

**Pál Gabriella - Pál Tibor - Tardos Katalin - Varjú Gabriella**

## **Családok átmeneti otthonai Budapesten II.**

Jelen tanulmány az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium támogatásával, a minisztérium által 2003-ban a társadalmi befogadások kérdéskörében kiírt kutatási pályázat keretében készült.

A tanulmány első részét, mely többek közt bemutatja az intézmény jogszabályi hátterét, alapításának körülményeit, a budapesti átmeneti otthonok működésének infrastrukturális és személyi feltételeit, valamint az intézménybe jelentkezés okait és a lakók társadalmi státuszát, a Kapocs előző, 17. számában tettük közzé.

Az alábbiakban a gondozási folyamattal, annak hatékonyságával, az otthonokban lakó családok kapcsolatrendszerével, a hátrányos megkülönböztetéssel, továbbá az utógondozás és a vándorlás problémáival foglalkozunk.

### **A gondozás folyamata**

A gyermekvédelmi törvény értelmében a családok átmeneti otthona működésének általános célja (mint ahogy azt már korábban is jeleztük), hogy a család befogadásával biztosítsa a gyermekek fejlődését, megelőzze, illetve megszüntesse a gyermekek veszélyeztetettségét, és lehetővé tegye a család együtt maradását. Az otthonok ezt a feladatukat a gyermekek mindenek feletti érdekeinek figyelembe vételével, a szülőkkel együttműködve látják el. Az együttműködés formája az intézményvezető, a családgondozó és a szülő(k) megállapodása. Ezek a megállapodások képezik a gondozási folyamat alapját.

Kutatásunk keretében azokat a konkrét elhelyezési célokat vizsgáljuk, amelyek meghatározzák az intézmények és a lakók törekvéseit, munkáját. Megkérdeztük az intézményvezetőket, hogy melyek azok a leggyakoribb célok, amelyeket a családok megfogalmaznak az otthonba kerüléskor. A felsorolás az előfordulás gyakoriságának sorrendjét követi:

lakhatási megoldás keresése  
menekülés a bántalmazás elől, vagy egy kiszolgáltatott helyzetből  
gyermek megtartása  
munkahelykeresés  
kapcsolatok rendezése.

Az otthonok szakemberei a felsorolt elhelyezési célokat az alábbiakkal bővítették:

életvezetési készségek fejlesztése  
munkaerő-piaci helyzet javítása  
a személyiség megerősítése  
a krízisállapot megszüntetése.

Több vezető említette, hogy a családok gyakran azzal a reménnyel kérik a felvételüket, hogy az otthon segítségével biztosan önkormányzati lakáshoz juthatnak. A médiából vagy ismerősöktől hallott történetekre hivatkoznak, és nagyon nehéz ezeket a „hiedelmeket” eloszlatni. A családok legsúlyosabb problémája a lakás hiánya, ezért még a bántalmazás elől menekülő családtagok is a lakhatás megoldásának szükségességét teszik az első helyre.

Az otthonok a felsorolt célok alapján a szülőkkel, illetve a családokkal egyetértésben a körülményekhez igazodó cselekvési tervet készítenek, amelyre különböző elnevezéseket alkalmaznak: gondozási megállapodás, gondozási szerződés, gondozási napló, gondozási terv stb. Ezek a programok, a család által megfogalmazott elképzelések mellett, már tartalmazzák az otthonok elvárásait, értékeit, illetve az általuk közvetített társadalmi követelményeket is. A programok tartalmi elemei intézményenként nagyrészt megegyeznek egymással, ugyanakkor eltérések tapasztalhatók aszerint, hogy mire helyezik a hangsúlyt, illetve a kliensek szükségleteinek kielégítését milyen rangsorba állítják.

Az egyik intézményvezető röviden és ironikusan így foglalta össze: „Az intézmény alapvető normái szerint a gondozási tervben elsődlegesen azt kell megfogalmazni, ami a gyermekek ellátására, gondozására, az ésszerű tervezésre, gazdálkodásra vonatkozik. Ezzel szemben a

kliensek általában olyan célokat szeretnének megfogalmazni, amelyek a kényelmet és a szórakozást garantálják a számukra.”

Az intézmények közül kiválik a főváros egyetlen krízisotthona, amelyik funkciójából eredően a többi intézménytől eltérő célkitűzéseket valósít meg. Legfontosabb törekvése a bekerülők biztonságos elhelyezése, a krízisállapot megszüntetése, illetve a család megfelelő, segítő intézménybe juttatása. A krízisotthon elsősorban a bántalmazás elől menekülők befogadását tartja feladatának, de a vezető elmondása szerint a jelentkezők zöme nem ebbe a körbe tartozik. Azoknak a családoknak egy része jön ide, akiknek nem sikerült bejutniuk átmeneti otthonba. Más részük vidékről érkezett, abban a reményben, hogy a fővárosban több lehetőség kínálkozik a család elhelyezésére és a megélhetésre. Amikor megértik, hogy ebben az otthonban csak néhány éjszakát tölthetnek, akkor vagy elkezdenek az otthon munkatársainak segítségével intenzíven megoldást keresni, vagy „eltűnnek”.

Az intézmények gondozási megállapodásának tartalmi elemeit foglalja össze az alábbi táblázat, amelyet a vezetői interjúk alapján készítettünk el. A táblázatban az intézményeket kódszámmal jelöltük, X-szel pedig az általuk megnevezett gondozási célkitűzéseket.

A táblázatból megállapítható, hogy három cél, illetve feladat – a lakásprobléma rendezése, a gyermek gondozása és a munkahelykeresés – szinte minden otthon gondozási szerződésében szerepel.

### 1. sz. tábla

| Kódszám | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. | 11. | 12. | 13. | 14. | 15. | 16. | 17. | 18. | 19. |
|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 01.     | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| +       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 9   |
| 02.     | X  | X  | X  | X  | X  | X  |    |    | X  | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     | 10  |
| 03.     | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     | 11  |
| 04.     | X  | X  | X  | X  | X  | X  |    |    | X+ | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     | 9   |
| 05.     | X  | X  | X  | X  |    | X  | X  | X  | X  |     | X   |     |     |     |     |     |     |     | 9   |
| 06.     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 0   |
| 07.     | X  | X  |    | X  |    |    | X  |    | X  |     | X   | X   | X   |     |     |     |     |     | 8   |
| 08.     | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X   | X   |     |     | X   |     |     |     |     | 12  |
| 09.     | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |     | X   |     |     |     |     | X   |     |     | 11  |

|           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 10.       | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |   |   |   |   |   |   |   |   | 10  |
|           | +  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
| 11.       | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |   | X |   |   |   |   |   |   | 11  |
| 12.       | X  | X  | X  | X  |    | X  |    | X  | X  | X  |   |   |   |   | X |   |   |   | 9   |
|           | +  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
| 13.       | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  |   |   |   |   |   |   |   |   | 10  |
|           | +  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
| 14.       | X  | X  | X  | X  | X  |    | X  |    | X  | X  | X | X |   |   |   |   |   |   | 10  |
| 15.       | X  | X  | X  | X  | X  | X  |    | X  |    | X  | X |   |   |   |   |   |   |   | 9   |
| 16.       | X  | X  |    | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X  | X |   |   |   |   |   |   |   | 10  |
| 17.       |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |   |   | X | X | 2   |
| Összesen: | 15 | 15 | 13 | 15 | 12 | 13 | 11 | 11 | 14 | 11 | 9 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 150 |

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| 1. lakásprobléma rendezése                      | 2. gyermek gondozása                    | 3. önálló életvezetés            |
| 4. munkahelykeresés                             | 5. képzés – továbbképzés                | 6. gazdálkodás – pénzkezelés     |
| 7. hivatalos ügyintézés                         | 8. eü. problémák rendezése              | 9. előtakarékoság                |
| 10. kapcsolatok rendezése                       | 11. szabályok betartása                 | 12. gondozási díj befizetése     |
| 13. intézményi szolgáltatások                   | 14. csoportfoglalkozáson való részvétel | 15. szülői jogok és kötelességek |
| 16. gyermek elhelyezésével kapcsolatos probléma | 17. krízisállapot megszüntetése         | 18. a család elhelyezése         |
| 19. feltételek száma                            |   |                                  |

Az intézmények a gondozási folyamatok legfontosabb célkitűzéseiként határozzák meg a lakhatási lehetőség keresését, amely a legnehezebben megoldható probléma. A lakhatási kérdéssel a gondozás idő, illetve a kikerülés, utógondozás és vándorlás témakörében még foglalkozunk, ezért itt csak annyit jegyeznénk meg, hogy a bekerülés okától függetlenül az egész gondozási folyamat e probléma köré épül. A felvételi szűrés legfontosabb szempontja, a szülő motiváltságának mérése is arra vonatkozik, hogy van-e valamilyen reálisnak tűnő elképzelése arról, hová és miképpen költözik majd tovább az otthonból, és ennek az érdekében mennyire tudja, akarja az energiáit koncentrálni.

A következő igen fontos feladat a gyermekek egészséges fejlődésének a biztosítása. Anélkül, hogy a kérdést mélyebben megvizsgálánánk, jelezni kívánjuk: ez olyan területe az otthonokban folyó munkának, amelynek szakmai normáit, módszertanát és etikai vonatkozásait mielőbb ki

kellene dolgozni. Míg a gyermekvédelem más területein az alapellátás és különösen a szakellátás körébe tartozó intézmények már jelentős múlttal, szakmai tapasztalatokkal, módszertani kísérletekkel és a metodikák tárházával rendelkeznek, addig ez a típusú ellátás, ahol az intézményen belül a szülő és a gyermek együtt nyer elhelyezést és támogatást, még meglehetősen új, és mondhatni kevésbé kimunkált maradt.

Nagyon fontos célkitűzés a munkahelykeresés, illetve annak elősegítése. A lakók képzettsége és iskolai végzettsége eléggé behatárolja a munkavállalási lehetőségeiket. A hátrányos megkülönböztetés pedig tovább nehezíti a helyzetüket. Nem egyszer szembesülnek diszkriminációval a munkahelyeken vagy munkahelykeresés közben. Ezért 12 otthonban a munkahelykeresés mellett foglalkoznak a szülők munkavállalási esélyeit növelő képzések és átképzések keresésével, ösztönzésével is.

Tizennégy otthonnál szerepel a szerződésekben az előtakarékoság. Néhány intézményvezető elismerte, hogy ugyan nem teljesen törvényesen, de az otthon mégis kötelezővé teszi a lakók számára az előtakarékoságot. Más intézményekben pedig különböző „praktikákat” alkalmaznak, például a térítési díj egy részét fizetik vissza távozáskor a lakónak, mert a térítési díj megállapítása és beszedése törvényes. Van olyan otthon is, ahol kamatszerűen gyarapítják (a banki kamat mellett) a félretett pénzeket. Ez az utóbbi ösztönzés annyiban rokonszenvesebb, hogy meghagyja a döntés jogát a szülőnek. Talán kevésbé hatékony, mint az előzőek, de nem korlátozza a felnőtt lakók kompetenciáit.

Majdnem mindenütt (13 otthonban) a gondozási terv, szerződés része a gazdálkodás és az önálló életvezetési képességek fejlesztése. A családok jövedelmét figyelembe véve a tervszerű gazdálkodás szinte egy bűvész ügyességét igényli. A családok nagy része nem is képes erre, vagy hosszú távon nem tudja megvalósítani. Az intézményekben sokféle módszer alkalmaznak, hogy megtanítsák vagy rákényszerítsék a családokat az ésszerűbb pénzgazdálkodásra. Ha a reális cél vagy a fenyegető veszély még nagyon távoli, sok család nem tud áldozatot hozni, és lemondani az azonnali örömről, amit egy játék, egy ruha vagy egy fagyalt jelent. Egyszerűnek tűnik, mégsem könnyű megállapítani, hogy amikor nagyon szűk keretek között kell gazdálkodni, mi az ésszerű, és mi a fontos. Több intézményben háztartási naplót

vezetnek, havi elszámolásokat kérnek, de olyan otthon is van, ahol csak akkor avatkoznak a gazdálkodásba, ha a család a térítési díjat nem tudja befizetni. Ahhoz, hogy a családok valamennyi pénzt félre tudjanak tenni, vagy reálisan elérhető célok kellenek, vagy rendkívül erős önkorlátozás.

Megkérdeztük azt is a családoktól, hogy véleményük szerint mekkora lenne az az egy főre jutó havi jövedelem, ami biztos megélhetést nyújtana a számukra. A családok meglepő realitásérzékről tettek bizonyosságot, mert a szakképzettségük és iskolai végzettségük alapján elérhető, átlagosnak tekinthető jövedelmeket írták be legtöbben. Kétharmad részük ezt az összeget 30 000 és 50 000 Ft közé tette. Vannak azonban szélsőséges értékek is: egy család úgy vélte, hogy fejenként 10 000 Ft elegendő a megélhetéshez, és ugyancsak egy család az, aki 200 000 Ft-ra becsülte a szükséges 1 főre jutó jövedelmet.

A praktikus háztartási ismeretek, a csecsemőgondozás megtanulása elsősorban a fiatal, első gyermekes anyák esetében fontos, ehhez sokféle segítséget kaphatnak az otthonokban. Az ügyek intézése, a család érdekeinek a képviselése és a gyermekneveléssel kapcsolatos kérdések a szerződések különálló, önálló pontjaiként szerepelnek.

A hivatalos ügyintézés (11 esetben említik) tipikus területe a szociális munkának: a kliensek támogatása, képviselése a bürokrácia útvesztőiben, és annak a megtanítása, hogy egyedül is képes legyen a szülő megfelelő módon segítséget kérni. A hivatalos ügyintézés során is felmerült az átmeneti otthonban lakókkal szemben olykor megnyilvánuló diszkrimináció jelensége, erről a későbbiekben még részletesebben is szó esik.

A kapcsolatok rendezése (11 esetben szerepel a gondozási szerződésekben) nagyon fontos szerepet játszik az otthonok lakóinak társadalmi reintegrációs esélyeinek növelésében. A kapcsolatrendszerről külön fejezetben részletesen írnak.

A szabályok betartása az otthonok több mint felénél kerül bele a szerződésekbe. Az intézményi együttélés olyan szituáció, ami nem nélkülözheti a szabályozást és annak betartatását. Ezért valamennyi otthon vagy a szerződésekben, vagy más módon írásban is

rögzíti a szabályok elfogadását és a hozzá kapcsolódó szankciókat. Az intézményvezetők elmondták, hogy léteznek szankciók a szabályokat megsértőkkel szemben, de ezeket a legtöbb helyen nem szívesen alkalmazzák. Véleményük szerint a segítő munka attitűdjével ellentétes, és gyakran megrontja a kapcsolatot a családgondozó és a szülő között. Ez olyan típusú szakmai probléma, amelyet esetleg munkakörök vagy feladatkörök átszervezésével is befolyásolni lehet.

A gondozási díj befizetésének kötelezettsége 5 intézménynél a szerződés része. Ez nyilvánvalóan az intézmény részéről merül fel garanciális igényként. Az otthonok többségében a törvény által megengedett határok alatt határozzák meg a térítési díjak összegét, sőt több otthonban egyáltalán nincs. Mindkét megoldás indokolható, mert egyrészt a külvilágban minden igénybe vett szolgáltatásért fizetni kell, másrészt ez szociális, a gyermekek érdekében történő segítségnyújtás, amelyben a nehéz anyagi helyzetben lévő, rászorult családok részesülnek.

A következő két elem tulajdonképpen az intézmény célkitűzése, és arra irányul, hogy a lakókat olyan szolgáltatások igénybevételére vegye rá, ami a személyiségük megerősítését, önállóságuk fokozását szolgálja. Ezek csoportfoglalkozások, önismereti és személyiségfejlesztő terápiák, valamint gyermekek számára szervezett fejlesztő és szabadidős foglalkozások.

A szülői jogok és kötelességek címszó a már korábban is említett a gyermekekről való gondoskodást, gyermeknevelést a normatív elvárások szintjén tartalmazza. Ez a szülői szerepnek egy még inkább jogszabályi és intézményi követelmények formájában történő megfogalmazása.

Az egyik otthon említette, hogy gyakoriak a gyermek-elhelyezési viták, amelyek a felbomlott családok rendezetlen ügyei közül a gyermekeket érintő fontos kérdések, ezért ilyen esetekben szükségesnek tartják a szerződésben is rögzíteni az ezzel kapcsolatos feladatokat, illetve a létrejött megállapodásokat.

A gondozási szerződés tartalmi elemeit áttekintve egy sokat vitatott szakmai problémával szembesülhetünk. Azt, hogy az intézmények mit tartanak a gyermekek szempontjából jónak, testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi fejlődésük érdekében hasznosnak, a szülőktől elvárható felelős magatartásnak, nem szakmai normák, standardok határozzák meg. Ezek a szempontok jelenleg elsődlegesen az intézményvezetők és munkatársaik világnézetétől, kulturális háttérétől, saját szocializációs tapasztalataitól, szakmai ismereteitől és sok egyéb összetevőtől függenek. Az ebből adódó szubjektivitás legerőteljesebben a szülői felelősség és a szülői kompetenciák megítélésénél jelentkezik. Mindez felveti azt a szakmai dilemmát, hogy a családok átmeneti otthonának gondozási folyamatában mire kell helyezni a hangsúlyt: a családok autonómiájának erősítésére, vagy a változást sürgető beavatkozásra. Az intézményvezetők egy része csak a gyermekek teljes körű ellátása kapcsán jelezte, hogy a szabályozás anomáliákat okozhat a szülői felelősség és a szülői kompetenciák gyakorlása tekintetében. Kevesebben utaltak arra, hogy az intézményekben ezek a kompetenciahatárok eleve megváltoznak, és nagyon sok dolgot, amit korábban a szülő döntése határozott meg, most az otthon szabályai és a gondozók elvárásai szabnak meg.

Amikor egy család működése ennyire nyilvánossá válik, mint az otthonban élőké, ahol a leghétköznapiabb szituációkban is mindenki, gondozó, gondozott részt vesz, az mindenképpen azt eredményezi, hogy a család elveszíti az integritását. Ha a nyilvánosság még azzal is párosul, hogy figyelő tekintetek ellenőrzik a szülő viselkedését, és olykor mintegy vele szemben képviselik a gyermeke érdekeit, akkor nem lehet azon csodálkozni, hogy a szerepek bizonytalanná válnak, és a szülők elveszítik a talajt a lábuk alól. Erre mondjuk sajnálkozva, hogy a család hospitalizálódik. Nagyon fontos a gyermekek érdekeinek figyelembe vétele, de az semmiképpen nem szolgálja a gyermekeket, ha a szüleiket kiszolgáltatott, kontrollált szerepben látják, akiknek folyton arra kell ügyelniük, hogy életük minden mozzanatát az elvárásokhoz igazítsák. Az otthonokban dolgozó szakemberek is állandóan érzékelik ezt a feszültséget. Mindent megtesznek azért, hogy a gondozási időt lehetőség szerint csökkenteni tudják, a családot „képesse” tegyék az önálló életre. A szakmában közismert, hogy minél hosszabb ideig tart ez a „rehabilitáció”, többnyire annál inkább csökken a szülők „életképessége”. Ugyanakkor az a realitás, hogy a családok nagyon keveset tehetnek annak érdekében, hogy helyzetükbe lényeges változások következzenek be. Ennek ellenére feladata

az intézménynek, hogy a családot visszasegítse vagy bent tartsa a társadalmi vérkeringésben, a szülők munkahelyet találjanak, a gyermekek megfelelő óvodába, iskolába járjanak, és minél több szálon kapcsolódjanak a külvilághoz.

## **A családok kapcsolatrendszere**

Az intézményben élő családok kapcsolatrendszerének fontosságára már a bevezető részben utaltunk. Elsődlegesen a lakók rokonokkal, barátokkal fennálló viszonyait és azok változását vizsgáltuk. A legfontosabb kapcsolattal, a gyermek-szülő (anya) viszony alakulásával közvetett módon foglalkozunk, vizsgálatunknak azonban nem volt célja a szülő-gyermek kapcsolat közvetlen elemzése, értékelése.

A családok társadalmi reintegrációja szempontjából lényeges kérdés, hogy az otthonokban lakó szülők és gyermekek hogyan tudnak bekapcsolódni a társadalmi együttélésbe, a mindennapi élet interakcióiba. A társas kapcsolataik minősége, mikéntje munkavállalási esélyeiket és a kiköltözésüket követő életkörülményeiket is befolyásolja.

A családok kapcsolatrendszerének alakulásáról az otthonok többsége rendelkezik valamiféle információval (csak négy esetben nincs ilyen típusú adatunk). Három intézményben említik, hogy regisztrálják a látogatókat, és azt is, ha valaki hosszabb időre eltávozik. Ezzel a módszerrel a családok kapcsolatrendszere folyamatosan követhető.

Négy otthon vezetője kiemeli a kapcsolatok figyelemmel kísérésére, alakítására vonatkozó feladatait. Ezekben az intézményekben elsődlegesen a külső (főként a rokoni) kapcsolatok felvételét és rendezését tartják szükségesnek. Az egyik otthonban azt is hangsúlyozták, hogy a külső kapcsolatok mellett nagyon fontos a szűkebb családon belüli viszonyok rendezése.

Az intézmények azért is tartják lényegesnek a családok kapcsolatrendszerének befolyásolását, alakítását, mert sok esetben – az otthonban élők számára – a legtöbb segítséget a kapcsolatok felvételével, javításával tudják nyújtani. A kapcsolatok újrafelvételének, rendezésének eredményeként ugyanis arra is lehetőség nyílt, hogy a családok a rokonokhoz, családtagokhoz költözzenek a családok átmeneti otthonából. Ez különösen fontos azokban az esetekben, amikor sem az otthonnak, sem a kliensnek nincs más eszköze a tartósan fennálló otthontalanság megszüntetésére.

Hét intézményvezető arra a kérdésre, hogy hogyan alakulnak az otthonba kerülő családok kapcsolatai, megszűnnek-e vagy inkább erősödnek, úgy válaszolt, hogy változóan. Ha az otthonba kerülés előtt működő kapcsolattal rendelkeztek, akkor a családnak jó esélye van arra, hogy ez fennmarad az otthonba kerülést követően is. A kapcsolatok felvételét, átalakítását gyakran az intézmények családgondozói kezdeményezik. Arra is van példa, hogy a bántalmazott anya férjét, élettársát is megkeresik, ehhez azonban az anya beleegyezése és együttműködése is szükséges. Az egyik intézményvezető véleménye szerint a rokoni kapcsolatok az átmeneti otthonba kerülést követően általában rendeződnek, míg a baráti kapcsolatok inkább romlanak.

Négy otthonban említik egyértelműen a családok kapcsolatrendszerének romlását, szűkülését. Ez a vidéki családok esetében jelentkezik nagyobb arányban. Abban az intézményben, ahol nincs látogatási lehetőség, az intézményi lét a fizikai kapcsolattartást is nehezíti, mivel a családok csak az intézményen kívül találkozhatnak rokonaikkal, barátaikkal. Az otthonban élő családok kapcsolatai gyakran megszakadnak, vagy még inkább beszűkülnek. A rokonok nem tudnak segíteni, általában ők is nehéz körülmények között élnek, ezért előfordul az is, hogy az otthonban elhelyezett szülőt teszik felelőssé a kialakult helyzetért.

Ezzel szemben az egyik vezető tapasztalata szerint a beköltözést követően erősödnek, javulnak a lakók kapcsolatai. Az igaz, hogy létrejönnek új barátságok az otthonokban, ezek azonban többnyire ideiglenesek, és nem hosszú távúak. Az egyik intézményvezető szerint a gyorsan létrejövő „nagy barátságok” gyakran súlyos veszekedéseket és ellenségeskedést eredményeznek, ezért nem támogatják igazán azok kialakulását.

Az egyik otthonban a családok nyitott folyosóról nyíló lakásokban élnek. Ez jellegét tekintve olyan, mint bármelyik bérház. Ebben a struktúrában a családok nincsenek kényszerűen összezárva, egymásra utalva. Kapcsolataikat nem befolyásolja olyan mértékben a környezet, mint a többi átmeneti otthonban. Ha nem akarnak, nem tartanak egymással kapcsolatot, az elhelyezés nem kíván nagyobb alkalmazkodást, élhetnek egymástól függetlenül, önállóan. Ebben az otthonban is változó a kliensek kapcsolatrendszere. A családok egy részének

rendszeresen vannak látogatói, míg másokhoz nem jönnek vendégek. Ez azonban a családok kapcsolatépítési szokásaitól függ, és nem az átmeneti otthon szabályaitól.

A kérdőívet kitöltők közül 98 személy válaszolta azt, hogy vannak olyan rokonai, akikkel rendszeresen kapcsolatot tart, 27 főnek azonban nincsenek ilyen hozzátartozói. Az otthonban élők kapcsolatrendszere nagyon szűk. Kiszolgáltatottabb helyzetbe kerülhetnek azok a családok, akiknek egyáltalán nincs olyan rokonuk vagy családtagjuk, akivel találkozhatnak, gyökértelenebbek és kirekesztettebbek, kevesebb esélyük van a társadalmi integrációra, mint az otthonban lakó többi családnak.

40 személy válaszolta azt, hogy megváltozott a kapcsolata a rokonaival. Közülük 22 fő mondta, hogy a kapcsolatai javultak, például: „a rokonok már tisztábban látják a helyzetünket”, „megismertem az édesanyámat”, „sűrűbben találkozunk a rokonokkal”, stb. 18 család képviselője állítja azt, hogy a rokonihoz fűződő kapcsolata az intézménybe kerülést követően romlott, például: „örülnek, hogy megszabadultak tőlünk”, „sajnálunk bennünket”, „széthullott a család”, „csak a pénz érdekli őket” stb..

85 fő szerint nem változott a kapcsolata a rokonaival, de ez csak 40 személynél jelenti azt, hogy ugyanolyan jó a viszonyuk, mint korábban volt. A többi esetben ritka találkozásokra, vagy a kapcsolati problémákra, hiányokra lehet következtetni.

A rokoni kapcsolatok mellett a lakók baráti kapcsolataival is foglalkoztunk. Megkérdeztük, hogy fennmaradtak-e a régi barátságaik. 120 válasz érkezett a kérdésre, ebből 71 fő szerint a régi barátságai fennmaradtak, és 49 fő szerint nem. Arra a kérdésre, hogy szerzett-e új barátokat az intézményben, 106 személy válaszolta azt, hogy igen.

Az intézményvezetők és az otthonokban lakók válaszait összevetve a kapcsolatok megítélésében jelentős különbségeket láthatunk. A vezetők többnyire kapcsolati problémákról beszéltek, amelyek az otthonba kerülést követően változóan alakulnak, de segítség nélkül gyakran a családok elszigeteltségét, kirekesztettségét növelhetik. A családok kevésbé érzékelik ezeket a problémákat, veszélyeket. A kiegyensúlyozatlan, változó kapcsolatokat

többnyire nehéz életkörülményeik természetes következményének tekintik. Vélhetően a barátság fogalmát is másként értelmezik, mint az intézményvezetők és családgondozók. A felszíneesebb és ideigleneesebb kapcsolatokat az intézményi lét fontos érdekszövetséggé alakítja át, amelyet jobb híján barátságnak neveznek.

A kapcsolatok ápolása és erősítése szempontjából fontos kérdés, hogy lehet-e látogatókat fogadni az otthonban, és ha igen, akkor milyen körülmények között. A 16 intézményből csak kettőben, illetve az egyik intézmény kétszülős részlegében nincs biztosítva látogatási lehetőség. Ennek két oka van: vagy olyan szűkös az elhelyezés, hogy nincs mód látogatók fogadására; vagy a családok védelme érdekében szükséges ilyen korlátozást bevezetni, azért, hogy a szülők és gyermekek tartózkodási helye ne váljon ismertté. A vidéki rokonok előzetes engedéllyel általában az ilyen otthonokban is látogathatják a lakókat.

A látogatás rendjét és idejét többnyire a házirendben szabályozzák. Van olyan otthon, ahol csak meghatározott napokon, vagy mindennap, de csak néhány óráig engedélyezett a látogatás. Néhány otthonban szinte egész nap fel lehet keresni a családokat. A látogatók fogadására többnyire közösségi terekben, kertben, előtérben van lehetőség, néhány intézményben a lakószobákba is bemehetnek a látogatók.

Szerettük volna megtudni, hogy a kapcsolatokat milyen formában ápolják az otthon lakói. Az-e a jellemzőbb, hogy a rokonok és barátok az intézményben látogatják meg őket, vagy szívesebben találkoznak velük az otthonon kívül. A 118 válaszadó közül 12 fő azt válaszolta, hogy inkább az otthonban látogatják meg őket, 39 család szívesebben keresi fel barátait, rokonait az intézményen kívül, nyolcan válaszolták azt, hogy nyilvános helyen szoktak találkozni a rokonaikkal és barátaikkal. 59 család azt felelte, hogy a kapcsolattartás kölcsönös, tehát a rokonok, barátok vagy bejönnek az intézménybe, vagy pedig ők mennek hozzájuk látogatóba.

A családok néha szégyellik, hogy családok átmeneti otthonában laknak, ezért nem szívesen fogadnak vendégeket. Egyes intézményekben azt tapasztalták, hogy a kerületi családok inkább intézményen kívül ápolják a kapcsolataikat. Egy másik tendencia, hogy az élettársak, apukák

az intézményben keresik fel a családot, míg a szülőket, távolabbi rokonokat inkább a gondozottak látogatják meg. Még inkább érvényesül ez a rokonok és barátok viszonylatában. A rokonok az intézményben is meglátogatják a családot, még a barátokkal inkább csak az intézményen kívül találkoznak.

A családok átmeneti otthonában lakók fontosnak tartják a kapcsolataik ápolását, erősítését. Bár a válaszok szerint az otthonba kerülést követően a rokoni és baráti kapcsolatok egy része változatlanul fennmarad, a lakók több mint fele azt szeretné, ha ezek a kapcsolatok erősödnének.

A gyakrabban költözködő, „vándorló” családok kapcsolattartása az átlagosnál több nehézségbe ütközik. Nemcsak a rokonaikkal és barátaikkal való kapcsolattartás lehetőségét veszíthetik el, hanem a környezetük folyamatos változása miatt újabb és újabb szociális intézményekkel, oktatási intézményekkel, családsegítő és gyermekjóléti szolgálatokkal, egészségügyi intézményekkel stb. kell megismerkedniük. Ezek a kapcsolatok többnyire időlegesek, mélységükben és tartalmukban korlátozottak.

### **A családok átmeneti otthonaiban lakók hátrányos megkülönböztetése**

A hátrányos megkülönböztetés és a társadalmi kirekesztettség jelenségeivel kutatásunkban kiemelten foglalkoztunk. Rákérdeztünk a lakók ilyen irányú személyes tapasztalataira, és az intézményvezetők ezzel kapcsolatos véleményét is megismerhettük az interjúk során.

14 intézményvezető egybehangzóan állítja, hogy a családok átmeneti otthonában élő szülőket és a gyermekeket gyakorta éri hátrányos megkülönböztetés. Ez elsődlegesen az otthonban történő elhelyezésükből következik. A családok képviselőinek is feltettük azt a kérdést, hogy volt-e olyan helyzet, amikor hátrányos megkülönböztetés érte őket amiatt, hogy ilyen otthonban laknak. Azt vártuk, hogy az intézményvezetők véleményéhez hasonlóan a megkérdezett lakók többsége is jelzi az otthonban történő elhelyezésükből adódó diszkriminációt. A kérdőívre válaszadók közül sokan, 51 család képviselője (41 %) jelezte,

hogy érte hátrányosan megkülönböztették amiatt, hogy családok átmeneti otthonában lakik. Ez a szám ugyan magas, ám a lakók 59 %-a (74 fő) azt válaszolta, hogy nem tapasztalt ilyen típusú diszkriminációt.

A lakók feltehetőleg nem szívesen szembesülnek a hátrányos megkülönböztetés jelenségével, amely a kiszolgáltatottság és a tehetetlenség érzését erősítheti bennük. Ezért a megalázó és megkülönböztető bánásmódot inkább egyedi jelenségnek, az adott személy negatív magatartásának tekintik, és nem értékelik hátrányos megkülönböztetésként. Az elmúlt években a közvetlen, nyílt diszkrimináció mellett és helyett egyre gyakoribbá vált a közvetett hátrányos megkülönböztetés jelensége (amikor a megkülönböztetés látszólag semleges feltételen alapul, mégis egyes védett tulajdonságokkal rendelkező személyeket lényegesen nagyobb számban érint). Ezt az érintettek általában nem ismerik fel, és nem érzékelik megkülönböztetésként, vagy az előzőekben leírtakhoz hasonlóan nem értékelik diszkriminációnak.

Érdeemes külön is elemezni azokat a válaszokat, amelyek azzal foglalkoznak, hogy a családoknak – az otthonban történő elhelyezésük mellett – milyen egyéb okok miatt kellett még hátrányos megkülönböztetéssel szembesülniük. Az okokat Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: egyenlő bánásmódról szóló törvény) közvetlen hátrányos megkülönböztetésre vonatkozó fogalmából kiindulva állítottuk össze. A kérdőívet kitöltőnek lehetősége volt több ok egyidejű megjelölésére (2. sz. tábla).

**2. sz. tábla**

| A megkülönböztetés oka                     | Említések száma | Az említések sorrendje | Az előfordulások aránya (%) |
|--|-----------------|------------------------|-----------------------------|
| vagyoni helyzete                           | 30              | 1.                     | 24,0                        |
| nemzeti vagy etnikai kisebbséghez tartozás | 21              | 2.                     | 16,8                        |
| bőrszíne                                   | 17              | 3.                     | 13,6                        |

|                                       |    |     |      |
|---------------------------------------|----|-----|------|
| családi állapota                      | 15 | 4.  | 12,0 |
| anyasága (terhessége) vagy apasága    | 14 | 5.  | 11,2 |
| életkora                              | 9  | 6.  | 7,2  |
| egészségi állapota                    | 8  | 7.  | 6,4  |
| neme                                  | 7  | 8.  | 5,6  |
| neve                                  | 7  | 9.  | 5,6  |
| vallási vagy világnézeti meggyőződése | 6  | 10. | 4,8  |
| társadalmi származása                 | 5  | 11. | 4,0  |
| fogyatékosága                         | 2  | 12. | 1,6  |
| anyanyelve                            | 2  | 13. | 1,6  |
| mert állam gondozott volt             | 1  | 14. | 0,8  |
| szexuális irányultsága miatt          | 1  | 15. | 0,8  |
| <b>Válaszadók összesen: n=124</b>     |    |     |      |

A családok átmeneti otthonában élőket, a kérdőívet kitöltő lakók szerint, legnagyobb számban a vagyoni helyzetük (30 előfordulás); a nemzeti és etnikai (elsődlegesen a roma) kisebbséghez tartozásuk (21 említés); a bőrszínük (17 előfordulás); családi állapotuk (15 előfordulás), valamint az anyaságuk (terhesség) vagy apaságuk (14 említés) miatt érte hátrányos megkülönböztetés.

Egy másik fontos kérdés, hogy a lakók – akár az otthonban történő elhelyezésük, akár egyéb ok miatt – hol tapasztalták leggyakrabban a hátrányos megkülönböztetés jelenségét (3. sz. tábla).

**3. sz. tábla**

| <b>A megkülönböztetés helye</b> | <b>Előfordulások száma</b> | <b>Az előfordulások sorrendje</b> | <b>Az előfordulások aránya (%)</b> |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Egészségügyi ellátásban         | 18                         | 1.                                | 14,4                               |
| Munkahelyén                     | 18                         | 2.                                | 14,4                               |
| Hivatali ügyintézés során       | 15                         | 3.                                | 12,0                               |
| Szociális segély intézésekor    | 11                         | 4.                                | 8,8                                |
| Iskolában                       | 10                         | 5.                                | 8,0                                |
| Óvodában                        | 8                          | 6.                                | 6,4                                |
| Munkahelykeresésnél             | 4                          | 7.                                | 3,2                                |
| Lakáskeresésénél                | 2                          | 8.                                | 1,6                                |

|                                |   |     |     |
|--------------------------------|---|-----|-----|
| Hivatali ügyintézése során     | 2 | 9.  | 1,6 |
| Rendőrségen                    | 1 | 10. | 0,8 |
| Tömegközlekedésnél             | 1 | 11. | 0,8 |
| Előző ismerősei körében        | 1 | 12. | 0,8 |
| Embereknél általában           | 1 | 13. | 0,8 |
| Játszóházban                   | 1 | 14. | 0,8 |
| <b>Válaszadók száma: n=124</b> |   |     |     |

Az adatok elemzése és összehasonlítása alapján megállapítható, hogy leggyakrabban a munkahelyen (18 előfordulás); az egészségügyi ellátásban (18 említés); a hivatali ügyintézés során (15 előfordulás); a szociális segély intézésekor (11 említés); az iskolában (10 előfordulás); az óvodában (8 említés); valamint munkahelykeresésnél (4 említés) tapasztaltak diszkriminációt.

A családok átmeneti otthonában történő elhelyezés tehát gyakorta stigmát jelent a szülőknek és a gyermekeknek is. Ezért például munkahelykeresésnél nem szokták megmondani, hogy anyaotthonban laknak. Sokszor előfordul, hogy előítélettel fogadják a nevelési és oktatási intézményekben is az otthonból érkező gyermekeket. Az egyik iskolában például először az anyaotthonos gyermekeket tiltották el napokra az iskolából, amikor tetűt találtak az osztályban. Az otthon dolgozói hiába állították és igazolták, hogy a gyermekek tiszták, és nem tőlük ered a fertőzés. Az óvodában és az iskolában sajnos az is probléma, hogy a pedagógusok az átmeneti otthonból érkező gyermekek védelme érdekében nem vállalják fel a konfliktust a többi szülővel.

Az előbbieken bemutatott adatoknak megfelelően gyakori a szülők és gyermekek bántó megkülönböztetése az egészségügyi intézményekben és kórházakban is. Az átmeneti otthonból érkezett fiatal és boldog anyától a szülést követően a kórház adminisztrátora azt kérdezte meg először, hogy „megtartja-e a gyermekét?”.

A roma kisebbséghez tartozóknak még erőteljesebb megkülönböztetéssel kell szembesülniük. Nehezebb munkát találniuk, vagy önkormányzati lakáshoz jutniuk. Az egyik otthon vezetője ilyen esetben már kért segítséget a kerületben működő cigány civil szervezettől és roma

kisebbségi önkormányzattól. Előfordult az otthonon belül is konfliktus a roma és nem roma lakók között, amelyet csoportmegbeszélések keretében próbáltak rendezni.

Általában kevesebb előítélettel kell szembesülniük azoknak a kerületi lakosoknak, akiket az oktatási, nevelési, egészségügyi intézményekben vagy a hivatalokban már ismernek.

Az intézmények vezetői, munkatársai megpróbálnak harcolni helyi szinten a hátrányos megkülönböztetés és az előítéletes szemléletmód ellen. A legeredményesebb megoldásnak azt tartják, ha a hátrányos megkülönböztetést alkalmazó intézmények munkatársaival felveszik a kapcsolatot, tárgyalnak és egyeztetnek. A személyes kommunikáció sokat segíthet az előítéletek csökkentésében. Az intézmények munkatársai személyes jelenlétükkel is (elkísérik a családokat a szülői értekezletre, orvoshoz, hivatalokba) próbálják megelőzni és megakadályozni a családokkal szemben tapasztalható előítéletes bánásmódot.

Hátrányos megkülönböztetés miatt az érintett személyek külső szervekhez ritkán fordulnak. A családok rendszerint nem tudják önmagukat megfelelően képviselni, az otthonok munkatársainak pedig már nincs kapacitásuk jogi utak kezdeményezésére, külső segítség kérésére. Az egyik otthon vezetője a települési önkormányzathoz fordult, amikor az iskolában hátrányos megkülönböztetés érte az átmeneti otthonból érkezett gyermeket. Az önkormányzat intézkedésének eredményeképpen megváltozott az iskola hozzáállása, bánásmódja.

Az intézményvezetők többsége szerint nem dolgozik előítéletes munkatárs az otthonukban. Csak két esetben vállalták az ilyen típusú problémák létezését, de ha felmerült hasonló gond, akkor azt saját kereteik között, team munkában, illetve szupervízióban fel tudták dolgozni. Az intézmények dolgozói továbbképzéseken és tréningeken is részt vesznek, de kifejezetten antidiszkriminációs tréninget egyetlen otthonban sem szerveztek a dolgozók számára.

Az egyenlő bánásmódról szóló törvény alapján nagyobb lehetőség nyílik a hátrányos megkülönböztetés elleni küzdelemre. Ehhez azonban arra van szükség, hogy az otthonban dolgozók részletes tájékoztatást kapjanak a rendelkezésre álló jogi eszközökről, azok igénybevételének lehetőségéről.

## **A gondozás időtartama, utógondozás, vándorlás**

Az intézményvezetőkkel készített interjúk során szerettünk volna pontos adatokat kérni arról, hogy a családok mennyi időt töltöttek az otthonokban. Ez azonban sajnos nem sikerült. Eredetileg az elmúlt öt év adatait kívántuk áttekinteni, végül csak 2003. évre szűkítettük a vizsgálódásunkat, de még ezeket az információkat sem tudták minden esetben a rendelkezésünkre bocsátani. Az adatkezelés nehézségei miatt felmerült a kérdés, vajon az intézmények dokumentációja, illetve a működési adatok rögzítése a jelenlegi gyakorlat szerint megfelelő-e. Megfogalmazódott ezzel összefüggésben az a javaslat, hogy esetleg hasznos lenne egy egységesebb nyilvántartási rendszer kidolgozása.

Hat intézményben a gondozás idejét átlagértékben adták meg, e szerint a családok intézményben töltött ideje a következőképpen alakult:

|      |       |   |              |
|------|-------|---|--------------|
| 6    | hónap | 1 | intézményben |
| 8    | hónap | 1 | „            |
| 12,7 | hónap | 1 | „            |
| 15,4 | hónap | 1 | „            |
| 18   | hónap | 2 | „            |

A hat otthonból ötben a családok minimum nyolc hónapot vagy ennél hosszabb időt töltöttek.

Nyolc otthonban a gondozási időt nem átlagértékben, hanem hónapokban adták meg, és egyidejűleg megjelölték azt is, hogy hány család tartózkodott az adott időintervallumban az intézményben:

- 0 - 3 hónap közötti időtartamot töltött az otthonban 40 család,
- 3 - 6 hónapot szintén 40 család,
- 6 - 12 hónapot 88 család,

12 hónapot meghaladó időtartamot 17 család.

A nyolc otthonban eltöltött időtartamok kiegyensúlyozottabb eloszlást mutatnak: a rövid időre, maximum 3 hónapra elhelyezett családok aránya hozzávetőleg 22 %; a legtöbb, 88 család (48 %) fél évnél hosszabb és egy évnél rövidebb ideig tartózkodott az otthonban; 10 % alatt van azoknak a családoknak az aránya, amelyek egy évnél hosszabb ideig laktak az intézményekben. Ha a fenti időtartamokból képeznénk átlagértéket, akkor az sokkal kevesebb lenne, mint az intézmények által számított átlagos gondozási idő.

A kérdőívben rákérdeztünk arra, hogy a kitöltő család mióta lakik az intézményben.

**4. sz. tábla**

| <b>A tartózkodás időtartama</b> | <b>Gyakori-ság</b> | <b>Gyakoriság aránya (%)</b> |
|---------------------------------|--------------------|------------------------------|
| 1 hónap vagy kevesebb           | 14                 | 11,4                         |
| 1-3 hónap között                | 17                 | 13,8                         |
| 4-6 hónap között                | 32                 | 26,0                         |
| 7-9 hónap között                | 25                 | 20,3                         |
| 10-12 hónap között              | 22                 | 17,9                         |
| 13-15 hónap között              | 4                  | 3,3                          |
| 16-18 hónap között              | 3                  | 2,4                          |
| 19-24 hónap között              | 4                  | 3,3                          |
| 24 hónap fölött                 | 2                  | 1,6                          |
| <b>Összesen:</b>                | <b>123</b>         | <b>100,0</b>                 |
| Nem válaszolt:                  | 2                  |                              |
| n=125                           |                    |                              |

A táblázatból leolvasható, hogy a legtöbb, összesen 79 család, azaz a válaszolók 64 százaléka 4-12 hónap közötti időtartamot töltött már el az otthonokban. A 0-3 hónapja az intézményekben tartózkodó családok aránya 25 %, és mintegy 10 %-ot tesz ki az egy évnél hosszabb ideje bent lakó családok aránya. Ezek az arányok megegyeznek az intézményvezetők által közölt adatokkal.

A megkérdezett családok közül hatan már jóval több mint másfél éve élnek az otthonokban. Egy család három, egy másik pedig több mint négy évet töltött ugyanabban az intézményben.

Az intézményvezetők arra a kérdésre, hogy mi a véleményük a gondozási idő törvényi meghosszabbításáról, és azt hogyan alkalmazzák a gyakorlatban, eltérő válaszokat adtak. Több vezető vélekedett úgy, hogy pozitív és negatív hatása egyaránt lehet a gondozás eredményeire vonatkozóan.

A pozitív hatások közül a következőket emeljük ki:

„Legalizálva van a másfél év, várakozhat a család a lakásra, vagy annak a felújítására.”

„Főként azok számára hasznos, akik részt vesznek a lakásprogramban.”

„A gyermek a tanév végéig az iskolában maradhat.”

„Nem kell elküldeni a családot, elég időt kap az ügyei rendezésére, például a válás elintézésére.”

„Az intézményben biztonságban vannak, tudnak spórolni, így több esélyük van az önálló életre.”

„Több lakónak reális esélye nyílik a lakáshoz jutáshoz.”

A negatív hatású következmények közül néhány:

„A hosszú gondozási folyamat a hospitalizációt erősíti.”

„A család elkényelmesedik, motivációja csökken.”

„A meghosszabbításnak csak akkor van értelme, ha biztosan látszik, hogy a család helyzete megoldható lesz, ellenkező esetben csak vegetál a család.”

Volt olyan intézmény, amelyik azért nem tudott véleményt mondani, mert a gyakorlatban még nem alkalmazta a meghosszabbított elhelyezést.

A vizsgálat azzal a kérdéssel is foglalkozott, hogy a gondozási idő letelte után hová költöznek a családok. Az otthonok megpróbálnak olyan megoldást találni a családok elhelyezésére, hogy azok kikerüljenek az ellátórendszerből. A reális lehetőségek azonban nem minden esetben tették lehetővé a célok megvalósítását. Feltettük a kérdést, hogy az otthonokból az elmúlt évben hová kerültek a családok. Az intézményvezetők azonban nem mindenütt tudtak választ adni. A helyzet nagyon hasonló volt, mint amit az intézményben töltött időtartam meghatározásánál tapasztaltunk.

Kilenc otthon számszerű információt adott arról, hogy 2003-ban hány család hagyta el az otthont, és ezek a családok hová költöztek. Volt olyan otthon, amelyik százalékos megoszlást közölt, és előfordult, hogy csak a jellemző tendenciákról kaptunk vázlatos képet. Egy-két

otthon ígérte, hogy a hiányzó adatokat később elküldi, de nyilván a sokféle egyéb gond miatt ez feledésbe merült. Ilyen formán nem tudjuk pontosan bemutatni, hogy valamennyi otthon összes lakója egy adott évben hová került az intézményből történő kiköltözés után, de a meglévő információk jól szemléltetik a lehetőségeket és az arányokat.

Kilenc átmeneti otthonból 2003-ban a családok a következő helyekre tudtak kiköltözni:

| Kód-szám | Saját lakásba | Férjhez, élettárs-hoz | Családba, rokonok-hoz | Albérlet-ben | CSÁO | Albérlők háza | Egyéb, ismeretlen | Hajléktalan szálló | Kiköltözések száma: |
|----------|---------------|-----------------------|-----------------------|--------------|------|---------------|-------------------|--------------------|---------------------|
| 01.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| 02.      | 1             |                       |                       | 5            | 5    |               | 1                 | 1                  | 13                  |
| 03.      | 2             | 5                     | 4                     | 4            | 5    |               | 1                 |                    | 21                  |
| 04.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| 05.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| 06.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| 07.      | 5             | 4                     | 4                     | 9            | 6    |               | 13                |                    | 41                  |
| 08.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| 09.      | 9             |                       | 2                     | 1            | 5    |               | 5                 |                    | 22                  |
| 10.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| 11.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| 12.      |               | 2                     | 7                     | 10           | 7    |               | 9                 |                    | 35                  |
| 13.      | 1             | 7                     | 1                     | 7            | 2    |               | 2                 |                    | 20                  |
| 14.      | 2             | 2                     | 2                     | 3            | 5    |               |                   |                    | 14                  |
| 15.      | 1             |                       | 1                     | 4            |      | 2             |                   |                    | 8                   |
| 16.      | 2             |                       |                       |              |      |               |                   |                    | 2                   |
| 17.      |               |                       |                       |              |      |               |                   |                    |                     |
| összes:  | 23            | 20                    | 21                    | 43           | 35   | 2             | 31                | 1                  | 176                 |

**5. sz. tábla**

A táblázatból leolvasható, hogy a legtöbb, szám szerint 43 család – azaz a lakók 24 százaléka – albérletbe költözött. Több otthonban megfogalmazták, hogy azoknak a családoknak az esetében, akik nem reménykedhetnek abban, hogy önkormányzati lakáshoz juthatnak, és rokoni, baráti segítségre sem számíthatnak, az albérletre gyűjtés a leggyakoribb gondozási cél. Ha megnézzük a családok jövedelmi viszonyait bemutató táblázatokat, akkor kétségesse válik, hogy néhány kivételes esettől eltekintve, fent tudják-e tartani az albérleteket úgy, hogy a család megélhetése ne kerüljön veszélybe.

A másik, legtöbbször előforduló kikerülési mód az, hogy a család tovább költözik egy következő családok átmeneti otthonába. Ez a gyakoriság azért meglepő, mert az intézményvezetők közül nagyon sokan hangsúlyozták az interjúk során, hogy csak a legvégső esetben és ritkán folyamodnak ehhez a megoldáshoz. A bekerülés feltételeinek vizsgálatakor többen kiemelték: lehetőleg elkerülik, hogy más otthonból vegyenek át családokat. A egyik otthonban (mint ezt korábban már leírtuk), a felvételt kizáró okok között szerepel, ha a család már megelőzően lakott átmeneti otthonban.

Az is elgondolkodtató, és elég sok kérdést vet fel, hogy miként kell értelmezni az egyéb, ismeretlen helyre költözött családok kategóriáját. Túlságosan sok a 31, ismeretlen helyre költöző család. E szerint egy-egy intézményből évente 3-4 család „tűnik el”.

Elég sokan, a lakók mintegy 12 százaléka visszatér az eredeti családjába, ami többnyire a férjhez, élettárhoz való visszaköltözést jelenti. Feltételezhető, hogy ennek a megoldásnak alapvetően két indítéka van. Egyrészt az otthonok nagyobb részében fontos szerepet kap a

komplex családgondozás, családterápia, és ennek eredményeként a kapcsolatok rendeződnek. A másik ok pedig nagyon gyakran az, hogy az egyik szülő (többnyire az anya) felméri a helyzetét, a lehetőségek eléggé szűk kereteit, és általában a gyermekei érdekében visszamegy korábbi párjához. Még olyan esetekben is előfordul ez, ha eredetileg a durva, embertelen bánásmód elől menekültek el. Majdnem ugyanennyi család kap segítséget a szülőktől, rokonoktól, és végül hozzájuk költöznek. A kapcsolatok alakulását elemző részben említettük, hogy több család szerint az átmeneti otthonba történt költözésük után javult a viszonyuk a rokonaikkal, és több megértést kaptak tőlük.

A legnagyobb siker, a család önálló lakásba költözése sem annyira ritka, mint azt a korábbi ismereteink alapján feltételeztük. A táblázatban szereplő 176 család közül 23 önálló, független lakásba költözött. Ezek között szerepelt önkormányzati bérlakás, saját tulajdonú lakás és kiléptető lakás egyaránt. A legnagyobb arányban az önkormányzati otthonokból jutnak lakáshoz a családok. Van olyan intézmény, ahol gyakorlatilag minden család gondozása önkormányzati lakásba költözéssel fejeződik be. Ez csak néhány, többnyire önkormányzati, két-három család befogadására képes kicsi otthonok esetében történik. Sajnos igen kevés intézmény rendelkezik ezzel a lehetőséggel. Két esetben a családok (2 család) albérlők házába költöztek.

Az egyik otthonból a kiköltözésről százalékarányos tájékoztatást kaptunk, csupán összehasonlításként közöljük ezeket az adatokat.

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| Élettárshoz, rokonhoz költözött      | 20 %, |
| albérletbe, önkormányzati bérlakásba | 20 %, |
| másik intézménybe                    | 32 %, |
| egyéb, ismeretlen helyre             | 28 %. |

Ezek az értékek még kedvezőtlenebb helyzetet ábrázolnak. Ha nagyon leegyszerűsítve összegezzük a kiköltözési adatokat és információkat, akkor azt mondhatjuk, hogy az intézmények törvényben meghatározott feladatukat, az otthontalanság megszüntetésében való közreműködésüket eléggé szerény eredménnyel tudják megoldani. Ez azonban nem kritika,

csupán a tények megállapítása, mert ehhez a feladathoz az otthonok még az eredményeiknél is szerényebb eszközökkel rendelkeznek.

A családok azonban nagyon optimisták, és jövőbeli elképzeléseik arról, hogy várhatóan hová fognak költözni az otthonokból, távolról sem hasonlítanak a valóságos helyzetre, illetve kevéssé rímelnék otthonok adataira. Igaz ugyan, hogy legtöbben az albérletbe költözést tartják a legvalószínűbbnek, de közel tíz százalék reméli, hogy lakást fog vásárolni, és több mint húsz százalékuk gondolja, hogy önkormányzati lakáshoz jut. Nem éri el a kérdezettek tizenöt százalékát azoknak a családoknak a száma, akik úgy vélik, egy következő átmeneti otthonba költözés a reális lehetőségük.

Az intézmények vezetőinek feltettük a kérdést, hogy milyen tapasztalatokkal rendelkeznek a családok „vándorlásáról”, vagyis arról a jelenségről, amikor a családok több gondozási cikluson keresztül családok átmeneti otthonaiban laknak, illetve rövid megszakítások után visszakerülnek az ellátórendszerbe. A vezetők fele úgy nyilatkozott, hogy az ő intézményében ilyen esetek ritkán fordulnak elő, nem jellemzőek.

Az általuk közölt fenti adatok azonban nem támasztják alá ezt az állítást.

Kíváncsiak voltunk arra, hogy a lakók körében mit tapasztalunk, ezért a kérdőívben megkérdeztük tőlük, hogy közvetlenül honnan költöztek be az otthonokba. Erre a kérdésre 124 család képviselője válaszolt.

**6. sz. tábla**

| Lakhely az otthonba költözés előtt | Gyakoriság sorrendje | Gyakoriság           |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                    |                      | Gyakorlatilag minden |

|                                   |           |    |   |
|-----------------------------------|-----------|----|---|
|                                   |           |    | 2 |
| Albérletben                       | 1.        | 43 | 3 |
|                                   |           |    | 4 |
|                                   |           |    | 7 |
| Másik otthon                      | 2.        | 28 | 2 |
|                                   |           |    | 2 |
|                                   |           |    | 6 |
| Szülőknél                         | 3.        | 14 | 3 |
|                                   |           |    | 3 |
| Saját lakásban                    | 4.        | 13 | 0 |
|                                   |           |    | 5 |
| Rokonoknál                        | 5.        | 11 | 8 |
|                                   |           |    | 9 |
| Szociális intézmény               | 6.        | 3  | 2 |
|                                   |           |    | 4 |
| Élettársnál                       | 7. – 10.  | 2  | 6 |
|                                   |           |    | 6 |
| Család tagjai szétszórva, valahol | 7. – 10.  | 2  | 6 |
|                                   |           |    | 6 |
| Elhagyott épületben               | 7. – 10.  | 2  | 6 |
|                                   |           |    | 6 |
| Önkényes lakásfoglaló volt        | 7. – 10.  | 2  | 6 |
|                                   |           |    | 6 |
| Önkormányzati bérlakás            | 11. – 14. | 1  | 0 |
|                                   |           |    | 8 |
| Szolgálati lakásban               | 11. – 14. | 1  | 0 |
|                                   |           |    | 8 |
| Szívességből valahol              | 11. – 14. | 1  | 0 |

|                            |           |            |   |
|----------------------------|-----------|------------|---|
|                            |           |            | 8 |
| Intézeti nevelőotthon      | 11. – 14. | 1          | 0 |
|                            |           |            | 8 |
| <b>Összesen válaszolt:</b> |           | <b>124</b> | 0 |
|                            |           |            | 0 |
|                            |           |            | 0 |
| Nem válaszolt:             |           | 1          | 0 |
| N=125                      |           |            |   |

A válaszok szerint az átmeneti otthonba költözés előtt a legtöbb család, összesen 43, albérletben lakott. A következő legnagyobb számú csoportot azok képezik, akik másik otthonból érkeztek. Ez 28 család, a lakók több mint 22 százaléka.

Ha elfogadjuk, hogy az otthonok felében nem, vagy csak nagyon kis számban vesznek fel más átmeneti otthonokból jelentkezőket, akkor viszont a többi intézményben a „vándorlók” aránya nagyon magas kell, hogy legyen.

Feltettük a kérdést úgy is, hogy nem közvetlenül a bekerülést megelőző időszakban, hanem korábban valamikor laktak-e már családok átmeneti otthonában vagy anyaotthonban.

Erre a kérdésre jóval magasabb értékeket kaptunk. A 124 család közül 54, a lakók 43,5 százaléka úgy nyilatkozott, hogy korábban már lakott ilyen intézményben.

Tehát, a vizsgálat alapját képező feltevésünket az adatok igazolták! A családok átmeneti otthonaiban jelentős számban élnek olyan családok, akik nem képesek kikerülni nehéz helyzetükből és végső soron ebből a rendszerből, vagyis a gondozási idő alatt az otthontalanságuk nem szüntethető meg.

Ezeknek a családoknak több mint a fele, 53 százalékuk kétszer vagy annál többször lakott már átmeneti otthonban. 15 család két, 5-5 család pedig három, illetve négy esetben lakott már korábban otthonban.

Az arra a kérdésre adott válaszokat, hogy a korábbi átmeneti otthoni elhelyezésük mennyi ideig tartott, a következő, 7. sz. táblázat foglalja össze.

**7. sz. tábla**

| <b>Átmeneti otthonban töltött idő, hónapban</b> | <b>Gyakoriság</b> | <b>Gyakoriság aránya (%)</b> |
|---|-------------------|------------------------------|
| 1   | 2                 | 3,7                          |
| 2   | 1                 | 1,9                          |
| 3   | 4                 | 7,4                          |
| 4   | 5                 | 9,3                          |
| 6   | 4                 | 7,4                          |
| 8   | 6                 | 11,1                         |
| 9   | 2                 | 3,7                          |
| 10  | 3                 | 5,6                          |
| 11  | 1                 | 1,9                          |
| 12  | 8                 | 14,8                         |
| 14  | 1                 | 1,9                          |
| 15  | 3                 | 5,6                          |
| 18  | 2                 | 3,7                          |
| 20  | 4                 | 7,4                          |
| 21  | 1                 | 1,9                          |
| 24  | 1                 | 1,9                          |
| 25  | 1                 | 1,9                          |
| 30  | 2                 | 3,7                          |
| 41  | 1                 | 1,9                          |
| 48  | 1                 | 1,9                          |
| 96  | 1                 | 1,9                          |
| <b>A korábban otthonban lakók száma:</b>        | <b>54</b>         | <b>100,0</b>                 |
| Nem laktak még otthonban:                       | 71                |                              |
| N=125   |                   |                              |

Az eltöltött átlagos időtartam 14 hónap, és a családok 50 százaléka legalább 10 hónapig lakott már a jelenlegi elhelyezésüket megelőzően is otthonban. A legtöbben (8 család) 12 hónapot töltöttek az intézményekben. Vannak különlegesen hosszú átmeneti otthonban töltött időtartamok is.

A további válaszokból kiderült, hogy a lakók közel 10 százaléka már nem először lakott ugyanabban az intézményben. Kíváncsiak voltunk arra, hogy az ugyanabba az otthonba visszatérők mennyi idő után jelentkeznek ismét. A válaszok megoszlása 1997-2003 év között viszonylag egyenletes, egy év sem maradt ki, tehát minden évben egy-két korábbi lakó visszatért abba az otthonba, amelyben a kérdezés idején lakott. Nagyon érdekes lett volna információt kapni arról, hogy mi történt közben ezekkel a családokkal, mert évek teltek el (egy esetben hét év) a két befogadás között; erre azonban már nem terjedt ki a kutatás.

Az intézménytípus létrejötte óta küszködik a kiköltözés, szakzsargonnal élve a kigondozás problémájával. Valamennyi szakmai fórumon, rendezvényeken, konferenciákon felhívták a figyelmet az otthonok arra, hogy a befogadott családok helyzete nem oldható meg, ha nincsenek meg a kigondozás feltételei. A feltételek azonban magasabb szinten, társadalompolitikai eszközökkel teremthetők meg. Sajnos a „szociálpolitika” nem reagált a kérésre, és az egyes intézmények magukra maradtak ezzel a problémával. Néhány otthon saját erejéből szervezte meg a gondozás folytatását, illetve alternatív formáit. Utógondozást, kiléptető rendszereket hoztak létre, ami részben meg is osztotta a szakmát. Egyes vezetők véleménye szerint az utógondozás része a gondozási folyamatnak, mások szerint nem, az viszont tény, hogy központi finanszírozás erre a feladatra nincs. Ennek ellenére lassan, de növekszik a kiléptető lakások, utógondozási rendszerek száma. A szakmai ideológiák mellett azonban az intézményvezető innovatív szemlélete, menedzseri képessége, találékonysága és nem utolsósorban a személyes kapcsolatok játszanak döntő szerepet abban, hogy egy otthon vállalkozik-e erre a feladatra.

A jelenlegi átmeneti otthoni hálózatban hét intézmény működtet valamilyen formában kiléptető lakásokat. Ezek szerepe a gondozásban azért fontos, mert további lehetőséget

biztosít azoknak a családoknak, akik a lakhatásukat még nem tudták megoldani, a törvényes elhelyezési időt letöltötték, és képesek az önálló életre. Van olyan intézmény, amelyben nem csak így használják fel ezeket a lakásokat, hanem az egyes családokat az átmeneti otthon kihagyásával azonnal a „kiléptető” szintekre helyezik el. Így elkerülhetik az intézményi gondozás károsító hatásait. A kiléptető lakások egy része az intézmény tulajdonát képezi, más esetben az önkormányzat biztosítja, és van olyan lakás is, amelyet piaci feltételekkel bérelnék. A meglévő kiléptető lakások jelenleg egyszerre 34 családot tudnak befogadni. Az elhelyezés időtartama intézményenként változó, de általában nem számítják a törvényes gondozási időbe. Két intézménynek van többlépcsős (háromszintű) modellje, amelyben a különböző szintekre eltérő önállósággal rendelkező családokat helyeznek el.

Az otthonok a lakásokon kívül az utógondozás egyéb formáit is alkalmazzák, leggyakrabban természetbeni támogatást adnak. Ez magába foglalja a kiköltözéskor nyújtott segítséget: pl. bútorok, berendezések, ruhanemű, élelmiszer stb., de több otthonban vannak rendszeresen visszajáró családok, akik folyamatos támogatást kapnak. Pénzbeli segítséget csak néhány otthon tud nyújtani, ennek formái közé tartoznak: albérleti, lakás-felújítási és kamattörlesztési támogatás.

A kiköltöző családok rendszerszerű utánkövetését egyik intézmény sem tudja megszervezni. Néhány otthonban szükségét érzik, és szeretnék bevezetni, de a körülmények egyelőre nem teszik lehetővé. Elsősorban azért, mert nincs elegendő munkatársa az intézménynek ahhoz, hogy ezt a tevékenységet is el tudják végezni.

### **A gondozás hatékonysága, sikeressége, az intézmény működésének értékelése**

Az intézmények sikeres és hatékony működésének nincs objektív mérőeszköze. Meghatározott standardok hiányában az intézményvezetők a gondozás sikerességét szubjektív módon, személyes véleményüket megfogalmazva összegezték. A teljes körű felsorolás helyett példálódzó jelleggel mutatjuk be a legfontosabb szempontjaikat.

A vezetők akkor tartják sikeresnek a munkájukat, ha:

- a családok háttérét, kapcsolatait fel tudják térképezni, a családi konfliktusokat kezelik, a kapcsolatokat rendezik, és a családot egyesítik;
- az otthonban az anya és gyermeke előbbre tud lépni, kapnak valamiféle kapaszkodót a jövőre nézve;
- a család tagjainak sikerül rendszerességet és tervszerűséget kialakítani a mindennapi életükben (gyermek iskolába jár, és jól tanul), tevékenyen intézik a dolgaikat;
- növekszik a családok önbecsülése, önállósága, önálló ügyintézési képessége;
- a család elégedett, a szülők és gyermekek jól érzik magukat az intézményben;
- a szülők munkahelyet találnak;
- az otthontalan család helyzete nem romlik tovább, az intézményi hospitalizálódást meg tudják akadályozni (több intézményvezető véleménye szerint ehhez minél rövidebb gondozási időre van szükség);
- a család élethelyzete javul, a bekerüléskor fennálló problémák csökkennek vagy megoldódnak (az egyik leggyakrabban előforduló probléma az otthontalanság, annak végleges megoldása azonban elég ritka, ezért azt az intézményvezetők többnyire nem sorolják fel a sikeres munkavégzés eredményeként);
- kiléptető lakásokat működtetnek, a családok átkerülnek a kiléptető otthonba, mert megfelelnek a felvételi követelményeknek;
- biztonságosan kerülnek kihelyezésre, együtt marad a család, és nem kerülnek rosszabb helyzetbe, akár másik intézménybe, akár albérletbe költöznek;
- a szociális bérlakáshoz jutott családok fenntartják a lakást, és a gyermekek nem kallódnak el, alkalmassá válnak az önálló életre;
- a családok nem kerülnek vissza a rendszerbe a kiköltözést követő néhány hónapot követően sem;
- a kiköltözés után a család önként visszajár az intézménybe, és bizalommal fordul az otthon munkatársaihoz;
- a visszajelzések alapján a család élethelyzete javul;
- az intézményben dolgozók közérzete jó;
- a kollégák megfelelő szakmai felkészültséggel rendelkeznek;
- az intézményvezetőjének és munkatársainak tervei vannak a jövőre nézve;

- jó kapcsolatot építenek ki, és eredményesen tárgyalnak az önkormányzattal, annak intézményeivel, pl. a gyermekjóléti szolgálattal;

Az otthonban lakókkal is értékeltettük az intézményben folyó munka hatékonyságát. Azt az öt dolgot kellett megjelölniük, amelyek a legnagyobb segítséget nyújtják számukra az otthonban.

A 8. sz. táblázatban összevontuk a hasonló tartalmú válaszokat.

#### 8. sz. tábla

| A legnagyobb segítség az<br>otthontól | Az összes említés<br>száma | Az összes említés<br>aránya (%) |
|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| olcsó lakhatás, elhelyezés            | 136                        | 26,2                            |
| jogi tanácsadás, ügyintézés           | 118                        | 22,7                            |
| gyermeknevelés, gondozás              | 74                         | 14,2                            |
| Munkahelykeresés                      | 41                         | 7,9                             |
| olcsó étkezés                         | 32                         | 6,2                             |
| kapcsolatok rendezése                 | 29                         | 5,6                             |
| egészségügyi ellátás                  | 25                         | 4,8                             |
| albérléskeresés, lakáspályázat        | 24                         | 4,6                             |
| pszichológiai segítség                | 23                         | 4,4                             |
| életvezetési tanácsok                 | 14                         | 2,7                             |
| Egyéb                                 | 3                          | 0,6                             |
| Előtakarékosság                       | 1                          | 0,2                             |
|                                       |                            |                                 |

A szülők az olcsó lakhatást tartják a legfontosabb segítségnek (106 család), a lakók 86 százaléka említi első helyen. Ez nem meglepő, az azonban már kissé váratlan, hogy a perspektivikus lakhatási megoldásokhoz történő segítségnyújtásra sokkal kevesebben utalnak. Ha a válaszok közül azokat összesítjük, amelyek az elhelyezést, a biztonságos „fedelet” jelentik, akkor még nagyobb a különbség. Egyértelműen láthatóvá válik, amit már korábban is leírtunk: a szülők azt érzik a legnagyobb segítségnek, hogy a család elhelyezése megoldódott. Ez a legfontosabb a számukra. A jogi tanácsadás és ügyintézés került a második helyre, ami az

intézményvezetők szerint is gyakran szerepel a gondozási szerződésekben. Saját rangsorolásukban azonban ez lényegesen kisebb fontosságú, és sok egyéb dolog megelőzi. A lakók általi gyakori említés arra utal: nagy jelentőséget tulajdonítanak annak, hogy problémáik megoldásához jogász segítségét vehetik igénybe.

A gyermekgondozásban, gyermeknevelésben nyújtott segítség több elemből tevődik össze. Tartalmazza a gyermek tanulásához nyújtott segítség mellett a csecsemőgondozás „megtanítását”, a belső bölcsődét és belső óvodát, valamint a gyermekfelügyeletet is. A munkahelykeresésben való támogatás szerepe körülbelül azonos értékelést kapott az intézmények és a lakók részéről. Valamennyien nagy fontosságot tulajdonítanak a munkának, és a munkával szerzett jövedelemnek. Ötödikként a lakók az olcsó étkezés lehetőségét emelték ki. Ez nagyon érthető, hiszen a családok a jövedelmükből a legtöbb pénzt az étkezésre fordítják. Így egyáltalán nem váratlan, hogy az ebben nyújtott támogatást nagyra értékelik. A legmeglepőbb a válaszokat tekintve az, hogy az előtakarékosságot mindössze egyetlen lakó véli segítségnek. Az intézményvezetők ezt a legfontosabb célok között említik, mint ami az önálló élet lehetőségét hivatott megteremteni. A lakók válasza azt tükrözi, hogy nekik erről teljesen eltérő véleményük van.

A kapcsolatok rendezésében kapott segítséget is elég sok, 29 család említi. Többször fordul elő, mint a lakáspályázat és az albérletkeresés együtt. Ebből arra lehet következtetni, hogy a családok is megértették, mennyire fontos, és a jövőt tekintve talán több esélyt jelent a számukra, ha inkább a személyes kapcsolatokban keresnek támogatókat, semmint hogy a reménytelen lakáspályázatokra várnak, vagy a drága albérleteket keresik.

### **A családok átmeneti otthona mint a gyermekvédelmi rendszer egyik intézménye**

Az otthonok szakmai tevékenységének értékelésekor az intézményvezetők a sikerek mellett számos nehézségre ráirányították a figyelmünket. Az alábbiakban az interjúk készítése során leggyakrabban említett, illetve legfontosabb problémákat és javaslatokat ismertetjük.

*Mire alkalmas, és mire nem alkalmas a családok átmeneti otthona?*

A családok átmeneti otthona nem alkalmas a szociális alapokon nyugvó, állami lakáspolitikai hiányainak pótlására. Sajnálatos módon évek óta kénytelen ezt a feladatot ellátni, természetesen sikertelenül. Emiatt gyakran épp azok a családok szorulnak ki az ellátásból, akik számára létrejöttek az otthonok. A váratlanul nehéz helyzetbe, krízisbe került családok azonnali elhelyezésére ugyanis többnyire nincs lehetőség, mert a CSÁO-k állandóan telt házzal működnek. A krízishelyzet kezelésére specializálódott egyetlen fővárosi otthon fennmaradása bizonytalan, működési engedélyük ez év végén lejár. *[Az otthon működését további egy évvel, azaz 2005. december 31-éig meghosszabbították. Sem a krízisotthon működésének feltételei, sem a fővárosi ellátás helyzete ebben a vonatkozásban nem változott a tanulmány megszületése óta. - P.G.]* Az átmeneti lakhatási probléma és a krízishelyzet eseti jellegű, és nem azonos az otthontalansággal, a hajléktalansággal.

Jelenleg a családok átmeneti otthonára vonatkozó rendelkezéseket a gyermekvédelmi törvény szabályozza, de a problémák jelentős része a hajléktalansággal függ össze. Azzal, hogy a Gyvt. szabályozása alá került a CSÁO, előtérbe került a gyermekek védelme, és jobb lett a finanszírozás, amely magasabb színvonalú ellátás biztosítását teszi lehetővé. A lakhatás és a hajléktalanság problémája azonban így kikerült a látókörből. Sajnos másfél év alatt nem lehet a családok lakhatási gondjait megoldani. Így az átmeneti intézményből ritkán lehet sikeresen kigondozni családokat.

A családok átmeneti otthona valóban csak átmeneti ideig tartó segítségnyújtásra alkalmas. Azok az esetkezelések eredményesek, amikor a család jól kondicionált és motivált a saját helyzetének rendezésére. Az olyan családok esetében, akiknél az önálló lakhatásra való erőgyűjtés a cél, nagyon gyakran felesleges ez az intézményi forma, hatékonyabb volna a „külső lakás” megteremtése. Az otthonok a különböző okok miatt bekerült családok együttes kezelésére sem igazán alkalmasak. Szükség lenne az igények szerinti differenciálódásra.

Az átmeneti otthonok több éves működése alapján kijelenthető, hogy a kis létszámú otthonokban eredményesebben lehet felkészíteni a családokat a társadalmi reintegrációra. A nagy létszámú intézmény a családok gondozását is nehezítheti.

Néhány intézményvezető szerint szükséges lenne az átmeneti otthonok feladatainak pontosabb meghatározása.

#### *Az egymásra épülő szociális ellátási rendszer hiánya*

A legnagyobb probléma, hogy a szociális ellátásnak ez a területe nem működik rendszerszerűen. Egymásra épülő, lépcsőzetes ellátási formákra és intézményrendszerre lenne szükség. Az egyes ellátási formáknak egymáshoz kellene kapcsolódniuk. Az ellátórendszernek jelenleg nincs folytatása. Ennek következtében szétesnek a családok, kilátástalanság, elszegényedés jellemzi a sorsukat. Csak addig vannak biztonságban, amíg intézményben élnek, ugyanakkor a hosszú bentlakás a család sérüléséhez, hospitalizációhoz vezet.

Tovább kell építeni, bővíteni a szociális ellátási rendszert, a családok sorsa e nélkül nem oldódik meg. A talajt vesztett, intézményi életre szocializálódott családok később csak lépcsőfokonként nyerhetik vissza képességüket az önálló életre. További segítségre, utógondozásra van szükségük. Támogatni kell őket olyan életvitel kialakításában, hogy megőrizhessék a lakásukat, ne halmozzanak fel díjhátralékot. Ennek feltétele természetesen a megélhetést biztosító jövedelem.

Az átmeneti otthonok jelenlegi alkalmazási módjuk szerint átmenetileg biztosítják a gyermekek alapellátását, de sajnos nem egyszer a szakellátásba kerülés előszobájaként működnek. Ennek a helyzetnek a megváltoztatására szintén csak az egymáshoz kapcsolódó, egymást kiegészítő ellátások lehetnek képesek.

#### *Lakásproblémák*

Súlyos probléma a szociális bérlakások hiánya. Ez olyan feladatokat ró az átmeneti otthonokra, amelyek meghaladják a lehetőségeiket, illetve amelyek megoldásához nem

kapnak megfelelő eszközöket és forrásokat. A normatív támogatás nem teszi lehetővé, hogy a kilépés módozatait megtervezze és megvalósítsa az intézmény, de még a pályázati rendszerben sincs erre elég lehetőség. Szélesebb körű támogatási formákra, a kilépési rendszert fejlesztésére, a kiléptetés hatékonyabb támogatására és alacsony rezsijű lakásokra lenne szükség. Olyan kiléptető lakásokat kellene biztosítani, amelyek független, önálló otthonként működtetnének, a normatív támogatás igénybe vételével, mert akkor a jelenleginél nagyobb segítséget tudnának nyújtani a családoknak.

Több intézményvezető véleménye a magas túljelentkezés ellenére az, hogy elsősorban nem a CSÁO-k számát kellene növelni. Helyette a törekvéseknek a prevencióra kellene irányulnia, valamint arra, hogy a családok vándorlása ne legyen szükségszerű, és a jól működő családok kisebb, de önálló lakásokhoz juthassanak, amelyek fenntartását az igényeknek megfelelő – idővel csökkenő – támogatással biztosítanák.

#### *Az egyszülős családok nehézségei*

Az „anyaotthonok” vezetői szerint az egyedül maradt anyák helyzete kilátástalanabb, mint a kétszülős családoké. Különösen nehéz, ha nincs mellettük rokon, baráti segítő közösség; ilyen körülmények között az egyszülős családok nehezen tudnak önálló életvitelt kialakítani. Többszörös a hátrányuk a munka világában, és a lakhatás megteremtésében, valamint a szülői szerepek egy személyben történő betöltésében.

#### *A teljes körű ellátás hospitalizációs hatásai*

Az intézményvezetők többsége jelzi, hogy problémát jelent az a szabályozás, amely teljes körű ellátást ír elő a gyermekek számára. A teljes körű ellátás kötelezővé tétele

értelmezhetetlen és elfogadhatatlan, helyette szükség szerinti ellátási kötelezettséget javasolnak. Az átmeneti gondozás keretében jelentős különbség van a gyermekek átmeneti otthona és a családok átmeneti otthona között.

Teljes ellátási kötelezettséget csak a GYÁO-ban élő gyermekek esetében kellene megállapítani, a CSÁO-ban elsősorban a családokat kell erősíteni. A törvény által előírt teljes körű ellátás azért is indokolatlan, mert csökkentheti a családok motivációját a kikerülés elérésére. Nem célszerű tovább hospitalizálni az átmeneti otthonokban élő családokat. A teljes körű ellátás nyújtása nem életszerű, nem segít a családok önerejének fokozásában, hanem ellenkezőleg, életképtelenné tesz. Ezért az intézmények gyakran szakmai okok miatt jogszabályszegésre kényszerülnek.

Sajnos előfordul, hogy a gyermekek számára az átmeneti otthon jelenti a családi otthont, és szinte feloldódnak a határok a család és intézmény között. Például a bántalmazás miatt bekerülő anyák nem értik, miért kell a gyermekeik részére nevelési, „macis” fejlesztési tervet készíteni. Az jó, hogy előtérbe helyezik a gyermeket, de amíg a család helyzete nincs rendezve, amíg nem oldódnak meg a problémái, addig a gyermek is bizonytalan helyzetű. A családok autonómiáját kell növelni, erősíteni, és nem fordítva.

### *A foglalkoztatási probléma*

A krízis fogalomkörébe tartozik a foglalkoztatási krízis is. A munkához jutott szülők fele „feketén” dolgozik, biztonság és garancia nélkül. Az egyedülálló anyák helyzete még ennél is rosszabb. A Munkaügyi Központokon keresztül olyan támogatási formákat kellene létrehozni, amelyekkel a munkaadókat érdekeltté teszik a gyermekes anyák foglalkoztatásában.

Két intézményben is tervezik, hogy az egyedülálló anyák részére számítógép-kezelői tanfolyamot szerveznek. Ezzel az anyák elhelyezkedését próbálják elősegíteni, de több

intézmény foglalkozik a lakók munkaerő-piaci helyzetének képzések útján történő javításával. Az önálló életvitel kialakításának alapfeltétele a foglalkoztatás problémájának a megoldása.

### *Együttműködés*

A családok átmeneti otthonainak munkáját szakmaközi és intézményi együttműködéssel lehetne eredményesebbé tenni. A törvény elvárásai nem teljesülnek abban a vonatkozásban, hogy az intézmények összedolgozva, egymást tájékoztatva segítenék a családokat. Jelenleg nincs folyamatosság a gondozásban. Az egyes intézmények örülnek, ha megszabadulnak egy-egy problémásabb esettől. A törvény az átmeneti otthonok számára a kereteket megteremtette, az egyes intézmények működése a falakon belül a személyzettől függ. A törvényben hangsúlyosabbá kellene tenni az intézmények közötti „kötelező” együttműködést. Van olyan intézményvezető, aki kiemelte saját kerületében az intézmények és a szakemberek jó együttműködését, amely példaértékű lehet a többi kerület számára.

Néhány intézményvezető szerint nem volt szerencsés a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálat szétválasztása, komplex intézményrendszerre lenne szükség az összetett problémák kezelésére. A gyermekjóléti szolgálat sokszor radikálisan reagál a problémákra, ezért a családok menekülnek, vándorolnak, félnek a „hatóságtól”, attól tartanak, hogy elveszik tőlük a gyermekeket. Ennek az a következménye, hogy a társadalomból még nagyobb mértékben kirekesztődnek ezek a családok.

### *A szociális szakemberek problémái*

Szociális szakképzés az országban már számtalan felsőoktatási intézményben folyik. Több intézményvezető tapasztalatai szerint a képzésből kikerülő fiatal szakemberek nem mindig alkalmasak és felkészültek arra, hogy nehéz helyzetű, sokproblémás családokkal foglalkozzanak. A fiatalokat jobban fel kellene készíteni a pálya nehézségeire, és csak érett,

egészséges személyiségű embereket kellene erre a szakmára képezni. A szociális munkásokat többre kellene becsülni, értékelni. Szükség lenne a szakma érdekérvényesítési fórumainak a bővítésére. Két vezető tett említést arról, hogy önkéntesek dolgoznak az intézményében, ami arra enged következtetni, hogy Magyarországon, vagy ebben az ellátási formában még nem honosodott meg a civil személyek részvétele.

Az intézményvezetők a mentális gondozás megerősítését fontosnak tartják. A lakók és az intézmény között gyakran keletkezik érdekkonfliktus. Az intézmény bizonyos viselkedésformákat kénytelen szankcionálni, ezzel gyakran megnehezíti, vagy éppen lehetetlenné teszi az őszinte, bizalmas kapcsolat kialakulását, ami pedig feltétele lenne a valóban hatékony segítségnyújtásnak. A családgondozók időnként „börtönőri” szerepre kényszerülnek, miközben „pszichológusnak” is kellene lenniük. A kettő együtt nehezen valósítható meg. A feszültségek feloldása, a gondozás szakmai színvonalának javítása érdekében szükséges lenne adekvát képzéseket és tréningeket szervezni a személyzet és a gondozottak részére egyaránt. Végezetül az egyik otthonvezető kiemelte, hogy a gondozás folyamatában a személyességnek, az őszinteségnek nagyon nagy szerepe van. Az intézményében a legfontosabb elvek közé sorolják, hogy adott esetben be kell ismerni hibáikat, tévedéseiket, ettől válik hitelessé a segítő.

#### *Bántalmazott családok speciális problémái*

Az egyik, elsősorban bántalmazott családokkal foglalkozó intézmény vezetőjének véleménye szerint nagy a látencia a bántalmazott családok számában. Ha a bántalmazónak felsőfokú végzettsége van, akkor óvatosságból, ha pedig nagyon erőszakos, brutális, akkor a félelem miatt nem működik megfelelően a jelzőrendszer. Különösen vidéki, kis településről érkezett családok esetében tapasztaltak ilyen problémákat. Sokszor a bántalmazott családtagok sem mernek változtatni a helyzetükön, mert nincsenek olyan intézmények, ahol bármikor be tudnák fogadni őket. Az anyaoththonokban mindig teltház van, esetenként hónapokat kell várni a bekerülésre. Szükség lenne regionális krízisközpontokra, legalább megyei szinten. Akkor

derülhetne fény arra, hogy a valóságban hány családból menekülnének el a bántalmazás elől, ha a bántalmazottaknak lenne hová menniük.

A távolságtartás törvényét is akkor lehet majd alkalmazni, ha a családok szükség esetén megfelelő elhelyezést és védelmet kaphatnak. Intézményi háttér nélkül ez a társadalmi probléma nem kezelhető. Az intézményvezetők véleménye szerint a bántalmazó megbírságolása helyett eredményesebb lenne a családok védelmét szolgáló koncepció és családterápia alkalmazása.

## **Összegzés**

A vezetői interjúkban és a kérdőívekben még számos kérdést feltettünk, amelyekkel terjedelmi okok miatt ebben a tanulmányban nincs lehetőségünk foglalkozni. Kutatási beszámolónkban részletesen az átmeneti otthonok jelenlegi helyzetét vizsgáltuk, és az általunk legfontosabbnak vélt információkat gyűjtöttük össze.

Budapesten tizenhét családok átmeneti otthona működik, amelyeknek egy része teljes (kétszülős) családokat is be tud fogadni, de néhány közülük csak anyaothton. Az otthonok működtetése megoszlik a civil szervezetek és az állami (önkormányzati) intézmények között. Az átmeneti otthonok nagyon fontos szükségleteket elégítenek ki, és az igények messze meghaladják a meglévő kapacitásokat.

Jelenleg a szükségletek megoszlása nem pontosan ismert, ezért nem tudható, hogy az anyaothtonok és a teljes családokat befogadó otthonok aránya megfelelő-e.

Az otthonokba fővárosi és vidéki illetőségű, valamint lakcím nélküli, túlnyomó részben otthontalan családok nyernek elhelyezést. Az intézmények egy része csak a budapestieket fogadja be, de a legtöbb otthonban ez nem kizárólagos felvételi szempont. A felvételre jelentkező szülők életkora nagyon széles korszávot ölel át, 14 évestől 54 évesig.

A családok túlnyomó része szegény. Jövedelmük a lakhatás és a megélhetés költségeit nem fedezi. Kevés közöttük a munkanélküli, de a munkájuk alacsony bérű és több mint fele

részben nem bejelentett, bizonytalan. Az egyedülálló szülők, ritka kivételtől eltekintve, nők, nagyobb részben nem dolgoznak, hanem a gyermekek után járó támogatásból élnek. A legtöbb szülő egy vagy két gyermekkel lakik az otthonban, de akadnak nagyobb családok is. A családok több gyermekkel rendelkeznek, mint ahánnyal az otthonokban együtt élnek. Az otthonokban lakó gyermekek életkora 0-21 év között van, több mint 90 százalékuk 14 év alatti.

A családok többsége tartósan otthontalan, kapcsolataik szűk körűek. Rokonoktól, barátoktól általában nem várhatnak hatékony segítséget.

A szakemberek az otthonokban folyó intenzív gondozás ellenére sem tudják az otthontalanságot felszámolni, mert ehhez nincsenek eszközeik, és a gondozási idő lejártával a támogatásnak nincs folytatása. Néhány otthon saját maga tesz kísérletet arra, hogy a családok elhelyezését kiléptető rendszerrel vagy kiléptető lakásokkal oldja meg. A családok egy része azonban az átmeneti otthonokban marad, vagy egy idő után visszakerül ebbe az ellátási formába. A családok közel fele tartozik ebbe a csoportba. Ők esetenként folyamatosan, vagy megszakításokkal „vándorolnak” az intézményekben. Ezek a családok tulajdonképpen hajléktalanok.

A szülők a családok átmeneti otthonaiba a „gyermek jogán” kerülnek be, mivel az intézmény a gyermekvédelem rendszeréhez tartozik. Az elhelyezés célja a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése vagy megszüntetése, emiatt nagy figyelmet fordít a gyermekek fejlődésére. Hipotézisünkben azt feltételeztük, hogy a gyermekek jogai sérülnek. A gyermekvédelmi törvény értelmében a gyermeknek joga van az egészséges fejlődéshez. Biztosítani kell számára a testi, értelmi és érzelmi fejlődés lehetőségét, és a szülővel való együtt maradást. Az átmeneti otthon garantálja, hogy a gyermek ne szakadjon el a szülőjétől, és nevelkedése, fejlődése családja körében (is) történhessen. Az egészséges fejlődésnek azonban további feltételei vannak, amelyek hiánya esetén a fejlődés akadályozott, súlyosabb esetben betegségek kialakulásához vezethet. Ezek közül a fejlődést károsító környezeti hatások közül jó néhány megtalálható az átmeneti otthonban lakó családok életében, és

különösen azokéban, amelyek nem tudnak „megfelelő időben” kilépni a rendszerből, „vándorolnak”.

A családok életéből szinte teljesen hiányzik az állandóság. Az átmeneti otthonokba a szomszédok, nem ritkán a szobatársak nem egyszerre költöznek be, és nem azonos ideig maradnak. A kialakult közösségi kapcsolatok megszakadnak. A gyermekek számára még súlyosabb következményekkel járnak az óvodai, iskolai váltások, amelyek során egyre újabb környezethez, új közösségekhez kell alkalmazkodniuk. Az egyes otthonok működése és szolgáltatásai nagyon különbözőek, ez a személyes kapcsolatok gyakori változása mellett további terhet jelent a családoknak. Az otthonok tárgyi feltételei szélsőségesen eltérnek egymástól, (alapterület, helyiségek, felszereltség,) és a szolgáltatásaik is különfélék. Egyes intézményekben belső bölcsőde és óvoda, tanulószoba, fejlesztő pedagógus segíti a gyermekek nevelését, míg másutt ezek hiányoznak. Az otthonok eltérő szokásai, értékrendje sok esetben egészen közvetlenül hat a gyermekekre is. (Például: házirendben szereplő korlátozások.)

Az otthonba költöző család korábbi életritmusa, szokásrendszere átalakul. A szülők olyan elvárásokkal találkoznak, amelyeknek nem minden esetben tudnak megfelelni, elbizonytalanodnak. A szerepében bizonytalan, hospitalizálódó szülő a gyermek gondozásával, nevelésével járó felelősséget sem tudja teljes körűen ellátni. A szülő és az intézmény között a gyermek gondozását és nevelését érintő kérdésekben konfliktusok keletkezhetnek. A „beavatkozás” miatti feszültségek károsítóan hathatnak a szülő-gyermek kapcsolat alakulására is, megnehezíthetik a gyermek identitásának kialakulását, a családi szocializációt. A család külső, rokoni, baráti kapcsolatai általában eleve szűkösek, a kapcsolattartás lehetőségei az egyes intézményekben eltérőek, és az otthonok nem egyforma hangsúlyt fektetnek erre. Az elhelyezett családokkal szembeni előítéletesség, diszkrimináció a gyermekintézményekben is előfordul, gyakori színterei: a bölcsődék, óvodák illetve iskolák, és a megkülönböztetés nemcsak a szülőkkel szemben nyilvánul meg, hanem sajnos nem egy esetben a gyermekek az elszenvedői.

A felsorolt negatív hatások miatt fennáll a veszélye annak, hogy az átmeneti otthonokban élő gyermekek egészséges fejlődéshez való joga sérül.

Az otthonokban szakképzett személyzet dolgozik, tevékenységük alapelveit, szakmai programjaikat az a célkitűzés határozza meg, hogy elősegítsék a befogadott családok sorsának rendezését, elsősorban otthontalanságuk megszüntetését. Az intézmények működésében minden esetben fellelhetők egyedi sajátosságok, jó ötletek, megoldások, és természetesen problémák is. Céljaik elérését, munkájuk hatékonyságát a szociálpolitika, elsődlegesen a lakáspolitikai és a foglalkoztatáspolitikai, valamint az ellátórendszer struktúrája befolyásolja. Az otthonok nem rendelkeznek kellő súllyal ahhoz, hogy hatással legyenek ezek alakítására, de ez nem jelenti azt, hogy az egyes intézmények ne törekednének arra, hogy jobban szolgálják a családok érdekeit.

Az alábbi javaslatokat az intézmények véleményei és ötletei, valamint a kutatás tapasztalatai alapján állítottuk össze:

- Szükség van a szakmai dilemmák kibeszélésére teret adó rendszeres találkozásokra, vitákra. ( Az NCsSzI részéről már több ízben történt ilyen célú kezdeményezés, biztosítani kell a folytatását és állandó kereteit.) A problémák feltárását további kutatási pályázatok kiírásával lehetne elősegíteni.
- Lehetővé kell tenni, hogy az átmeneti otthonok szakmai kérdéseiről szóló külföldi szakirodalom magyar nyelven is hozzáférhető legyen, ösztönözni kell a területen dolgozókat a tapasztalataik leírására.
- Nélkülözhetetlen a szakmai normák kialakítása: pl. felvétel, gondozási szerződés, szankció-rendszerek, utógondozás stb. Mindenekelőtt meg kellene keresni azokat az eszközöket, amelyekkel csökkenthető a családok kiszolgáltatottsága, növelhető az autonómia és a függetlenség. Szükség van módszertani kísérletek, modellek kidolgozására és kipróbálására. Hasznos volna a megszerzett külföldi tapasztalatok széles körben történő ismertetése is.
- Olyan akkreditált szakmai képzéseket, továbbképzéseket kellene szervezni, amelyek ennek az ellátási formának a kérdéseit dolgozzák fel.

- Elő kell segíteni egy olyan minőségfejlesztési rendszer kidolgozását, amellyel az intézmények tevékenységének hatékonysága, eredményessége mérhetővé, értékelhetővé válik.
- Az adatkezelés és adatszolgáltatás javítása érdekében létre kellene hozni az intézmények egységes nyilvántartási rendszerét.
- A gyermekvédelmi rendszer intézményei közötti kooperáció a gyakorlatban nem megfelelően valósul meg, részletesebben ki kellene dolgozni az együttműködés, a kapcsolattartás formáit.
- Új intézmények létrehozását, működési engedélyek kiadását közösségi terek kialakításának feltételéhez kellene kötni, például: kert vagy udvar, gyermekjátszó helyiség, a látogatás helye stb. Meg kell határozni az elhelyezés normáit abban a tekintetben is, hogy egy személyre mekkora lakóteret szükséges biztosítani az intézménynek.
- Az eredményes gondozás feltétele a családok kiléptetésének biztosítása. Ki kell dolgozni ennek a rendszerét, és hozzá kell rendelni a végrehajtó intézményeket és a szükséges forrásokat.
- Meg kellene vizsgálni, hogy a már kialakult profillal rendelkező, valamint az adott klienskör ellátására koncentrálnó intézményi hálózathoz létre tud-e jönni az egymás szolgáltatásait kiegészítő ellátórendszer.
- Prevenciós intézkedések alkalmazásával meg kellene előzni a családok otthontalanná válását. A különböző lakhatási módok megőrzésének támogatása mellett a rászoruló családokat még az otthonuk elvesztése előtt intenzív családgondozásban kellene részesíteni (háztartás-gazdálkodás, adósságkezelés, gyermekfelügyelet stb.).
- A családok átmeneti otthona számára a gyermekek teljes körű ellátásának biztosítását a 15/ 1998. NM rendelet írja elő. Ezzel szemben az 1997. évi XXXI. törvény 51§. 3. d.) szerint „segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez.”. Valamennyi megkérdezett intézmény vezetője egyetért abban, hogy a családok számára sokkal hasznosabb a gyermekek ellátásában való segítségnyújtás, mint a feladat átvállalása. A szakemberek javasolják a törvény végrehajtási utasításának módosítását.

A tanulmány által feltárt információk, következtetések és megállapítások nem hoztak felszínre eddig nem ismert tényeket és összefüggéseket. Egy-egy intézmény azonban „csak” a saját tapasztalatainak van teljesen birtokában. Arról azonban, hogy a budapesti átmeneti otthonok rendszere a valóságban hogyan működik, milyen adatok jellemzik, és a kliensek hogyan élik meg a róluk való gondoskodást, mi a véleményük az otthonokban lakó családoknak, csak egy átfogó kutatás adhatott betekintést. Az elvégzett kutatással a budapesti intézmények működéséről kaptunk képet, amely valószínűleg még mindig nem teljes.

A kutatás megállapításait nem lehet kiterjeszteni a vidéki otthonokra. A családok átmeneti otthona országos rendszerét csak egy az összes intézményre kiterjedő vizsgálat nyomán ismerhetnénk meg.

Köszönetet mondunk az együttműködő otthonok vezetőinek és munkatársainak, valamint a kérdőíveket kitöltő családoknak. Közreműködésük tette lehetővé a kutatás megvalósulását.