a családok. A kimenet lehetséges formái: a probléma megoldásának eredményeképpen egy hónapos intenzív támogatást követően albérletbe költöznek; családi viszály, bántalmazás esetén kibékülnek és visszaköltöznek; ismerőshöz, rokonhoz költöznek, vagy átköltöznek az adott helyzetüknek, állapotuknak leginkább megfelelő alábbi ellátási szintjeink valamelyikére.

Fogódzó - Családok Átmeneti Otthona

A Fogódzó a rendszer második intézményi szintje azon családok számára, amelyek fokozott támogatást, családgondozást, kontrollt igényelnek.

Ezen az ellátási szinten egyénre szabottan meghatározott térítési díjat fizetnek a családok. Emellett kötelezően előtakarékoskodnak. A térítési díj és az előtakarékoság összességében körülbelül annyi terhet ró a családra, amennyiből egy komfortos kisméretű lakás biztonsággal, díjhátralék keletkezése nélkül fenntartható).

1999. október 1. óta egyidejűleg hét bármilyen összetételű család befogadására alkalmas, határozatlan idejű működési engedéllyel rendelkező intézmény 32 férőhelyre kapja az állami normatív támogatást.

Erről a szintről a lehetséges kimenetek: megfelelő és fenntartható albérlet, bérlakás (kerületi vagy fővárosi önkormányzati pályázaton elnyert bérlakás). Az önkormányzattól elnyert felújításra szoruló lakás esetében az előtakarékoság eredményeképp rendelkezésre áll az az összeg, amelyből a szükséges felújítás, komfortosítás elvégezhető.

Átmeneti Krízisotthon

Az Átmeneti Krízisotthonba olyan 1 hónapnál nem régebben hajlék nélküli személy, házaspár, vagy család költözhet be (általában a Krízisotthonból), akik vállalják a szoros gondozást, és reális esélyeük van önálló lakás, lakhatás megszerzésére és fenntartására. A szoros gondozás ebben az esetben az önállóság erősítésére és a kontrollra együtt koncentrálni (előtakarékoság ellenőrzése) a későbbi albérlet, illetve lakás lehetőség biztosítása érdekében (a pályázati lehetőségek követése, az önálló lakás/lakhatás megszerzése maximum 1 év alatt akár albérllők háza, garzonház, időskorúak esetében nyugdíjasház vagy önálló önkormányzati lakás formájában). Az Átmeneti Krízisotthonban lakó intézményi jogviszonyban áll az Alapítvánnyal.

További feltétel, hogy az átmeneti krízisotthonban lakó rendelkezzen rendszeres jövedelemmel, amiből fedezheti az Alapítvánnyal szemben a beköltözéskor megkötött szerződésben vállalt kötelezettségeit (térítési díj, előtakarékoság stb.). Az Átmeneti Krízisotthonok vonatkozásában a lakások tulajdonjoga lehet az Alapítványé vagy Önkormányzatoké. A lakásbérleti és a közüzemi díjak összegét a lakó az Alapítványnál fizeti be, az Alapítvány ezen összegeket továbbítja a tulajdonosok, illetve a közüzemi

szolgáltatók felé, valamint garantálja a rendeltetésszerű használatot. A szerződésben vállalt terhek megközelítik, esetenként akár el is érhetik egy normál család lakás-fenntartásával kapcsolatos költségeit. Ez a teher tartalmazza a térítési díjat, az esetlegesen igénybe vett külön szolgáltatások díját (lakásonként kb. havi 5-6 000 Ft) , az előtakarékoság összegét (az előtakarékoság önálló megállapodás kérdése, nagyságának meghatározására a konkrét körülmények, lehetőségek és korlátok ismeretében kerül sor a szerződéskötéskor).

Az előtakarékosági összeg hivatott biztosítani a pályázati óvadékot, illetve ez szolgál biztosítékként arra az esetre, ha a bentlakó szándékos rongálással kárt okoz a lakásban, illetve a berendezési tárgyakban. A szerződés kidolgozásában minden esetben részt vesz az Alapítvány jogi munkatársa mindkét szerződő fél számára biztosítandó a világos és egyértelmű feltételeket és jogállást.

A beköltözés team-döntés eredménye. A team-döntésig (ami heti rendszerességű) a Krízisotthon biztosít elhelyezési lehetőséget. A beköltözésre az esetfelelős szociális munkás tehet javaslatot a nyújtandó alapos életútinterjú, a konkrét gondozási stratégia, továbbá szakmai terv ismertetésével.

A szerződésben vállalt feltételek be nem tartása az Átmeneti Krízisotthon 15 napon belüli elhagyását vonja maga után. Ezt a határidőt szigorúan be kell tartatni, különben az egész dolog értelmetlenné válik. A szociális munkás a szerződés be nem tartása esetén is tevékenyen részt vesz abban, hogy ügyfele ne az utcára kerüljön (vissza), felkínálja azokat a lehetőségeket, amelyek a konkrét esetben rendelkezésre állnak, pl. anya-gyermek otthonok, hajléktalan ellátás intézményei, önálló albérlet stb.

A gondozás folyamatában nem lehet kizárást eredményező tényező egy olyan krízishelyzet felmerülése (pl. munkahely elvesztése, váratlanul előálló egyéb problémahelyzet), amely a normál életben is adódhat, és segítő kapcsolattal a létfenntartás a testi épség és a lakhatás veszélyeztetése nélkül megoldható. A szociális munkás kötelessége valamennyi igénybe vehető segélyforrás felkutatása és felajánlása.

Az első két Átmeneti Krízisotthon 1997 júliusa illetve 1998 augusztusa óta telephelyként működő, végleges működési engedéllyel rendelkező, összesen 25 férőhellyel rendelkező intézményi szint, a Krízisotthon-Hálózat harmadik lépcsője. Az otthonok a Fővárosi Szolidaritási Alap 1997. évi 6,88 millió forintos céltámogatásával kerültek kialakításra. A hálózat ezen szintje 2001-ben négy intézménnyel bővült, melyhez a lakásokat a III. kerületi Önkormányzat, a forrást pedig ismét a Fővárosi Szolidaritási Alap 2000. évi 6 millió forintos céltámogatása biztosította.

Az Átmeneti Krízisotthonban a benntartózkodás időtartama - az egy hónapos próbaidőt követően - nem haladhatja meg az 1 évet. Lehetséges kimenetek: megfelelő és fenntartható albérlet, saját tulajdonú lakásba költözés, kerületi önkormányzat által biztosított (pályázott) vagy a fővárosi speciális lakáspályázaton elnyert szociális bérlakásba költözés. Az önkormányzattól elnyert felújításra szoruló lakás esetében az előtakarékoság eredményeképp itt is rendelkezésre áll az az összeg, amelyből a szükséges felújítás, komfortosítás elvégezhető. Fontosnak tartjuk, hogy ezek a lakások minél több fővárosi kerületet érintsenek, hiszen a lakóhely illetékességének fenntartásával eredményesebben szerezhetők (tarthatók) meg egyes szociális ellátások, eredményesebben indítható a lakó a szociális lakáspályázatokon, és remélhetőleg ez a forma elkerülteti a gyermekekkel a gyakori iskola- és környezetváltás okozta többletmegethelést (optimális esetben iskola-, óvodaváltást sem eredményez).

A szociális munka és az ellenérdekeltségű feladatok eredményes elkülönítése egy koordinátor beiktatásával valósul meg, aki nem szociális munkás, de teljes jogú tagja a teamnek. A szervező koordinátor gondoskodik a folyamatos üzemeltetés feltételeinek

megvalósításáról, biztosításáról, a lakberek és a közüzemi díjak beszedéséről és befizetéséről, a szükséges felújításokról, illetve a feltételek be nem tartása esetén a konkrét kiköltöztetésről, a hátrahagyott személyes tulajdonú tárgyak és eszközök biztonságos elhelyezéséről, a lakás ismételt felhasználásra való alkalmassá tételéről (zárcsere stb.).

Támogatott lakás

Ennek a szintnek a kialakítása 2000-ben kezdődött. Ez a szint már nem intézményi szint, így erre állami normatív támogatás sem igényelhető. Ebben az esetben önálló lakásban, a szükséges családgondozást biztosítva, a kötelező előtakarékoság és együttműködés feltétele mellett – csak a tényleges rezsiköltséget megfizetve – helyezzük el azokat a családokat, ahol a törvényben meghatározott 6+3 hónapnál hosszabb idejű elhelyezésre van szükség annak érdekében, hogy a család tartós lakhatásának és biztonságának feltételei megteremtődjenek. Meg kell jegyezzük, hogy ezek a lakások adottságaikban nem felelnek meg a törvényi szabályozásban előírt minimum feltételeknek, az egyik mindösszesen egy helyiséges, 7 m²-es, komfort nélküli, a másik pedig 15 m²-es. Ennek a szintnek a kialakításához a bérlőkijelölési jog öt évre szóló átengedésével két felújítandó, komfortosítandó lakást biztosított a III. kerületi önkormányzat. A lakások felújításához, komfortosításához szükséges forrást a Fővárosi Szolidaritási Alapon elnyert támogatás biztosította. Az egyik lakás 2000 decembere, a másik pedig 2001 áprilisa óta működik.

Eredmények a számok tükrében

Krízisotthon

A Krízisotthon engedélyezett férőhelyei 2001. június 7-ig egyidejűleg 3 család befogadását tették lehetővé: az 1-1 családi férőhelyre számolt forgási sebesség 1996-ban 10, 1997-ben 27, 1998-ban 25, 1999-ben 20, 2000-ben 16, 2001-ben a 3 családdal számolva 21-, a 9 családdal számolva 9-szeres forgási sebességet eredményezett.

4. táblázat: A Krízisotthon 1996-2001 közötti lakóinak családszerkezet szerinti összetétele

Családszerkezet	1996	1997	1998	1999	2000	2001	Összesen
Teljes család	6	24	15	18	16	30	109
Anya + gyermekei	11	27	25	22	20	23	128
Apa + gyermekei	1	1	-	2	1	3	8
Egyéb összetételű család	4	3	5	-	4	2	18
Nő	7	17	10	6	5	1	46
Férfi	3	7	9	5	1	1	26
Gyermektelen pár	-	3	8	6	-	3	20
18 éven aluli önálló gyermek	-	-	2	1	2	-	5
Összesen	32	82	74	60	49	63	360

Amint az a 4. táblázatból is látható, a legtöbb bekerülő család anya - gyermek/ei összetételű volt (128), ezt követte a teljes családszerkezetű (a teljes család nem jelent házastársi kapcsolatot, a házaspárokat, és az élettársi viszonyban élőket is ebbe a kategóriába soroltuk - család) 109-el, a lakók döntő többsége ebbe a két kategóriába

tartozott. A családok összetétele látványosan a teljes családok irányába tolódott, az egyedülálló nők, és férfiak befogadása jelentősen lecsökkent, hiszen a családok átmentő otthona gyermekvédelmi alapellátásként feltételezi, hogy gyermek legyen a családban. Külön problémát okoz az úgynevezett egyéb összetételű családok helyzete és a még csak várandós, párkapcsolatban vagy egyedül élő nők helyzete.

5. táblázat: A jellemző (fő) jövedelemforrás szerinti megoszlás

Jellemző jövedelemforrás	1997	1998	1999	2000	2001	Összesen
Alkalmi munka	11	13	17	19	14	51
Segély	1	1	-	-	-	2
Gyermek jogán kapott ellátás	28	18	24	18	37	125
Jövedelem – pótló támogatás	5	3	2	1	2	13
Munkánélküli járadék	5	5	2	3	3	18
Munkaviszony	28	40	24	17	30	139
Öregségi nyugdíj	5	2	1	1	-	9
Rokkant nyugdíj	8	6	5	6	2	27
Özvegyi nyugdíj	1	-	2	-	1	4
Nincs jövedelme	22	14	7	7	5	55

Az 5. táblázat adatai szerint a családok döntő többségében, 139-ben volt munkaviszonnyal rendelkező családtag, és a munkaviszonnyal rendelkező családok száma jelenleg is emelkedő tendenciát mutat. 125 család kizárólag a gyermekek jogán kapott ellátásokból (GYES, GYED, GYET, családi pótlék, rendszeres, és rendkívüli gyermekvédelmi támogatás) tartotta fenn magát. 55 család semmilyen jövedelemmel nem rendelkezett (adataink nem tartalmazzák azokat a kedvező változásokat, amelyek a benntartózkodási alatt bekövetkeztek), őket követik a fő jövedelem forrásként rokkant nyugdíjjal rendelkezők (27 család), munkánélküli járadékban részesülők (18 család); jövedelempótló támogatásból 13 család élt, de mind a munkánélküli ellátásban, mind a jövedelempótló ellátásban részesülők csökkenő tendenciát mutatnak.

6. táblázat: A krízishelyzetet kiváltó, ellátást igénylő okok megoszlása

Ok	1997	1998	1999	2000	2001	Összesen
Szociális krízis	19	19	13	8	20	79
Bántalmazás	17	11	14	17	9	68
Családi viszály	10	10	5	9	9	43
Lakhatás megszűnése	35	33	26	11	21	126
Természeti katasztrófa	-	1	-	-	-	1
Kilakoltatás				2	3	5
Jogvita	2	-	2	1	-	5

A 6. táblázatban bemutatott adatokból jól látható, hogy a bekerülés legfőbb oka (126 esetben) a lakhatás megszűnése, azaz az albérlet, lakhatás hirtelen, váratlan felmondása miatt kerültek be az ügyfelek. Sok esetben elveszett számukra az előre vagy az adott hónapra már kifizetett albérleti díj, ami külön nehezítette a gyors megoldást, hiszen a megélhetés, illetve a megfelelő albérlet felkutatása, realizálása mellett ismét meg kellett

teremteni a lakhatás anyagi feltételeit is. A második legjellemzőbb bekerülési ok az átmeneti ellehetetlenülés, szociális krízishelyzet (79 esetben): nem tudták fizetni az albérlet, illetve a lakhatás költségeit. 68 esetben bántalmazás miatt, 43 esetben pedig családi, rokoni viszály miatt volt szükség az elhelyezésre. A kilakoltatások kategóriát 2000 óta vezettük be, és fontos itt megjegyezni, hogy ezek a családok nem önkényes lakásfoglalók voltak, hanem adósságaik miatt kerültek az utcára! Fontos ezt megjegyezni már csak azért is, mert ez a probléma egyre több családot érint.

7. táblázat: A megoldási módok megoszlása

Megoldás	1997	1998	1999	2000	2001	Összesen
Albérlet	20	24	20	7	8	79
Átmeneti krízisotthon (III.szint.)	1	4	2	2	2	11
Egyéb ellátás	5	24	12	1	3	45
Hajléktalan ellátás	33	15	4	8	6	66
Ismerős befogadta	9	0	0	7	7	23
Saját önkormányzati lakásba	1	0	0	2	5	8
Vidéki elhelyezés	2	2	5	4	4	17
Vissza a családhoz	11	5	7	9	7	39
Fogódzó (II.szint)	0	0	10	9	21	40
Összesen:	82	74	60	49	63	-

A 7. táblázat a kimeneti oldalt mutatja, azaz azt, hogy mit eredményezett a közös erőfeszítés az bentlakók esetében. A rendszer nagy csábítása lehetett volna a "belterjes" elhelyezés; az adatok jól mutatják, hogy a gyakorlatban annak ellenére sikerült ezt elkerülni, hogy 2001-re négy szintűvé vált a Krízisotthon - Hálózat. A szintek kiteljesedése ellenére is érvényesült az a legfontosabb alapelv, hogy a családok az aktuális állapotuknak megfelelő szinten és az együttműködési szerződésekben megfogalmazott közös célok eléréséhez szükséges időtartamig maradtak a rendszerben. Igen fontos megjegyezni, hogy a támogatott lakás szint további fejlesztést igényelt volna, hiszen a fenti adatok is jól illusztrálják, hogy igen nehéz megbízható és biztonságos albérletbe juttatni a családokat. A nem megfelelő szűrés eredményeképp 1997-ben 33, 1998-ban 15, 1999-ben 4, 2000-ben 8, 2001-ben 6 esetben fogadtunk a feltételeinknek nem mindenben megfelelő családot, családtöredéket. Ezekben az esetekben nem lehetett igazán eredményes a munkánk, mert már nem megelőzésre volt szükség. Tettük ezt azért, hogy a családok, gyermekek ne maradjanak ellátatlanul, illetve legalább a hajléktalan ellátás legalsó szintjét (éjszakai menhelyek) elkerülhessék.

Fogódzó

1999. október 1-jétől a Fogódzó Családok Átmeneti Otthonába a Krízisotthonból kerülhetnek be a fokozott szociális és mentális segítséget, folyamatos kontrollt igénylő családok. 1999-ben (egy negyedév) nyolc, 2000-ben 18 család nyert elhelyezést. A huszonegy családot harmincnégy felnőtt (huszonkettő nő, és tizenkettő férfi), és negyvenegy gyermek alkotta. A lakók családszerkezet szerinti megoszlása a következő volt: három teljes család és öt anya-gyermek típusú család vette igénybe ezt az ellátó-szintünket. Iskolai végzettség szerinti négy felnőtt általános iskolai, három szakmunkás és négy érettségi végzettséggel rendelkezett. Két család rendszeres munkaviszonyból, szintén

két család rendszeres alkalmi munkából, hat család a gyermekek jogán megszerezhető ellátásból (gyes, családi pótlék) és egy család rokkantnyugdíjból, nevelési támogatásból és árvasági ellátásból tartotta fenn magát. Ezek a jövedelemforrások családonként 47 475 forintos, azaz 15 825 forint egy főre eső jövedelmet eredményeztek.

Három család az albérlet megszűnése, egy család bántalmazás, egy család szolgálati lakás felmondása, egy család családi viszály, egy család megfelelő minőségű lakás hiánya (a nagyszülők egy szobás, egészségre káros lakásába nem költözhetett be az újszülött baba) és egy család problémás lakásügylet miatt került be a Fogódzó-Családok Átmeneti Otthonába. Két család rövid idejű benntartózkodást követően (egy, illetve két hónap) albérletbe költözött.

8. táblázat: Megoldási módok

Megoldások	2000	2001	Összesen
Albérlet	3	5	8
Saját családjához	1	3	4
Önkormányzati bérlakásba (pályázaton szerzett bérletek)	3	3	6
Átmeneti Krízisotthonba (III. szint)	2	1	3
Támogatott lakás IV. szint	1	5	6
Hajléktalan ellátásba	1	2	3
Lakáscsere	1	0	1
Önkormányzati lakás folyamatban	1	1	1
Saját tulajdonú lakás felújítása, lakhatóvá tétele	1	0	1
Lakásmegosztás folyamatban	1	0	1
Lakáspályázati, albérleti lehetőségre vár	3	1	4

A 8. táblázatból jól látható az első két szint közötti különbség. A Fogódzóban eltöltött idő és a közös munka eredményeképpen egészen más megoldási módok születtek, realizálódtak. Saját önkormányzati lakáshoz erről a szintről két év alatt közel annyian jutottak, mint a Krízisotthonból hat év alatt. A Fogódzó lakóinak 20%-a két év alatt önkormányzati lakás bérlőjévé vált. Az esettanulmány elkészítéskor négy család esetében az önálló önkormányzati, illetve egy esetben saját tulajdonú lakás rövid időn belül realizálható volt. A két év alatt három család az Átmeneti Krízisotthoni szintre került, mert nekik már nincs szükségük szoros kontrollra, együttműködésre, hat család pedig a negyedik szintre lépett át.

Átmeneti Krízisotthon

Megjegyzendő, hogy erről a szintről a kevés esetszám miatt még nem készültek részletes elemzések. Erre a szintre a lakók csak a Krízisotthonból, vagy a Fogódzóból kerülhetnek, így adataik nyilvántartása, dokumentációjuk ezeken az ellátási szinteken indul, és folyamatos a gondozási folyamat lezárásáig.

Ezen a szinten 1997-2001 között (1-1 lakásban) összesen 14 családnak biztosítottunk elhelyezést. Ezen a szinten általában meghaladta a hat hónapot a benntartózkodás. Egy-egy lakásban átlagban 2 család fordult meg. Ez a szint alkalmas a családok akár hosszabb távú elhelyezésére is, hiszen önálló lakásban és nem intézményben élhetik életüket. A szint 2001. IV. negyedében bővült jelentős mértékben, ugyanakkor sajnálatos, hogy az

1997-ben, illetve az 1998-ban kialakított, alapítványi tulajdonban levő Átmeneti Krízisotthonok közül a II. számút az Alapítvány új kuratóriuma eladta az egyik munkatársnak, így 2002-ben egy intézménnyel és - 2002. II. félévétől - négy főnyi állami normatív támogatás összegével csökkent az Alapítvány bevétele.

A rendszer harmadik szintje a 9. táblázatban látható megoldási módokat eredményezte 1997-2001 között.

Az Átmeneti Krízisotthoni szintről a lakók 53%-a (ez több mint duplája a Fogódzóénak) biztos, végleges megoldásként önkormányzati, gondnoki, saját tulajdonú lakásba került. A többi család is jelentős 50-250 ezer Ft közötti összegű előtakarékossgal rendelkezett, így elérhetőbb, megszerezhetőbb, és fenntarthatóbb az albérleti megoldás. Az hajléktalan ellátásba került család is jelentős előtakarékosági összeggel rendelkezett; a problémát az okozta, hogy ez a család nem tartotta be az együttműködést, az elhelyezésük meghaladta a maximálisan lehetséges időtartamot, az esetfelelős nem elég hangsúlyosan közvetítette a család felé a team-döntéseket. A család viharos körülmények között távozott, a több száz ellátott család közül ők azért fordultak a médiához és kérték a média segítségét, mert így akartak önkormányzati lakáshoz, elhelyezéshez jutni. Ez a szándékuk nem sikerült.

A visszajelzések, információk alapján a lakáshoz jutott családok képesek fenntartani lakásaikat, nem termelnek adósságot, és nagyon megbecsülik a gyakran elérhetetlen álomnak tűnő biztonságos lakhatást és az önálló életvitelt.

9. táblázat: Megoldási módok

Megoldási mód	1997-2001
Saját tulajdonú lakás	3
Önkormányzati lakás	3
Vissza saját lakásba	1
Rokon, ismerős	1
Gondnoki lakás	1
Albérlet	2
Jelenleg is bent tartózkodik	3
IV. szint	1
Hajléktalan ellátásba	1
Összesen	15

Támogatott lakás

Ez a szint 2001-ben kezdte meg működését. Mivel itt az elhelyezés időtartama a biztonságos lakhatás megteremtéséhez szükséges időtartam, kérdéses volt, hogy tud-e érvényesülni ezen a szinten is a "problémára és nem időre dolgozni" alapelv. A 2001. évben összesen 5 család nyert elhelyezést ezen a szinten. Ez azt jelenti, hogy a forgási arány nem rosszabb sem a Fogódzóénál, sem az Átmenti Krízisotthonokénál, hiszen egyik lakásban kettő, a másik lakásban három család fordult meg az egy év alatt.

Az öt család közül két család önkormányzati lakásba, egy család albérletbe költözött, 1-1 család pedig az esettanulmány készítésekor még benn tartózkodott.

Következtetések, tanulságok

Szakmai

A szolgáltatásokat igénybe vevő családok és gyermekeik többszörösen hátrányos helyzetben lévő családok. Elvesztették eddigi életterületüket, kiszakadtak a megszokott környezetükből. Családjuk nem rendelkezik az átlagos életszínvonalhoz elegendő anyagi, sok esetben érzelmi, pszichés erőforrással sem. Kortársaikkal ellentétben így kevesebb

élményszerzési lehetőséggel rendelkeznek, s a környezetük sem minden esetben jelent megfelelő mintát. Családjuk erőtartálékait felemésztí a krízishelyzet megoldása. Így a fiatalok körében fokozott a marginalizáció, esetleg az antiszociális út veszélye.

A fentiek mellett speciálisan kezelendők a bántalmazás miatti krízisben lévő családok. A Krízisotthon - Hálózat több éves működése során világossá és hangsúlyossá vált, hogy a bántalmazás miatti krízisben lévő és sok esetben a szociális krízisben lévő családokat speciális, komplex és flexibilis team keretei között lehet eredményesen és hatékonyan kezelni. A mentálhigiénés team keretei, a mentális és a szociális team szakemberei munkamegosztásuk, kooperációjuk, a szolgáltatás helyszíne - mind, mind nagyon lényeges, döntő tényezők. A bántalmazás miatt krízishelyzetben lévők esetében igen lényeges és nagy nehézséget okozó probléma a védettségből adódó előnyök és az emiatt kialakulható elszigetelődési hátrányok problematikája. A bántalmazott családok esetében döntően fontos, hogy sikerül-e megfelelő körülmények között szembesíteni őket tényleges helyzetükkal, alternatíváikkal.

A szociális krízisben lévő családok esetében döntően fontos a tényleges veszteséggel való szembesülés. Több esetben polgári élet- és szokásrendszert veszítenek el a családok, és nagyon nehezen szembesíthetők azzal a realitással, hogy nagy valószínűséggel a krízishelyzet kezelését követően nem ugyanabba a helyzetbe, életszínvonalba, tárgyi és ismeretségi környezetbe érkeznek. Az önálló lakásból akár adósság, akár a lakásmaffia által kikerült családok esetében az elvesztett és majdnem reménytelenül, illetve csak nagy szerencsével (pl. speciális fővárosi lakáspályázat, gondnoki lakás révén) megteremthető lakhatás lehetőségével való szembesülés, szembesítés okozhatja a legnagyobb problémát.

A szociális munka eszköz- és feladatrendszeréből, határaiból adódóan az esetfelelős szociális munkás feladata a problémák felismerése, pontos meghatározása, az alternatívák és lehetőségek felkínálása. Az alternatívák és lehetőségek a realitást közvetítik. Az esetmunka során a szociális munkás az ügyfél érdekeit, autonómiáját, döntését megfellebbezhetetlenül és befolyásolástól mentesen, objektíven kell, hogy elfogadja, annak ellenére, hogy tudja és érzi, hogy a felkínált lehetőség el nem fogadása, nem választása időleges vagy lényeges hátrányt is eredményezhet (pl. megtapasztalja, hogy az ügyfélnek nem csak a szociális munkás, hanem a team által is szükségesnek vélt egészségügyi, pszichés, mentális lehetőséget az ügyfél nem fogadja el). A gyakorlati tapasztalatok alapján világossá vált, hogy az akut szociális és gyakran mentális krízisben is lévő ügyfelek nem, vagy nagyon nehezen teszik meg az orvosi, pszichológiai, mentális ellátás irányába történő nyitást, konkrét lépést. Sok esetben okozott problémát, hogy a szakellátások csak több hét múlva esedékes időpontot tudtak biztosítani. A szakellátás felkeresése gyakran vonja maga után a szakellátások közti ingázást. Mind az időtartam (mely a lehető legrövidebb kell, hogy legyen), mind a további mentális és fizikai terhelés elkerülése nagyon hangsúlyos mind a szociális, mind a pszichés krízisintervenció szempontjából.

Tapasztalataink szerint intézményes segítséget igénybe vevő bántalmazott családok esetében fel kell vállalni azt a fajta konfrontációt, melynek során világossá válik, irányítottan tudatosul a bántalmazottban az, hogy a saját félelmét csak tudatosan, sokirányú támogatással, segítséggel győzheti le, és amennyiben ez sikerül, akkor egy teljesen új helyzet kialakulását, tudatosulását követően – amely sok esetben eredményezheti azt a felismerést, hogy egyedüli felelős felnőttként maradva – lehet ténylegesen, hatékonyan és megnyugtatóan rendezni a bántalmazott család szociális és mentális állapotát.

A szembesítést, konfrontálását csak maximálisan védett, kontrollált és professzionális komplex team keretei között lehet felvállalni. A pszicho-team tagjainak maximálisan

képesnek kell lenniük arra, hogy az adott ügyfél és az adott probléma köré összpontosítva valódi team-munka keretei között valósítsák meg azt a komplex szociális és mentális terápiát, amely mind a bántalmazott, mind a bántalmazó szempontjából optimálisan jó megoldást eredményez. A bántalmazott esetekben külön hangsúlyt és figyelmet kell fordítani arra is, hogy a gyermek szempontjai, érdekei maximálisan érvényesülhessenek. Az intézményes keretek között eltöltött időtartam alatt csak akkor oldható meg eredményesen a szociális krízis, ha az ennek megoldását gátló lelki természetű krízisek kezelődnek, így nem emésztik fel az ügyfelek energiáit.

A bekerülő családdal, szülővel a szociális munkás esetfelelős veszi fel a kapcsolatot. A probléma feltérképezése után láthatóvá válik, hogy a szociális probléma megoldását az adott család esetében előmozdítaná-e egy pszichés krízist kezelő team munkája.

A krízisintervenció első lépcsője a családi konzultáció, melynek célja a probléma feltérképezése és felismertetése konzultációs technikák és konfrontálás útján. Ezen konzultáció alapján eldönthető, hogy esetlegesen milyen egyéb szakemberek bevonására van szükség. Így szóba jöhet a pszichológus, aki tesztekkel feltérképezi a család pszichés erősségeit, hiányait, illetve segít mozgósítani a még meglévő lelki energia forrásokat. Bevonható a pszichiáter abban az esetben, ha valamilyen komoly lelki működési zavarral küzd a kliens, illetve ha gyógyszeres kezelésre lenne szükség. A gyermekek és fiatalok esetében is sor kerülhet egyéni segítség nyújtásra, melyet a két pszicho-pedagógus biztosít (egyéni fejlesztés, egyéni konzultáció).

Az egyéni – családi krízisintervenció, konzultációs, terápiás formákat kiegészíthetnék csoportterápiák, melyek megerősítik az egyéni beavatkozások hatását, lehetőséget nyújtanak az újfajta viselkedés mód biztonságos környezetben való kipróbálására, valamint modellként szolgálnak újak elsajátítására.

Szükség esetén használható forma a hálózati konzultáció, mely a családi konzultáció kibővített formája, melybe más családtagok, és a családot segítő külső szakemberek (családgondozó, gyámügyi ügyintéző) is részt vesznek. A hálózati konzultáció lehetővé tenné, hogy a családot körülvevő segítő, támogató háló tagjai egymás munkáját, szaktudását kiegészítve a családot segítve a közös cél érdekében együttműködjenek.

Mindahhoz, hogy az Alapítványon belüli belső segítő háló nagy hatásfokkal működjön, folyamatos, világos és hatékony kommunikációra van szükség a különböző szemléletű, eltérő eszközökkel dolgozó, különböző szakterületről érkező szakemberek között (szociális munkás, pszicho-pedagógus, konzultáns, mentálhigiénikus, pszichológus, pszichiáter). Ennek elsődleges feltétele a közös nyelv, közös szakmai koncepció kialakítása, és nem utolsósorban egymás megismerése, kölcsönös elfogadása.

Működési, gyakorlati

A legfontosabbak a gyakorlati megvalósítás során felmerült akadályok, amelyeket itt most csak összefoglalnánk, hiszen fentebb már mindegyikkel részletesen foglalkoztunk.

A legnagyobb akadályt a folyamatos forráshiány illetve annak elhárítása jelenti. Ez ugyanis igen nehezen megoldható probléma. Ha mégis megoldható, akkor pedig a humán kapacitást köti le túlzottan. Ráadásul a pénzhiány azt eredményezi, hogy a célok közül nem mindegyik valósítható meg, a választás, a sorrend felállítása pedig nemcsak a döntéshozatal szempontjából nehéz, de lelkileg is megviseli az érintetteket, főleg ha a döntésnek valamilyen konkrét következménye van egy-egy család életére nézve.

Komoly gond a szakemberhiány is, aminek részben természetesen a forráshiány is az oka. Nagyobb probléma viszont ebben a vonatkozásban, hogy a munkatársak folyamatos képzése ezideig nem vagy csak részben valósulhatott meg.

Fontos kérdés az önkormányzatokkal kialakított kapcsolat. Fontos, hogy megértsék, hogy az Alapítvány kötelező önkormányzati feladatot vállal át, így támogatása szükségszerű. Ez azonban sokféle lehet (pénzbeli, ingatlan, munkaerő stb.), ezért az együttműködés kereteit konkrétan meg kell határozni.