



NEMZETI REHABILITÁCIÓS ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL
1071 Budapest, Damjanich u. 48.

Szakmai ajánlás

**UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA
RÉSZÉRE**

Budapest, 2011

Nemzeti Erőforrás Minisztérium Engedélyezési száma: 59155-0/2011-SZOCSZOLG

Készítették:

Ghyczy Gellért

Horváth Takács Bernadett

Lőrincz Norbert

Maróthy Márta

Szoboszlai Katalin

Közreműködött:

Országos Hajléktalanügyi Módszertani Munkacsoport

Szerkesztette:

Horváth Takács Bernadett

Lektorálta:

Nyitrai Imre

TARTALOM

| | |
|--|----|
| 1. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA MEGHATÁROZÁSA..... | 4 |
| 2. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA CÉLJA, FELADATA | 4 |
| 3. CÉLCSOPORT | 4 |
| 3. HAZAI SZABÁLYOZÁS | 5 |
| 4. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA VEZÉRELVEI..... | 5 |
| 5. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA JELLEMZŐI | 5 |
| 6. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA TEVÉKENYSÉGEI ÉS AZOK SZAKMAI TARTALMA | 6 |
| 6.1. Szociális térkép készítése, terepfelmérés..... | 6 |
| 6.2. Az ellátási terület rendszeres bejárása..... | 7 |
| 6.3. Háttéiroda fenntartása..... | 7 |
| 6.4. Bejelentések fogadása..... | 8 |
| 6.5. Felderítés, kapcsolatteremtés..... | 8 |
| 6.6. Segítő kapcsolat..... | 9 |
| 6.7. Egyéni esetkezelés (csoportos esetkezelés)..... | 10 |
| 6.8. Krízisintervenció..... | 10 |
| 6.9. Ügyintézés..... | 11 |
| 6.10. Szállítás..... | 11 |
| 6.11. Egyéb szolgáltatások nyújtása..... | 13 |
| 6.12. Dokumentáció..... | 13 |
| 7. UTCAI ÉLETMÓD FELSZÁMOLÁSÁRA IRÁNYULÓ TEVÉKENYSÉG | 13 |
| 8. EGYÜTTMŰKÖDÉS KIALAKÍTÁSA..... | 16 |
| 8.1. Kötelező együttműködés a diszpécsterszolgálattal..... | 17 |
| 8.2. Együttműködés a településen működő utcai szociális munkás szolgálatokkal..... | 17 |

1. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA MEGHATÁROZÁSA

Az utcai szociális munka utcára kivitt önálló, kidolgozott szakmai normákon alapuló szociális szolgáltatás.

2. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA CÉLJA, FELADATA

Az utcai szociális munka célja az intézményesült ellátásból kiszorult, vagy az azzal szemben bizalmatlan, az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben (továbbiakban: utcán) életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban az életmentés, megelőzés, integrálás céljából.

Az utcai szociális munka szolgálat feladata, hogy az utcai életmódból eredő ártalmakat csökkentse, segítse a túlélést, segítse az egyének, csoportok (intézményi vagy önálló) lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk erősítését.

A mára kialakult társadalmi-politikai konszenzus szerint a hajléktalanság visszaszorítására, és ezen belül is az utcán élő hajléktalanok számának csökkentésére minden lehetséges erőfeszítést meg kell tenni. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetőek az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközzel és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek, készségeinek és lehetőségeinek meghatározása is megtörténjen.

3. CÉLCSOPORT

A jelen szakmai irányelvben szereplő utcai szociális munkás szolgálatok célcsoportját a hajléktalan emberek képezik, vagyis azok, akik:

- éjszakáikat közterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló helyen töltik (a továbbiakban: az utcán élők), és
- lakhatásukat területhasználattal, általában lakhatás céljára nem, vagy csak részben alkalmas helyen oldják meg, valamint
- a Hajléktalanellátó Szervezetek Európai Szövetségének (FEANTSA) tipológiája (ETHOS) értelmében az 1.; 8.2.; 8.3.; 11.; 12. pontjaiban meghatározottak közé tartoznak (ld. 1. sz. melléklet).

Ezek az emberek gyakran bizalmatlanok a szakellátás intézményrendszerével szemben, illetve ott – különböző okok miatt – nem kapnak a problémáiknak megfelelő segítséget.

Bár az utcai szociális munka szolgálatok célcsoportját elsősorban a hajléktalan emberek képezik, azonban a munka jellege alapján további, sajátos helyzetben lévő, a szolgáltatás látókörébe kerülő egyének, csoportok ellátása, segítése is indokolt lehet.

3. HAZAI SZABÁLYOZÁS

A szolgáltatás kereteit a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet szabályozza, mely többek között meghatározza a szolgáltatás tartalmát, a szolgáltatást nyújtókra vonatkozó képesítési előírásokat, a szociális munkások által ellátható ellátottak és a szolgáltatás működtetéséhez minimálisan szükséges szakemberek számát.

4. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA VEZÉRELVEI

- Az emberi jogok és az emberi méltóság tiszteletben tartása.
- A Szociális munka etikai kódexében foglalt elveknek, értékeknek megfelelő feladatellátás.
- Minden ember ellátása különbségtétel nélkül, ha az adott ember állapota vagy viselkedése a segítő testi épségét, egészségét nem veszélyezteti.
- A megszerzett információk tiszteletben tartása, és az erre vonatkozó jogszabályok szerinti védelme.
- Az egyén önrendelkezésének tiszteletben tartása.
- Az utcai életforma felhagyására vonatkozó kényszerítés elutasítása.
- Az ügyfelek számára érthető, egyértelmű és teljes körű információadás.

5. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA JELLEMZŐI

- Az utcán élők elérése, felkeresése, a szolgáltatások eljuttatása az ügyfelekhez.
- A szolgáltatás ingyenes, azért a célcsoport tagjaitól ellentételezés nem kérhető.
- Az utcai szociális munkások munkanapokon legalább napi 5 órát, a téli krízis időszakban (november 1. – április 30. között) munkanapokon legalább 18 és 22 óra között terepmunkával töltenek.
- Az utcai szociális munkások az elérési munkát és az utcára kivitt szolgáltatásokat (pl. információnyújtás, adományok kiosztása, prevenciók munka) párban végzik.
- Az utcai szociális munka során a terepen a szociális munkás professzionális segítő és az utca világában „vendég”, aki a szociális deficit csökkentését

közvetítőként egy sajátos közegben az utcán, az utca világának történéseit, kultúráját, szubkultúráját „használva” próbálja elősegíteni.

- Az utcai szociális munka célja a beilleszkedés elősegítése, amely nemcsak a személyes készségek, képességek fejlesztését jelenti, hanem azt is, hogy az ember segítséget kapjon ahhoz is, hogy közösségben tudjon élni (pl. lakhatása, munkája, jövedelme és támogató kapcsolata legyen).

6. AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA TEVÉKENYSÉGEI ÉS AZOK SZAKMAI TARTALMA

Az utcai szociális munka rendkívül széles eszköztárral rendelkezik. A konkrét szakmai tevékenység struktúráját a helyi sajátosságoknak, a szervezet és a településen működő egyéb, a problémában érintett szervezet tevékenységének, szolgáltatásainak figyelembe vételével megfelelően alakít ki és alkalmaz.

Az utcai szociális munka tevékenységei:

1. Szociális térkép készítése, terepfelmérés
2. Az ellátási terület rendszeres bejárása
3. Háttéiroda fenntartása
4. Bejelentések fogadása
5. Felderítés, kapcsolatteremtés
6. Segítő kapcsolat
7. Egyéni esetkezelés
8. Beavatkozás (krízisintervenció)
9. Ügyintézés
10. Szállítás
11. Egyéb szolgáltatások nyújtása
12. Dokumentáció

6.1. Szociális térkép készítése, terepfelmérés

Az utcai szociális munkás egyik fontos feladata a rendszeres terepfelmérés. A munka során feltérképezi azokat a területeket, ahol ügyfelek tartózkodhatnak. A rendszeres terepfelmérés során a szociális munkás elkészíti a szolgáltatást nyújtó ellátási területének ún. utcai szociális térképét, amely nagyban segíti munkáját. A térkép a város kicsinyített mása, amelyen meghatározott jelzések különböztetik meg a különböző ügyfélcsoportokat: így hajléktalanokat, kallódó fiatalokat és gyermekeket, prostituáltakat, drogosokat, stb. Ennek segítségével az utcai szociális munkás könnyebben tud tájékozódni az adott terület szociális helyzetéről, jobban átlátja hová, milyen ellátásra, programra, támogatásra van szükség.

Az utcai szociális térkép készítésének szempontjai:

- az adott területen lévő szociális ellátórendszer elemeinek és szolgáltatásainak (nyitva tartás, bekerülés feltételei, stb.) megjelenítése, különös tekintettel az utcai klienscsoportokhoz kapcsolódó intézményekre vonatkozólag,

- a csoportok földrajzi elhelyezkedésének, mozgásterének felvázolása,
- a csoportokban élő egyének mentális, fizikai állapotának jellemzői,
- az ügyfélcsoportok által igénybe vehető szolgáltatások, ellátások helye, a szolgáltatások rövid tartalma,
- ellátási pontok bemutatása, különös tekintettel a téli krízisellátásra és annak helyszíneire,
- a hatósági (önkormányzat, rendőrség stb.) funkciók, feladatok, elhelyezkedése.

A szociális térképet rendszeresen, de legalább félévente frissíteni, aktualizálni kell.

6.2. Az ellátási terület rendszeres bejárása

Az utcai szociális munka legjellemzőbb vonása, hogy szolgáltatásait maga juttatja el az ügyfelek számára, mely feltételezi az ellátási területen való rendszeres jelenlétet. Ennek megfelelően a munkaidő nagy részét, legalább napi 5 órát az ellátási területen, az ott élő ügyfelekkel való segítő munkával kell tölteni (melybe természetesen beletartozik a szállítás és más, az ügyfél számára nyújtott segítség, és nem tartozik bele a háttérintézményben töltött idő). A téli időszakban ez az igény hatványozottan megjelenik, ilyenkor 18 és 22 óra között minden szolgáltatnak az ellátási területen kell tartózkodnia.

Az utcai szociális munka szolgálatoknak legalább hetente egyszer el kell jutni az ellátási terület minden fontosabb gócpontjára (a hajléktalan emberek által használt, vagy olyan területek, ahol nagyobb számban lelhetőek fel hajléktalan emberek). A fellelt fedél nélküli embereket átlagosan 5 naponta (+/- 2 nap) látogatni, és ezt dokumentálni kell. A legkritikusabb időszakban (pl. rendkívüli hideg, nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás) lehetőség szerint biztosítani kell, hogy az ügyfeleket átlagosan 3 naponta (az ügyfél veszélyeztetettségétől függően +/- 2 nap) az utcai gondozó szolgálat felkeresse.

Az ellátási terület bejárását és a napi bejárando területet előzetesen útvonalterven kell meghatározni és a ténylegesen bejárt területet dokumentálni kell.

6.3. Háttéiroda fenntartása

A szolgálat működéséhez szükséges, hogy a szolgálat ügyfelei által könnyen elérhető/megközelíthető helyen lévő háttéiroda fenntartása. Az irodában biztosítani kell a szolgáltatás zavartalan működtetéséhez szükséges infrastruktúrát, így például telefont, személyi számítógépet, internet hozzáférést, postacímet stb.

A háttéiroda nyitvatartási idejét úgy kell meghatározni, hogy az az ügyfelek részére munkanapokon heti minimum 5 óra időtartamban elérhető legyen, a nyitva tartási idő fix legyen, melyet a regionális diszpécierszolgálat felé is jelezni kell. Fontos, hogy a nyitvatartási idő ne legyen több mint az átlagosan terepen töltött idő egynegyede.

6.4. Bejelentések fogadása

Az utcai szociális munkás szolgálatok a regionális és országos diszpécsterszolgálattal szoros együttműködésben végzik tevékenységüket. Kapcsolatuk alapvető eleme, hogy a diszpécsterszolgálat rendelkezik olyan elérhetőséggel, mellyel a szolgálat működési idején belül eléri az utcai szociális munkást. Az utcai szolgálatnak ezen felül vállalnia kell, hogy működési idejében ellátási területén tartózkodik.

A szolgálat fogadja a diszpécsterszolgálattól érkező, az ellátási területét érintő bejelentéseket, és a megadott helyszíneket a diszpécsterszolgálattal egyeztetett időn belül, de maximum az adott ügyeletben (adott napon) felkeresi, és a megtett intézkedésről/eredményről ugyancsak az adott ügyeletben/adott napon írásban beszámol a diszpécsterszolgálatnak. Törekedni kell arra, hogy a diszpécsterszolgálat azzal a kollégával tudjon kommunikálni, aki a helyszínt felkeresi vagy felkereste.

6.5. Felderítés, kapcsolatteremtés

A felderítés az első lépés ahhoz, hogy megszólíthatóvá váljon a hajléktalan ember, s elkezdődjön a társadalommal (szűkebb, tágabb környezettel) is a kommunikáció. Ez a tevékenység több módon indulhat, akár a diszpécsterszolgálat, vagy más jelzése alapján, akár a szolgálat saját szándékára.

Az ügyféllel való találkozáskor lehetőség szerint fel kell mérni, tájékozódni kell a következőkről:

- milyen az állapota,
- milyen a környezete,
- igényel-e azonnali beavatkozást,
- milyen aktuális szükségletei vannak,
- vannak-e társai,
- ismert-e a szociális munkás előtt,
- átutazó, a településen élő, vagy visszatérő hajléktalan.

Az utcán élők részére az első kapcsolat teremtéskor szükséges tájékoztatást, információt nyújtani az intézményrendszeréről, azok szolgáltatásairól, más szociális, egészségügyi, munkaügyi és egyéb ellátásokhoz való hozzájutások feltételeiről és módjáról. Természetesen az utcai szociális munka során folyamatosan szükséges, hogy a szolgálattal kapcsolatba kerülő, illetve kapcsolatban lévő ügyfelek az igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő információkhoz hozzájuthassanak, az elérhető szolgáltatásokról folyamatosan tájékoztatást kapjanak.

Célszerű a szociális és egészségügyi ellátásokról, azok igénybevételi feltételeiről, az ügyfelek jogairól közérthető módon megfogalmazott tájékoztató anyagot készíteni, és az első találkozáskor átadni.

A helyszínen történő tájékozódás eredményeként a szociális munkás dönt arról, hogy milyen intézkedések megtétele, és milyen segítségnyújtás indokolt. Továbbá azt is mérlegelnie kell, hogy elhalasztható-e az azonnali gondoskodás, illetve annak

elmaradása milyen következményekkel jár. Fontos megemlíteni, hogy az ellátási területen az utcai szociális munka szolgálat célcsoportján kívül más ellátáshoz tartozó célcsoporttagok is jelen lehetnek, mint például prostituáltak, szenvedélybetegek, vagy akár gyermekek, fiatalok is. A velük való találkozás során is fel kell mérni az állapotukat, más ellátással való kapcsolatukat, illetve azt, hogy helyzetük igényel-e azonnali intézkedést. Amennyiben ezen emberek ellátását valamely szervezet, szolgáltató végzi, úgy azt mihamarabb értesíteni, tájékoztatni kell a tapasztalatról.

Abban az esetben, ha az utcai szociális munkás szolgálat szakemberei az alábbi helyzetek valamelyikével találkozók, azonnali intézkedések kezdeményezésére van szükség:

- kiskorú,
- várandós nő,
- anya gyermekével,
- ha külsérelmi nyomok, bűncselekményre utaló jelek vannak a kliensen,
- ha tudata nem tiszta, nem képes a kommunikációra,
- ha betegségre utaló jelek láthatók rajta,
- ha bármilyen körülmény, arra utal, hogy élete, testi épsége veszélyben van.

Az ilyen esetekben adható válaszok, reakciók a helyzettől, településtől, szervezeti felépítéstől, az érintett szervezetek megállapodásaitól, stb. eltérőek lehetnek, azonban minden utcai szociális munka szolgálatnak meg kell fogalmaznia az ilyen helyzetekben szükséges feladatokat, teendőket.

Az ügyfél veszélyeztetettségének mértékét – a fedél nélkül élő ember fizikai-mentális állapotának, felszereltségének, a helyszín tulajdonságainak, személyes kapcsolatainak feltérképezésével, és az aktuális időjárási körülmények figyelembe vételével – minden találkozáskor fel kell mérni.

A kapcsolat felvételekor az utcai szociális munkásnak tisztáznia kell azt is, hogy valóban hajléktalan-e a felkeresett személy, illetve milyen okból tartózkodik az utcán. Ha nem hajléktalan, akkor az utcai szociális munkás dönt a helyben történő intézkedés, valamint az illetékes szervek felé történő irányítás, értesítés szükségességéről.

A kapcsolatfelvétel során a szociális munkás a személyes adatok hiányában az ügyfelet gyakran ismertető jegyek alapján kénytelen beazonosítani. (Ezek lehetnek: anyajegy, arcszörzet, becenév, sebhely stb.). A felderítés fontosabb adatait rögzíteni, dokumentálni kell. Az adatokat az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek betartásával kell tárolni, kezelni.

6.6. Segítő kapcsolat

A segítő kapcsolat kialakítása az utcai szociális munka egyik legfontosabb célkitűzése. Feltétele a bizalom és a motiváció kiépítése, az utcai szociális munkás és az ügyfél között létrejövő segítő kapcsolat kialakulása, és a kliens szándéka a változás

irányában. A segítő kapcsolat alakulásának előírt szakmai követelményei vannak a szociális munkában.

A segítő kapcsolat az egyéni esetkezelés és a szociális ügyintézés szakmai szabályai mentén alakul, melyet meghatároz a szolgáltatásban részesülő szükséglete, motivációja és együttműködése. Együttműködés és motiváció hiányában a segítő kapcsolat sokszor csak empátiával történő meghallgatásra, az azonnali szükségletek kielégítésére korlátozódik. Akármennyire is elutasító az ügyfél az együttműködéssel kapcsolatban, az utcai szociális munkásnak továbbra is feladata, hogy rendszeresen tájékozódjon az ügyfél állapotáról, esetleges szükségleteiről.

6.7. Egyéni esetkezelés (csoportos esetkezelés)

Az utcai szociális munkás kizárólag az ügyfél kezdeményezésére (szóbeli) megállapodás megkötése után folyamatosan dokumentált kapcsolatban, egyéni esetkezelést végez. Ezen kezdeményezés ösztönzésére azonban az utcai szociális munkás tehet lépéseket. Az utcai szociális munkás az esetkezelés folyamatát az utcai szociális munkás teammel ismerteti. Az esetkezelés során ajánlott az ügyfelet érintő fontos döntésről az utcai munkás teammel, vagy az anyaszervezet más teamjével, ezek hiányában más fórumokon (pl. utcai szolgálatok esetmegbeszélésein) történő megbeszélés.

Az utcai szociális munkás az egyéni esetkezelésben egyenrangú félként, az ügyfél emberi méltóságát szem előtt tartva, és önfenntartó képességét erősítve vesz részt. Az utcai szociális munkások az egyéni esetkezelés során, a döntések cselekvésekké alakulása közben a kezdeményezést – saját motivációs szerepüket megtartva - átengedik az ügyfélnek.

Az esetkezelés az ügyféllel történt megállapodás időtartamáig, megfelelő intézményhez való irányításig, illetve azokba való elhelyezésig, vagy a team megszüntető döntéséig tart.

Az esetkezelés folyamatát, főbb elemeit dokumentálni kell.

6.8. Krízisintervenció

A krízisintervenció szükségessége akkor merül fel, amikor egy védtelen, tehetetlen embert kell megvédeni, az előítéletes környezet haragját kell lecsillapítani, életet kell menteni, vagy szenvedést kell enyhíteni.

Ilyen esetekben a szociális munkás a veszélyeztetett ember/emberek védelmében intézkedéseket tesz, a károsodás megakadályozása, enyhítése érdekében. A közbelépés, beavatkozás csak akkor megengedett, ha másképp nem lehet megvédeni az embert a közvetlen, nyilvánvaló veszélytől. Erre azonban csak akkor kerülhet sor, ha a közbeavatkozás az utcai szociális munkás testi épségét nem veszélyezteti.

Az intervenció során az utcai szociális munkásnak - gyakran azonnal - fel kell ismernie a problémát, el kell döntenie, hogy szükséges-e a beavatkozás, döntéseket kell hoznia a probléma, segítségnyújtás formáiról, s el kell jutnia a tényleges végrehajtásig (pl. mentőt, orvost kell hívni a súlyosan ittas személyhez).

Amennyiben az utcai szociális munka szolgálat által fellelt rászoruló ellátásához mentőautó, vagy rendkívüli helyzetben krízisautó helyszínre küldésére van szükség, a helyszínen meg kell várni annak megérkezését.

Erőszakos, ellenállást kiváltó szituációkban a szociális munkás ne avatkozzon be, ilyen helyzetekben igénybe kell vennie az illetékes hatóságok, hivatalok segítségét.

6.9. Ügyintézés

Az ügyintézés célja, az ügyfél segítése bizonyos elérni kívánt szolgáltatásokhoz, támogatásokhoz, munkalehetőséghez való hozzáféréshez, vagy helyzetének egyéb módon történő javításához szükséges, elsősorban adminisztratív, hivatali jellegű folyamatokban.

Ennek hatékonysága érdekében szóbeli és írásbeli kapcsolatot kell fenntartani a hatósági, önkormányzati, szociális ügyekkel foglalkozó szervezetekkel, intézményekkel, civil szervezetekkel. Erre az ügyfelek minél szélesebb körű tájékoztatása miatt, valamint az ügyintézés minél zavartalanabb és rövidebb időtartama miatt van szükség.

A segítségnyújtás jelenheti az ügyfél támogatását ezek elvégzésében, illetve jelentheti az ügyfél megbízásából annak képviselőjét is (vagyis ügyének elintézését). Ez utóbbi eset azonban csak abban az esetben tehető meg, ha az ügyfél minderre valamilyen okból kifolyólag nem képes.

6.10. Szállítás

A szolgálatnak gondoskodnia kell saját ügyfeleinek előre tervezhető – az ügyféllel korábbi találkozáskor egyeztetett – szállításairól (pl. ügyintézés, szakorvosi vizsgálat, felvételi beszélgetés). Ezen kívül lehetőség szerint biztosítani kell az előre nem tervezhető szállításokat is, melynek módját a szakmai programban kell részletesen bemutatni.

A szállításához a szolgálatnak üzemképes, személyek szállítására alkalmas (vagyis megoldható benne a biztonságos rögzítés), fertőtleníthető gépjárművel kell rendelkeznie. A járműnek nem szükséges a szolgálat tulajdonában lennie, azonban biztosítani kell, hogy amennyiben szükség adódik rá, a szállítás megoldható legyen.

Ez történhet másik szolgáltatóval vagy egyéb, a szállítást azonnal megoldani képes szervezettel kötött megállapodás útján is.

6.11. Egyéb szolgáltatások nyújtása

A szolgálatnak rugalmas, az ellátás terület adottságait, a területen élők szükségleteit figyelembe vevő, hatékony szolgáltatásokat kell nyújtania. Ezek a szolgáltatások szerteágazóak és a helyi sajátosságoknak megfelelően eltérőek lehetnek, például:

- Ártalomcsökkentés, az alapvető fizikai és mentális szükségletek kielégítésével.
- Rendszeres, helyhez és időhöz kötött alapszükségletet kielégítő segítségnyújtás biztosítása vagy közreműködés megszervezésükben (célzott étkeztetés, ruhaosztás, tűcsere, stb.)
- A túlélést segítő intézkedések (pl. „lakhely fűthetővé tétele, eső elleni védekezés, stb.), és eszközök, felszerelések, élelmiszer osztása.
- Az egészségi, lelki állapot romlásának megelőzését célzó, vagy bekövetkeztenek idejét lassító szolgáltatások, például vitaminok, védőoltások adása, stb..
- Különböző ellátórendszerekbe való bejutás segítése, támogatása.
- Az ellátórendszeren kívül maradó folyamatos segítése, rendszeresen, szervezeten gyűjtött adományba kapott szükségleti cikkek mozgatása, felderített ügyfelek részére történő eljuttatása.

A különféle adományok osztása hasznos elemét jelenti az utcai szociális munkának, azonban kizárólagosan ezen tevékenység végzése nem elegendő az utcai munkában.

A nyújtott szolgáltatásokról naprakész nyilvántartást kell vezetni.

6.12. Dokumentáció

A végzett tevékenység dokumentálása elengedhetetlen annak érdekében, hogy a szervezet és munkatársainak hatékonysága mérhetővé váljon, az egyes folyamatok nyomon követhetőek legyenek. Ugyancsak elengedhetetlen az egyes, az utcán fellelt személyek, ügyfelek legfontosabb adatainak rögzítése, valamint az egyes látogatások, vagy egyéb módon megnyilvánuló kapcsolatok során történt lényegesebb elemek folyamatos rögzítése.

7. UTCAI ÉLETMÓD FELSZÁMOLÁSÁRA IRÁNYULÓ TEVÉKENYSÉG

Az előbbieken felsorolt tevékenységek célja:

- a veszélyhelyzetek elhárítása,
- az ártalmak csökkentése,
- egy már elért és elfogadható (életet közvetlenül/rövidtávon nem veszélyeztető, az alapszükségleteket kielégítő) állapot szinten tartása,
- a társadalmi kirekesztettség enyhítése,
- a társadalmi kirekesztettség felszámolása.

Az ügyfelek társadalmi kirekesztettségének enyhítése és felszámolása, azaz társadalmi integrációjuk erősítése és elérése a szociális munka alapvető célja, így az utcán élők esetében is törekedni kell integrációjuk segítésére.

A társadalmi integrációnak három döntő területe van: a társadalmilag elfogadott lakhatás megléte, a társadalmilag elfogadott jövedelem megléte, és a társadalmilag elfogadott szabályok követése. Az utcai szociális munkának ügyfelei e területeken történő eredményeinek elérésére vannak és lehetnek segítő eszközei, melyek egy-egy ügyfélnél végső soron az utcai életmód felszámolását eredményezhetik.

A szociális ellátórendszer jelenlegi lehetőségeit figyelembe véve, az utcán élők társadalmi integrációjának elérhető eredményei:

| | Tevékenység | Tartalma | Eredmény |
|----|--|---|---|
| 1. | Egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése | Háziorvosi, szakorvosi, ápolási ellátások szükség szerinti vagy rendszeres igénybevételére való motiválás, szervezés, kísérés, ügyintézés segítése, ügyintézés. | 1. Szükséges egészségügyi ellátás igénybe vétele 2. Szükséges szűrővizsgálatokon részvétel 3. Szükséges gyógyszerekhez/terápiához jutás 4. Ápolást nyújtó intézménybe kerülés |
| 2. | Nappali szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése | Egy-egy konkrét intézmény megismerésének megszervezése, pl. intézményi látogatás, a szolgáltatások helyszíni bemutatása, programokon való részvétel segítése, szociális étkeztetés megszervezése. | 5. Nappali melegedő szolgáltatásainak rendszeres (heti-kétheti) igénybe vétele, 6. Idősek klubja, fogyatékosok, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek nappali intézményének igénybe vétele 7. Szociális étkeztetés igénybe vétele 8. Álláskereső iroda szolgáltatásainak használata |
| 3. | A szállásnyújtó intézményekkel szembeni előítélték leküzdése | Egy-egy konkrét intézmény megismerésének megszervezése, pl. intézményi látogatás, a szolgáltatások alkalmasszerű igénybe vétele (pl. mosás, fürdés, csomag-megőrzés), | 9. Időszakos férőhely igénybe vétele legalább heti 1-2 napon át 10. Éjjeli menedékhely igénybe vétele legalább 30 alkalommal 11. Átmeneti szállás igénybe vétele |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | | intézményi programokon való alkalmoszerű részvétel (pl. ünnepeken, foglalkozásokon, kirándulásokon való részvétel). | |
| 4. | Bentlakásos, tartós bentlakásos intézményi elhelyezés szervezése | Ügyintézés segítése/ügyintézés. | 12. Tartós bentlakásos intézményi elhelyezés |
| 5. | Az ügyfél képviselete bentlakásos, tartós bentlakásos intézményi elhelyezés elérésére | Elhelyezés ajánlása, részvétel a felvételi döntést hozó team-ülésein/személyes találkozók az intézményvezetővel. | |
| 6. | Egyedi lakhatásba kerülés segítése | Önkormányzati bérlakásba, albérlők házába, önkormányzati/hazai vagy uniós pályázati finanszírozású bérletbe, munkásszállóra kerülés lehetőségeinek felkutatása, szervezése. A lakhatás elérését és megtartását segítő szociális munka végzése vagy esetátadással megszervezése. | 13. Egyedi lakhatásba kerülés |
| 7. | Családi, baráti, közösségi kapcsolatok erősítése | Kapcsolatfelvétel segítése, szervezése. | 14. Az ügyfél kapcsolattartása családtagjaival, baráti, kollegiális stb. közösségével 15. Az ügyfél alkalmoszerűen vagy rendszeresen részt vesz családi, közösségi eseményeken, programokon 16. Az ügyfelet családtagjai, közösségi tagok életének vitelében segítik 17. Az ügyfél egyedi lakhatását családtagjai, közösségi tagok segítik |

| | | | |
|----|---|--|---|
| 8. | Érdekérvényesítés segítése, szabadidős tevékenységek segítése, közösség-szervezés | Önsegítő csoportok szervezése és segítése, szabadidős programok szervezése és segítése, önkéntes munka végzésébe való bevonás. | 18. Az ügyfél önsegítő csoport tagja, annak programjain legalább alkalomszerűen részt vesz 19. Az ügyfél szabadidős programokon legalább alkalomszerűen részt vesz 20. Az ügyfél önkéntes munkavégzésben legalább alkalomszerűen részt vesz |
|----|---|--|---|

8. EGYÜTTMŰKÖDÉS KIALAKÍTÁSA

Hatékony szociális munkát végezni csak megfelelő kapcsolatrendszer felépítésével és működtetésével lehet, melyet az utcai szociális munkát végző szervezetnek ki kell alakítania. Az utcai szociális munkás jó esetben közvetítő szerepet tölt be, s akkor tud igazán dolgozni a terepen, ha birtokában van a munkájához szükséges információknak, s kapcsolatrendszere révén az ügyfél számára szükséges szolgáltatásokat hozzáférhetővé tudja tenni.

A kapcsolatépítés során fontos:

- a kulcsfontosságú szervezeti és társadalmi, közösségi partnerkapcsolatok meghatározása,
- az együttműködés tervezése, az együttműködés kialakítása,
- igények, elvárások megismerése,
- a partnerszervezetek közötti a folyamatok javítása.

A legfontosabb partnerek köre településenként, ellátási területenként és az ott jellemző szociális, gazdasági, társadalmi, szervezeti szituációktól függően változó lehet, mégis a legfontosabb partnerek:

- a települési önkormányzat (civil fenntartó esetén),
- az ellátási területen, illetve a szomszédságában működő más utcai szociális munka szolgálatok,
- regionális diszpécserközpontok (ez a jogszabályok értelmében kötelező),
- az ellátási területen / településen működő hajléktalan-ellátó szervezetek,
- mentőszolgálat, egészségügyi intézmények,
- szociális intézmények, különösen azok, melyek a hajléktalan emberek számára szolgáltatásokat nyújthatnak (pl. tartós bentlakást nyújtó intézmények, családsegítő központ, stb.),
- rendőrség, polgárőrség.

8.1.Kötelező együttműködés a diszpécsterszolgálattal

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 104. § 7. bekezdése alapján az utcai gondozó szolgálatoknak együttműködési megállapodást kell kötniük a regionális diszpécser szolgálatokkal.

A szakmailag elfogadható, hatékony feladatellátás érdekében mind a diszpécsterszolgálatnak, mind az utcai szociális munkás szolgálatnak törekednie kell arra, hogy együttműködésük zavartalan, a vonatkozó szakmai és jogszabályi előírásoknak, szabályoknak megfelelő legyen és segítse az utcán élők segítségét, ellátását.

8.2.Együttműködés a településen működő utcai szociális munkás szolgálatokkal

Abban az esetben, ha az ellátási területen kettő vagy több fenntartó működtet utcai szociális munkás szolgálatot, a zavartalan és átlátható feladatellátás érdekében – a diszpécsterszolgálat bevonásával – megállapodást kell kötniük. Ennek tartalmaznia kell:

- az együttműködés kereteinek és tartalmának ismertetését,
- a feladat, illetve területmegosztás részletes bemutatását,
- a kapcsolattartás, a szakmai együttműködés és információátadás módjának és gyakoriságának leírását,
- az annak megállapításához szükséges adatokat, hogy a diszpécser szolgálat az ellátási területen élő fedél nélküli emberekkel kapcsolatos bejelentést az együttműködő utcai gondozó szolgálatok közül melyiknek adja át.

1. sz. melléklet Az ETHOS tipológia

| Fogalmi kategória | | Gyakorlati kategória (csoportok) | Lakhatási forma | Általános meghatározás |
|---|--|---|---|--|
| Fogalmi kategória | NÉLKÜLFEDEL | 1 Közterületen élő emberek | 1.1 Közterület, vagy szabad ég alatt | Utcán vagy közterületen életvitelszerű tartózkodás olyan menedékhely hiányában, amely lakóhelyül szolgálhatna |
| | | 2 Krízisszálláson élő emberek | 2.1 Éjjeli menedékhely | Olyan emberek, akik nem rendelkeznek szokványos tartózkodási hellyel és így éjjeli menedékhelyen, alacsony küszöbű menhelyen élnek |
| | | 3 Hajléktalan szállón élő emberek | 3.1 Hajléktalan szálló 3.2 Átmeneti szálló 3.3 Átmeneti támogatott lakhatás | Ahol csak átmeneti ideig lehet lakni |
| | LAKÁSTALAN | 4 Anyaotthonban élő emberek | 4.1 Anyaotthon | Családon belüli erőszak miatt elszállásolt nők, rövid idejű tartózkodásra szolgáló szálláshelyeken |
| | | 5 Bevándorlók szálláshelyén élő emberek | 5.1 Befogadó állomások, bevándorlók menedékhelye 5.2 Bevándorló munkások szállása | Bevándorló státuszuk miatt befogadó állomásokon, vagy átmeneti szálláshelyen elszállásolt bevándorlók |
| | | 6 Intézményi ellátásból kikerülő emberek | 6.1 Büntetés végrehajtási intézetek | A szabadulást megelőzően nem áll rendelkezésre lakhatás. |
| | | | 6.2 Egészségügyi intézmények* | A lakhatás hiányából kifolyólag marad a szükségesnél hosszabb ideig. |
| | | | 6.3 Gyermekintézményei/otthonai | Megoldatlan a lakáshelyzete (pl. 18 éves koráig). |
| | | 7 (Hajléktalan élethelyzetük miatt) tartós (lakhatási) támogatásban részesülő emberek | 7.1 Hajléktalanok időotthona | Korábban hajléktalan személyek számára tartós lakhatási gondozással egybekötve (általában egy évet meghaladóan) |
| | | | 7.2 Támogatott lakhatás korábban hajléktalan emberek részére | |
| | LAKÁSHELYZETBIZONYTALAN | 8 Bizonytalan lakhatásban élő emberek | 8.1 Átmenetileg szülőknél/barátoknál | lakásban él, de a lakáshiány miatt nem az állandó lakhelyén, nem önálló lakásban. |
| | | | 8.2 Nem jogszabályszerű (al)bérlet | Lakásban bérleti szerződés nélkül, jogcím nélkül él, illetve önkényes lakásfoglaló. |
| | | | 8.3 Illegálisan elfoglalt telken lakás | Egy telek jogtalan elfoglalása. |
| 9 Kiköltözés fenyegetettségében élő emberek | | 9.1 Kiköltözési határozattal rendelkezik (bérelt lakásban) | A kiköltözés végrehajtása a közeljövőben várható. | |
| | | 9.2 Ingatlan végrehajtási határozattal rendelkezik (saját lakásban) | A jelzálog birtokosa a jelzálog érvényesítéséről határozattal rendelkezik. | |
| 10 Erőszak fenyegetettségében élők | | 10.1 Rendőrség által jegyzőkönyvezett esetek | Rendőrségi intézkedéssel/beavatkozással kell védelmet nyújtani a családon belüli erőszak áldozata számára | |
| ELÉGTELEN | 11 Ideiglenes/nem standard építményekben élő emberek | 11.1 Mobil otthonok | Szokásos lakóhelyként nem használható | |
| | | 11.2 Nem szabványos építmények | Összetekelt/alkalmilag barkácsolt menedék, kunyhó, kalyiba. | |
| | | 11.3 Ideiglenes építmények | Bizonytalan ideig álló építmény, bódé. | |
| | 12 Alkalmatlan lakásban élő emberek | 12.1 Lakhatásra alkalmatlan lakott lakások | A hazai törvények, vagy építési rendeletek értelmében lakóhelyként alkalmatlan. | |
| 13 Szélsőséges túlszűfolttságban élő | 13.1 Meghaladja a túlszűfolttság az | Meghaladja az adott lakóterületre, vagy szobaszámra vonatkozó országos laksűrűségi | | |

| | | | | | |
|--|--------|---------|--|------------------------|----------|
| | ÖRSZÁM | emberek | | országos küszöbértéket | szintet. |
|--|--------|---------|--|------------------------|----------|

* Magában foglalja a drog rehabilitációs intézményeket, pszichiátriákat, stb.