



Európai trendfigyelő

2013. augusztus

Housing First Europe záró konferencia Amszterdam, 2013. június 13-14.

A konferenciát az Európai Bizottság foglalkoztatási főigazgatóságának képviselőjében Mészáros Andrea nyitotta meg, aki utalt a finnországi Housing First eredményekre, ahol az országos stratégiában főszerep jutott a „housing first” (magyar fordításban: „elsőként lakhatás”) szemléletmódjának.

Ezt követően Amszterdam polgármester-helyettese elevenítette fel a „housing first” történet kezdetét a holland városban.

A Housing First Europe projekt koordinátora, Volker Busch-Geertsema átfogó elemzést adott a projekt tapasztalatairól és az elsőként lakhatást nyújtó megközelítés valamint a lépcsőzetes gondozás rendszerének összehasonlításáról.

Tulajdonképpen mit is takar a Housing First modell?

- **A hajléktalan emberek azonnali, átlagos és hétköznapi lakóközösségben való lakhatáshoz jutása folyamatos támogatás kíséretében.**
- Ez nem egyszerűen csak egy megközelítési mód, hanem illeszkedik azokhoz a hosszú távú trendekhez, amelyekről a szociális ellátások kapcsán manapság sokat lehet hallani.
 - o A szolgáltatások intézményektől való leválasztása és decentralizálása
 - o Az életkörülmények normalizálása (beleértve a lakáskörülményeket)
 - o Személyre szabott támogatások
 - o A helyhez kötött támogatások (támogatott lakhatás) helyett személyközpontú támogatás (lakásban nyújtott támogatás)

- A lépcsőzetes gondozás alternatívája, amely elsőként megköveteli a gondozást és az ügyfelek kiköltözésre való felkészítését, mielőtt tartós lakhatást nyújtana számukra.

Az európai hajléktalan-ellátásban domináló lépcsőzetes gondozás kritikái között az alábbiakat emelte ki Volker-Busch Geertsema.

- A rendszer különféle „szintjeiről” történő továbblépés szükségessége stresszel és feszültséggel terheli az ügyfeleket
- Az alacsonyabb szinteken sérül az ügyfelek autonómiához és privát élettérhez való joga, az ügyfelek a hajléktalanság „forgóajtaján közlekednek” egyik intézményből a másikba
- Az intézményi struktúrában elsajátított „tapasztalatok” nem konvertálhatóak át az önálló lakhatásra
- A tartós lakhatásba költözés évekig elhúzódhat, mialatt az ügyfelek visszaeshetnek, abbamarad velük a segítő munka
- Ebben a rendszerben előfordulhat, hogy a hajléktalanság inkább növekvő, semmint csökkenő probléma lesz (pl. állandósult ideiglenesség és zsúfoltság az átmeneti férőhelyeken)

Ezzel szemben a housing first időben előrehozza az önálló lakhatás lehetőségét és rugalmas, személyre szabott támogatást nyújt az ügyfelek otthonában.

A new-yorki **Pathways to housing** nevű szervezet, amelynek alapítójához fűződik az elsőként lakhatást nyújtó gyakorlat kidolgozása, az alábbi nyolc alapelvet állítja a modell hiteles átvételének feltételéül:

- 1. (Szinte) azonnali önálló lakhatás biztosítása anélkül, hogy az ügyfél végigmenne a „kigondozás” lépcsőfokain**
- 2. Tisztelet, elfogadás és empátia minden ügyfél irányába**
- 3. Elkötelezettség az ügyfél segítéséhez ameddig csak szüksége van rá**
- 4. Lakókörnyezetben integrált, önálló lakhatás**
- 5. A lakhatás és a szolgáltatás különválása**
- 6. Az ügyfél választásának és szabad akaratának figyelembe vétele**
- 7. Orientáció a gyógyulás és a talpra állás felé**
- 8. Ártalomcsökkentés**

Mivel nem szabad összekeverni az elsőként lakhatást nyújtó modellt?

- A felkészítést, a terápiát és az absztinenciát előíró megközelítési módok
- Az olyan projektek, amelyek megelőző szintek teljesítését követelik meg a programban, hogy felkészítsék az ügyfeleket a költözésre
- Az átmeneti lakhatást kínáló programok, amelyekben a lakhatás időben korlátozott és a támogatás időtartamától függ
- Több fő közös költöztetését (hacsak nem az ügyfél külön kérésére történik)
-

Az utcán élő hajléktalan személyek társadalmi visszailleszkedésének,
sikeres munkaerő-piaci integrációjának megalapozása
TÁMOP-5.3.2-12/1-2012-0001

- Az olyan projektek, amelyekben az ügyfél egyéb okokból is kilakoltatható (az átlagos bérleti szerződésben meghatározott sztenderd okokon túlmenően)

A Housing First Europe projekt teszthelyszínei több tekintetben eltértek az eredeti, new-yorki Pathways to Housing modelltől:

- Csak egy projekt foglalkozott a pszichiátriai betegséggel diagnosztizált célcsoporttal, egy másik projekt kifejezetten szenvedélybetegekre fókuszált
- A multi-diszciplináris csapatot csak egy projektben alkalmazták, három másik projektben inkább szoros együttműködésben álltak a szakellátással
- Koppenhágában a lakóövezetben integrált lakhatást és a közösségi (egy épületen belül több önálló lakóegység) elhelyezést egyaránt alkalmazták.
- Szociális bérlakásokban való elhelyezés három projektben történt, a kiutalásnál a hajléktalan emberek prioritást kaptak Dániában és az Egyesült Királyságban
- Közvetlen a bérlővel szerződtek
- Nem alkalmaztak tapasztalati szakértőt (volt ügyfelet) két projektben

A magyar fővárost elsősorban azért vonták be a projektbe, mert kevés olyan közép-európai projektet lehetett találni, amely közvetlenül lakhatásba helyezett közterületen élő hajléktalan embereket. A pilisi parkerdő projektből azonban hiányoztak nagyon fontos elemek, amelyek elengedhetetlenül szükségesek ahhoz, housing first projektként definiáljuk.

A segítségnyújtás ideje rövid, egy évben limitált volt, hasonlóan időben korlátozott volt a lakhatást segítő pénzbeli támogatás is. A hangsúly inkább a parkerdő környezetének rendbetételén volt, semmint a kiköltözők lakhatásának hosszú távú megtartásán. Mindazonáltal jó például szolgált a projekt annak szemléltetésére, milyen kihívásokkal kell megküzdenie az elsőként lakhatást nyújtó szemléletmódnak a jóléti ráfordítások tekintetében kevésbé nagyvonalú államban.

A teszthelyszínek összehasonlító elemzésekor az alábbiakra derült fény:

A portugál főváros projektjében volt a legmagasabb a pszichiátriai betegek aránya és ugyanakkor itt volt a legalacsonyabb a szenvedélybetegek részvétele (29,7%). Más

projektekben magas volt a kóros szerhasználók aránya (legmagasabb százalékban Glasgowban, ahol ez a bevonási kritériumok között szerepelt.) A résztvevők között a 36-45 éves, egyedülálló hajléktalan férfiak domináltak. Amszterdamban, Koppenhágában és Budapesten jelentős százalékban etnikai kisebbséghez tartozókat vontak be a projektbe.

A résztvevők támogatási igényei között leginkább a lakhatási, pénzügyi, mentális és egészségügyi, foglalkoztatási támogatás, valamint a társas kapcsolatok kialakításának segítése voltak jellemzőek.

A lakásba költöző ügyfelek legmagasabb arányban Amszterdamban tartották meg lakhatásukat (97,2%), Koppenhágában és Glasgowban is 90% feletti eredmény született, míg Lisszabon esetében kevéssel 80% alatti (79,4%) mutatóval zárult a projekt. A budapesti projekt ebből a szempontból is kivétel volt, mivel itt a 90 lakásba költöző közül csak 29-en maradtak a bérleményben.

A lakhatás típusát illetően sokkal jobban bevált a lakóövezetben szétszórtan elhelyezkedő bérleményekben való elhelyezés, semmint az ügyfelek csoportos költöztetése egy épületen belül.

A lakhatás kérdésének megoldása növelte az ügyfelek biztonságérzetét és csökkentette a stresszt, pozitívan hatott a napi rutin kialakulására és az identitás épülésére, illetve összességében normalizálta a költözők életkörülményeit.

Kevésbé pozitív változásokat hozott a projekt a munkanélküliség, az elmagányosodás, és a pénzügyi problémák megoldását illetően. Azonban viszonylag sok ügyfél vállalt önkéntes munkát vagy talált egyéb értelmes elfoglaltságot.

A kiköltözők lakóközösségen belüli konfliktusait általában sikeresen kezelték a tulajdonos és a bérlő között mediációs szerepet vállaló szervezetek. Amszterdamban néhány konfliktust követően második esélyt is kaptak az ügyfelek és csak három esetben kellett teljesen megszakítani az ügyfél támogatását rendezavarás miatt.

A projektek megvalósítása során az alábbi kihívásokkal kellett megküzdeni:

- a megfizethető lakások hiánya helyenként strukturális probléma
- az állandó lakcím esetenként hátrányt jelent egyes ügyfelek számára (pl. rendőrségi ügyek, függő tartozások)
- a költözés átmeneti elszigetelődéssel járhat, hiszen fel kell számolni a régi kapcsolatokat, ami szintén kihívást jelent
- a folyamatos finanszírozás biztosítása Lisszabonban jelentett problémát
- a budapesti projektben a rövid idejű és kis összegű támogatás, kifejezetten a lakhatási és megélhetési költségek elégtelen támogatása akadályozta a hosszútávon fenntartható eredményeket.

További és nagyobb volumenű housing first projekteket terveznek Franciaországban, Belgiumban, Hollandiában, Dániában, Ausztriában, Finnországban, Svédországban és Norvégiában.

A projekt teszthelyszíneinek rövid áttekintése

Amszterdam

A new-yorki tanulmányutat követően 2006-ban indították a Discus projektet 30 fővel. Az indulás óta 165 fedélnélkülit vontak be, akik a hajléktalanságuk mellett pszichiátriai betegségben is szenvedtek. A rehabilitációs folyamat során az egyén erősségeire fókuszáltak és annak fejlesztésén keresztül igyekeztek más területeken is eredményeket elérni.

2011. májusában értékelték ki a projektet, amelyhez az ügyfelek 80%-ával készítettek interjút. A megkérdezettek életminőségében egyértelmű javulás történt, és a Discus szolgáltatásai is magas, 10-es skálán 8,2 pontos minősítést kaptak. Hét év elteltével az ügyfelek 88%-a maradt lakhatásban, a mindössze 2,8%-os lemorzsolódási arány mellett. Négy támogatottjukat viselkedési problémák miatt kellett kivonniuk a projektből, 15 ügyfél számára más lakhatási lehetőség adódott, kilencen pedig elhaláloztak.

A lakásokat eredetileg a Discus bérlte a szociális bérlakás ügynökségektől. Mára 19 ügyfélnek a saját nevére került a bérleti szerződés.

Koppenhága

A dán nemzeti hajléktalanügyi stratégiában központi szerepet kap a „housing first” szemléletmód. 2013. januárjáig 80 komplex gondozási igényű hajléktalan ügyfelet helyeztek lakhatásba. A dán projektben önkormányzati bérlakásokba költöztettek, valamint csoportos elhelyezéssel is éltek, ahol egy épületen belül önálló lakóegységekbe költöztették ügyfeleiket.



A kiköltözőket segítő multidiszciplináris segítő csapat az alábbiak szerint állt össze (statisztikailag):

1 fő vezető

7 fő szociális segítő munkatárs
1 fő ápoló/nővér
0,4 pszichiáter
0,4 szenvedélybeteg tanácsadó
1,5 adminisztratív munkatárs
0,5 munkaügyi központos adminisztratív munkatárs
2 fő szociális munkás

Tapasztalataik alapján, a multidiszciplináris team munkája feltétlen szükséges volt a komplex gondozási igényű célcsoport hatékony segítése érdekében.



Az eredmények értékelésekor 91%-os lakhatási stabilitást mértek. Úgy találták, hogy az ideális megoldást a szórtan elhelyezkedő bérleményekbe költöztetés jelenti, míg a közösségi költözésekkor nagyobb eséllyel léphetnek fel kockázatok.



Lisszabon

A portugál főváros projekt-összefoglalójában elhangzottak szerint 2011. január és 2012. decembere között 74 ügyfelüket költöztették ki a városban található piaci bérleményekbe. A kiköltözők 27%-a nő volt. Ügyeltek arra, hogy egy épületen belül csak egy ügyfelet helyezzenek el. A bevontak 80%-ánál skizofréniát diagnosztizáltak, és közel 30%-ot ért el a kóros szerhasználók aránya. A résztvevők 48,6%-a több mint hat éve volt hajléktalan, míg 6,7%-ot tett ki azok aránya, akik több mint 16 évet töltöttek ebben az élethelyzetben. Hetente látogatták a kiköltözőket a bérleményekben és állandó ügyeletet is biztosítottak.

A kínált szolgáltatások közül a legnépszerűbb volt a segélyügyintézés és az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzásegítés (93,2%). Ezt követte a különféle dokumentumok megszerzésére irányuló ügyintézés (91,8%), majd a lakhatással kapcsolatos segítségnyújtás (72,9%). Szintén sokat igényelték a főbérelővel és a szomszédokkal való kapcsolat segítségét (71,6%). A családtagokkal való kapcsolatfelvétel segítségének igénylése 41,9%-ot tett ki. A képzéssel és foglalkoztatással kapcsolatos segítségkérés 39,1% volt. Az ügyfelek 29,7%-ban kértek pénzügyi és gazdálkodással kapcsolatos segítséget.

Ami az eredményeket illeti, a kiköltözők 80%-a megtartotta lakhatását. A bevontak életminőségében beállt változások felmérésekor kiderült, hogy a leginkább személyi biztonságérzetük növekedésében éreztek változást (98%), a táplálkozási és alvási

Az utcán élő hajléktalan személyek társadalmi visszailleszkedésének,
sikeres munkaerő-piaci integrációjának megalapozása
TÁMOP-5.3.2-12/1-2012-0001

szokások javulását 82%-ban jelezték, az egészség (78%) és társas kapcsolatok (52%) is jelentősen változtak pozitív irányban.

26 fő kezdett képzésbe vagy állt munkába a projektidőszak folyamán. A kiköltözők 71,1%-a érezte otthonának az új környezetét.

A projektet megvalósító Casas Primeiro a költségeket illetően is végzett számításokat, amelyek szerint az egy ügyfélre vetített napi költség 16,40 EUR (498,83 EUR/hó). $\{365 \cdot 16,40\} / 12$.

Az éjjeli menedékhelyen való elhelyezés napi költsége 18,60 EUR, ugyanez a szállón már 30,77 EUR, míg a pszichiátriai kórházi elhelyezés egyszeri költsége ügyfelenként 2500 EUR.

A projektet a Szociálpolitikai Intézet, az önkormányzat, alapítványok és a vállalkozói szektor finanszírozta. A folytatásban több szervezet is valósít majd meg az országban housing first projekteket.

Glasgow

Glasgowban 22 ügyféllel 2010. októbertől 2013. szeptemberig tartott az elsőként lakhatást biztosító projekt a Turning Point Scotland nevű szervezet vezetésével. Azzal a meggyőződéssel kezdték el a munkát a kóros szerhasználattal diagnosztizált (főleg heroinisták) ügyfelekkel, hogy a saját otthon biztonságát a segítségnyújtással kombinálva, jobb kiindulópontot tudnak nyújtani az újbóli hajléktalanná válás megelőzéséhez.

A housing first kritériumok közül az alábbiak teljesültek a projektben:

- elszórtan elhelyezkedő átlagos szociális bérlakásokban kínáltak lakhatást
- nem szabták feltételül a lakhatásra való „felkészítést”
- ártalomcsökkentő szemléletmód
- nem határozták meg a lakhatás és a segítségnyújtás időtartamát
- tiszteletben tartották az ügyfelek választását a lakhatást illetően
- holisztikus szemléletmód

A skót projekt segítő team-jében 4 volt ügyfél is szerepet kapott, akik a saját tapasztalatukkal segítettek a frissen kiköltözőket. Ez a projekt is elérte a 80%-os lakhatási stabilitási mutatót.

Budapest

Budapest a pilisi parkerdő megtisztítását célzó projekttel került be a Housing First Europe projektbe. A magyar projekt eredetileg nem azzal a céllal indult, hogy tesztelje az elsőként lakhatást nyújtó modellt, hanem az erdőlakók lakhatását hivatott humánus módon rendezni. A 2007 és 2009 között megvalósult projektet a szociális ügyekért felelős minisztérium finanszírozta a Hajléktalanokért Közalapítvány koordinációjával. Hét utcai munkát végző szervezet vett részt a 152 hajléktalan ember sorsának rendezésében, akiknek kb. 2/3-a alkoholbeteg volt, 19%-a nyugdíjas. Bár többségüknek rendelkezett valamilyen jövedelemmel guberálásból, utcalapok értékesítéséből vagy koldulásból.

A projekt ügyfelenként 800 EUR lakhatási támogatást kínált szociális segítségnyújtás mellett. Ami a felkínált lakhatási formát illeti a paletta az önálló bérleménytől vagy csak a szobabérléstől a tulajdonrész vásárlásig, illetve a munkásszállón, vagy hajléktalan szállón, de akár lakókocsiban való elhelyezésig terjedt.

Ugyan a lakhatás megtartásában a projekt nem ért el a korábbiakhoz hasonló, magas százalékot, mégis azzal a tapasztalattal zárult, hogy kellő támogatás mellett a fedél nélkül élők is lakásba költöztethetők. A fenntartható lakhatás érdekében a jövőben szükséges a hosszabb ideig folyósítható lakhatási támogatás nyújtása, és a jövedelemmel nem rendelkezők számára valamilyen rendszeres pénzbeli juttatás. (A többi projektben magasabb volt a rendszeres (akár szociális transzferekből származó) jövedelemmel rendelkezők aránya.) További fontos tapasztalat, hogy a kiköltözőknek intenzívebb szociális segítségre van szükségük a fenntartható lakhatás érdekében.



A Housing First Europe projekt vezetője összegzésül az alábbi javaslatokat fogalmazta meg:

- Az elsőként lakhatást nyújtó modell sikeresen alkalmazható a jelentős támogatást igénylő hajléktalan emberek hajléktalanságának felszámolására
- Az európai projekt eredményei bizonyítják, hogy megfelelő támogatás mellett még a súlyos szenvedélybetegséggel küzdő hajléktalan emberek is képesek hagyományos lakásokban megtartani lakhatásukat
- Az elsőként lakhatást nyújtó projektek kidolgozásához hasznos eszköznek látszik a Pathways to Housing által kidolgozott nyolc alapelv
- Elsősorban a lakóövezetben elszórtan elhelyezkedő önálló lakásokba kell költöztetni az ügyfeleket, míg az egy lakótömbön belüli csoportos költöztetést csak az ügyfelek azon kisebb csoportja számára kell alternatívául kínálni, akik kifejezetten ezt kérik, vagy nem képesek az elsőnek felkínált, támogatással kísért önálló lakhatásra.
- A sikeres projekt feltételei
 - a gyors lakáshoz jutás/juttatás elérése

Az utcán élő hajléktalan személyek társadalmi visszailleszkedésének,
sikeres munkaerő-piaci integrációjának megalapozása
TÁMOP-5.3.2-12/1-2012-0001

- ahol a szociális bérlakások kiutalását van mód befolyásolni és elháríthatók a hozzáférési akadályok, azok lehetséges alternatívául szolgálhatnak
- máskülönben a magánbérleti szektor bevonása jelenti a megoldást
- a lakhatási költségek (munkalehetőség hiányában a megélhetési költségek is, pl. Budapesten) hosszú távú fedezetének biztosítása
- a komplex gondozási igényű emberek számára magas intenzitású, több dimenziós támogatást kell lehetővé tenni, ameddig csak az ügyfél azt igényli (akár az asszertív közösségi gondozó team keretében, akár szoros együttműködésben a szakellátásokkal)
- A housing first megvalósítóknak pontos protokollt kell kialakítaniuk a lakóköznyezetben esetlegesen előforduló rendzavarások, konfliktusok kezelését illetően, és egyértelmű megállapodást kell készíteniük a bérlőkkel és a tulajdonosokkal. Az eredmények azt mutatják, hogy az ilyen jellegű problémák sikeresen kezelhetők a fentiek megléte mellett.
- A szociális munkásoknak speciális elvárásoknak kell megfelelniük:
 - Tisztelettel, elfogadással és együttérzéssel kell viszonyulniuk az ügyfelekhez, akiknek a preferenciáit és döntéseit a munkájuk során figyelembe kell venniük
 - Képesnek kell lenniük bizalmi kapcsolat kialakítására
 - A felkínált támogatásnak összhangban kell lennie az ügyfél igényeivel és azzal a meggyőződéssel kell azt szolgáltatni, hogy a talpra állás lehetséges
- A döntéshozóknak és a szolgáltatóknak reális elvárásokat kell támasztaniuk. A hajléktalanság megszüntetése jó alapot szolgáltat a társadalmi integrációhoz, de nem jelent garanciát rá, és a leginkább marginalizált egyének esetében gyakran reálisabb célkitűzésnek bizonyul a relatív integráció elérése.
- A housing first megközelítés támogatása a hajléktalanság hatékony kezelésére európai, országos és helyi szinteken is ajánlott. További tapasztalatcserére van szükség ezen a területen az ehhez megfelelő európai szakpolitikai kereteken belül, mint pl. az EU „Társadalmi változás és innováció” programja, az Európai szegénység ellenes platform, valamint a szociális terület nyílt koordinációs mechanizmusa.
- Az EU strukturális alapjait fel kell használni a housing first megközelítés széleskörűvé tételére a társadalmi befogadás, a szegénység elleni küzdelem, az intézményi gondoskodásról a közösség alapú ellátásokra való átállás támogatása, valamint a társadalmi innováció érdekében.

- Az Európai Szociális Alapot fel lehet használni a hajléktalan emberek integrációját támogató szolgáltatások támogatására
 - Az ERFA jelentheti ehhez az infrastrukturális (lakhatás támogatására) pillért
 - A több alapból történő finanszírozás különösen releváns lehet a housing first programok esetében
- Az Európai Bizottságnak támogatnia kellene egy housing first szakértői hálózat kialakítását, akik a helyi projektek kidolgozásában hasznos tanácsokkal tudnak szolgálni.
- A Housing First Europe projekt kis volumenű helyi projektekből állt, amelyek komplex gondozási igényű hajléktalan emberekkel foglalkoztak. Jelenleg is vitatott, hogy a megközelítés kizárólag a hajléktalan emberek (európai definíció szerint) eme viszonylag kis hányadára alkalmazható-e.
- Hasznos lenne ugyanezeket az elveket követő szolgáltatásokkal tesztelni a modell hatékonyságát kevésbé súlyos problémákkal küzdő emberek esetében is.
- További kutatásra van szükség az alábbi területeken:
- Az elsőként lakhatás nyújtó modell költséghatékonysági vizsgálata (figyelembe véve az ügyfél által korábban igénybe vett ellátásokat és a támogatási időszak időtartamát.)
 - A 25 év alatti hajléktalan populációra vonatkozóan részletes elemzés szükséges
 - Szükséges a bizonyítékon alapuló szociális segítség alkalmazásának mélyreható és összehasonlító elemzése, mint pl. az asszertív közösségi gondozás, az intenzív esetkezelés és a krízisintervenció, illetve ezek alkalmazhatósága a hajléktalan emberek különböző csoportjaira nézve, valamint a hajléktalanság megelőzése érdekében.

Készítette: Bakos Péter (FogLak projekt2)