

SZENTKERESZTY TAMÁS

Gazdag szegények Északon – pillanatfelvétel a norvég ellátórendszeréről

Tanulmányomban hathetes oslói szakmai gyakorlatom tapasztalatait foglaltam össze. Igyekeztem az ellátórendszer és az intézmények bemutatásán túl megragadni azokat a különbségeket, amelyek átgondolásával és elsajátításával javítható lehet a hazai ellátás színvonala. Érdeklődési területeimnek megfelelően főleg a hajléktalanok, a szenvedélybetegek és a fogvatartottak gondozására szakosodott szervezeteket vizsgáltam. Norvégia igen magasra tette a mércét a lakhatási programjaival, ám Magyarország hátránya – véleményem szerint – semmiképp sem behozhatatlan. Különösen, ha képesek vagyunk meglátni azokat a stratégiákat, amelyek a magyar intézményekben is megvalósíthatóak (tehát nem kizárólag az anyagiakon múlnak).

I. Bevezetés

Norvégia az államformáját tekintve alkotmányos monarchia, amit parlamenti demokrácia irányít. Észak-Európában található, 385 199 négyzetkilométeren fekszik és 4,8 millióan lakják (2009-es adat). Lakossága folyamatosan nő, a norvégoké az egyik legmagasabb termékenységi ráta Európában. Az össznépesség növekedését nagy mértékben emeli a bevándorlók száma. Bár munkanélküliségi rátája Európa-szerte az egyik legalacsonyabb (2010-ben 3,2%, míg az európai átlag 8%, az amerikai pedig 10% körül volt), egyes tanulmányok szerint azt mesterségesen tartják ilyen alacsony szinten. Összemosódik ugyanis a munkanélküliek és a fogyatékkal élők csoportja: bár a hivatalos statisztikák 100 ezer munkanélkülről számolnak be, a szociális jóléti rendszer további sok ezer munkanélkülit rejt. Hasonlóan a magyar rendszerhez, Norvégiában is sokan választják a leszázalékoltatást, illetve használják ki a nyugat-európai mértékkel is jelentős méretű jóléti szociális hálót. Sok esetben mindössze 1–2 ezer korona (35–70 ezer forint) a különbség egy alacsonyabb bérezésből és egy jól kihasznált segélyrendszerből származó bevétel között, így különösen érthető, hogy sokan választják a rendszertől való függést a munkahelykeresés helyett. Kutatók szerint tíz leszázalékolási

ügyből három munkahelyvesztésből ered. Bár Norvégia foglalkoztatja a legtöbb fogyatékkal élőt Európában, sokan nem szívesen vállalták volna le magukat, ha nem veszítik el a munkájukat.

A norvég társadalombiztosítási rendszer két főbb részre tagozódik: a *nemzeti biztosítási rendszerre* és a *családi pótlék rendszerére*, amely a kisgyermek és a családok pénzügyi ellátásaival egészül ki. A nemzeti biztosítási rendszer az ellátások széles spektrumát fedezi, beleértve az öregségi nyugdíjat, a rokkantsági nyugdíjat, az özvegyi nyugdíjat, a rehabilitációs ellátásokat, a munkahelyi baleseti ellátást, az egyedülálló szülők juttatásait és a pénzügyi ellátásokat betegség vagy munkanélküliség esetére. A norvégok mind a saját megítélésük szerint, mind egy külső szemlélő szemével vizsgálva – jól élnek. Természetesen ettől függetlenül lehetnek és vannak is nehézségeik, egyéni és társadalmi szinten egyaránt.

Tanulmányutam alatt megpróbáltam egyebek közt e problémákat is feltérképezni, a rájuk adott vagy adható válaszokat megvizsgálni, értékelni.

Norvégiát a jóléti kapitalizmus példaként is szokták emlegetni, hozzátéve, hogy „nagyon magas adókkal”. Az országban különösen nagy hangsúlyt fektetnek az egészségügyre, az oktatási rendszerre, illetve a közösség által használt terekre (utakra, parkokra, könyvtárakra). Felületesen szemlélve szegénységi szint alatt nem is él senki. A közlekedés és a középületek akadálymentesek, a társadalom minden tagja egyformán részt vehet az élet minden színterén. A dolog másik oldala azonban az, hogy ugyan a norvég egészségügy – a magyarhoz hasonlóan – ingyenes, folyamatos megszorítások tapasztalhatóak a szektorban. A nem életmentő műtéteknél általában várólista van, valamint számos kisebb kórház küszködik helyhiánnyal. A bevándorlók kérdése a globalizáció hatására mindenhol – így Norvégiában is – egyre égetőbb probléma. Az integráció, a deszegregáció módját, mértékét, irányát és folytonosságát folyamatosan felülvizsgálják, kormány szinten és a civil szektorban is.

Az európai országok számára általános probléma az elöregedő társadalom. Mivel sem a gyermekek, sem az idősek nem részei a munkaerőpiacnak, így az anyagiakat az államtól illetve a családtagjaiktól kell előteremteni. Egy középkorú szülőnek, akinek gondoskodnia kell idősödő szüleiéről, kevesebb ideje és anyagi forrása marad a gyermekeire. Ehhez hasonlóan az államnak is döntenie kell, hogy az időseket támogató egészségügyre, vagy a fiatalokat támogató iskolarendszerre fókuszál-e. Ugyanakkor mivel Norvégiát az egyik legjobb termékenységi mutató Európában, így kisebb figyelmet kell fordítani az idősekkel kapcsolatos problémákra, mint szomszédjainak. A norvég büdzsének közel a 35 százalékát költik az egészségügyi és szociális jóléti intézkedésekre, ami kiemelkedő arány.

A társadalom lakhatási körülményei általánosan magas színvonalúak. Norvégiában a hajléktalan emberek száma relatív alacsony, a világon kevés ország rendelkezik jobb statisztikával. Ettől függetlenül szükség van átgondolt stratégiára, amellyel a hajléktalanság elleni küzdelemre és a megelőzésére lehet törekedni. Hollandia mellett azon kevés országok közé tartozik, amelyeknek van átfogó, nemzeti tervük a hajléktalanság mérséklésére, felszámolására. A hajléktalan stratégiáért a Husbanken felelős.

II. Husbanken

A Husbankent, vagyis a Norvég Állami Lakásügyi Bankot 1946-ban alapították. A második világháború alatt a norvég lakások jelentős része megrongálódott, s a helyzetet tovább súlyosbították a németek kivonulásával együtt járó pusztítások. A bankot azért hozták létre, hogy így finanszírozzák a minőségi lakhatás lehetőségének megteremtését, amelyre a második világháború utáni lakáshiányban különösen nagy szükség volt. A norvégok számára elsődleges a lakhatás kérdése, s ezen belül az újjáépítéseknel fontos szempont volt a minőség is. Egy olyan szabványt hoztak létre, amely szigorúan szabályozza az építhető házak és lakások méretét és minőségét. A lakások tervezésénél kevésbé dominált a nagy terek létrehozása, sokkal inkább időtálló, energiatakarékos és környezetbarát megoldásokra törekedtek. Az 1995-ig épült lakóingatlanok kétharmadát finanszírozta a Husbanken, s a jelenlegi egész lakásállomány fele köthető hozzá. A hetvenes évekig teljesen uralták a piacot, mára már „csak” 10-12 ezer ingatlant finanszíroznak évente, amely a piac 10 százalékát teszi ki. A gazdasági válság következtében azonban szerepük ismét nő. Hat irodával rendelkeznek az országban, Drammen központtal.

A célcsoportban a hétköznapi emberek kaptak helyet, s a bank a hitelek elnyeréséhez is általános feltételeket szabott: bárki kaphasson hitelt jó kondíciókkal, ha a meghatározott méreten és áron belül épít házat. A bank magánhiteleket is adott és lakhatással foglalkozó cégeken is segített. Lehetőséget teremtett, hogy a családok képesek legyenek saját otthonuk finanszírozására. A nyolcvanas-kilencvenes évekre egyre inkább jóléti intézménnyé alakult át, erősít az elesettek, a sebezhetőbb csoportok lakhatási támogatására koncentrált. A pszichiátriai betegek, fogyatékkal élők „intézménytelenítésében”, vagyis a nagy lakóotthonok helyett kisebb lakóközösségekben való elhelyezésében is jelentős szerepet vállalt. Hiteleket és segélyeket hozott létre a lakhatási körülmények rendezésére, fejlesztésére. Norvégia egyedülálló módon támogatja az otthonhoz jutást, s azt vallja, hogy mindenkinek joga van a megfelelő életkörülményekhez. Még nyugat-európai mértékkel is igen magas, 85 százalékos a saját lakással rendelkezők aránya.

Hajléktalanügyi politikája egyszerű elgondoláson alapszik: nem kezelni kívánja a hajléktalanság problémáját, hanem megoldani azt. Persze mindig lesznek olyanok, akik ezt az életet választják, de ők vannak kisebbségben. A cél, hogy aki akarata ellenére kényszerül utcára, annak három hónapon belül rendeződjön a lakhatása. Ez gyors reakciót és felkészült ellátórendszert kíván.

Az első kutatást 1996-ban végezték a témában (Ulfrstad, 1997), s akkor 6200 hajléktalan embert regisztráltak. Számuk ma is megközelítőleg ennyi. 2001-re született meg az a cselekvési terv, amely az első ilyen volt Norvégiában, s aminek keretében az öt (majd 2002-től hét) legnagyobb városban összehangolták az ellátórendszer különböző szintjeit. A Project Homelessness (Hajléktalansági Project) elnevezésű programban Oslo, Stavanger, Bergen, Tromsø, Trondheim, Drammen és Kristiansand vett részt, ahol Norvégia teljes lakosságának negyede él, ugyanakkor hajléktalanjainak 70 százaléka. Új módszereket, elképzeléseket dolgoztak ki, melyek segítségével a legrosszabb helyzetben levőkön segíthetnek. A

2004-ig érvényben lévő stratégia további célja a metodika- és modellkidolgozás volt, hogy megállítsa a hajléktalansággal veszélyeztetett csoportok bővülését, s lehetővé tegye a különböző helyi lakhatási és támogató megoldások kipróbálását.

2003-ban újabb felmérést végeztek (Hansen és munkatársai, 2004), ezúttal 5200 hajléktalant számoltak össze, végül a 2005-ben indított kutatás alkalmával (Hansen és munkatársai, 2006) 5500 hajléktalant regisztráltak. Háromnegyedük férfi volt, s a kutatási eredmények azt mutatják, hogy meglehetősen fiatal ez a nehéz helyzetben lévő csoport. Átlagéletkoruk 35 év volt, a nők pedig még fiatalabbak. Az afrikai, ázsiai és óceániai származásúak aránya magasabb volt, 12 százalék a hajléktalanok között, míg az össznépességben 5,7 százalék. Jellemző volt rájuk az alacsony iskolázottság és a gyenge kapcsolat a munkaerőpiaccal. 70 százalékuk egyedülálló, 29 százalékuknak volt gyereke. Negyedük szálónkon, 42 százalékuk rokonoknál, ismerősöknél húzta meg magát.

11 százalékuk nem küszködött szenvedélybetegséggel vagy szellemi fogyatékkal, ám utóbbi csoport a korábbi kutatások eredményeihez képest nőtt, 2005-ben 38% volt. Míg 2003-ban 4 százalékuknak, 2005-ben már 7 százalékuknak volt csak lakhatási gondja, ami előrelépésnek számít. Ők nem szenvedélybetegek, nem volt látható jele szellemi fogyatéknak, nem voltak börtönben vagy más intézményben, illetve nem kerültek ki tartós elhelyezést biztosító intézményből az elmúlt 6 hónapban. A felmérés azt mutatta, hogy a hajléktalanság továbbra is nagyvárosi probléma. Ám míg ezekben a városokban csökkent a hajléktalan emberek száma, a közepesen nagy városokban nőtt. 2003-hoz képest csökkent a szenvedélybetegek száma, viszont nőtt a mentális problémával küzdőké. A hajléktalanságot hosszú távú problémaként megélők száma csökkent, de növekedett az akut hajléktalanok aránya.

2005-től lépett életbe a Project Homelessness továbbfejlesztett változata, a *The pathway to a permanent home* (Az állandó lakhatáshoz vezető út), amelyben már arra törekedtek, hogy mindenkit saját lakáshoz juttassanak. Ugyanakkor felismerték, hogy a hajléktalanság nem egyetlen problémája a hajléktalanoknak. Három hajléktalan ember közül kettő valamilyen szenvedélybetegséggel is küzd, egynek van valamilyen pszichiátriai problémája, és sokukra jellemző a bűnelkövetői magatartás. Már az iskolában problémáik voltak, majd kiszorultak a foglalkoztatásból, és a szociális hálója is hiányzik ezeknek az embereknek. A stratégia aláíróinak széles köre jól szemlélteti az összefogást: többek között a Szociális- és Munkaügyi Minisztérium, az Egészségügyi Minisztérium, az Igazságügyi Minisztérium, a rendőrség, az Oktatási Minisztérium, a Gyermekvédelmi és Egyenlőségügyi Minisztérium, valamint a helyi önkormányzatok és a régiófejlesztésért felelős intézmények vezetői kapcsolódtak be. Az új ingatlanok építésére, a felújításokra és a bérleti költségekre 576 millió koronát (20,26 milliárd forint) különítettek el.

A stratégia általános céljai között szerepelt, hogy megvédje az embereket a hajléktalanná válástól. Ezt a kilakoltatási felszólítások felére, a tényleges kilakoltatások kétharmadára csökkentésével kívánták elérni; valamint azzal, hogy a börtönből szabadulás illetve az intézményi elhelyezés megszűnése esetén állandó megoldást találjanak, és ne ideiglenes lakhatásra kényszerüljenek az emberek. A további célok között szerepelt,

hogy jó minőségű szállásokat biztosítson, s hogy a hajléktalanná vált embereknek a lehető leggyorsabban fel tudjon ajánlani állandó lakhatást biztosító lehetőségeket (ez utóbbi a szakmában a *Housing First*, vagyis *Első a lakhatás* néven ismert program része). Fontos eleme a programnak az olyan segélyek biztosítása, amelyekkel finanszírozhatóak a szervezetek egyszeri, de jelentős költségei (például amelyeket a terjeszkedésre, struktúrafejlesztésre, korszerűsítésre vagy egy új működési egység hozzáadására kell fordítani). A fejlesztésekhez ugyanis általában egyszerűen kell egy nagyobb összeg, utána a programok működési költsége is futnak, aminek előteremtése legtöbbször már nem szokott akkora gondot okozni az intézményeknek.

A *Project Homelessness*-hez képest a *The pathway to a permanent home* stratégiában a legnagyobb eltérés abban mutatkozik, hogy már nem speciális célcsoportokra koncentrálnak, mint például a szenvedélybetegekre vagy szellemi fogyatékosokra, hanem egy tágabb perspektívából szemléli a lakáspiac különböző szereplőit. Kiemelt szerepet kap az együttműködés is, amely elengedhetetlen a gyors és hatékony munkában. A hajléktalanság csökkentésében nagyon fontos, hogy a különböző szereplők kommunikáljanak egymással, és jól tudjanak közösen dolgozni. Ideérti a stratégia az irányítás különböző szintjeit, az érintett intézményeket (kórházakat, pszichiátriai intézményeket, szenvedélybeteg-központokat, börtönöket stb.) és az önkormányzatokat is. A Husbanken az önkormányzatok és a részt vevő intézmények között közvetítő szerepet is vállal, segíti az együttműködést, a jó példák terjedését, biztatja a szolgáltatások fejlesztését. Kellő egyensúlyra törekszik a holisztikus szemlélet és az önálló gondolkodás között. A Husbanken az általa biztosított anyagiak kiosztását a helyi önkormányzatokra bízta, így a munka érdemi részét nem egy központosított óriásszervezet végzi, hanem azok, akik közelről látják a problémákat, s így jobban meg tudják ítélni a rászorulókat.

A Husbanken négy fő konstrukcióval kívánja segíteni a pénzügyi gondokkal küzdőket. Az egyik leggyakrabban igénybe vett hitel a *Basic Loan* (*Alap hitel*), amely általában új otthonok megvásárlására, ritkábban felújításra vagy átalakításra használható fel. Segít a vidékieknek is hitelhez jutni, hiszen azt tapasztalták, hogy ott gyakran magasabb áron vannak csak jelzáloghitelek. A hitelt igénybe vehetik önkormányzatok és magán ingatlan tulajdonosok is, a szociális bérlakás programjuk működtetésének finanszírozásához. Ez az első olyan jelzáloghitel, amely összegének megállapításánál nagy hangsúlyt fektettek a helyi lakáspiacra, az állami célkitűzésekre és az egyén személyes igényeinek figyelembevételére.

A második hitelkonstrukció a *Start-up Loan* (*Kezdő hitel*) nevet kapta. Norvégia legtöbb önkormányzatánál igényelhető a hitel, amely kedvező kondíciókat biztosít elsősorban az első lakásukat vásárlóknak és a különleges szükségletekkel rendelkező háztartásoknak. Igényelhető abban az esetben, ha valaki nem rendelkezik megfelelő tőkével, vagy ha nincs megfelelő jövedelme egy piaci hitel felvételéhez. Az illetékes önkormányzat dönti el, hogy ki jogosult a hitelre, illetve hogy mennyit lehet kölcsönözni. A jogosultság alapja lehet a hiteles lakhelye vagy a megvásárolni kívánt ingatlan helye is. Jogosultságra adhat okot, ha valakinek nincsenek megfelelő forrásai vagy jövedelmei, egyedüli pénzkereső, fogyatékos, vagy ha az ingatlanpiaci próbálkozásai kudarcot vallottak. A hitel

felhasználható teljes- vagy részfinanszírozásra, amikor valaki új otthonot vásárol; részfinanszírozásra, ha valaki új otthon épít; refinanszírozásra, ha ezáltal valaki megtarthatja saját ingatlanát; illetve felújításokra.

A Husbanken harmadik pénzügyi segítségét a *Housing grant* (Lakhatási támogatás) biztosítja, amelynek célja a különösen hátrányos helyzetű háztartások segítése az elfogadható otthonok beszerzésében és fenntartásában. Felhasználható új otthonok építésére, vásárlására, illetve idősek és fogyatékkal élők otthonai hozzáférhetőségének javítására, ám szigorúan csakis rászorultsági alapon. Csak a legrosszabb helyzetben lévők kaphatják ezt a támogatást. A támogatás általában a piaci hitelt kiegészítő hitel, összege 10 000 és 1 500 000 korona (350 000–52 500 000 forint) között lehet, általában 200 000–400 000 korona (7 000 000–14 000 000 forint). Ha a támogatás nem haladja meg a 40 000 koronát (1 400 000 forint), vissza sem kéri az igénylőtől.

A negyedik a *Housing allowance* (Lakhatási juttatás), egy kormány által finanszírozott támogatási forma, mellyel az alacsony jövedelmű háztartások lakhatási költségeihez kívánnak hozzájárulni. A cél, hogy a magas lakhatási költségekkel és alacsony jövedelemmel rendelkező háztartások jó színvonalú, biztonságos lakhatáshoz juthassanak, illetve hogy azt megtartsák.

III. Az Üdvhadsereg

Norvég szakmai gyakorlatomat főleg Oslóban töltöttem, s mivel az Üdvhadsereg volt a fogadó intézményem, a meglátogatott programok is leginkább hozzájuk kapcsolódtak. Beszámolóm így nem a teljes hajléktalan-ellátást, hanem annak csak egy kis szeletét, az általam Oslóban és Drammenben meglátogatott intézményeket mutatja be.

Az Üdvhadsereg, vagy korábbi nevén a Keresztény Misszió a keresztény egyház karitatív szervezete, a világ egyik leghatalmasabb szociális segélyszervezete. A nemzetközi mozgalom jelenleg 122 országban működik, 175 különböző nyelven nyújtja szolgáltatásait, nemzetközi központja Londonban székel. Katonai struktúrához hasonló felépítéssel hozta létre William és Catherine Booth, 1865-ben. Küldetése, hogy evangelizációs, szociális és karitatív munkát végezzen, eljuttassa a kereszténység üzenetét a szegényeknek, szűkölködőknek és éhezőknek, testi és lelki szükségleteik kielégítése által. A segítség mindenkit megillet, megkülönböztetés nélkül. Az Üdvhadsereg célcsoportját eleinte prostituáltak, morfinisták, alkoholisták és egyéb nem kívánt, a keresztény társadalomba bele nem illeszkedő személyek alkották, de a közösség bármely tagját szívesen látták találkozóikon. 2010-es évkönyvük szerint világszerte 16 938 aktív és 9 190 nyugdíjas tisztjük van, 1 122 326 katonájuk, 189 176 követőjük, 39 071 kadétjuk, 378 009 junior katonájuk, mintegy 104 977 egyéb alkalmazottjuk és több mint 4,5 millió önkéntesük. Hitvallásuk szerint a keresztény szolgálat szerves része a szegénység és a szociális igazságtalanság ellen vívott harc.

Az oslói Üdvhadsereg 1888-ban kezdte meg működését. Ma Oslóban van a norvég, a Feröer szigetek és az izlandi területi központ. A körzethez 115 közösségi központ tartozik, melyek a legkülönbözőbb feladatokra

specializálódtak. Eredetileg alkohol- és drogproblémákkal foglalkoztak, azóta különféle programokat indítottak a függőségi problémákkal rendelkező ügyfeleknek és családjaiknak, hajléktalan embereknek, lakhatási problémákkal rendelkezőknek, rászoruló gyermekeknek és családoknak, fogyatékkal élőknek, AIDS vagy egyéb súlyos betegségben szenvedőknek, időseknek, elítélteknek, éhezőknek, természeti katasztrófák, háborúk áldozatainak és menekülteknek. Átfogó és differenciált intézkedésekben gondolkodnak, amelyek az egyéni szükségletekre fókuszálnak. Szükségletorientált és az ügyfelek visszajelzésein alapuló stratégiák határozzák meg programjaikat. A helyi hatóságokkal jó viszonyt ápolnak, ami a működés minden szintjét segíti.

Az Üdvhadsereg Norvégiában különösen nagy közmegebecsülést élvez. Adománygyűjtő akcióik, számtalan irodájuk, otthonaik és utcai megmozdulásaik révén folyamatosan szem előtt vannak, s mivel kiemelt szerepet tulajdonítanak a Katolikus Egyháznak, ez megkülönbözteti őket a többi segítségnyújtótól. Vallástól függetlenül rengetegen adományoznak az Üdvhadseregnek pénzt, ingóságot és ingatlant egyaránt. 2010 karácsonykor, az országos gyűjtőakciójuknak köszönhetően 24 millió korona (840 millió forint) gyűlt össze. Az egyik kihelyezett utcai urnájukban 50 000 koronát (1 750 000 forint) rejtő borítékot is találtak! 2010-ben összesen 94 500 000 korona (3 307 500 000 forint!) készpénzt adományoztak az Üdvhadseregnek a támogatói. A szervezet büszke arra, hogy a beérkező pénz túlnyomó részét arra fordítja, amire az adakozók szánták: segítségre, s mindössze 15-16 százalékot emészt fel a szervezet fenntartása.

III.1. Börtönmunka

Az Üdvhadsereg már az 1900-as évek előtt is látogathatott börtönökben elítélteket, ám szervezett börtönmisszióval 1920 óta rendelkezik. Tisztelettel, bizalommal és hitelességgel fordulnak az emberekhez, akik ettől kezdve már nem büntették, hanem személyiségük alapján ítéltetnek meg. A módszeres, egyéni és kivitelezhető munkában látják a siker kulcsát. Az Igazságügyi Minisztérium felkérte a szervezetet, hogy bővítse az elítéltekkel végzett munkáját, aminek eredményeként 2006-ra kidolgoztak egy új modellt. A komplex program lényege, hogy felhasználjon minden rendelkezésre álló lehetőséget az elítéltek segítésére, nemcsak a börtönben, de a szabadulásuk után is – például képzésekkel, vagy rehabilitációs egységekben, közösségi központokban.

A látogatásokat végző munkatárs szerepe összetett. Koordinál minden tevékenységet (önkénteseket, Biblia-csoportokat, kurzusokat), s leginkább egyéni segítő beszélgetéseket végez a börtönben. Szabadulás után segít visszailleszkeszteni a normál életbe, segít a lakhatásban, munkakeresésben, szociális háló kiépítésében, családi kapcsolatok ápolásában. Támogatást nyújt elkerülni azokat a destruktív mintákat, amelyek ismét börtönhöz vezethetnek. Mindehhez az Üdvhadsereg intézményrendszerén kívül a teljes ellátórendszert felhasználja, hogy még hatékonyabb lehessen a program. A szolgálat önkéntes segítő hálózatára is támaszkodik, amelyre nagy szükség van a széles körű szolgáltatásaikhoz, mint amilyenek

például a sporttevékenységek, zenélési lehetőségek, önszorgító csoportok vagy egyházközség megtalálása.

2008-ban indult el az Üdvhadereg *Safe Way Home (Biztonságos Hazaút)* elnevezésű összetett programja. Felismerték, hogy egyre több külföldit tartanak fogva norvég börtönökben, s ezért nagy szükség van a nyelvi akadályokat leküzdő munkára, másrészt pedig nem elég ezeket a külföldi elítélteket szabadulásuk után kiengedni az intézményből, ahhoz, hogy ne kerüljenek vissza, meg kell teremteni bizonyos körülményeket. A *Safe Way Home* célja, hogy megszervezze a külföldi elítéltek biztonságos hazajutását, és kapcsolatba lépve a származási ország helyi Üdvhad-seregével, segítsen kapcsolatokat teremteni és rehabilitálni.

Az igazi megpróbáltatások sok külföldi börtönviselt számára a szabadulás után kezdődnek. Hatalmas adósságaik vannak, viszont nincs, vagy rossz a kapcsolatuk a családjukkal, megoldatlan konfliktusok várják őket otthon. Munka és lehetőségek hiányában a kilátástalannak tűnő jövő hamar visszavezetheti őket a régi bűnelkövetői környezetükhöz. Ám ha a börtönben kialakult jó kapcsolatot továbbviszi az Üdvhadereg a szabadulás után az elítélt hazájában dolgozó képviselőkkel, ha az aktív segítség nem szakad meg, jelentősen csökkenhetnek a visszaesés esélyei. Kiemelten fontos tehát a nemzetközi együttműködés, s ezért törekszenek minél szorosabb kapcsolatok kialakítására. Személyesen is ellátogatnak a különböző országok képviselőihez, s közösen próbálják kitalálni, milyen módon lehetne segíteni a hazaérkező elítélteket. Mindenképpen biztató az eddigi közel kétféle sikeres akciójuk.

Oslo legnagyobb és legrégebb börtönébe heti rendszerességgel látogatnak az Üdvhadereg munkatársai. Norvégia 4,8 milliónyi lakosára 4 ezer fogvatartott jut, akiknek 26 százaléka külföldi állampolgár. A börtönmunka legfőbb célkitűzése a büntetéstől függetlenül a kapcsolatteremtés, minden esetben a személyiség figyelembe vételével. A ruha és cipő biztosításán túl segítenek a családdal való kapcsolattartásban, illetve rengeteg nyelven tudnak rendelkezésre bocsátani Bibliákat. Az elítélteknek nagyon sokat jelent, hogy anyanyelvükön beszélgethetnek valakivel (akár a hitről, akár másról). Sokszor a nyelvi akadályok miatt nem tudják pontosan, mi történik velük, mennyi ideig lesznek elzárva, mikor és hova szállítják őket, milyen lehetőségeik vannak. A látogató munkatársak beszélnek norvégul, svédül, angolul, franciául, oroszul és spanyolul.

Ebben a börtönben előzetes letartóztatottak vannak, és (elvileg) mindenki csak addig tartózkodik itt, amíg megkapja az ítéletét. Természetesen itt sem megy minden zökkenőmentesen, s az emberek igyekeznek is minél jobban felgyorsítani áthelyezésüket, mivel a norvég viszonyokhoz képest ez a legrosszabb állapotban lévő, legkisebb komfortfokozattal rendelkező ilyen intézmény. Jellemzően adódóan is sok itt a feszültség, mivel a különböző bűntettek miatt eltérő kaliberű bűnözők vannak összezárva. A magyar börtönökhöz képest azért jobbak a körülmények: itt a cellák egyszemélyesek, viszonylag tágasak, s mindegyikben található hűtő és plazmatévé is. Egy óra jár mindenkinek a szabad levegőn, ami, tekintve, hogy akár három évig is lehet itt valaki, nem túl sok. Norvégia börtönpolitikája igyekszik elmozdulni abba az irányba, hogy lehetőség szerint minden külföldi otthon töltse le a büntetését, illetve hogy a frissen sza-

badult, vízummal nem rendelkező büntetetteket közvetlenül a reptérre szállítsák, és hazaküldjék.

Hosszú évek alatt nagyon jó együttműködés alakult ki a börtön és az Űdvhadsereg között. Több privilégiumot is sikerült kiharcolniuk, mint például a csökkentett jogokkal rendelkező fogvatartottak látogatását, vagy azt, hogy a cellákon kívül minden ajtóhoz van kulcsuk. Egyetlen napon négy-hat beszélgetést tudnak lefolytatni. A munkatársaknak minden pénteken van szupervíziójuk, amelyen megbeszélhetik a nehézségeiket, problémáikat.

Az Űdvhadsereg munkatársai számos fogva tartási intézménnyel állnak kapcsolatban. Ez úgy alakult ki, hogy az elítélteket áthelyezésük után követték a segítők, s így egyre több börtönnel kötöttek együttműködési megállapodást. A munka során először arra koncentrálnak, hogy mi az, ami miatt az adott ügyfél ebbe a helyzetbe került, s min kellene változtatnia annak érdekében, hogy ez ne ismétlődjön meg, hogy a szabadulás után ne kerüljön ismét vissza a börtönbe. Bár az Űdvhadsereg nem erőlteti a vallás kérdését, kiemelt jelentőséget tulajdonít annak. A vallás az egyik legfontosabb kérdés, amely megkülönbözteti őket a többi szervezettől. Olyan plusz ez, amit ugyan minden munkatárs úgy használ, ahogy szeretne, a szellemiség, az elvrendszer azonban mindenkinek meghatározó.

A fogvatartottak listáját átnézve három magyart fedeztem fel, s egyikükkel alkalmam nyílt beszélgetni. Évekig Hollandiában dolgozott burkolóként, majd egyik ismerőse kecsegtető ajánlatot tett neki: egy kevés kábítószerrel kellene elvinnie Oslóba, ahol a drog átadása után szép összeget kapna. Feltehetően részben a saját ügyetlenségének köszönhetően a vámellenőrzés során kiszemelték, s legnagyobb meglepetésére egy kilogramm heroint és közel kétszáz gramm kokaint találtak a táskájában. Négy évet kapott, amelyből közel egyet már előzetesben letöltött. Jó magaviselete és büntetlen előélete miatt még 19 hónap vár rá, amit egy másik intézményben fog letölteni, jelenleg is áthelyezésére vár. Próbálja hasznosan tölteni az idejét; angolul tanul és dolgozik. A többi fogvatartottnak osztja ki az ételt, rendben tartja a körletet, amiért kap valamennyi pénzt, és az ő cellája, a többiekével ellentétben egész nap nyitva van. Sokan, főleg a norvégok, alantásnak találják ezt a munkát, de mindenképpen megvannak az előnyei.

III.2. Contact Centre

A Contact Centre olyan alacsonyküszöbű intézmény, amely elsősorban nappali melegedőként működik. 9–14 óráig fogadják az alkohol- vagy egyéb szenvedélybetegséggel küzdő ügyfeleket. A munkatársak minden reggel egy órával hamarabb kezdenek, átbeszélnek a napi teendőket, együtt imádkoznak. Tea, kávé, üdítő, valamint szendvicsek várják az érkezőket, de emellett esetenként egyéb élelmiszerekkel (például leves, főzelék, sütemény) is szolgálnak. Van lehetőség internethasználatra, televíziózásra, telefonálásra, illetve a munkatársak segítenek bármilyen probléma kezelésében, hivatalos vagy szociális ügyintézésben. Igény esetén ruhát is tudnak biztosítani, de mosni is lehet, valamint tisztálkodni és fürdeni. A

helyet úgy alakították ki, hogy küllemre is egy kávézó hatását keltse, s az ügyfelek szívesen töltsék itt az idejüket. A szórakozást egy asztali foci és egy zongora is segíti, amelyeken rendszeresen játszanak mind az igénybevevők, mind a munkatársak.

A kávézó kiemelt célja – ahogy a neve is sejteti – a kapcsolatteremtés. Egy olyan helyet akartak létrehozni, ahol fel lehet kicsit melegedni, lehet beszélgetni, segítséget kérni, ahol társasági életet élhetnek a szerfogyasztók. Valamennyi szolgáltatás térítésmentes és semmilyen regisztráció nem szükséges az igénybevételhez. Ha valaki rosszul érzi magát vagy pihenésre van szüksége, egy külön helyiség áll a rendelkezésére, ahol matracokon lehet aludni néhány órát. Egyszerre közel tizenöt munkatárs dolgozik. Négy szociális munkás a kávézó közösségi terében, ketten-hárman a konyhán, hárman a ruhaosztásnál, mosásnál, fürdésnél, hatan pedig az egészségügyi részlegért felelősök az emeleten. Ha valakinek külön spirituális segítségre lenne szüksége, beszélhet egy lelkésszel is. Egy átlagos napon 40–50 ügyfél fordul meg az intézményben.

A szolgáltatásokat szenvedélybetegeknek szánták, ám rajtuk kívül esetenként igénybe veszik pszichiátriai betegek is, akiket eközben a segítők próbálnak a nekik megfelelő intézményekbe átirányítani. Az Üdvhadsereg számos intézményének használói köre gyakran összefonódik. A munkaprogramban dolgozók jó része rendszeresen igénybe veszi a Contact Centre-t. A *Jobben* elnevezésű project a magyar közmunkaprogramhoz hasonlít. Az erre a célra fenntartott irodában minden nap limitált számú munkalehetőséget biztosítanak. A négy órás munkáért 200 koronát (7000 forintot) adnak, s a munka legtöbbször utcaseprés, szemétszedés, gyertya- vagy szappankészítés. A Contact Centre esetében az önkormányzatok biztosítják a kellő anyagi háttérrel. Norvégiában is gyakori, hogy az önkormányzatok a civileket vagy az egyházi szervezeteket bízzák meg bizonyos állami feladatok ellátásával, ezzel téve eleget kötelezettségeiknek. A pályázatadási rendszerben általában ötéves szerződéseket írnak alá, ami néhol bizonytalanná teszi a szolgáltatások folyamatos működőképességét, fenntarthatóságát.

Az Üdvhadsereg ügyesen használja önkénteseit, akik minden szolgáltatásból kiveszik a részüket. A nappali melegedőt is számos önkéntes látogatja, rendszeresen. Elsősorban beszélgetni jönnek az emberekkel, és segítenek a munkatársaknak, ha azoknak valamire szükségük van. Hétfőnként egy idős hölgy jön el pár órára, aki külön kiemeli, hogy nemcsak az ügyfeleknek, de a munkatársaknak is ugyanolyan nagy szükségük van arra, hogy meghallgassák őket. Mint kiderül, korábban az Ír Üdvhadsereg vezetője volt, ám nyugdíjazása után sem hagyott fel teljesen a segítséssel: önkéntességén túl, időről időre előadásokat tart egyetemeken, főiskolákon és egyéb képzéseken. Mások az Üdvhadsereg egyéb intézményeiben dolgoznak főállásban, s a Contact Centre-ben csak heti egy-egy napot töltenek, vagy csak néha önkénteskednek.

A kávézó felett, az első emeleten található az irodák, valamint az egészségügyi részleg. Az orvosi ellátást négy nővér és egy asszisztens biztosítja, továbbá heti kétszer jön orvos is. Elsődleges feladatuk a sebek, fertőzések ellátása. A kábítószerfüggőknél gyakoriak a hosszú évekig vagy akár egy évtizedig meglévő sebek, amelyek tisztítása életbevágó. A folyamatos kezeléssel, gyógyszereléssel elkerülhető, hogy továbbter-

jedjen a fertőzés, amely sokszor akár amputációhoz is vezethet. Tovább rontja a helyzetet, ha nem heroin, hanem amfetamin a használt szer, mert míg előbbi nyugtató-érzéstelenítő hatású, az utóbbi stimuláns, ami miatt az irritált felületet folyamatosan vakarják. Egy intravénás szerhasználó legnagyobb problémája (az anyag beszerzése után) az, hogy már alig találni a vénáján használható felületet. Rendszeres használat esetén hamar elfogynak a lehetőségek, s kénytelen lesz ugyanabba a szúrás-pontba fecskendezni. Ettől persze a hely gyorsan begyullad, s ha nem kezelik, elfertőződik. Mivel egy aktív drogosnak az idő nem ugyanolyan léptékkal telik, mint egy átlagembernek, akár hónapok is eltelhetnek, amíg először orvoshoz fordul. Ekkorra a seb általában már kiterjedt és nehezen kezelhető. Gyógyulása szerhasználat nélkül és ideális körülmények között is hetekig, akár hónapokig tartana. Ám egy szenvedélybeteg élete nem változik meg gyökeresen egy fertőzéstől, azaz nem hagy fel a kábítószer-használattal, s valószínűleg nem válik a számára elsőrendű szemponttá a tisztálkodás, a higiénia sem.

Bizonyos szempontból tehát szélmalomharc jellegű munkát végez egy ilyen, egészségügyi team. Feladatai között szerepel még, hogy segít a kórházba jutásban, ahol látogatják is a betegeiket, akár csak a bőrtőnbekerülés esetén. A munkatársak ilyenkor tiszta ruhát, tisztálkodási szereket visznek be, vagy amire még szükség lehet. Az egészségügyi és büntetés-végrehajtási szervek mellett kapcsolatban állnak az önkormányzatok szociális irodáival is, segítenek a betegeknek az ügyintézésben, elkísérik őket az irodába. Emellett eljárnak a havi esetkezelő teamekre is, ahol az ügyfél életében jelenlévő segítők próbálnak megoldást találni a problémákra. Ezeken a megbeszéléseken tárgyalják meg többek között a szubsztitúciós szerek hatékonyságának tapasztalatait, az egészségügyi állapotban bekövetkezett változásokat, s bármit, ami az ügyfél életében fontos lehet.

A legfontosabb feladatnak mégis a kapcsolatteremtést, a beszélgetést jelölik meg az itt dolgozók, hiszen mindennek ez az alapja. Mint az Üdvhadseregnél általában, itt is kevés az adminisztráció, ami mindenképp az érdemi munka javára válik. Havonta átlagosan 600 konzultációt végeznek, amelyből 10–20 az új eset. Minden ötödik ügyfelük nő. A szolgáltatásokat igénybevevők átlagéletkora 40 év, de akad 60–65 éves aktív heroinista is.

A Contact Centre legújabb programját indulásától figyelemmel kísérhettem. Egy románoknak és romáknak létrehozott, külön délutáni melegedőre azért volt szükség, mert a korábbi, integrált kezdeményezés kudarcba fulladt. A tél beálltakor elhatározták, hogy az eredetileg csak aktív szerhasználóknak szánt kávézó igénybevevőinek körét kibővítik a főként utcai zenélésből és koldulásból élő román és roma emberekkel is, ez azonban túl sok konfliktust szült. A függők és a románok nem jöttek ki jól egymással, egyre több és egyre komolyabb problémák jelentkeztek, így felfüggesztették a programot. Az utcán élő, illetve éjszakákat is legtöbbször szabad ég alatt, parkokban, esetleg autókban töltő románok problémája nem szűnt meg, sőt, számuk folyamatos növekedésével egyre égetőbbé vált, hogy valami megoldást találjanak.

A norvégok körében azonban közel sem eldöntött kérdés, hogy egyáltalán kell-e segíteni rajtuk. S bár a probléma viszonylag új keletű, a

helyzet máris elmérgesedni látszik. A média nap mint nap beszámol a „román-kérdésről”, a körülöttük lévő konfliktusokról, és általában bűnözőként, rablóként tüntetik fel őket. Többen arra panaszkodnak, hogy agresszív viselkedésükkel elüldözik a norvég utcazenészeket, koldusokat. Hogy mennyire szeretnének dolgozni, s hogy erre mennyire teszi őket képessé az általuk birtokolt tudás, az csak hosszabb idő múlva fog kiderülni. Az biztos, hogy nincsenek könnyű helyzetben: nem beszélnek norvégul, sőt, a románok kívül általában sehogy, nincs hol lakniuk, nincs semmilyen kapcsolatuk, nincs senki, akihez segítségül fordulhatnak. A kormány eddig nem sokat tett a helyzetük rendezésére, annak ellenére, hogy jelenleg ők a legelesettebb, legsebezhetőbb, legrászorultabb csoport Oslóban, de talán egész Norvégiában. Az Üdvhadseregen kívül más szervezet sem nyújt nekik szolgáltatást.

Az új, délutáni melegedő a nappalival azonos helyszínen, a szenvedélybeteg ügyfelek nyitvatartási ideje után, fél négytől fél hétig üzemel. Szolgáltatásai megegyeznek a nappali melegedőével, illetve plusz elem a meleg étel. Az Üdvhadsereg erre az időre egy román anyanyelvű önkéntest is szervezett, aki segít a kommunikációban. Mindjárt az első alkalommal 39-en jelentek meg, ami nagyon magas szám, tekintve a szolgáltatás meghirdetésének módját: ez azon alapult, hogy elég egy embernek elmondani, s máris mindenki tudja. A második alkalommal már 72-en jöttek el.

III. 3. Fretex

Véleményem szerint az egyik legjobb kezdeményezése az Üdvhadseregnek a *Fretex* elnevezésű komplex program. A szervezet társadalmi tevékenységének célja a munkanélküliek, szociálisan hátrányos helyzetűek (bevándorlók, fogvatartottak, idősek, fogyatékkal élők) helyzetének javítása, valamint a munka-, elhelyezési-, képzési-, foglalkoztatási- és képessé tevő programok. Alapvetően adományok kezelésével foglalkozik a *Fretex*, ám ezek felhasználása maximális hatékonysági fokon működik. Nemcsak szétválogatják a beérkező ruhákat, bútorokat és minden egyebet, hanem egy olyan rendszert is kiépítettek e köré, amelyben helyet kapott többek között több foglalkoztatási program: börtönviselteknek, munkába való visszailleszkedést segítő program azoknak, akik régóta kiestek a munkaerőpiacról, és egy reszocializációs program fogyatékkal élőknek. Az országszerte kihelyezett 1000 konténerben lehet leadni a szükségtelenné vált ruhákat, cipőket, de papírt is gyűjtenek (évente közel 75 ezer tonna gyűlik össze, amit eladnak újrahasznosításra). A *Fretex*et 1905-ben alapították, eredetileg szegények, hajléktalanok, alkoholisták, munkanélküliek számára. Úgy vélték, az átmeneti elhelyezésen túl biztosítani kell munkahelyi képzéseket és jó munkakörülményeket is, hogy érdemben felválthassák a korábbi önpusztító életmódot és a semmittevést. Az első, kialakított otthonok lakói bútor- és cipésműhelyekben kaptak munkát, majd a papírhulladékok újrahasznosításában vállaltak szerepet.

A *Fretex* egy szociális vállalkozás, amely négy önálló regionális irodával rendelkezik Norvégiában, valamint 43 second-hand (használt) bolttal. Jelentős mértékben járul hozzá a norvég újrahasznosítás rendszeréhez,

legyen szó ruházati cikkekről, bútorokról vagy papírhulladékról. Gyártanak takarókat menekülteknek és segélyezési célokra is. Közel 350 alkalmazottat foglalkoztat, akik a mintegy 1150 ügyfél érdekeit szolgálják. Mind a beérkező ruha mennyisége, mind a boltok forgalma évről évre nő. 2006-ban 11 ezer tonna ruhát gyűjtöttek, s 117 millió korona (közel 4,1 milliárd forint) volt boltjaik bevétele. 2008-ban pedig a 12 ezer tonna mellett 5 milliárd forint közeli bevétel született.

A Fretex központi irodáját látogattam meg, ahol az *Elevator* elnevezésű program is működik. Ez olyan emberek segítésére jött létre, akik börtönbüntetésük utolsó 5–12 hónapját a börtönön kívül, de hasonló körülmények között (elzárva) töltik. Az *Elevator*, vagyis „Felvonó” nevet onnan kapta, hogy a szolgáltatás lifthez hasonló módon működik, kiemelkedési lehetőséget biztosítva a büntetés letöltését követően. Akik szeretnének változtatni életükön, ki akarnak kerülni abból az életmódból, ami a börtönbe juttatta őket, itt megtehetik. Egyszerre 20 elítéltnak tudnak helyet biztosítani, s a szobán felül munkát is adnak. Az *Elevator* Norvégia egyetlen olyan „börtöne”, amely nem börtönben működik. Annyi engedményük van az ittenieknek, hogy minden második hétvégén kimenőt kaphatnak, hazamehetnek a családjukhoz, illetve hetente egyszer kérve nyithatnak 12 óra eltávozást. Minden másban igen szigorú rendszerrel működnek, a szabályokat ugyanúgy betartatják, rendszeresen vannak alkohol- és drogtesztetek, melyeken, ha elbukik valaki, azonnali hatállyal visszakerül a büntetés-végrehajtási intézménybe. Ez nem sűrűn fordul elő, évente mindössze három-négy embernek kell visszamennie a börtönbe az 50–60, itt megfordulóból.

Általában Oslo környékéről, de egész Norvégiából érkezhetnek ide a férfiak, akiknek 3000 koronába (105 000 forint) kerül a lakhatásuk, havonta. A szobák elég kicsik, de egy cellánál mindenképpen kényelmesebbek. Minden emeleten található egy közös konyha és fürdőszoba. A programot az Igazságügyi Minisztérium finanszírozza, illetve a Fretex egészíti ki esetenként a költségeket, ha elfogynak a források. A programba paranoiás betegeknek kívül bárki bekerülhet. Az elkövetett bűnök általában kábítószerrel kapcsolatosak, de a súlyos testi sértéstől a gyilkosságig sokféle cselekményig terjedhetnek. Az *Elevator* teamjében négy főállású és további tíz részmunkaidős munkatárs dolgozik. A fő célkitűzés az elítéltek visszavezetése a társadalomba. A munkán kívül sok szocializációs tevékenységet végeznek. Nagy hangsúlyt fektetnek a szabadidő tartalommal való megtöltésére: járnak színházba, sporteseményekre (nézőként és aktív résztvevőként egyaránt). Segítenek a hivatalos ügyintézésben, adósságkezelésben, részt vesznek az esetkezelő üléseken.

A Fretex általam meglátogatott részlegénél több mint 50 elítélt, fogyatékkal élő, bevándorló, illetve a foglalkoztatásból régóta kiesett ember dolgozik. A ruhák szortírozását egyszerre közel huszan végzik. A vezetőség kitüntetett figyelmet szentel a jó hangulat megteremtésének, nagyon fontosnak tartja, hogy az itt dolgozók jó kedvvel menjenek munkába, mindenki mosolyogjon, és ha valami probléma merül fel, azt meg tudják beszélni. Az elítéltek 115 koronás (4025 forint) órabérért dolgoznak, ám nemcsak a ruhák válogatásában, csomagolásában segítenek, hanem a konyhán (kisegítőként) vagy a raktárban is tevékenykedhetnek. Saját ebédlője, közösségi tere is van az intézménynek, hatalmas asztalokkal,

ami szintén a kapcsolatteremtést segíti. Egy adott asztalnál ugyanúgy helyet kap elítélt, fogyatékkal élő, szociális munkás vagy a vezérigazgató.

Azonos székhelyen található a Fretex hálózat legnagyobb boltja, egy négyszintes áruház is, melyben árusítanak használt bútorokat, ruhákat, sport felszereléseket, gyógyászati segédeszközöket, könyveket, játékokat, képeket, képkereteket, étkezésleket, CD-ket, bakelit lemezeket és minden elképzelhető kiegészítőt. Az adakozásra óriásplakátokkal is igyekeznek felhívni a figyelmet.

IV. Housing Project, Drammen Centre for Drug Prevention

Drammen egy hatvanezer lakosú kisváros, nagyvárosi problémákkal. Ez Norvégia ötödik legnagyobb városa, itt a legmagasabb a bevándorlók aránya, és ennél csak a kábítószerfüggők okoznak nagyobb problémát. Háromezerre becsülik az itt élő drogosok számát, az ellátórendszerben azonban mindössze hat-hétszázzal állnak kapcsolatban. Ennek egyik oka, hogy az eltérő kulturális háttérrel rendelkező, eltérő szociális rendszerekből érkező családok nem használják, vagy nem olyan jól használják a norvég ellátórendszert, mint a helyiek. Ez az információdeficiten túl arra vezethető vissza, hogy sok család megpróbálja zárt ajtók mögött, maga kezelni a problémákat, nem szeretik kitergetni a bajukat, illetve szégyellnek segítséget kérni, vagy nem bíznak a rendszerben. Drammen földrajzi elhelyezkedése is fokozhatja a problémákat. Nagyon közel van Oslóhoz, s mivel minden fontosabb útvonal áthalad Drammenen, minden vonat, busz megáll a városban, így jelentős szerepe lett a kábítószer-kereskedelemben is.

A Centre for Drug Prevention (Drogprevenciós Központ) egy önkormányzati fenntartású intézmény. Éves költségvetését az önkormányzat forrásain túl az állam is segíti. Az általuk nyújtott széles körű szolgáltatások mind ingyenesek, csak a lakásokért kell fizetniük ügyfeleiknek, általában 3500 korona (122 500 forint) körüli összeget havonta. A központ öt programot működtet. Az elsőben prevencióval foglalkoznak, melyet 13–23 év közötti problémás fiataloknak szánnak. A gondok általában az iskolával, családdal, kábítószerrel, mentális egészséggel, lakhatással és munkával kapcsolatosak. Az alacsonyküszöbű szolgáltatás elsődleges célja a rendelkezésre állás, megkereső tevékenységüket a fiatalok saját környezetében végzik. Elmennek iskolákba, járják az utcákat, parkokat, plázákat. Előadásokat tartanak a különböző szerek káros hatásairól, a függőség kialakulásáról és a szabadidő hasznos eltöltéséről. Véleményem szerint ennek különös jelentősége van, mivel nem elég a fiataloknak azt mondani, hogy ne drogozzanak, olyan alternatívákat kell kínálni, amelyek csábítóak lehetnek az adott korosztálynak. Rá kell vezetni őket, illetve közösen ki kell találni számukra olyan elfoglaltságokat, amelyek fontosak nekik, amelyeket a magukénak éreznek, és amelyek valóban felvehetik a versenyt a könnyebb és gyorsabb „megoldással”, vagyis a kábítószerrel. Az oktatáson és tájékoztatáson túl egészségügyi szolgáltatásokat is nyújtanak.

A második egy motivációs program, amelynek célja a rehabilitáció, és

amellyel a szermentességet illetve annak fenntartását próbálják megvalósítani. Olyan, 18 éven felüli szenvedélybetegek jelentkezhetnek, akik szeretnének megszabadulni a függőségüktől. A rehabilitációs team tanácsadást és útmutatást, felméréseket végez, szemmel tartja a helyi rehabilitációs programokat, az intézményi elhelyezést követően a detoxikációtól a kezelésig figyelemmel kíséri ügyfeleit, a rehabilitációs programok mellett integrációs programokat is működtet, nyomon követi a várandós kábítószerfüggőket (GRO team), valamint utógondozói programmal is rendelkezik. A harmadik csoport a *Housing Project* (Lakhatási Program), ez az, amit behatóbban tanulmányoztam.

A negyedik a BO7, egy egészen friss intézmény, amely a napokban kezdte meg működését, 24 órás ügyeletes szolgálattal. Az alacsonyküszöbű intézmény aktív szerhasználóknak jött létre, akik saját otthonukat képtelenek voltak megtartani, s átmenetileg segítséget kellett kérniük életük rendezéséhez. Végül pedig van egy alacsonyküszöbű egészségügyi csoportjuk is, ahol két főállású nővér és egy főállású pszichiáter dolgozik, s heti kétszer jön egy orvos is. Számos szolgáltatást nyújtanak a kábítószerfüggőknek: van például túcsere, orvosi ellátás, nőgyógyász, szülésszabályozás, Hepatitis A és B, illetve HIV szűrések, védőoltások, akupunktúra. A team kapcsolatban áll az ügyfelek saját alapellátó orvosával és egyéb hivatalos szervekkel is, így bekapcsolódik az esetkezelő multidiszciplináris teamekbe és az utánkövetésbe is.

Először minden ügyfelet a drogcentrumba irányítanak. Itt vizsgálják meg, kinek mire van szüksége, milyen kérések merülnek fel. Ha lakhatással kapcsolatos az igény, akkor kitöltenek egy jelentkezési űrlapot, amelyben többek között sorra veszik az ügyfél problémáit, és azt, hogy milyen kondíciókkal rendelkezik, és hogy mit szeretne. Ez alapján hívják be azután a Housing Project munkatársai, és beszélnek meg személyesen is, hogy mi lenne a legjobb megoldás. A legtöbb kliensnek van hol laknia, csak fenntartani nem tudja a lakását, s azért fordult a központhoz, hogy ne veszítse el az albérletét. A Housing Projectnek közel nyolcvan ügyfele van, akik különböző körülmények között élnek több-kevesebb segítséggel. A programba csak aktív és problémás szerhasználókat vesznek be. Azokat, akik (még) viszonylag jobb állapotban vannak, és akik általában bérlelt, ritkán saját lakásban laknak, heti rendszerességgel látogatják a munkatársak. Vannak kisebb, lakóotthonszerű lakások, egymás mellett öt-tíz kisebb apartman, ahol általában idősebb alkoholisták élnek. Gyakran gyógyszerproblémákkal küszködnek, illetve előfordul egy-két amfetaminfüggő is. Ezeket csendesebb ügyfelekkel töltik fel, legtöbbször nagyon nyugodt környéken vannak, nekik is elég a heti látogatás.

Van egy-két olyan ház, ahol a nagyon problémás, általában fiatalokból álló csoportokat helyezik el. Ők többnyire halmozottan hátrányos helyzetűek, szerhasználatuk anyagi helyzetüktől függ, és bármit beszednek, ami a kezük ügyébe kerül. Leggyakoribb az amfetamin és a heroin használat. Ezekben a házakban 7-8 súlyos kábítószerfüggő él, mindenki külön kis garzonlakásban. Mivel ez a legalacsonyabb küszöbű szolgáltatás, a rendszer mintegy első lépcsője, igen alacsonyak az elvárások. Nagyon nehéz kikerülni innen. A legutóbbi esetet, amikor valakit ki kellett költöztetni, az indokolta, hogy felgyújtotta a lakást. A segítők úgy mesélik, hogy ezek a házak Drammen legnagyobb drog-bevásárlóközpontjai, ahol bármit be

lehet szerezni. Bár elvileg nem szabad árulni az ilyen helyeken, nagyon nehéz ellenőrizni őket. Annyit kérnek az itt dolgozók, hogy amikor velük beszélgetnek, vagy az irodában vannak, akkor olyan állapotban legyenek, amelyben képesek kommunikálni, illetve, hogy olyankor ne legyen náluk kábítószer vagy lőfegyver. A rendőrség nem foglalkozik ezekkel a helyekkel, gyakorlatilag egyáltalán nem törődnek az utcai kiskereskedelemmel, minden erejüket a nagykereskedőkre fordítják. Tudják, hogy ha egy drogosnál találhatnak pár lefoglalható grammot, attól nem változik meg semmi.

Mivel a program az ellátórendszer legalsó lépcsőjét jelenti, igen elnézőek az ügyfelekkel. Ha valakivel folyamatosan problémájuk van a többieknek, ha a viselkedése mindenkivel tartósan agresszív és ellenséges, ha hosszú ideig nem fizeti a lakás bérleti vagy közüzemi díját, akkor persze előbb-utóbb új helyet kell találnia. A munkatársakkal való jó kapcsolatoknak köszönhetően azonban nem jellemző, hogy visszaélnének ezzel az ellátottak. Gyakoribb kikerülési ok, hogy már nincs szükség a segítségre, vagy mert már nem használ drogot az illető, vagy mert kordában tudja tartani a szerhasználatát, és az élete kiegyensúlyozott. Ritkábban, de megeshet ennek ellenkezője is, amikor annyira sokat és annyira irányíthatatlanul használ valaki, hogy már nem képes tartani a legalapvetőbb elvárásokat sem, a találkozókra sem jelenik meg. Ekkor felbontják a szerződést, a lakásból általában nem kell kiköltöznie, és mihelyt szükségét érzi a segítségnek, a központhoz fordulva újabb szerződést köthetnek.

A következő szint a 24 órás ügyelettel rendelkező ház (BO7), amelyben szintén garzonlakások vannak. Kívülről természetesen egyik házon sem látszik, hogy milyen célja van az épületnek, mi történik odabent. A szomszédság sem szokott panaszkodni, mivel az ott lakók igyekeznek rendet tartani, hogy ne zavarják a környezetüket. A teamben szociális munkás és pszichiáter is dolgozik. Az ellátottak évekig is lakhatnak a lakásokban – gyakorlatilag bármeddig –, amíg fennáll a probléma. Ha valaki meggyógyul, vagy egészségi állapota súlyosan megromlik, akkor keresnek neki másik helyet. A Housing Project munkája addig tart, míg az ellátottak valamennyire talpra nem állnak. Amint kicsit is javul a helyzetük, jobb körülmények után néznek. Az ügyfeleknek általában semmilyen kapcsolatuk nincs a családjukkal, barátaik, ismerőseik pedig kizárólag a drogszcénából kerülnek ki, így használható szociális hálójuk gyakorlatilag nem létezik.

Részletes munkaköri leírásuk nincs a dolgozóknak. A rendszernek annyira alacsony szintjén állnak, hogy gyakorlatilag a rendelkezésre állás az egyetlen biztos pont, amit stabilan nyújtanak. A lakhatás az elsődleges, ezt biztosítják. A norvégok számára elemi kérdés a lakhatás, s bár itt sincs benne az alapjogokban, mégis ennek tekintik. Sok minden befolyásolja ezt: a nagy hidegek, a kultúra, a hagyományok, de a lényeg, hogy senki sem maradhat (és nem is marad) fedél nélkül. Éljen bármilyen önpusztító életmódot valaki, a lakhatás joga akkor is jár neki. Ha inni vagy drogozni akar, megteheti. A másik nagyon fontos célkitűzésük viszont, hogy ha valaki szeretne felhagyni a kábítószerzerezéssel, akkor ebben minden segítséget megadjanak. Ha vészhelyzet alakul ki az ügyfél életében, ezt tudják rendezni, ha segélykiáltás érkezik, azt meghallják. A Housing Project dolgozói kezelést (például szubsztitúciót) nem végeznek, csak próbál-

ják stabilizálni ügyfelek helyzetét, ezt is egy igen alacsony küszöbön. Legyen megoldva a lakhatásuk, ha kell, segítenek kitakarítani, doktorhoz vinni őket, ruhákat szerezni nekik. Segítenek a hivatalos vagy szociális ügyeik intézésében, illetve bármilyen hétköznapi probléma rendezésében. Ebből is látszik, hogy a munka teljesen ad hoc jellegű, mindig azt nyújtják, amit éppen megkíván az adott szituáció.

Legtöbbször önkormányzati bérlakásra pályáznak, a kedvezményes ára miatt, így itt van a leghosszabb várólista. A Housing Project munkatársai döntenek arról, hogy ki kerülhet a rendelkezésükre bocsátott lakásokba, otthonokba. Nagyon függ az igényektől, de náluk jelenleg hat hónapot kell várni egy bérlakásra. Az önkormányzati lakásokat a szenvedélybetegségeken kívül számos csoport között kell megosztani a városnak, például alacsony jövedelműek, anyagi problémákkal küzdő egyszülős háztartások vagy bevándorlók között. Most közel százan vannak ilyen lakásra várva a listán.

A közösségi életet sokféle módon igyekeznek erősíteni az intézményekben. Az ünnepeket, születésnapokat közösen tartják (ha van rá igény), ilyenkor feldíszítik az ebédlőt, s ezeken túl is igyekeznek minél több közös vacsorát, grillezést összehozni, jó idő esetén a szabadban együtt lenni, beszélgetni. A garzonlakásos tömbben hatalmas közösségi tér ad lehetőséget közös programokra, filmnézésre, beszélgetésre, evésre, együttlétre. Az állandó férőhellyel rendelkezők előzetes bejelentés után vendéget is fogadhatnak, akár éjszakára is, sőt, tartós párkapcsolat esetén összeköltözésre is van lehetőség, amennyiben külön megpályázzák ezt is.

V. Drogprevenciós analógiák nemzetközi összehasonlítása (Dag esete alapján)

Szakmai gyakorlatom alatt igyekeztem a nyelvi akadályok ellenére minél több emberrel beszélgetni, választ kapni az engem leginkább foglalkoztató kérdésekre. Persze a „meséljen az életéről” kezdetű mondatától nem könnyű eljutni a „milyen szerepet játszottak a kábítószeresek abban, hogy egy hajléktalanszállón kötött ki?” kérdésig, de nem is lehetetlen a feladat. Dag a saját bevallása szerint egész életében szenvedélybeteg volt. Minden az alkohollal kezdődött, amely szinte az egész életét meghatározta. Bár nyomatékosítja, hogy elég szubjektív az alkoholizmus fogalma, amikor megkérdezem, hogy saját magát mikortól tekinti alkoholistának, minden különösebb gondolkodás nélkül válaszolja, hogy húszas éveinek kezdetétől. Ötvenöt éves koráig ivott keményen, azaz mintegy negyed évszázadon át. Két felnőtt fia van és egy egyetemista lánya. Gimnázium után az oslói építészeti egyetemre jelentkezett, majd azt elvégezve építészként dolgozott egész életében. Amikor felhagyott az állandó és nagy mennyiségű alkoholfogyasztással, új szerek után nézett, de a marihuána nem elégítette ki eufóriára irányuló, töretlen vágyát. Úgy meséli, a kíváncsiság vezetett ahhoz, hogy kipróbálja a heroint, 60 évesen. A sosem tapasztalt és mindent eltöltő extázis, amelyet a szer okozott, az első alkalom után rabul ejtette.

Itt mindjárt két dolgot szeretnék kiemelni. Az első a hatalmas különb-

ség, amely kultúrák és országok között van, s amely megenged ilyen nagy eltéréseket idősök és idősök között, attól függően, hogy a világ melyik pontján élnek. Magyarországon – és most véletlenül sem lenéző hangnemben írom ezt – a hatvanévesek a nyugdíjukra készülnek, illetve annak első éveit élvezik ki. A szerencsésebbeket egészségi állapotuk még nem gátolja a mindennapi életben, de mindenesetre egy lassabb, nyugalmasabb életre rendezkednek be. S ennél talán még fontosabb az a közeg, amelyben a mai hatvan éves korosztály felnőtt. Nekik – de legalábbis legtöbbjüknek – a kábítószeresek, úgy általában, hihetetlen távolságban vannak. Nem is láttak, nem is próbáltak semmit, valószínűleg olyanról sem tudnak, aki próbálta, tehát hiteles vagy első kézből származó információjuk nincs.

Ha életük során jelen is voltak valamilyen drogprevenciós előadáson, az csak az akkori kornak megfelelően (és sajnos napjainknak is sok helyen egyetlen ismert és elismert módszerként) egy démonizáló, tényeket elhallgató és megmászító, riogató prevenció volt. Ez egyébként abban a korban még viszonylag nagy sikerrel tudott működni. Egy egyenruhás rendőr, akinek akkoriban még volt is tekintélye, bejött előadást tartani, elmondta, hogy a drogok ölnek (válogatás nélkül, hisz valószínűleg nem is tudta, hogy vannak különböző drogok, vagy ha igen, akkor azt, hogy ezek hatásukban és addiktivitásukban nagyon eltérőek lehetnek, ha pedig mindezzel tisztában volt: elhallgatta). A drogosok mind bűnözők, és ha nem ölik meg magukat elég hamar, akkor úgylis a börtönben végzik. Még ez is lehetett nagyjából így.

Ma viszont minden harmadik fiatal kipróbál valamilyen illegális szert, de még sincs minden harmadik fiatal börtönben és temetőben sem. S ez ellen, hogy ez így van (vagyis, hogy nincs így) talán nem sokan emelnék fel a hangjukat. De visszatérve a hatvanévesekre, a fentiek miatt, s mivel az átlagember soha nem találkozott kábítószerrel, a mai hatvan éves magyarok többségének a drogok valóban ördögtől valók. Azt tehát elég nehéz elképzelni, hogy valaki kipróbálja őket ilyen idősén. Még abban sem vagyok biztos, hogy akár túl sok idős ember meggyőződhet arról, hogy nem minden kábítószer kipróbálót kellene máglyára vetni, nemhogy bármelyiknek eszébe jutna ilyen szerhez nyúlni. Pláne a kábítószeresek közül is a közismerten legveszélyesebbhez és legaddiktívabbhoz.

Ez a nemzedék az ötvenes években született, a hatvanas évek végén és a hetvenesben volt fiatal. Ekkoriban lehetőségük sem lett volna az embereknek kábítószerhez jutni, illetve akinek sikerült, az is általában külföldön szerezte be, talán legszűkebb családján vagy barátain kívül más nem is tudott az egésztől. Emellett ma a világon mindenhol fiatalodik az a réteg is, aki először próbál ki illegális szereket. Amikor én voltam általános iskolás (a kilencvenes években), még szinte egyáltalán nem lehetett kábítószeresekkel találkozni, de a gimnáziumban (az ezredforduló környékén) sem volt megközelítően sem olyan mértékű a szerfogyasztás, mint manapság. Ha mégis találkozott az ember drogokkal vagy drogosokkal, ez szinte kizárólag a marihuána származékokra, illetve ennek használatára korlátozódott. Az érettségi előtti évig nem is hallottam olyanról, aki közvetlen környezetemben akár partydrogokat használt volna. Akkoriban elég volt, ha az ember cigarettázott vagy alkoholt fogyasztott, már ez is kielégítette a lázadni vágyó fiatalság ilyen igényeit. Mára ez megle-

hetősen sokat változott, a szülők kis túlzással örülhetnek, ha gimnazista gyermekük csak „sima” cigarettát szív.

Másik, fontos szempont, amit ma már az egyik legjelentősebb befolyásoló tényezőként tartanak számon, az a társas környezet. A fiatalok jó része együtt próbálja ki először ezeket a szereket, s a későbbiekben is a közös fogyasztás a legjellemzőbb. Sokan nem akarnak szégyenben maradni, vagy csak ki akarnak tűnni a kortárscsoportjuk vagy az őket közvetlenül körülvevő közeg előtt, s ezért használnak drogokat. Dag ezzel szemben egyedül próbálta ki, tehát nem baráti készítésre, és nyilvánvalóan nem is társai előtt akart felválni. Nem azt mondom persze, hogy Magyarországon nincs olyan ember, aki egyedül próbált volna ki valamilyen kábítószerrel, de nem ez a jellemző, és semmiképpen sem abban az életkorban.

VI. Fri Project, Drammen

A lakhatási programok egy újabb, speciális szeletét volt alkalmam megismerni a Fri Project keretében. Az intézmény a Church Mission (Templom Misszió) alá tartozik, amely új modellt teremtett a börtönből szabadult emberek lakhatását rendezendő intézmények körében, s ezt a kidolgozott módszert próbálják jelenleg átültetni Norvégia többi városába. A Church Mission egy több mint 160 éves szervezet, amely az egyház útmutatása alapján végzi munkáját. Norvégia szerte 2500 embert foglalkoztat és közel 3000 önkéntessel rendelkezik. Munkáját tehát a klasszikus, államtól független, önkéntes alapon végzi, ám az elengedhetetlen professzionális háttérrel. A Fri 2006 óta van jelen az ellátórendszerben, működésének öt éve alatt kb. 50 szabadultnak segítettek. Hatékonyságukat jól szemlélteti, hogy míg a börtönviseltek 80 százaléka visszaeső, a programjukat igénybe vevők között ez az arány mindössze 20 százalékos.

A Fri kapcsolatban áll az önkormányzatokkal és az állami szervekkel, ám működésében, felépítésében sokban különbözik. Egyszerűbb, kevésbé bürokratikus rendszere összehasonlíthatóan olcsóbbá teszi tevékenységüket, mint amibe egy hasonló, állami szervezetnél kerülné. Hat börtönnel állnak kapcsolatban Dél-Norvégia régiójában.

A Fri teamjében hárman dolgoznak börtönben, ők azok, akik bejárnak, kapcsolatot építenek, s kiválasztják a leendő ügyfeleket. A félutas házban hatan dolgoznak, akiknek tizenöt önkéntes segíti munkáját részben szabadidős tevékenységek szervezésével és lebonyolításával, részben pedig éjszakai ügyeletek vállalásával. A dolgozók munkaidejét teljes mértékben ügyfelek igényeihez igazították, mert felismerték, hogy a szolgáltatásokat igénybevevőknek délután, hétvégén, illetve ünnepnapokon van leginkább szükségük a segítségre, hiszen dolgoznak, családi és szociális hálójuk sérült vagy nem is létezik.

A segítő folyamat hónapokkal az elítéltek szabadulása előtt kezdődik. Rendszeresen látogatják a börtönöket és próbálnak minél több embert bevonni programjukba. Keresik azokat, akik változtatni szeretnének az életükön, akik fel akarnak hagyni a bűnözéssel. Hatalmas a visszaesők aránya, illetve megfigyelhető egy kvázi öröklődő magatartás a bűnöző életmódot folytató családokon belül. Szinte eleve elrendelt sorsuk van

azoknak, akinek a szülei is börtönviseltek voltak, és akár generációk óta ismétlődik a rossz minta. Ezekben a családokban nagyobb eséllyel alakul a gyerekek élete is hasonlóan. Az iskolai problémákat jelöli meg további fontos tényezőként a későbbi börtönbe kerülés lehetséges okaként a Fri vezetője. Az iskolai kudarcok, a diszlexia, a diszgráfia, a funkcionális analfabetizmus és a viselkedési, magatartási zavarok mind olyan összetevők, amelyek növelik a kriminalitási valószínűséget. Végül pedig a szegénységet emeli ki, amit felesleges túlmagyarázni ebben az aspektusban. Sok ügyfelük gyakorlatilag születése vagy fiatalokora óta „pénzbe kerül” az államnak, ami viszont a sikeres kigondozás után megszűnik.

A programra alkalmasnak ítélt rabokat hónapokig készítik fel a rájuk váró kihívásokra. Ettől kezdve nincs jelentősége, hogy az adott elítélt alkohol vagy kábítószer miatt, egy motoros banda fejeként vagy bármilyen egyéb ok miatt töltötte büntetését, a lényeg, hogy meg akarja törni azt az ördögi kört, amely börtön után visszarántja őt a bűnelkövetői életmódba, s egy idő után újabb büntetést von maga után. Nem ritka a tízszeres visszaeső sem. Az elvárások igen kemények, s valóban csak az képes végigcsinálni a programot, aki eléggé elszánt. A szabadultak tisztaságát folyamatos vizelettesztel ellenőrzik, minden nap munkába kell menniük, alá kell írniuk egy szerződést, miszerint a Fri kérheti a rendőrség segítségét, hogy utánajárjon, került-e bajba a szabadulása óta.

Az érdemi munka természetesen a szabadulás után kezdődik. A Fri munkatársai hozzák börtönviselt ügyfelüket a büntetés-végrehajtási intézetből, s egy huszonnégy órás ügyelettel rendelkező házba viszik. Itt három hónapot maradhatnak, s ez alatt próbálják megvalósítani az alapvállalásokat. Az egyik legfontosabb az adósságkezelés. Szinte kivétel nélkül, minden elítélt tetemes adóssággal rendelkezik, amely származhat a gyermekük után, egy ingatlanból, autóból vagy egyébből. Lényeges lépés a hivatalos okiratok beszerzése, ami a legtöbbjük esetében hiányzik. Ugyanez vonatkozik a bankkártyára. Az utca világában sem iratokra, sem bankkártyára nem volt szükségük, hiszen mindent készpénzben bonyolítottak. Az évi akár tíz költözés miatt pedig szinte semmilyen ingósággal nem rendelkeztek, így a legutolsó dolog a személyi igazolvány vagy egyéb elvesztett okiratok pótlása volt számukra. A támogatás tehát gyakorlati segítségnyújtással kezdődik: megpróbálják rendezni ügyfeleik családi ügyeit, segítenek a hivatalos ügyintézésben, fogászati ellátást kapnak, illetve megkezdődik a munkára való felkészülés is.

Jelenleg egy ilyen intézménnyel rendelkeznek, ám hetek kérdése, és megnyílik a második is. Egyszerre hárman lakhatnak a házban, ám ezt nem is tervezik bővíteni, mivel az első időkben mindenki igen nagy figyelmet kíván. Aki soha életében nem dolgozott hivatalos, törvényes, bejelentett munkahelyen vagy hosszú évekig kimaradt a munka világából, annak a nulláról kell mindent kezdenie. El kell fogadniuk, hogy utasítják őket, meg kell érteniük, hogy a fizetésükért meg kell dolgozniuk. Ez kifejezetten nehezen megy ezeknek az embereknek. A tréning eleinte heti néhány napon, négyórás munkaidőben zajlik, majd ezt emelik folyamatosan az egyéni képességekkel arányosan. Végigveszik, hogy mi fontos egy munkahelyen, milyen szabályok szerint működnek, milyen különbségek lehetnek a korábban tapasztalt életükhöz képest, milyen jogaik és kötelezettségeik vannak. Aki nem dolgozik keményen, aki nem tartja

magát a megállapodáshoz, azt elküldik. Ez nagyon ritka, többek között az alapos kiválasztási rendszerük miatt. A gyors és hatékony életmódváltás érdekében konfrontációközpontú munkát végeznek a házban, ami az ügyfeleket rákényszeríti az őszinte kommunikációra. Nagyon fontos, hogy tudjanak változtatni a gyakran gyermeki szinten álló attitűdjeiken.

A három hónap lejárta után segítenek a szabadultaknak új lakást találni. Egyszerre 15–20 lakást bérelnek ügyfeleiknek, amelyekben átlagosan egy évig lakhatnak. Ezalatt heti rendszerességgel látogatja őket egy szociális munkás. Ezek főleg támogató-erősítő látogatások: megnézik, hogy minden rendben van-e, fizeti-e az ügyfél a számlákat, nincs-e problémája a munkahelyén, nincs-e szüksége valamire. A Fri legfőbb célkitűzései: az ügyfél lakhatásának rendezése; egy stabil munkahely megszerzése és megtartása; új kapcsolatok kialakítása, szilárd és használható szociális háló megteremtése. Mindent lépcsőzetesen képzelnek el, tehát egymásra épül a lakhatásban a három hónapos védett házból az önkormányzati bérlakásba költözés (itt még támogatással), majd amint már a saját lábán is képes megállni az illető, a segítség igénybevitelével kialakított, majd a segítség nélkül fölépített, önálló életvitel. Jó kapcsolatban vannak a Husbankennel, amely az első lakáshoz segítő hitel felvételében tud segítséget nyújtani. A munka is lépcsőzetesen épül fel: tréninggel kezdődik, majd igény esetén védett munkahelyek keresésével folytatódik, míg végül egy, az ügyfél igényeit kielégítő munkahely megtalálásával zárul.

Az egyéni igényekhez teljes mértékben próbálnak alkalmazkodni, felvenni az ügyfél tempóját, ami meghatározza a fejlődés ütemét. Cserébe viszont az előre meghatározott, közösen kijelölt célokat szigorúan betartatják. Semmilyen körülmények között nem tolerálják az erőszakot, a kábítószereket, illetve azt, ha valaki illegális úton kíván pénzhez jutni. Ha ilyesmin érik tetten ügyfelüket, azonnal szerződést bontanak, s az illetőnek két héten belül el kell hagynia a házat. Évek alatt sikerült jó kapcsolatot kialakítani az üzleti világgal, számos befolyásos támogatójuk van, akik nemcsak pénzzel, de munkahelyekkel is segítik a szervezetet. Működésüket adományokból, állami és önkormányzati pénzekből, illetve a Husbanken által biztosított összegből finanszírozzák. 2010-ben a királyi család személyes látogatásával tisztelte meg őket, s ekkor egy kitüntetést is átvehettek. Ez természetesen további rengeteg előnnyel járt, hiszen hetekig cikkeztek róluk az újságok, ami számos új támogatót vonzott.

A félutas házat térítési díj ellenében vehetik igénybe a szabadultak. Ez havonta 4500 korona (157 500 forint). Az ellátottak köre fordított piramisszerűen épül fel: a házban egyszerre hárman laknak, az önkormányzati lakásokban 15–20 emberrel tartják a kapcsolatot, s teljes, kiterjedt hálózatukat tekintve közel 150 fővel dicsekedhetnek. A Fri létrehozott egy támogató tagsági rendszert is, amelybe gyakran a szülők lépnek be, de nyitott mindenki számára. A jelképes évi 200 koronás (7000 forint) tagsági díj mellett további anyagi vagy egyéb segítséget is elfogadnak, ami a munkalehetőségtől kezdve egy hajókázás felajánlásáig bármi lehet. A szabadultaknak és környezetüknek rendszeresen szerveznek találkozót, amelyeken megbeszélhetik nehézségeiket, tapasztalataikat, illetve támogathatják egymást.

VII. Befejező gondolatok – az ellátórendszerbeli különbségek

Egy hathetes szakmai gyakorlat sok lehetőséget teremt arra, hogy az ember megismerje egy ország szociális ellátórendszerét. Kiutazásom előtt mérlegelnem kellett, hogy egy-két intézményt ismerjek-e meg behatóbban, vagy minél többet, szükségképp felületesebben. A választás az utóbbira esett, több okból is. Korábbi, külföldi szakmai útjaim során arra jöttem rá, hogy az adott ország nyelvének pontos ismerete nélkül nagyon nehéz (ha nem lehetetlen) érdemi ügyfelmunkát végezni. Még ha az ügyfél beszél is angolul, illetve hajlandó az anyanyelvétől eltérő nyelven beszélgetésbe elegyedni, egy bizonyos szint után ez már akadályozza a segítő munkát. Nagyon sokan eleve elzárkóznak attól, hogy idegen nyelven kelljen kifejezniük magukat, mások pedig próbálkoznak, szívesen beszélnek, ám nem tudják átadni azokat az érzéseket, amelyek bennük vannak. A másik érvem az volt, hogy hat hét mégsem olyan hosszú idő. Egy intézmény életébe bekapcsolódni még itthon is beletelik egy-két hónapba, tehát épp a gyakorlatom végére érezhetném teljes jogú munkatársnak magam. Néhány napos intézménylátogatások keretében azonban kellően átfogó képet lehet kapni egy szervezetről és az egész ellátó rendszerről kialakulhat egy valóságos kép, ezért igyekeztem a lehető legtöbb intézménylátogatást beiktatni a programomba, és minél szélesebb szeletét megismerni a rendszernek.

Talán a leglényegesebb benyomásom az, hogy az általam meglátogatott és megismert intézmények alapján a norvég és a magyar ellátórendszer között nincsen jelentős különbség. Náluk és nálunk is megtalálható a lépcsőzetes felépítés, a programok különböző küszöbök szerint működnek, s a tapasztalt problémákra próbálnak megoldást találni. A legnagyobb eltérés – talán nem túl meglepő módon – az anyagi lehetőségekben mutatkozik. Ott több a rendelkezésre álló erőforrás, így az általuk nyújtott szolgáltatások is magasabb színvonalúak. Nagyon kevés kivételtől eltekintve a rendszer szinte minden szintjén egyszemélyesek a szobák, s rendelkeznek tisztálkodási, esetleg főzési lehetőségekkel. Magyarországon néhány, legmagasabb szintű hajléktalanellátó intézmény kivételével nem találunk ilyen garzonlakás-típusú kialakítást.

A rendelkezésre álló anyagiakon túl *kulturális és mentalitásbeli* különbségekre lehet visszavezetni az ellátóhelyek küllemében megmutatkozó eltéréseket. Hazánkhoz képest lényegesen nagyobb súlyt fektetnek a szervezetek arculatára, az esztétikus, szép környezetre, legyen szó a falak színéről, a burkolatokról, a felhasznált anyagok minőségéről, a dekorációról, a berendezésekről vagy az intézmény hangulatáról. A falakat általában meleg vagy megnyugtató hangulatú képek díszítik, a bútorokat, berendezéseket és a kiegészítőket átgondolt koncepció szerint válogatják. Nem mindent a funkcionalitás határoz meg, a kényelmesség mellett helye van a dizájnnek is. A közösségi terek valóban a közösségért vannak, jól használhatóak, otthonosak. Ha egy program kávézóként definiálja magát, akkor annak külleme is egyértelműen egy vendéglátóipari egységre hasonlít. Magyarországon számos olyan nappali melegedőben jártam, amelyben a nevén kívül nem sok minden emlékeztetett egy kávézóra.

Ezek azonban „csak” külsőségek. A hajléktalan embereknek természetesen elsősorban szállásra van szükségük, a szenvedélybetegeknek pedig olyan lehetőségekre, melyek segítségével leküzdhetik függőségüket. A munkanélkülieknek munkára, a börtönviseltéknek második esélyre. S ezeket véleményem szerint nálunk is megkapják: a magyar szociális munkások is meghallgatják ügyfeleiket, oldják a bennük lévő feszültséget, igyekeznek felruházni őket olyan képességekkel, melyekkel segíthetnek magukon. Lehet, hogy nincs lehetőségük napi négyszeri étkezést biztosítani a rászorulóknak, több mint valószínű, hogy nem osztanak az ingyen konyhákban friss lazacot, vagy sült húst, de mégis nyújtják a tőlük elvárható maximumot. Magyarországon is leadja a pék az aznapi megmaradt áruját, melyet szétoszthat a segítő az ügyfelei között. Itt is működik a használt ruhák, bútorok gyűjtésének és adományozásának rendszere. Talán nem olyan szervezeten, nem olyan strukturáltan, kevésbé komplex rendszerben, kevésbé átgondoltan, talán kisebb hagyományokkal, de nálunk is megvan mindez. A kábítószerfüggők Norvégiában is visszaesnek, az alkoholisták ott is minden nap berúgnak, a hajléktalanok ott is kilátástalannak ítélik a helyzetüket.

A különbségek – véleményem szerint – tehát főleg a külsőségekben mutatkoznak meg, valamint általában az anyagiakra vezethetőek vissza. Egy magyar alacsonyküszöbű ellátó, például a Dankó utcai „Fűtött Utca” (Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség), az Előd vagy a Dózsa (BMSZKI), a Madridi (Magyar Vöröskereszt), esetleg a Vonat (Magyar Máltai Szeretetszolgálat) azonos formában elképzelhetetlen Oslóban. A 30–50 ágyas szobákban való elhelyezést, a tömegszállásokat egyszerűen felváltották idővel az egyre komfortosabb megoldások. Ezzel párhuzamosan a segítőik száma is folyamatosan emelkedett. A norvég szabályozás szerint egy éjjeli szállást biztosító helyen legalább két munkatársnak kell jelen lennie éjszaka. Általában egy aktív és egy passzív ügyeletes dolgozik, utóbbi aludhat is, őt csak akkor ébresztik fel, ha szükség van rá. Napközben általánosnak tekinthető, ha 20–30 ügyfélre 10–15 segítő is jut (a vezetőséggel együtt). Szintén jellemző az intézmények komplex jellege, a szolgáltatók igyekeznek minden szükséges ellátási formát helyben biztosítani. Magyarországon széles körben elterjedt minimumnak tekinthető a tisztálkodási és mosási lehetőség, illetve a legalább egyszeri étkezés biztosítása. Norvégiában ezeket kiegészíti a szükséges gyógyszerek adása, gyakran egy orvos is rendelkezésre áll heti rendszerességgel, fogászati ellátást is lehetővé tesz szinte minden ellátó, s az esetkezelő teameket is a szállást biztosító intézmény szervezi meg havonta-kéthavonta.

Eltérő továbbá a házon belüli szerfogyasztás szabályozása. A Housing First (Első a lakhatás) elve szerint az ügyfél életében első lépésként minőségi lakhatást kell megteremteni, s az egyéb problémákkal (beleértve a szenvedélybetegségeket is) csak ez után lehet foglalkozni. Míg Norvégiában a legtöbb helyen megengedett az alkohol vagy kábítószer használata az intézmény falain belül is, Magyarországon ez súlyos következményekkel jár. Csak a szigorúbb szolgáltatóknál tilos bevinni bódító szereket, ám az ezekben lakók is annyit ihatnak, drogozhatnak odakint, amennyit kedvük tartja, illetve ha mégis megszegik a szabályt, akkor sem számíthatnak súlyos következményekre. Általában mindössze egy figyelmeztetésben csúcsosodik ki, ha valaki alkoholt vagy kábítószerrel próbál

becsempészni szobájába és lebukik. A lakók pontosan tudják, minek mi a következménye, s véleményem szerint ezzel maximálisan vissza is élnek. Félreértés ne essék, nem arra célzok, hogy rossz az, ha egy szolgáltatás igénybevevője (vagy bárki) tisztában van a jogaival, mindössze arra próbálók rámutatni, hogy ha mindez nem társul a kötelességek ugyanilyen szintű komolyan vételével és tiszteletben tartásával, akkor a segítő és a szociális rendszer kiszolgáltatottá válhat.

Bár a magyar viszonyokhoz képest a küszöbök sokkal magasabban vannak, s az ottani legalacsonyabb szint a magyar legmagasabbat is túlszárnyalja, a színvonalában (a külsőségek alapján), s a problémák hasonlóképp megtalálhatók az ellátórendszer különböző területein. Az ember alapvetően elégedetlen természetű. Az adott szituáció, amelyben éppen vagyunk, mindig szolgáltat okot panaszkodásra. Ezért is veszélyes a túlzott összehasonlítás. Amikor a magyar ellátórendszeréről beszéltem a norvég szakembereknek, azt kérték, vigyek haza pár lakót, mutassam meg nekik az itteni körülményeket, akkor biztos nem lesznek ilyen elégedetlenek. Ebben is van valami. Sokszor eszembe jutott, hogy ezek az emberek talán már életben sem lennének Magyarországon. Nálunk a drogosok csak a legritkább esetben öregek, főleg ennyire. A mozgásképtelen vagy alkalmazkodásra képtelen szenvedélybetegek állapota pár év alatt annyira leromlik az utcán, hogy túlélési esélyeik minimálisra csökkennek. Ha nem történik drasztikus változás az életükben vagy nem jutnak komoly elhatározásra az anyagozás abbahagyását illetően, nem sok esélyük van. A lakók és a dolgozók panaszait, sérelmeit tehát próbáltam egy másik szemüvegen át vizsgálni, hiszen e nélkül a kép sokat torzulna a meglévő számtalan különbség miatt. Az emberek, akikkel odakint beszélgettem, markáns véleményt fogalmaztak meg az ellátórendszeréről. Kifogásolták a személyes tér hiányát (ez nálunk is mindennapos panasz), hogy vendéget csak meghatározott keretek között fogadhatnak (mivel Magyarországon – legalábbis alacsonyküszöbnél – egyáltalán nincs lehetőség látogató fogadására az intézményen belül, így ezt ottani specifikumnak jelölöm meg).

A nálunk megszokott és a legtöbb magasabb szintű ellátásban alapkövetelménynek tekinthető előtakarékoság rendszerével nem találkoztam Norvégiában. Ez részben azzal magyarázható, hogy az ottani szociális ellátások mértéke jelentősen meghaladja a magyarországiakat, így egész egyszerűen nem szorulnak rá arra, hogy félretegyenek. A Szociális Irodák segítik a hozzájuk tartozó lakosok életét. Az alapellátási összeg magyar viszonyokhoz képest igen magas, minimum 5600 koronát (196 000 forint), átlag 10 000 koronát (350 000 forint) kap egy állampolgár havonta. Ezt hosszú évekig, akár évtizedekig is. S ami talán számunkra a legmegdöbbentőbb, hogy ezt a lakbéren és az áramszámlán felül utalják nekik. 7300-7400 korona (255 500-259 000 forint) között van az a pénzmenyiség, melynek a norvég állam szerint az állampolgárainak zsebében kellene maradnia a számlák kifizetése után. A munkanélküli segély a munkabér 70-80 százaléka, ám ezt 3-4 évig is kaphatják. A minimálbér 2011-ben 9657 korona (337 986 forint), a havi átlagfizetés 25 000 korona (875 000 forint). Ezt természetesen Norvégiában is nagyban befolyásolja a kiemelten sokat keresők bére. Itt is tapasztalható, hogy a gazdagok még gazdagabbak lesznek, nő azok száma, akik százezres nagyságrendű koronát

vihetnek haza havonta. Ez alapján állja meg a helyét az a megállapítás, hogy a norvég szegények Magyarországon gazdagnak számítanak. Bár szinte mindennek magasabb az ára, a keresetek még magasabbak. Átlagosan négy-ötöszer drágább ott az élet, ám a jövedelmek legalább tízszeresek.

Magyarországon sokkal nehezebb télen, a krízisidőszakban (novembertől áprilisig), a nagy hidegekben férőhelyet találni a bajba jutott embereknek, mint nyáron. Bár hazánkban is egyre kevesebb üres ágyat találhatunk a szállást biztosító helyeken a melegebb évszakokban, Norvégiában nem tapasztalható ilyen hőmérséklet szerinti megoszlás. Az intézmények általánosan jól kihasználtak, nincsenek üres ágyak, de hosszú várólisták sem. A skandináv országban egyébként teljesül a lakhatáshoz való alapjog, mindenkinek van helye a rendszerben, senki sem kényszerül – akarata ellenére – az utcán élni.

A norvég szakemberek kiemelt jelentőséget tulajdonítanak a mosoly-nak és a nevetésnek. Számos intézménylátogatás során emelték ki a munkatársak, hogy milyen fontos a jó hangulat megteremtése. Ezt a fajta hozzáállást kicsit hiányolom a kollegáimtól. Az önkéntes munkának is jó hagyományai vannak északon, az emberek szívesebben áldoznak szabadidejükből.

Nagyon örültem az intézményekben önkénteskedő vezetőknek, akik mindig nagy érdeklődéssel beszélgettek velem. Egy külföldi tapasztalatszerzésnek rendkívül fontos részük a szakmai beszélgetések, a gondolatcserék, amelyek révén nemcsak megismerhetők egymás ellátási formái, de új ötletek is születhetnek ezáltal – mindkét félnél.

Irodalom

- Hansen, T., A. Holm and S. Østerby (2004): *Bostedsløse i Norge 2003 – en kartlegging*. (Homelessness in Norway 2003. A registration.) Norwegian Building Research Institute: Project report 371.
- Hansen, T., E. Dyb and S. Østerby (2006): *Bostedsløse i Norge 2005 – en kartlegging*. (Homelessness in Norway 2005. A registration.) Norwegian Building Research Institute: Project report 403.
- Ulfstad, L. M. (1997): *Bostedsløshet i Norge. Kartlegging av bostedsløse i kontakt med hjelpeapparatet*. (Homelessness in Norway. A registration of homeless in contact with public services.) Norwegian Building Research Institute: Project report 216.