

Családok átmeneti otthonai Hollandiában

A Gyermekvédelmi Törvény 51. § (1) bekezdésében a következő módon határozza meg a családok átmeneti otthona célját:

“Az otthontalanná vált szülő kérelmére a családok átmeneti otthonában együttesen helyezhető el a gyermek és szülője, ha az elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől.”

Más szavakkal: a családok átmeneti otthona 24 órás folytonos munkarendben szükség szerint teljes körű ellátást nyújt krízishelyzetben lévő családoknak, melyek különböző okok miatt otthontalanná, illetve hajléktalanná váltak.

A gyermekvédelmi törvény 51.§ (3) szerint a családok átmeneti otthona a következő célcsoportoknak nyújt ellátást:

- Befogadja az életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, továbbá védelmet kereső szülőt és gyermekét.
- Befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyákat, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét.
- Biztosítja az ellátást igénylő gyermek átmeneti gondozását, és befogadja otthontalanná vált szüleit.
- Segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljeskörű ellátásához, gondozásához, neveléséhez.
- Biztosítja a szülő számára a gyermekével való együttes lakhatást és a szükség szerinti ellátást.
- A szülőknél az ellátás mellett jogi, pszichológiai és mentálhigiénés segítséget nyújt.

A családok átmeneti otthonának fontos eleme, hogy közreműködik – a gyermekjóléti szolgálattal együttműködve – az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, a család helyzetének rendezésében, otthontalanságának megszüntetésében.

Amikor 2002 májusában felvetődött a gondolat, hogy családok átmeneti otthonainak munkatársai számára tanulmányutat kellene szervezni Hollandiába, egy magyar kollégám feltette a kérdést: vannak ott egyáltalán családok átmeneti otthonai? Igenlő válaszon elcsodálkozott. Annak ellenére, hogy Hollandiában magasabb az átlagos életszínvonal, létezik egy szegény társadalmi réteg, illetve jelentős azok száma, akik szociális válsághelyzetben vannak. Amint pedig cikkünk további részéből kiderül: a családon belüli erőszak és bántalmazás szintén jelentős gondokat okoz.

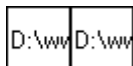
A tanulmányút célja az volt, hogy magyar és holland családok átmeneti otthonaiban dolgozó családgondozók lehetőséget kapjanak az egymás országában folyó szociális munka, valamint gyakorlati munkatapasztalat megismerésére. E cél megvalósítása érdekében három magyar családgondozó pályázati kiírás nyomán lehetőséget kapott, hogy öt napon keresztül, 2003. április 13-19. közt aktívan részt vegyen egy Hollandiában működő szolgáltatás munkájában. A pályázatot Tüski Anna, a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet Gyermekvédelmi Főosztályának gyermekek- és családok átmeneti otthona szakterületi referense írta ki.

Mivel a résztvevőknek nem állt folyamatosan rendelkezésére tolmács, a munka végzéséhez nyelvismeretre volt szükség. A nyelvtudás itt fontos eszköz volt, nemcsak a holland kollégákkal való eszmecsere lehetősége miatt, hanem azért is, mert több olyan szituáció adódott, amelyben bővebben el tudtunk beszélgetni a kliensekkel.

A három magyar résztvevőt a következő két intézményhálózat fogadta: a Bureau Vrouwenopvang Utrecht egy bántalmazott nőknek menedéket nyújtó intézményben Abrudbányai Timeát, a Sorsunk és Jövőnk Alapítvány törökbálinti családok átmeneti otthona családgondozóját, a Stichting Maatschappelijk Opvang Helmond Pesty Tamást, a Szt. Cirill és Method Alapítvány győri gyermekek és családok átmeneti otthona, valamint Katics Szilviát, az Ifjúságért Egyesület pécsi családok átmeneti otthona családgondozóját fogadta.

A program első napján közösen megtekintettük a helmondi városi szociális hálózat egyes részlegeit, így egyúttal meglátogattuk két magyar résztvevő „átmeneti munkahelyét”. A rá következő három napon mindegyik intézmény külön programot szervezett magyar vendégének, aminek célja az volt, hogy teljes áttekintést kapjanak a munka minden részleteiről.

Az utolsó napon az utrechti központi irodában tartottunk megbeszélést, ahol többek közt a magyar résztvevők beszámoltak a munka során látottakról.



1. kép

Képaláírás: **Balról jobbra: Abrudbányai Timea, Nita Scheepers, Habiba Bousrou, Liesbeth Bouwhuis, Pesty Tamás, Katics Szilvia**

Egy holland város szociális hálózrendszer

Nem tudom, kinek mi jut eszébe Hollandiáról. Talán a sok tulipán, a holland sajt vagy sör, a tenger, a tengerszint alatti fekvés, esetleg – az elmúlt idők magyar belpolitikai eseményei után – a legális marihuána-használat. Igen, ez mind-mind Hollandia, ugyanakkor mégis csak apró képek egy országról. Magam egy újabb képpel gazdagodtam, ami elsősorban a szociális szféra, különösen az átmeneti gondozásban dolgozók számára szolgálhat némi érdekességgel.

Hollandiában a 20. század első felében általános társadalmi jelenség volt, hogy az emberek nagy családokban éltek, problémáikat leginkább családon belül oldották meg. A II. világháború után megnőtt a társadalom és a társadalmi szervezetek szerepe az egyre súlyosodó problémák megoldásában.

A holland szociális rendszer felépítésében hasonló a magyarhoz. A tanulmányúton résztvevők egybehangzó tapasztalata, hogy az intézmények összeköttetése rendkívül jól szervezett. Ez alatt nemcsak a szociális intézmények értendők, hanem jó az együttműködés például a rendőrséggel is. Sok civil szervezet működik, amelyek különböző klienscsoportokat közelítenek meg segítségnyújtás céljából. A bántalmazott nők részére Hollandia titkos és kevésbé titkos intézményeket alakított ki, ez országosan szervezett, a regionális központban pedig mindig tudják, hol van üres hely. Jelenleg 23 szálló működik, ahol bántalmazott nőket, szükség esetén nőket gyermekükkel együtt fogadnak.

A hollandok nagy hangsúlyt fektetnek a prevencióra, azaz megpróbálják megelőzni a még nagyobb problémák kialakulását. A szociális rendszer a régi nagycsaládos társadalmi struktúra továbbgondolása mentén épül fel: támogatja az emberek általános kapcsolati rendszerét, és számít a környezet, a helyi civil szféra gondoskodására. Ezt egészíti ki első szinten a közvetlenül elérhető orvosi, védőnői stb. szolgáltatás. Amennyiben az első szintű gondozás nem képes az állampolgár gondjait megoldani, különböző lehetőségek állnak az ügyfelek rendelkezésére, hogy problémáikat orvosolják.

A következő szintek kidolgozásának bemutatására a helmondi Stichting Maatschappelijk Opvang (SMO) városi szociális hálózatát vesszük példaként, mivel szolgáltatásuk modell értékű. Az Eindhoven-től tizenöt kilométerre keletre fekvő Helmond körülbelül 80 ezer lakosú város, elsősorban ipari település. Szociális ellátásának nagy részét a

civil szervezetként működő SMO végzi, mely nagyságában hasonló a magyar városok ESZI-eihez (Egyesített Szociális Intézmények), ugyanakkor eltérő szervezeti felépítésű.

A második szinten az alábbi szolgáltatások működnek:

- a) *Lakásmegtartást segítő program:* Keretében olyan kliensekkel foglalkoznak, akiknek nehézségekbe ütközik lakásuk – főként szociális bérlakásuk – fenntartása, és a lakás elvesztésének veszélyébe sodródtak. Természetesen az anyagi gondok mellett ez más problémák meglétét is jelzi, így az együttműködés során közösen keresik a megoldást minden felmerülő nehézségre. Ha egy kliens részt vesz ebben a programban, haladékat kap a lakással kapcsolatos tartozásainak kifizetésére, valamint a kilakoltatásra.
- b) *Munkagyakorlat:* Ez munkanélküliek foglalkoztatását jelenti, amellyel biztosítják a meglévő készségek szinten tartását és új készségek kialakítását. Valamennyire hasonlít a magyar szociális foglalkoztatókhoz, de nem feltétel a csökkent munkaképesség, sokkal szélesebb profilú termelés valósul meg, ugyanakkor mégsem a gazdaságosságon, hanem a képzésen, a készségfejlesztésen van a hangsúly.
- c) *Szociális konyha:* Többfunkciós „intézmény”, alapjában véve a helyi gyermekvédelmi rendszer része. Kallódó fiatalok számára biztosít képzést, készségfejlesztést a munka világában két hivatásos szakács segítségével. A két szakács és a tizenöt-húsz fiatal együtt tartják fenn az éttermet, ami egyben a rászorultak részére nyújt ingyenes vagy kedvezményes étkezési lehetőséget kulturált körülmények között, az emberi méltóságot megtartva. Így az étterem szociális funkciót tölt be, mivel lehetőséget teremt találkozásokra. Az étteremben nem csak rászorultak étkezhetnek, kávézhatnak!

A helmondi városi hálózat harmadik szintjén a gondozás áll, ami jóval nagyobb költséget jelent az előzőkhöz képest. Az SMO a gondozást is három területre osztotta:

- a) *Krízis-otthonok:* ezen belül található a bántalmazott nők, a családok és gyermekek átmeneti otthona, kicsit integráltabban, mint nálunk. A szociális munkások dolga

itt nemcsak a gondozás, hanem a profil megválasztása is, amiben döntő szerepe van a csoportdinamikának.

- b) *Hajléktalanellátás*: Lényege, hogy fedél legyen az otthontalanok feje felett, de természetesen napközbeni ellátást is nyújtanak. „Cserébe” az ellátottak kötelesek heti négy órában, meghatározott időben tevékenykedni. Ezeken a programokon a teljes rendszer kliensei közül bárki részt vehet.
- c) *Szociális szálló*: Itt az otthontalanok hosszabb távon lakhatnak, egyetlen fő feltétellel: tudják, mikor van nappal, és mikor éjszaka; vagyis normál életritmusra álljanak be. Nincs külön drogambulancia, az intézményekhez kijárnak a pszichiátriai ápolók kontrollálni. Külön éjszakai ellátást biztosítanak ezen belül a drogosok számára.

A negyedik szintnek a kiútkeresés felel meg. Ez egyfajta utógondozást jelent, aminek két további összetevője:

- a) *Másfajta lakásmegtartás*: itt az otthonokból kikerült kliensek számára kiutalt szociális bérlakás megtartásának képességét fejlesztik a segítségre szorulóknak.
- b) *Napközbeni program*: az idő strukturálásához, a készségek szinten tartásához, illetve további fejlesztéséhez segít hozzá.

A prevenciós programok, a gondozás, a kiútkeresés, illetve az egész szociális rendszer egy körfolyamatot ír le, melynek célja, hogy végül mindig az általános kapcsolati rendszerbe kerüljön vissza a kliens, viszonylag problémamentes életet élve. A rendszer érdekessége, hogy mindenki számára lehetőséget biztosít a gondozásba való beleszólásba: bármelyik állampolgár telefonon bejelentést tehet bármely személyről, aki szerint gondozásra szorul, s ezt a megfelelő módon kivizsgálják, illetve kezelik. A prevencióban különösen kiemelt szerepe van az ifjúsági munkának, s „új” problémát jelent a gyermekprostitúció megelőzése, valamint a marokkói fiatalokkal való foglalkozás.

Gyermekek és családok átmeneti otthona

A „Gyermekek és Családok Átmeneti Otthona”, pontos nevén Doorgangshuis, a hasonló magyarországi intézményekhez képest sokkal integráltabb: nem válik külön a gyermek és felnőtt részleg. A felnőttek közvetlenül vagy családsegítő szolgáltatón keresztül

jelentkezhetnek, először csak telefonon. A telefonos beszélgetés alapján döntenek el, hogy behívják-e a jelentkezőt személyes megbeszélésre. A személyes megbeszélést ideiglenes felvétel követi, ugyanis egy hét benntartózkodás után a klienssel közösen döntenek arról, megfelel-e igényeinek az otthon.

A 15 férőhelyből öt van fenntartva (13 és 18 év közötti) gyermekek számára, akik kizárólag a gyermekvédelmi szolgáltatások közvetítésével kerülhetnek be. Az intézmény regionális és országos hatáskörrel is rendelkezik, ha az elhelyezés úgy kívánja, azaz indokolt a más régióban kerülés. Egyébként az intézmény egyedülálló felvételi renddel bír országosan, mert máshova csak a regionális regisztrációs rendszeren keresztül lehet bekerülni; természetesen ide is jelentkeznek így.

A családok legfőbb bekerülési indokai: lakhatási problémák, ezzel összefüggésben pszichoszociális problémák, bántalmazás, családon belüli erőszak.

A Doorgangshuis személyzete a következőkből áll:

5 fő csoportmunkás – két műszakban, 7.30-15.30-ig, vagy 15.00-23.30-ig,

1 fő szociális munkás – heti 4 nap, 8.30-16.30-ig,

1 fő adminisztrátor – heti két nap, a gazdasági ügyeket intézi,

1 fő vendégfogadó – heti négy nap,

1 fő takarító,

1 fő vezető,

3 fő éjszakás.

2. kép

Képaláírás: **Doorgangshuis**

A ház 3 emeletes, hozzá tartozó udvarral, biciklitárolóval. A földszinten található a konyha, a „társalgó-nappali-játszóhely”, két irodahelyiség (egy belső, egy külső), egy éléskamra. Az első emeleten szobák vannak csak nőknek, két fürdő, egy WC, a vezetői iroda és az éjszakás szoba. A második emeleten szintén szobák vannak, de csak férfiaknak, ezen kívül fürdők, WC, egy iroda az adminisztrátornak és a szociális munkásnak, valamint egy

beszélgetésre szolgáló szoba. A harmadik szinten található a mosoda, a szárító, valamint a ping-pong terem.

Általában egy csoportmunkás van műszakban, aki így egymaga vigyáz a ház rendjére, biztonságára. Ehhez megfelelő flexibilitással kell rendelkeznie, ugyanakkor mentori szerepet is betölt. Konkrétan azonban egy csoportmunkás csak egy-két fiatalnak a mentora, míg a szociális munkás az összes felnőtté.

Minden szerdán lakógyűlést tartanak, amit az egyik lakó vezet le, a műszakban lévő kolléga pedig jegyzetel. Ilyenkor megbeszélik a technikai és a személyes problémákat, a levezető elnök pedig kiválasztja a hét legjobb lakóját. Természetesen mindig más lakó vezeti az ülést. A dolgozóknak szintén hetente van stábülés, ami egyfajta team-szupervízió szerepét is betölti.

A vendégfogadó dolga hét közben az ételkészítés és bevásárlás, hétvégére pedig beosztják, melyik felnőtt főz egy-egy nap mindenki számára. Érdekesség, hogy a dolgozók együtt esznek a lakókkal, csupán a gyerek és felnőtt lakók esznek külön helységben. Szintén beosztják egész hétre, kinek mi a feladata a házon belül: folyosótakarítás, mosogatás, tea- és kávékészítés, stb. A takarítónő csak az ágyneműket és törölközőket mossa ki, a ruhaneműt mindenkinek magának kell mosnia, még a tizenhárom éves gyerekeknek is. Folyamatosan figyelik, ki mennyire ápolts és tiszta, tiszták-e a ruhái, vagy sem. Tehát egyáltalán nem nyújtanak teljeskörű ellátást a lakók számára.

Szigorúan veszik a gyógyszereszedést, még a felnőttek sem tarthatják maguknál a saját gyógyszereiket. Minden gyógyszert az irodában, elzárt szekrényben tárolnak. Listát vezetnek arról, kinek milyen és mennyi gyógyszerre van szüksége, illetve kiadáskor mennyit kapott. Három orvoshoz járnak ki a házból, de szükség esetén az orvos bejön a Doorgangshuis-ba.

Adminisztrációs rendszerük sokban különbözik a miénktől. A rendszer filozófiája szerint az otthon dolga a krízisintervenció, a munka nagyjából erre korlátozódik. A gyermekek a holland gyermek- és ifjúságvédelmi törvény alapján maximálisan 6 hétig (ami további 6 héttel meghosszabbítható), a felnőttek (családok) legfeljebb 3 + 3 hónapig maradhatnak bent. Az utóbbi időtartam nincs jogilag meghatározva, viszont országosan elfogadott, így az adatlapok is ehhez igazodnak. A felvételnél részletesen rákérdeznek az anyagi háttérre, kinek mennyi bevétele van, mennyi kiadása, esetleg tartozása. A további nyomtatványok lényegre törők, könnyen, gyorsan kitölthetők. Használnak például egy úgynevezett probléma-azonosító

lapot, amelynek segítségével a szociális munkás a klienssel együtt problémakörök alapján tudja meghatározni a konkrét problémát.

A személyzet tagjai a napi eseményeket egy általános naplóba írják, ebben tesznek utalást a személyre szabott megjegyzésekre: ugyanis minden kliensről személyes naplót vezetnek, amelybe névvel, dátummal bármelyik kolléga beírhat, s a saját benyomását, véleményét is hozzáfűzheti. A kliens mentora havonta jelentést készít pártfogoltjáról.

Összességében elmondható, hogy a Doorgangshuis-ban praktikus munkarendszert alakítottak ki, mindamellett folyamatosan keresik az új módszereket, ehhez szabott adminisztrációs háttérrel. Sikerült családi légkört teremteni, ami rendkívül fontos egy ilyen intézményben. Ehhez a ház belsőépítészeti megoldásai is hozzájárulnak. A feladatok nagy részét csoportmunkában végzik, jól kihasználják a csoportdinamikát. Igaz, megtehetik, hogy olyan klienseket vesznek fel a Doorgangshuis-ben, akik véleményük szerint jól tudnak illeszkedni az ott lakók csoportjához. Ami talán különlegesnek tűnik: nem avatkoznak be a szülő-gyerek kapcsolatba, ha probléma van a gyerekekkel vagy a szülővel, azt csupán jelzik a szülőnek, a megoldást rábízzák.

Bona Dea átmeneti otthon

Ez az intézmény, épp úgy, mint a Doorgangshuis, Helmondban található. Bona Dea krízisotthon nők számára, férfiakat nem fogadnak. A klienskör összetétele rendkívül változatos: 17 férőhelyre fogadnak édesanyákat gyermekeikkel, egyedülálló nőket különféle problémákkal, három helyet pedig fiatal lányoknak tartanak fent. Elmondható, hogy ez egy multi-kulturális intézmény: nemcsak klienskörében, hanem a munkatársak között is vannak nem holland nemzetiségűek. A személyzet a következő szakemberekből áll: öt csoportmunkás, két szociális munkás és egy intézményvezető. Ezen felül terepgyakorlatra folyamatosan biztosítanak helyet egy szociális munkás és egy csoportvezető végzős diák számára.

Az intézmény befogad bármilyen problémával rendelkező klienst. A Doorgangshuis-hoz hasonlóan a felnőttek három hónapig, a fiatalok hat hétig tartózkodhatnak az otthonban.

A bekerülés feltételei minimálisak, helytől függően mindenkinek igyekeznek segíteni. A bekerülők problémáit tekintve azt tapasztaltam, hogy azok megegyeznek a magyar

kliensekéivel (megélhetési gondok, lakáshiány, bántalmazás stb.), a különbség csak annyi, hogy ez az intézmény egyedülálló nők fogadására is alkalmas; például gyakran jelentkeznek – általában a rendőrségen keresztül – prostituáltak.

Az otthonban tartózkodás költségeit a felnőttek saját maguk fedezik. Ez kétféle módon történhet. Megoldható úgy, hogy jövedelmük az intézmény címére érkezik, a gazdasági munkatárs levonja a térítési díjat (erre a kliens felhatalmazza az intézményt), a fennmaradó összeg pedig a családhoz kerül. Másik módja a térítési díj befizetésének, hogy a kliens megkapja saját jövedelmét, és az intézmény számlájára küldi a pénzt. A fiatal lányok ellátása a Bureau Jeugdzorgon keresztül történik¹. Vannak speciális esetek, amikor a kliens krízisotthoni tartózkodását egy alapítvány finanszírozza. Például mikor egy prostituált a rendőrség útján érkezik az otthonba, a szociális munkás felveszi a kapcsolatot a prostituáltakkal foglalkozó alapítvánnyal, amely felvállalja a költségek fedezését.

3. kép

képaláírás: **Bona Dea**

Bona Dea épülete kívülről régi korok hangulatát idézi, a belső terek tágasak, világosak. A bejárati ajtó belülről nyomógombbal nyitható, van egy kamera is, mely csengetés esetén azonnal megjeleníti, hogy ki áll az ajtó előtt. Ekként a kliensek is ki tudják nyitni az ajtót, és ha ismeretlen áll a kapuban, szólnak a csoportmunkásnak; így illetéktelen emberek nem juthatnak be az intézménybe. A bejárat mellett van a csoportmunkások irodája, és a földszinten kapott helyet a szociális munkások irodája is. A csoportmunkások irodájában egy táblán olvasható a kliensek névsora. A nevek mellett feltüntetik azt is, ki az adott személlyel foglalkozó szociális munkás. A társalgóban, egy tágas közös helyiségben a kliensek beszélgethetnek, tévét nézhetnek, ugyanitt egy kisebb, játékokkal teli részt különítettek el a gyerekek számára. E mellett van egy közös konyha, ahol főznek és étkeznek a kliensek. Ezen a szinten is van egy kliensek számára kialakított fürdőszoba, este 8 óra után már csak ezt lehet használni, hogy a gyerekeket ne zavarják a felnőttek. A folyosó végén egy rekeszekre osztott, zárható szekrény áll, itt tartják a kliensek a személyi irataikat. Ugyanitt található a

mosókonyha, ahol a mosó- és tisztítószeret tárolhatják a lakók. A fiatal lányoknak megveszi az intézmény a mosóport, a felnőtteknek nem. Egy további kicsi, konyhához hasonló helyiségben élelmiszereket tárolnak arra az esetre, ha valaki például éjjel érkezik pénz és élelem nélkül. Az emeleten vannak a lakószobák, valamint az ún. krízis-szoba, egy összecuszkható ágygal. Aki este vagy akár éjjel ebbe az otthonba menekül, azt itt tudják elhelyezni. Az így módon érkező kliens további sorsáról már másnap gondoskodnak a szociális munkások.

A szakmai személyzet, mint említettem, szociális munkásokból és csoportmunkásokból áll. A csoportmunkások két műszakban dolgoznak, egyébként hétvégén is, reggel 8-tól délután 4-ig, illetve délután 3-tól este 11-ig. A reggeli átadás szóban történik, de egy füzetben részletesen le is írják a műszak alatt történt eseményeket. Ezután az adminisztráció áttekintése következik. A csoportmunkások kezelik a telefonos jelentkezéseket is, és ők döntenek az ideiglenes felvételtől. Az ideiglenesen felvett kliens három napon belül kapcsolatba kerül a szociális munkással, akivel megállapodnak a további lehetőségekről. A nap folyamán a csoportmunkások az aktuális feladatokkal foglalkoznak. Beszélgetnek a kliensekkel, kezelik a napi problémákat, konfliktusokat. Azonnali kezelést igénylő probléma esetén intézkednek. Folyamatos kontaktusban vannak a kliensekkel; ezen nemcsak a beszélgetések értendők, hanem például gyakran együtt étkeznek velük a konyhában, közösen kávéznak, teáznak. Az ünnepeket együtt töltik a kliensekkel, együtt ülnek asztalhoz. Ezen kívül minden csütörtök este, miután a gyerekek már elaludtak, 8 órától 11 óráig közös találkozót tartanak, a csoportmunkások vásárolnak aprósüteményt, és kötetlen formában beszélgetnek, zenét hallgatnak. Ezt nagyon fontosnak tartják, mivel az ilyen alkalmak közelebb hozzák egymáshoz a klienseket.

A csoportmunkások és a szociális munkások a gyerekekkel nem foglalkoznak, ez az édesanyák kizárólagos dolga. Napközben a gyerekek iskolában, óvodában vannak, ha ezen időn túl valamelyik édesanyának hivatalos elfoglaltsága van, akkor egy másik klienst kér meg arra, hogy gyerekeire vigyázzon. Ha a városban van gyerekeknek szóló program, a csoportmunkások erre felhívják a szülők figyelmét. Az intézmény is szervez programot gyerekek számára: heti két alkalommal egy külsős munkatárs játékos foglalkozásokat tart egy célra fenntartott külön kis szobában.

A szociális munkások reggel 9-től délután 5-ig dolgoznak, hétvégén és ünnepnapokon nem tartózkodnak az intézményben. Ahogy már említettem, az ideiglenesen felvett kliens a

szociális munkáshoz kerül, aki elbeszélget vele. A beszélgetés három alapvető kérdés alapján zajlik, ezek természetesen csak irányítják a beszélgetést, amelynek során lehetőség van kitérni a kliens problémájának részleteire. Az említett kérdések:

1. Miért kéri a kliens felvételét az intézménybe?
2. Mit szeretne kezdeni az életével?
3. Hogyan akarja a céljait elérni?

A beszélgetés végén a szociális munkás elmondja, hogy miben tud segítséget nyújtani (pl. munkahely keresése), és miben nem (nem tudja megváltoztatni a kliens életét).

Miután napi szinten a csoportmunkások foglalkoznak a kliensekkel, a szociális munkások és a kliensek a jövőt illető kérdésekben, illetve komoly problémák miatt ülnek le beszélgetni a szociális munkás irodájában. Ezekről a beszélgetésekről minden esetben feljegyzés készül, amit a kliens külön dossziéjában tartanak.

A szociális munkások tartják a kapcsolatot a szociális ellátó rendszer többi tagjával, illetve a különböző egyéb szervezetekkel.

Lényeges, hogy a szociális munkások csak a felnőtt kliensekkel foglalkoznak, a fiatal lányokkal nem; ez a csoportmunkások feladata. Ennek oka, hogy a fiatalokkal a Bureau Jeugdzorg foglalkozik, az ottani családgondozó marad felelős az esetért, az otthonbeli csoportmunkás pedig mentori szerepet tölt be.

Azt tapasztaltam, hogy a szociális munka egyik legfontosabb elvét, mely szerint a szociális munkás tiszteletben tartja a rábízottak egyéniségét, és gondoskodik méltóságuk, egyéniségük, jogaik és felelősségük megőrzéséről, messzemenően betartják. A munkatársak hangsúlyozták, hogy a náluk élő emberek saját maguk felelősek sorsukért, önállóságuk megtartása alapvető fontosságú, ők mintegy megfigyelőként vesznek részt az életükben. Segítenek a hivatalos ügyekben, tájékoztatják klienseiket a számukra elérhető lehetőségekről, közreműködnek abban, hogy a klienseik döntési képessége fejlődjön, és képesek legyenek kikerülésük után önálló életet élni.

Stichting Maatschappelijk Opvang - Utrecht

Kiutazásom előtt átgondoltam és összeírtam azokat a főbb szempontokat, amelyeket az ott eltöltött idő alatt szem előtt tartottam, hogy a látogatás során szerzett tapasztalataimat az itthoni kollégákkal megismertessem, és amennyiben lehetséges, a gyakorlatba átültethessem.

A főbb szempontok a következők voltak:

- betekintés a holland családgondozók munkájába, módszereibe;
- a holland szociális rendszer felépítésének megismerése;
- a klienskör által igénybe vett szolgáltatások tanulmányozása;
- az intézményekben lakó családok érdekérvényesítési lehetőségeinek és a házirend tartalmának alkalmazása.

Megpróbálom a látottakat a fent említett szempontok tükrében összefoglalni, a holland szociális rendszer ismertetésére a későbbiek során térnek ki.

Az utrechti intézményeket és projekteket egy központi iroda koordinálja, itt futnak össze a szálak, és itt dolgoznak azok a szakemberek, akik a városban működő projektek működését felügyelik és irányítják. Ezt a rendszert kifejezetten a krízishelyzetben lévő, valamint a bántalmazott nők részére alakították ki, a családon belüli problémák megoldását a nők helyzetének javításán keresztül próbálja elérni.

Az irodában egy recepciós és több szociális munkás dolgozik. A krízishelyzetben lévő ügyfelek ide telefonálnak, az itt dolgozó munkatárs feladata, hogy időpontot egyeztessen az adott ügyféllel, mikor jöhet be interjúra. Munkáját egy táblázat segíti, amelyen az intézményekben lakók és a projekteken résztvevők neve van feltüntetve, valamint az, hogy az egyes ügyfeleknek mikor jár le a tartózkodási idejük a különböző intézményekben. A táblázat segítségével a kolléga fel tudja mérni, hogy van-e éppen üres hely a szükséges ellátáson belül.

Ezt követően az irodai szociális munkás a megbeszélte időpontban egy kétlépcsős interjút készít az ügyféllel, az első az ügyfél szociális helyzetéről, a másikat mentális állapotáról. Abban az esetben, ha az ügyfélnek anyagi jellegű problémája (pl. hátraléka) van, az önkormányzat vagy az állam átvállalja az adósságot.

4. kép

képaláírás: **Az utrechti központ irodája**

Az alábbi lehetőségek közül választhat az ügyfél:

- Abban az esetben, ha nem igényel otthonban való elhelyezést, csak arra van szüksége, hogy kibeszélje magát, hogy valaki meghallgassa, őt alkalom áll a rendelkezésére, hogy az irodában dolgozó kollégák egyikével megbeszélje problémáit, aki szükség esetén intézkedik az érdekében.
- Amennyiben az ügyfél úgy érzi, hogy problémái megoldásához hosszabb időre van szüksége, lehetősége van arra, hogy a női szállók egyikébe bekerüljön.

Utrechtben két otthon működik, ezek egyikének címe titkos: ide azok a súlyosan bántalmazott és veszélyeztetett nők kerülnek, akik szó szerint menekülnek gyermekeikkel, és ez az egyetlen megoldás biztonságuk érdekében. A másik otthonba azok az asszonyok kerülnek, akiket nem fenyeget közvetlen életveszély, de időre van szükségük, hogy életüket átgondolják, problémáikra megoldást találjanak. Ezen kívül lehetőség van arra, hogy hat hétre beköltözzenek az egyik otthon felső szintjén működtetett krízisszállóra, amennyiben helyzetük úgy kívánja.

A központi iroda ezen kívül több projekten is dolgozik, erre a későbbiekben térek ki.

Blijf-van-mijn-lifj-otthon

Ez a bántalmazott nőket fogadó otthon titkos cím alatt működik, a neve magyarul nagyjából annyit jelent: „hagyd békén a testemet”.

Amennyiben a központi irodában működő segélyvonalat súlyosan bántalmazott anya hívja fel, aki életveszélyes helyzetben van gyermekével vagy gyermekeivel együtt, ebbe az intézménybe kerül, egy feltétellel: senki sem tudhat tartózkodási helyéről.

Az otthonban 16 anya és 22 gyermek számára van férőhely. A lakók 6 hónapig maradhatnak az intézményben.

Az otthon három szinten helyezkedik el, minden szinten két zuhanyzó és egy konyha áll az ügyfelek rendelkezésére, valamint van egy nyilvános telefon a házban, ezt bármikor használhatják. A házhoz kert is tartozik, ahová a gyermekeket az anyák kiengedhetik, jó idő esetén napközben kint tartózkodhatnak.

Férfiak nem léphetnek az otthon területére, kivételt képez a két technikai dolgozó.

A lakhatásért a jövedelem függvényében kell fizetni, az állam a gyermekek után járó összeget az anya ott-tartózkodása idején az otthonnak utalja át, amiből az otthon levonja a „lakbért”, a fennmaradó összeget kapja meg az ügyfél.

A bekerülés feltétele a házirend aláírása és tudomásulvétele, amely tartalmazza azokat az alapszabályokat, amelyek áthágása esetén az otthont el kell hagyni. A legszigorúbb követelmény az egymás iránt tanúsított tolerancia, senkit sem lehet bűrszíne, származása vagy egyéb indokok alapján megszólalni, kirekeszteni. Amennyiben valaki ezt az alapvető szabályt megszegi, nem maradhat tovább. A másik alapvető követelmény, hogy az otthon címét mindenki a legszigorúbban titokba tartsa, a saját és a többi lakó biztonsága érdekében.

A bejáratot kamerák ellenőrzik, bejutni csak a szigorú beléptető rendszer által lehet.

Csak olyan személy lehet az otthon lakója, aki önmagát és gyermekét maradéktalanul képes ellátni, ez azért is rendkívül fontos, mert éjszakánként és hétvégeken a lakók egyedül vannak - felügyelet nélkül.

A személyzet a következő szakemberekből áll:

- 5 szociális munkás
- 4 pedagógiai segítő (a helmondi szolgáltatással ellentétben ők napközbeni ellátást nyújtanak, segítenek a gyermekek a beiskoláztatásában, tanácsot adnak nevelési kérdésekben stb.)
- 3 csoportmunkás.

Ezen túl van egy intézményvezető, egy adminisztrátor, valamint karbantartó illetve takarító személyzet dolgozik az otthonban.

A személyzet, mint említettem, csak hét közben tartózkodik az otthonban. Minden héten van viszont egy ügyeletes, akit a lakók probléma esetén este és éjszaka, valamint hétvégenként el tudnak érni telefonon, és aki szükség esetén azonnal a helyszínre siet.

Minden napnak megvan a menetrendje. A kollégák reggel team-mel kezdenek, ilyenkor alkalmuk van megbeszélni az aznapi teendőket, problémákat; dél körül szintén tartanak megbeszélést a minél összehangoltabb és hatékonyabb munka érdekében.

A holland kollégák a feladat jellege alapján osztják be egymás között a munkát, azaz nem a nálunk hagyományos szisztéma szerint vannak a családok családgondozóhoz beosztva (egy családgondozóhoz 3-4 család tartozik).

A feladatok megosztása szerint a szociális munkások három csoportba sorolhatók:

1. A pedagógiai segítő intézkedik minden olyan ügyben, amely a gyermekeket érinti, emellett felügyel azokra a gyermekekre, akiknek a napközbeni óvodai vagy iskolai elhelyezését különböző okokból nem sikerült megoldani.
2. A szociális munkás az anyákat segíti ügyeik intézésében, mindennapos problémáik megoldásában, mentálhigiénés munkát végez, praktikus segítség nyújt (például lakáskeresés).
3. A csoportmunkás segíti és felügyeli az otthonban lakók mindennapi életét, ellenőrzi a takarítást, segíti annak beosztását, naponta többször összehívja az asszonyokat, hogy az esetlegesen felmerülő problémákat megbeszéljék, az együttélésből adódó konfliktusokat elsimítsák.

A munkamegosztás mellett az időbeosztás is eltér a miénktől. Holland kollégáink heti három napon dolgoznak, napi 8 és fél órát, így - ha más munkát nem vállalnak - két szabadnapjuk van hét közben.

Reggel a csoportmunkások összehívják az asszonyokat, ilyenkor beosztják a takarítást, megbeszélik az esetleges problémákat. Délután kettőkor a harmadik emeleti társalgóban van lehetőség arra, hogy a lakók segítséget kérjenek a gondozóktól ügyeik intézéséhez.

Fiom - otthon

A Fiom egy civil szervezet, amely országsszerte 13 titkos címmel rendelkező otthont működtet. A technikai személyzetén kívül férfi nem léphet az intézmény területére. Az otthon 22 nő és ezek gyermekei számára tud férőhelyet biztosítani.

Ide azok a nők kerülnek, akiket nem fenyeget közvetlen életveszély, de szükségük van időre és segítségre, hogy az életüket átgondolják, és a problémáikat megoldják.

Az épület háromszintes. Minden emeleten 2 WC, egy fürdőszoba és egy külön zuhanyzó van. Az első szinten a fiatal (14 és 23 év közötti) várandós anyák laknak, a második szinten az idősebb asszonyok élnek, míg a felső szint a krízishelyzetben lévő nőknek van fenntartva. Az első két szinten 6 hónapig maradhatnak a lakók, a krízisszálló 6 hétig áll az ügyfelek rendelkezésére.

A bekerülés feltétele a házirend aláírása és betartása.

A lakók térítési díjat kötelesek fizetni, amely jövedelemfüggő, az otthon levonja a térítési díj jövedelemarányos részét, a fennmaradó összeget kell az anyáknak beosztaniuk.

Az otthon lakói önellátók, főznek maguknak és takarítanak, a munka beosztását a házi szociális munkás segíti és felügyeli.

A kollégák közötti munkamegosztás hasonló, mint a fent bemutatott intézményben, tehát vannak, akik csak a gyermekekkel foglalkoznak, a ház ügyeit a szociális munkások koordinálják, az úgynevezett csoportmunkások pedig csoportfoglalkozásokat tartanak az otthonban élő nőknek.

A pedagógiai segítők az épület két szintjén dolgoznak. A földszinten működik egy kis létszámú gyermekmegőrző, 4 éven aluli gyermekek számára. Itt két kolléga váltja egymást, akik egyszerre legfeljebb 3 gyermekre felügyelhetnek. Az anyáknak reggel 8 óráig be kell adniuk a gyermekeiket, 15 perc késés esetén a kicsi nem maradhat ott, az anyának magának kell a problémát megoldania.

A gyermekmegőrző el van látva kiságygal, pelenkával, rengeteg játékkal, egyszóval mindennel, ami a gyermekek napközbeni ellátásához szükséges – az ételt kivéve, erről minden gyermeknek a saját édesanyja köteles gondoskodni.

Az óvónő különböző készségfejlesztő foglalkozásokat tart a gyerekeknek, énekelnek, rajzolnak, játszanak. A gyermekek rengeteget képesek fejlődni a fél év alatt, kinyílnak, egyre felszabadultabbak és kreatívak lesznek. Az óvodához tartozik egy csodálatos játszótér is, jó idő esetén itt folynak a foglalkozások.

A négy év fölötti gyerekek és fiatalok számára az első emeleten van lehetőség a szabadidő eltöltésére. Itt is két kolléga dolgozik. Különböző játékok, hangszerek, sőt, számítógépek állnak a gyermekek rendelkezésére, hogy minél tartalmasabban tölthessék szabadidejüket.

Amíg a kisgyermekek a megőrzőben vannak, a nagyobbak pedig óvodában-iskolában, az asszonyok a csoportfoglalkozásokon vesznek részt. Itt különböző jártasságokat sajátíthatnak el, többnyire olyan hasznos dolgokat, amelyek a hétköznapi élet során elengedhetetlenek. A gyermekgondozástól kezdve az önvédelemig mindent megtanulhatnak.

A csoportfoglalkozások előtt és után a csoportmunkás egyezteteti velük a takarítási rendet, megbeszéli velük apró-cseprő házon belüli gondjaikat, lehetőség van az egymás közötti konfliktusok rendezésére.

Kedves szokás, hogy ebéd előtt a nappaliban összeülnek egy kávéra és egy kis kötetlen beszélgetésre a lakók és a dolgozók. Ez nem kötelező, azonban nagyon jó lehetőség egymás mélyebb megismerésére.

Vita Kiléptető ház

Ezt a projektet az otthonokból kiköltöző nők részére hozták létre, ugyanis a gondozás nem ér véget azzal, hogy az asszonyok önálló életet kezdenek. Kiköltözésük után lehetőségük van kiléptető lakásokba költözni, ahol hetente egyszer egy kolléga megbeszélte időpontban meglátogatja őket, egyrészt, hogy ellenőrizze, mennyire képesek megállni a saját lábukon, másrészt, hogy segítse őket hétköznapi problémáik megoldásában. A program célja a reintegráció minél hatékonyabb elősegítése. A Vita a következő lakásokkal rendelkezik:

- egy közös ház fiatalok részére; itt lehetőség van arra, hogy a fiatal anyák és bántalmazott nők új életet kezdjenek. Nagy segítség számukra, hogy nem egyedül kell megbirkózniuk az élet kihívásaival, hanem a többi hasonló sorsú fiattal együtt alakítják ki önálló életüket;
- egy ikerház egy-egy nőnek;
- négy különálló ház idősebb nőknek, gyakorló anyáknak, akik már egyedül is könnyen boldogulnak az életben;
- kettő külön lakás egyedülálló nőknek;
- nyolc önálló lakás egyedülálló nőknek vagy gyermekes anyáknak.

Hat- nyolc hónapig van lehetőségük a nőknek, hogy ezekben a kiléptető lakásokban éljenek, ezt követően saját lakást kapnak az államtól.

Beköltözés előtt el kell készíteniük saját gondozási tervüket, amely részletesen kitér az élet minden területére, a pénzügyi, kapcsolati, mentális és gyermekekkel kapcsolatos terveiknek egyaránt benne kell lenniük. A tervet aláírják, és a gondozó feladata, hogy annak megvalósítását a jövőben ellenőrizze.

Biztonságos ház projekt

A központi irodában két kolléga dolgozik azon, hogy a városban lévő intézmények együttműködését koordinálja; a projekt célja, hogy a bántalmazott, nehéz sorsú nőket felkarolja és segítse. A projektben 17 utrechti szervezet működik együtt, valamennyi közvetlen, illetve közvetett formában érintkeznek bántalmazott nőkkel és gyermekekkel.

Az egyik kolléga a felső szintű vezetéssel tartja a kapcsolatot, ezen a szinten próbálja meg összehangolni az együttműködést, a másik a kis- és középvezetőkkel áll folytonos kapcsolatban, valamint az intézményekben dolgozó szociális munkások tevékenységének hatékonyságát próbálja elősegíteni. Cél, hogy minden intézménynél, az orvostól a különböző közintézményekig, legyenek olyan kollégák, akik jelzik, ha egy kliens segítségre szorulna, de fél jelezni, vagy nem is tudja, hová forduljon szorult helyzetében. Ebben az esetben a szociális munkás az otthonában keresi fel a klienst, megismerteti a segítségnyújtás különböző lehetőségeit.

A hatékony együttműködés lehetővé teszi, hogy az összes rászorulóról tudjanak, így nem vesznek el fontos információk.

A vezetők kéthavonta, a szociális munkások hathetente tartanak megbeszélést, a központi irodában.

A projekt arra törekszik, hogy ne a bántalmazottnak kelljen otthonát elhagyni, hanem a bántalmazónak. Annak érdekében, hogy a nők biztonságban érezhessék magukat, kapnak egy vészcsengőt, amelyet mindig maguknál hordanak, arra az esetre, ha bántalmazójuk erőszakoskodni próbálna. Vész esetén a csengő a központban és a rendőrségen riaszt.

Projekt férfiaknak

Az elsődleges cél a családok egyben tartása, így amennyiben a férj vagy partner úgy érzi, szeretne változtatni magatartásán, jobbitani kapcsolatukon, és ez a szándék a nőnek sincs ellenére, erre is van lehetőség: a férfiak különböző terápiákon vehetnek részt.

Támogatás és önállóság

A holland kollégák, a magyarokhoz hasonlóan, leginkább segítő szerepet töltenek be az ügyfelek életében, támogatva őket, hogy az otthonokban élők képességeikben, készségeikben, kompetenciájukban megerősödve sikeresen visszaintegrálódjanak a

társadalomba. Meghagyják az ügyfél kompetenciáját, hogy minél szélesebb körben vállaljon felelősséget döntéseiért, tetteiért.

A teljeskörű önállóság egyébként az otthonokba kerülés egyik feltétele. Mentálisan és lelkiileg sérült embereket ezen intézményeknek nem áll módjukban ellátni, azt a szakellátásra bízják.

Az asszonyok az otthonban tartózkodás alatt lehetőséget kapnak, hogy elsajátítsák mindazokat a hiányzó készségeket, amelyek a mindennapi élet elengedhetetlen feltételei. Erre leginkább a csoportfoglalkozások során van mód, a segítő beszélgetésekben pedig személyesebb problémáik megoldásához kapnak útmutatót és segítséget.

Természetesen ami az önállóságot illeti, az ügyfelek között vannak különbségek. Egy bántalmazott bevándorló asszony jóval több odafigyelést és türelmet igényel, mint egy „csupán” krízishelyzetbe került született holland nő. Ebből adódóan az ottani kollégáknak igen komoly kihívásokkal kell szembenézniük mindennapi munkájuk során, hiszen nemcsak a halmozottan hátrányos helyzetű ügyfeleket kell hozzásegíteni problémáik minél hatékonyabb megoldásához, hanem óriási kihívást jelent a különböző kultúrákból érkezett ügyfelek mindennapi életének összehangolása, az ebből adódó konfliktusok feloldása, és ezen asszonyoknak nem csupán a társadalomba, hanem egy számukra idegen kultúrába való beilleszkedésének elősegítése.

Hasonlóságok és eltérések

Összegzőképpen a következőket szeretnénk kiemelni:

- A meglátogatott otthonokban a bekerülési feltételek azonosak a magyarországiakkal.
- Bár más mértékben, de nagyjából egyezők a bekerülési indokok is: anyagi gondok, bántalmazás, lakhatási problémák stb.
- A hollandiai szociális rendszer működését tekintve nagymértékben eltér a hazaitól, ugyanakkor más formában kezeli a társadalomban jelen lévő nehézségeket. A család egységét és önállóságát tartja szem előtt, míg a hazai rendszer elsősorban – a gyermekvédelmi törvény alapján – a kiskorúak családon belüli helyzetére fekteti a hangsúlyt. Ezért nehéz a két rendszert összehasonlítani és megítélni, mivel egy ország törvény adta keretei meghatározóak a társadalomban jelen lévő problémák orvoslásában.

A tanulmányút során alkalmunk volt megfigyelni a két rendszer közötti hasonlóságokat és különbségeket. Ottlétünk során megbizonyosodtunk, hogy a holland rendszer, bár megközelítésében más, mint a hazai, nem feltétlenül jobb annál. A holland résztvevőknek szándékában áll ez év őszén meglátogatni magyarországi intézményeket, ami arra mutat, hogy ők is nyitottak egy másik rendszer megismerésére, s arra, hogy tapasztalataikat új ismeretekkel bővítsék, gazdagítsák.

Jegyzet

1 A Bureau Jeugdzorg működéséről bővebben ld. Tüski Anna: Külhoni módszerek hasznosítása a magyarországi gyermekvédelemben. In: Kapocs I. évf. 3. szám, 2002.