

ΕΓΓΕΝΕΙΣ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ - ΠΡΟΝΟΙΑΣ: ΑΣΤΕΓΟΙ

Ανδρέας Απ. Σόλιας¹
Dr Νίκος Ε. Δέγλερης²

Η έλλειψη στέγης, ως κατάσταση παροδική ή μόνιμη, αποτελεί πολυσύνθετο πρόβλημα και δεν είναι ευδιάκριτο αν πρόκειται για απία, αποτέλεσμα ή ανατροφοδότηση της ατομικής και κοινωνικής παθολογίας.

Εγείρονται εμπόδια στην πρόσβαση υπηρεσιών από τα άτομα που έχουν ανάγκη βοήθειας και αφορούν τη μη έγκαιρη επίλυση του προβλήματος το διάστημα που η προοπτική απώλειας της στέγης διαφαινόταν απειλητική. Η αναποτελεσματικότητα στις εκκλήσεις και την αναζήτηση βοήθειας για να εμποδιστεί η έξωση, στη συνέχεια η ζωή στο δρόμο ενισχύουν την παθητικότητα, την έλλειψη ενδιαφέροντος και ελπίδας (επένδυσης για μακροπρόθεσμες λύσεις) σε συνδυασμό με την επιτακτική παρουσία αναγκών διαβίωσης που ζητούν άμεση εκπλήρωση, ενώ αποφεύγεται η εμπλοκή σε διαδικασία βοήθειας όταν το αποτέλεσμα είναι αμφίβολο.

Από την αρχή λειτουργίας του περιφερειακού τμήματος Πειραιά του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού, μεγάλος αριθμός περιστατικών που απευθύνονταν στην Κοινωνική Υπηρεσία, είχαν άμεσο ή έμμεσο αίτημα την υποστήριξη με απώτερο σκοπό την εμποδιστή έξωσης (ποσοστό 29,4%) και από αυτούς ποσοστό 70,6% ζούσαν κάτω από κακές συνθήκες διαβίωσης. Το αίτημα αυτό διατυπωνόταν είτε με τη μορφή οικονομικής ενίσχυσης, είτε ενίσχυσης σε είδος (δέματα τροφίμων) με σκοπό την υποστήριξη του οικογενειακού προϋπολογισμού ώστε να ανταπεξέλθουν στην υποχρέωση καταβολής του ενοικίου. Πολλοί είχαν συσσωρευμένες οφειλές ενοικίων προς τους ιδιοκτήτες. Μεγάλος αριθμός εξώσεων δεν πραγματοποιήθηκε είτε λόγω «κατανόησης» του ιδιοκτήτη για την κατάσταση ένδειας του οφειλέτη (συνήθως για πολυμελείς ή μονογονεϊκές οικογένειες), είτε λόγω αποφυγής της εμπλοκής με τις χρονοβόρες και πολυδάπανες διαδικασίες εκδίκασης της εξώσης είτε τέλος το μόνο που συντηρούσε στεγασμένο το άτομο ή την οικογένεια ήταν η δυσκίνητη διαδικασία εκδίκασης της υπόθεσης (μέχρι το 1999 απαιτούνταν 8-9 μήνες) και κατά μέσον όρο ένας ακόμα μήνας για να καθαρογραφεί η απόφαση ώστε να είναι εκτελεστή.

Παρόλο που οι περισσότερες από αυτές τις οικογένειες διέμεναν υπό συνθήκες μη επαρκούς στέγασης (παλαιά σπίτια σε κακή έως άθλια κατάσταση χωρίς θέρμανση και πολλές φορές χωρίς παροχή ρεύματος που είχε διακοπεί λόγω οφειλής προς την εταιρεία ηλεκτρισμού), οι υπό έξωση κατέβαλλαν αγωνιώδεις προσπάθειες για την παραμονή τους σε αυτά κυρίως λόγω του χαμηλού ενοικίου που πλήρωναν. Υπεισέρχονταν όμως και παράγοντες όπως δεσμοί με τη γειτονιά η οποία

1. Κοινωνικός λειτουργός Περ. Τμήματος Πειραιώς Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού.
2. Ψυχίατρος, Υπηρεσία Κοινωνικής Ψυχιατρικής Πειραιά

λειτουργούσε υποστηρικτικά, η σταθερότητα που προσφέρει η μακρόχρονη διαβίωση σ' ένα χώρο, όσο ανεπαρκής κι αν είναι αυτός, η αποφυγή του τραυματικού αισθήματος της έξωσης.

Η έλλειψη στέγης συνιστά έναν ισχυρό αποσταθεροποιητικό παράγοντα και αποτελεί, σχεδόν πάντα, επιτέγασμα σειράς προβλημάτων που σχετίζονται με την απώλεια εργασίας, προβλήματα υγείας (σωματικής ή ψυχικής), απώλεια οικογενειακών και κοινωνικών δεσμών κ.ά. Το άτομο υφίσταται το τραυματικό βίωμα της έξωσης που πέρα από την αβεβαιότητα του «πού θα πάω» χάνει προσωπικά του αντικείμενα (έπιπλα, ρούχα) που συνήθως αποτελούν και τη μοναδική του περιουσία που συνήθως «μένουν» στον ιδιοκτήτη ως αντίκρισμα των οφειλών του.

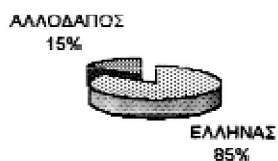
Οι άστεγοι που προσήλθαν στην Κοινωνική Υπηρεσία του Ε.Ε.Σ. για να εξυπηρετηθούν το διάστημα από Φεβρουάριο 1999 έως Φεβρουάριο 2002, ήταν το 27,44% στο σύνολο των περιστατικών (257 άτομα). Στον αριθμό αυτό δεν περιλαμβάνονται άστεγοι που εξυπηρετήθηκαν άμεσα κατά τη διάρκεια της «δουλειάς στο δρόμο» (*street work*), ούτε εμφανίζεται η συχνότητα προσέλευσής τους στην Κοινωνική Υπηρεσία.

Οι πίνακες με τα ποσοστά που παρατίθενται στη συνέχεια εξάγονται από 107 ερωτηματολόγια (Φεβρουάριος 1999 - Φεβρουάριος 2002) τα οποία συμπληρώνουν άστεγοι που προσέρχονται στα γραφεία του ΕΕΣ για να λάβουν βοήθεια. Η συμπλήρωσή τους γινόταν μόνο από όσους το επιθυμούσαν και σκοπός μας ήταν να καταγράψουμε τις ανάγκες των αστέγων που ζουν στην ευρύτερη περιοχή του Πειραιά. Λαμβάνονταν υπ' όψιν οι ιδιαίτερες ανάγκες τους που σχετίζονται με το αίσθημα ασφάλειας που τους παρείχε ο χώρος του Ερυθρού Σταυρού και η σχέση τους με τον κοινωνικό λειτουργό με συνέπεια σε πολλές περιπτώσεις να μην χορηγείται το ερωτηματολόγιο για συμπλήρωση ή να δίνεται μετά από αρκετές συναντήσεις. Σ' αυτό οφείλεται η μεγάλη διαφορά στον αριθμό των προσερχομένων στην Υπηρεσία αστέγων με τον αριθμό των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων και όχι τόσο πολύ στην άμεση άρνηση συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

Εθνικότητα: Στη συντριπτική τους πλειονότητα ήταν Έλληνες (85%). Παρ' ότι ήταν αναμενόμενο πολύ μεγαλύτερο ποσοστό αλλοδαπών αστέγων – αναλογιζόμενοι ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο μεγαλύτερο λιμάνι της χώρας, αλλά και τον μεγάλο πανελλαδικά αριθμό οικονομικών μεταναστών και αιτούντων άσυλο – μόνο το 15% των αστέγων που ζήτησαν βοήθεια από τον ΕΕΣ ήταν αλλοδαποί. Αυτό μπορεί να αποδοθεί κυρίως στο ότι στην ευρύτερη περιοχή του Πειραιά οι αλλοδαποί κυρίως ζουν υπό συνθήκες μη επαρκούς στέγασης παρά ως άστεγοι αφού μπορούν να βρουν περιστασιακή εργασία που τους επιτρέπει να έχουν ένα μικρό εισόδημα. Επίσης καταφεύγουν στην ομαδική ενοικίαση διαμερισμάτων μειώνοντας τη συμμετοχή στο κόστος. Τέλος η χαμηλή προσέλευση οφείλεται εν μέρει και στο γεγονός ότι οικονομικοί μετανάστες και πρόσφυγες συχνά νιώθουν αποκλεισμένοι και δυσκολεύονται πολύ να προσεγγίσουν πηγές βοήθειας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1

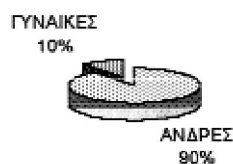
ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ



Κατανομή κατά φύλο: Οι άνδρες που προσέγγισαν την Υπηρεσία ήταν – όπως είναι αναμενόμενο – η συντριπτική πλειοψηφία, καθώς πολλοί παράγοντες συμβάλλουν στο να συντηρούνται οι γυναίκες υπό στέγη, όπως η ύπαρξη παιδιού - ων, η πιθανή αλλαγή συντρόφου όταν προκύψει κίνδυνος, η καταφυγή στη γονική οικογένεια, κ.α. Εξάλλου η έλλειψη στέγης – πλην ελαχίστων εξαιρέσεων – δεν είναι ξαφνικό γεγονός αλλά αποτελεί διαδικασία μακροχρόνια που πέρα από την απώλεια οικονομικών πόρων σημαίνει και την απώλεια κοινωνικών – οικογενειακών δεσμών, τη σωματική ή ψυχική αρρώστια, τη χρήση ψυχοτρόπων ουσιών ή αλκοόλ κ.α.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΦΥΛΟ

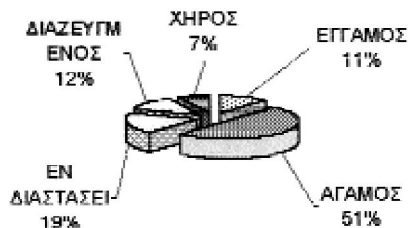


Πρέπει όμως να επισημάνουμε ότι οι περισσότερες γυναίκες που ζουν εκτός στέγης αντιμετωπίζουν πολλαπλά και δυσεπίλυτα προβλήματα αλλά και η προσέγγισή τους είναι αρκετά δύσκολη κυρίως από άνδρες βοηθούς.

Σχετικά με την οικογενειακή τους κατάσταση πέρα από τον μεγάλο αριθμό αγάμων – κυρίως των μικρότερων σε ηλικία – πρέπει να επισημάνουμε το αυξημένο ποσοστό αστέγων οι οποίοι είχαν παιδιά με τα οποία δεν έρχονταν σε επαφή κυρίως λόγω της κακής τους οικονομικής αλλά και γενικότερης κατάστασης και συχνά εξέφραζαν συναισθήματα ντροπής, πόνου ή και θυμού για τα παιδιά και τους συντρόφους τους.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3

ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



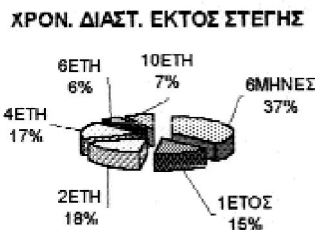
Κατανομή κατά ηλικία: Στην ηλικιακή ομάδα των 40-50 ετών βλέπουμε τη μεγαλύτερη συγκέντρωση, η οποία μπορεί να εκφράζει το αποτέλεσμα της απώλειας εργασίας (διάγραμμα 5) σε παραγωγική μεν αλλά προχωρημένη ηλικία, κυρίως για ανειδίκευτους εργάτες, λόγω του χαμηλού μορφωτικού επιπέδου και της προηγούμενης επαγγελματικής τους ιδιότητας, πράγμα που καθιστά αυτήν την ηλικιακή ομάδα ιδιαίτερα ευάλωτη αν συνδυάσουμε και άλλες παραμέτρους όπως οικογενειακή κατάσταση, φύλο, κ.λπ.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4

Απίες έλλειψης στέγης: Το μεγαλύτερο ποσοστό από αυτούς απέδιδε την έλλειψη στέγης κυρίως στην απώλεια εργασίας, ενώ προσωπικοί και οικογενειακοί λόγοι, χρήση ψυχοτρόπων ουσιών και λόγοι υγείας ψυχικής και σωματικής ιεραρχούνται από τον ίδιο τον άστεγο ως η αιτία της κατάστασής του χωρίς να γίνεται παρέμβαση από τον συνεντευκτή. Το ζητούμενο είναι ακριβώς τι ο ίδιος αξιολογεί (ή προβάλλει) σαν τον κύριο λόγο έλλειψης στέγης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5

Χρονικό διάστημα έλλειψης στέγης: Παρατηρούμε ότι οι πρόσφατα άστεγοι προσεγγίζουν πιο εύκολα την Υπηρεσία αλλά ευκαιριακά ενώ οι μακροχρόνια άστεγοι, παρόλο που εμφανίζεται να έχουν χαμηλή προσέλευση, έχουν μεγαλύτερη συχνότητα επαφής με τον φορέα κυρίως για την εξασφάλιση υλικών παροχών, αλλά δυσκολότερα κινητοποιούνται για εξεύρεση πιο μόνιμων λύσεων.

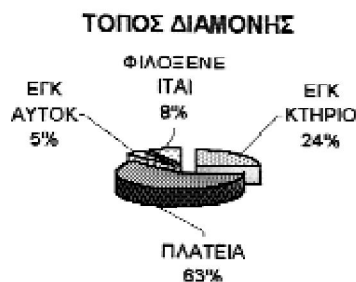
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6

Μπορούμε να περιγράψουμε τρεις φάσεις οι οποίες χαρακτηρίζουν τη ζωή στο δρόμο:

- Η πρόσφατη απώλεια στέγης αποτελεί εξαιρετικά δύσκολο στάδιο όπου το άτομο χρειάζεται χρόνο για να ανακάμψει απ' το σοκ της έξωσης. Βιώνει για πρώτη φορά όχι μόνο την έκθεσή του σε δυσμενείς καιρικές συνθήκες, την απώλεια των προσωπικών του αντικειμένων από κλοπές διότι δεν μπορεί πουθενά να τα ασφαλίσει, τη δυσκολία εξεύρεσης καταλύματος για ύπνο, αλλά κυρίως βιώνει την ανυπαρξία προσωπικής ζωής αφού υπόκειται ανά πάσα στιγμή στην

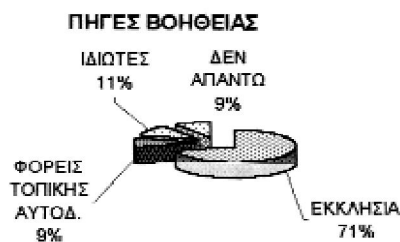
αδιάκριτη παρατήρηση που παραβιάζει την ίδια του την προσωπικότητα και λειτουργεί ισοπεδωτικά. Η ανάκαμψη αποτελεί δύσκολη υπόθεση, αν μπορούμε να μιλάμε για ανάκαμψη όσον καιρό το άτομο βρίσκεται σ' αυτήν την κατάσταση ή για την ανάπτυξη προστατευτικών αμυνών.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7



Επιλεκτικά διατηρεί επαφές με οργανώσεις παροχής βοήθειας για την κάλυψη αναγκών διαβίωσης (χρήματα, ιματισμός, τροφή, προσωρινή στέγη, εργασία) ή συναισθηματικών αναγκών αποδοχής και σύνδεσης με την προηγούμενη «ασφαλή» ζωή του. Στο ακόλουθο διάγραμμα φαίνεται πού κυρίως απευθύνονται άστεγοι οι οποίοι ζουν και κινούνται στην ευρύτερη περιοχή του Πειραιά, όπου προσφέρονται σίτιση, ιματισμός αλλά και οικονομική βοήθεια (κυρίως ποσά μέχρι 15 euro), φάρμακα, καφέδες, τσιγάρα. Δεν μπορεί να διευκρινιστεί αν περιλαμβάνονται και χρήματα ή είδη που εξασφαλίζονται από ελεησινά ή χορηγούνται απλώς από γνωστούς.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8



- Περίοδος σταδιακής απώλειας ενδιαφέροντος, αποδοχή της κατάστασής του ως άστεγος, ένταση των συνοδών κοινωνικών προβλημάτων και όξυνση της ψυχοπαθολογικής συμπεριφοράς.

Το άτομο, αυτό το διάστημα, εστιάζεται στην προσπάθεια προσαρμογής του στο νέο τρόπο ζωής. Στην αναζήτηση καταλύματος. Την εξεύρεση πόρων σίτισης, ιματισμού, χώρου για ατομική καθαριότητα. Την απόκτηση σχέσεων με άλλους αστεγούς για την ενίσχυση του αισθήματος ότι ανήκει σε μια ομάδα. Την ανάπτυξη μηχανισμών άμυνας για τον διωγμό που συχνά υφίσταται και την προσαρμογή στη ζωή στο περιθώριο. Την αντιμετώπιση των καταθλιπτικών συμπτωμάτων λόγω της μοναξιάς και των αποδιοργανωμένων πλέον οικογενειακών και κοινωνικών σχέσεων. Βιώνει αμφιθυμικά συναισθήματα που προκαλεί η προσπάθεια ένταξης σ' αυτήν την ομάδα αλλά και η ταυτόχρονη προσπάθεια διαχωρισμού του από τους άλλους αστεγούς. Η διαφοροποίησή του από τον υπόλοιπο κοινωνικό ιστό, τους κανόνες και τα μέλη του οποίου θεωρεί υπαίτιους (στην καλύτερη περίπτωση συνυπαίτιους) για την τωρινή κατάστασή του. Η σταδιακή παραίτησή του από την

άσκηση κάθε δικαιώματος για εξεύρεση εργασίας μέσω του επίσημου δικτύου, για την αποκατάστασή του σε ξενώνα προσωρινής φιλοξενίας, την επιδότησή του από την Πρόνοια και την έκδοση βιβλιαρίου απορίας. Σ' όλα αυτά έχει να αντιμετωπίσει ένα δύσκαμπτο και μη προσαρμοσμένο στις σημερινές ανάγκες γραφειοκρατικό σύστημα. Για παράδειγμα η δυνατότητα (αριθμός κλινών) προσωρινής φιλοξενίας αστέγων σε ξενώνες είναι σχεδόν η ίδια με αυτή των αρχών της δεκαετίας του 1990, ενώ ο αριθμός των αστέγων έχει πολλαπλασιασθεί. Ακόμα για να λάβει κανείς επίδομα από την Πρόνοια πρέπει να δηλώσει διεύθυνση μόνιμης κατοικίας και δεν δικαιούται να εισπράξει το βοήθημα «έναντι» ώστε να καταστεί δυνατόν να αποκτήσει μόνιμη διεύθυνση. Είναι μεγάλο το ποσοστό όσων επιθυμούσαν να ζήσουν σε οργανωμένο χώρο αλλά αυτό δεν ήταν εφικτό σε πολλές περιπτώσεις είτε λόγω έλλειψης κλινών στους ξενώνες, είτε λόγω ύπαρξης ψυχιατρικής διαταραχής ή χρήσης ναρκωτικών ή αλκοόλ κ.λπ.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9



Στο επόμενο διάγραμμα φαίνεται η ασφαλιστική κάλυψη όπου το 73% ήταν ανασφάλιστοι και είχαν μάλιστα χαμηλό κίνητρο για να προσεγγίσουν υπηρεσίες για την έκδοση βιβλιαρίου ασθενείας. Το 15% είχαν βιβλιάριο απορίας, το 8% ήταν ασφαλισμένοι στο ΙΚΑ και το 4% σε άλλο ασφαλιστικό φορέα. Νοσήλεια και φάρμακα για τους ανασφάλιστους καλύπτονταν από τα νοσοκομεία και Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς (Μ.Κ.Ο.) και η αγορά φαρμάκων γινόταν από επαγεία ή με χρήματα που χορηγούσε κυρίως η εκκλησία.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10



Παρόλο που αυτό το διάστημα γίνονται απεγνωσμένες προσπάθειες από μέρους του για επίλυση του προβλήματος, αυτές είναι τις περισσότερες φορές αποσπασματικές και μικρής διάρκειας. Τα αποτελέσματά τους πέραν των αντικειμενικών δυσκολιών (έλλειψη κονδυλίων, ελλιπής στελέχωση από προσωπικό, ανυπαρξία δικτύου, κ.λπ.), συναρτώνται και με τις υποκειμενικές δυσκολίες με σκοπό να ξεπεράσει το άτομο την παθητικότητα και την εσωστρεφή αντιμετώπιση του προβλήματος, να αναπτύξει την ικανότητα να ζητά, να διεκδικεί λύσεις και να αντέχει στις απογοητεύσεις.

- **Περίοδος πλήρους παθητικότητας** και εστίαση όλων των προσπαθειών του στις καθημερινές βιοτικές ανάγκες οι οποίες είναι επτακτικές.

Έχοντας πλέον κάνει τρόπο ζωής τη ζωή στο δρόμο, προσαρμοσμένος στους κανόνες και τις ισορροπίες που επιτάσσει, έχοντας εξασφαλίσει το ελάχιστο επίπεδο διαβίωσης και παραμερίζοντας κάθε δεσμό του με τους «υπό στέγη», περιορίζει το μέλλον του στις 24 ώρες της ημέρας οι οποίες απαιτούν όλη του την ενεργητικότητα αλλά και την παθητικότητα για την αναζήτηση φαγητού, καταλύματος, χώρου να πλυθεί και να πλύνει τα ρούχα του και να εξοικονομήσει λίγα χρήματα για τα προσωπικά του έξοδα.

Η παράβλεψη ή παράκαμψη του αιτήματος του εξυπηρετουμένου, αν δεν αποτελεί παράγοντα αποτυχίας, σίγουρα μειώνει κατά πολύ το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Το άμεσα διατυπωμένο αίτημα για οικονομική ενίσχυση ή άλλες – υλικές κυρίως – παροχές εμπεριέχει το αίτημα, ακόμα και όταν δεν διατυπώνεται, για υποστήριξη, ανάπτυξη σχέσης, κινητοποίηση με σκοπό τη βελτίωση του τρόπου ζωής και αποφυγή της μελλοντικής εμπλοκής σ' αυτούς τους κινδύνους. Η ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων είναι το ίδιο σημαντική με την απόκτηση στέγης.

Η ιεράρχηση την οποία έκαναν οι ίδιοι οι άστεγοι για το είδος της βοήθειας που επιθυμούσαν για ανακούφιση του προβλήματός τους καταδεικνύει την ανάγκη τους να ξεπεράσουν με τις δικές τους δυνάμεις το ή τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν αλλά και την ανάγκη ύπαρξης υποστηρικτικών δομών σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με τις ανάγκες.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11



Η κατάσταση ένδειας σταδιακά οδηγεί σε παραίτηση άσκησης κάθε δικαιώματος για βοήθεια. Είτε αυτή μετατρέπεται σε επιθετική στάση (κυρίως λεκτικά) ή στην αντίθετη παθητική – απαξιωτική ότι κανένας δεν θέλει ή δεν είναι σε θέση να βοηθήσει ή στην παθητικά επιθετική στάση όπου αφήνεται στη σταδιακή εξαθλίωσή του προσδοκώντας να κινητοποιηθεί και να σπεύσει το περιβάλλον να του παρέχει βοήθεια. Το κοινό σημείο είναι η απουσία διατύπωσης του αιτήματος βοήθειας το οποίο όμως αφήνεται να πλανιέται διάχυτο.

Ο ίδιος ο άστεγος συνήθως αυτο-αποκλείεται από πηγές βοήθειας, ενώ περιθωριοποιείται από τον κοινωνικό ιστό.

Από την άλλη πλευρά υπάρχουν εμπόδια στην πρόσβαση της ομάδας στόχου. Η πολιτική «αναμονής του πελάτη» από τις υπηρεσίες πρόνοιας κατά κύριο λόγο και δευτερευόντως από τις υπηρεσίες υγείας έχει αποδειχθεί αναποτελεσματική. Οι ίδιοι οι φορείς αυτο-αποκλείονται από την προσφορά βοήθειας στη συγκεκριμένη ομάδα κοινωνικού αποκλεισμού. Η δημιουργία σχέσης με τον χρήστη των υπηρεσιών υποστηρίζει και κινητοποιεί.

Η «εργασία στο δρόμο»

Η προσπάθεια προσέγγισης των αστέγων εκτός δομής από τον ΕΕΣ Πειραιά, ξεκίνησε μετά την υλοποίηση προγράμματος σίτισης που πραγματοποιήθηκε τα Χριστούγεννα του 1996.

Τυχαία συμβάντα βοήθησαν να σχηματισθεί ο τρόπος προσέγγισης και η εμπλοκή άλλων προσώπων πέρα από τους επαγγελματίες της ψυχικής υγείας ή πρώην χρήστες των υπηρεσιών που τώρα βρίσκονται στη θέση του βοηθού (street work από πρώην χρήστες ναρκωτικών είτε σε κάποια φάση της θεραπείας τους είτε ως προσωπικό θεραπευτικών προγραμμάτων).

Το πρόγραμμα σίτισης (προσφορά φαγητού σε μεγάλους αριθμούς αστέγων ή απόρων) είναι μια από τις μορφές «δουλειάς στο δρόμο» (street work), καθώς εγκαταλείπεται η έδρα της υπηρεσίας και λείπει η ασφάλεια που προσφέρει ο χώρος, η αριθμητική ισορροπία ανάμεσα στους βοηθούς και τους εξυπηρετούμενους ανατρέπεται, δεν απαιτείται μεγάλου βαθμού ψυχολογική έκθεση του εξυπηρετούμενου κ.λπ.

Η συμμετοχή εθελοντών Κοινωνικής Πρόνοιας στα προγράμματα σίτισης αποτελούσε πάντα σημαντικό μέρος της διαδικασίας. Ένα τυχαίο γεγονός κατέδειξε τον καταλυτικό ρόλο του εθελοντικού δυναμικού στη συγκεκριμένη δραστηριότητα προσέγγισης.

Είχε συγκεντρωθεί στο χώρο σίτισης μεγάλος αριθμός ατόμων περιμένοντας να αρχίσει η διανομή φαγητού την ημέρα των Χριστουγέννων. Το φαγητό καθυστερούσε και οι άνθρωποι άρχισαν να δυσανασχετούν. (Στον ίδιο χώρο όπου ο εξυπηρετούμενος παρελάμβανε το φαγητό σε πακέτο, υπήρχε διαμορφωμένη τραπεζαρία όπου όσοι επιθυμούσαν μπορούσαν να φάνε. Ήταν όμως ελάχιστοι όσοι επέλεξαν να φάνε εκεί το φαγητό τους. Οι περισσότεροι προτιμούσαν να τρώνε έξω ακριβώς από το χώρο σίτισης σε μια πλατεία εκτεθειμένοι στο κρύο). Οι εθελοντές κάλεσαν όσους ήθελαν, από αυτούς που περίμεναν να πάρουν φαγητό, στο χώρο που ήταν τα στρωμένα τραπέζια και αφού μοιράστηκαν σε ομάδες, κάθισαν μαζί με τους εξυπηρετούμενους. Οι περισσότεροι έδειξαν ότι είχαν περισσότερη ανάγκη την επαφή από το ίδιο το φαγητό.

Η αθρόα προσέλευση αστέγων σε ανάλογες δραστηριότητες αλλά κυρίως η ανατροφοδότηση της κατακόρυφης αύξησης της προσέλευσής τους στην Κοινωνική Υπηρεσία με ποικίλα αιτήματα βοήθειας, έδωσε το έναυσμα για μια προσπάθεια προσέγγισης στον δικό τους χώρο με τη συστηματοποίηση της εμπλοκής των εθελοντών του ΕΕΣ. Οι εθελοντές, πέρα από το ρόλο σύνδεσης του επαγγελματία με τον εξυπηρετούμενο, αποτελούν συνδετικό κρίκο με το κοινωνικό σύνολο, του οποίου αποτελούν υγιές κομμάτι ως μη παθητικοί θεατές των προβλημάτων και δίνουν τη δυνατότητα στον κοινωνικά αποκλεισμένο να αισθάνεται απ' τη μια πλευρά ότι παίρνει βοήθεια από τον επαγγελματία, αλλά ταυτόχρονα γεφυρώνει ως ένα σημείο την επαφή του με τον υπόλοιπο κοινωνικό ιστό τον οποίο εκπροσωπεί ο (μη αμειβόμενος, μη υποχρεωμένος να παραβρίσκεται, χωρίς συναισθήματα οίκτου, διακριτικός) εθελοντής.

Στο διάγραμμα 12 απεικονίζεται σχηματικά η αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων στη δουλειά στο δρόμο ανάλογα με το βαθμό εμπλοκής στη δυναμική της διαδικασίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12



Σκοπός μας με τη δουλειά στον δρόμο δεν είναι η επίλυση προβλημάτων αλλά η προσπάθεια άμβλυνσης των αναστολών ανθρώπων που βιώνουν τον αποκλεισμό και πολλές φορές αυτο-αποκλείονται από πηγές βοήθειας. Στον ίδιο χώρο που κινείται ο άστεγος με όλα του τα προβλήματα, κινούνται και άνθρωποι που είναι φορείς λύσεων των προβλημάτων.

Αυτός ο τρόπος προσέγγισης διέπεται από σύμπλεγμα κανόνων που επιβάλλει η ίδια η οργάνωση, η δεοντολογία του επαγγελματία και του εθελοντή, οι ιδιαιτερότητες της ομάδας στόχου. Οι νόμοι του δρόμου παρόλο που – εγκεφαλικά – συνιστούν απειλή είναι αυτοί που προστατεύουν τον street worker, αρκεί ο ίδιος να μην παραβεί το δικό του ρόλο και όρια.

- Στο δρόμο δεν υπάρχει η ασφάλεια που προσφέρει η Υπηρεσία.
- Απουσιάζει το αίτημα για βοήθεια και πρέπει να δοθεί μια ελάχιστη πλατφόρμα για τη διατύπωσή του.
- Γνωστοποιείται η δυνατότητα πρόσβασης στην Υπηρεσία.
- Γίνεται επαφή χωρίς σημαντική ψυχολογική έκθεση του εξυπηρετούμενου.
- Αποφεύγουμε να τον εκθέσουμε στην ταλαιπωρία της προσωπικής εξομολόγησης (ή ανάκρισης) η οποία επαναλαμβάνεται σχεδόν καθημερινά σε ανύποπτο για τους περισσότερους χρόνο, από τους υπόλοιπους μη άστεγους, με αδιάκριτες ερωτήσεις και παρατήρησης.
- Χρησιμοποιείται «ενισχυτής» όπως υλική παροχή με πρακτικά ωφέλιμο περιεχόμενο που ανακουφίζει έστω και λίγο τον άστεγο και δίνει τη δυνατότητα για πρώτη επαφή.
- Παράλληλα με την προσέγγιση των αστέγων γίνεται και ενημέρωση όσων πολιτών το ζητούν για τη δραστηριότητα. Σκοπός η ευαισθητοποίηση της κοινότητας.

Η αύξηση του αριθμού των προσερχόμενων αστέγων μετά τη δουλειά στο δρόμο στην Κοινωνική Υπηρεσία δεν αφορούσε μόνο τους ανθρώπους που συναντούσαμε στο δρόμο. Επίσης κατά την επαφή τους με το προσωπικό της οργάνωσης τα άτομα που προσεγγίστηκαν στο δρόμο εμφανίζουν λιγότερη επιθετικότητα (ήπια διεκδίκηση) και είναι πιο δεκτικά.

Από τη στιγμή που ο εξυπηρετούμενος προσεγγίζει την οργάνωση, ο λειτουργός δρόμου γίνεται ο συνδυεφής κρίκος ανάμεσα στον άστεγο, την οργάνωση που εκπροσωπεί και τις άλλες υπηρεσίες. Υπάρχει γενικά αδυναμία προσφοράς ουσιαστικής βοήθειας από κυβερνητικούς και μη οργανισμούς κοινωνικής πρόνοιας. Ο δυσανάλογα μικρός αριθμός επαγγελματιών οι οποίοι τάσσονται να συνδράμουν μεγάλο αριθμό εξυπηρετούμενων, δεν δίνει μεγάλα περιθώρια *συστηματικής εργασίας* για την ενδυνάμωση του ατόμου, τη μεταστροφή της παθητικότητας σε ενεργό συμμετοχή για τη λύση του προβλήματος. Η έλλειψη ή – στην καλύτερη περίπτωση – η ανεπάρκεια των υποστηρικτικών δομών καθιστά επισφαλής την αποτελεσματικότητα στην προσπάθεια παροχής βοήθειας, προκαλώντας ταλαιπωρία λόγω άσκοπων παραπομπών στο δαιδαλώδες κοινωνικο-προνοιακό σύστημα.

Η ανάπτυξη δικτύου υπηρεσιών με τη συνεργασία κυβερνητικών και μη κυβερνητικών οργάνωσης και η εκμετάλλευση της εμπειρίας με την υλοποίηση προτάσεων όπως αυτές που ακολουθούν μπορεί να φέρει αποτελέσματα σ' ένα – ευτυχώς – αρχόμενο για τη χώρα μας αλλά συνεχώς διογκούμενο κοινωνικό πρόβλημα.

- Η επέκταση του θεσμού καθημερινής προσφοράς φαγητού.
- Η δημιουργία λουτρών και πλυντηρίων για να εξασφαλιστεί η ατομική καθαριότητα.
- Η δημιουργία καταλυμάτων μερικής φιλοξενίας (μόνο για τις βραδινές ώρες).
- Η αύξηση του αριθμού κλινών σε ξενώνες φιλοξενίας.

- Διαμερίσματα ημιαυτόνομης διαβίωσης.
- Δίκτυο πληροφόρησης και εξεύρεσης εργασίας.
- Εξασφάλιση ικανοποιητικού επιπέδου ασφάλισης και περίθαλψης.
- Ευέλικτες δομές παροχής ψυχιατρικής βοήθειας που να λειτουργούν σε συνεργασία με οργανώσεις που ήδη δουλεύουν στο δρόμο (street work) με άστεγους για καλύτερη προσέγγιση του χρήστη της υπηρεσίας αντί να περιμένουν αυτός να απευθυνθεί στα εξωτερικά ιατρεία νοσοκομείου συνήθως σε οξεία φάση.
- Επιδοματική πολιτική προσαρμοσμένη στις ανάγκες.
- Παρέμβαση στην αγορά ενοικίων.
- Τολμηρές αποφάσεις στον τομέα της πολιτικής στέγασης. Περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης έχουν πολλά να προσφέρουν στην αντιμετώπιση του προβλήματος των αστέγων. Έχουν εκπονηθεί προγράμματα άμεσης αποκατάστασης άστεγου πληθυσμού και μάλιστα υπό συνθήκες μεγάλης πίεσης τόσο αριθμού ατόμων προς αποκατάσταση όσο και χρόνου, αρκεί να υπάρχει η βούληση για ουσιαστική παρέμβαση.

Οι ανάγκες των οργανώσεων παροχής βοήθειας είναι και αυτές ποικίλες. Αφορούν τη δικτύωση κυβερνητικών και μη οργανώσεων. Την ικανότητα να κινούνται ευέλικτα με βάση τη μελέτη του προβλήματος, το σχεδιασμό, την ανάπτυξη εξειδικευμένων προγραμμάτων. Την ευαισθητοποίηση της ευρύτερης κοινότητας, την εκπαίδευση και αξιοποίηση του εθελοντικού δυναμικού. Τέλος τη διεκδίκηση μεγαλύτερων κονδυλίων για την υλοποίηση των παραπάνω, παρόλο που η τάση είναι προς μείωσή τους.

Βιβλιογραφία

- Anderson Eliah, (1999): *Code of the Street. Decency, Violence, and Moral Life the Inner City*.
- Dr. Avramov Dragana, (1995): Homelessness in the European Union. *Fourth Research Report of the European Observatory on Homelessness*. Brussels.
- Glasser Irene and Bridgman Rae, (1999): «Braving in the Street». *The Anthropology of Homelessness*. Berghahn books.
- Randal, Geoffrey et al, (1996): *From street to home. An evaluation of phase 2 of the rough sleepers initiative*. Stationary Office.
- Stringer Lee, (1999): *Grand Central Winter. A story from the street. Review*.
- Waltzlawick Paul, (1986): *Η γλώσσα της αλλαγής. Στοιχεία Θεραπευτικής Επικοινωνίας*. Εκδόσεις ΚΕΔΡΟΣ.
- Waterson Alisse, (1997): «Streetlife». Young women write about being homeless. *The Women's press «Street Adicts in the Political Economy»*. Temple State Press.
- Homeless in Europe*. The newsletter of FEANTSA 9/10/1997, 1/2/1998, Autumn 1999.
- Inner Structure and Theory of Street Work / Structure of standards and «Target Contracts»*. Social Streetwork in Berlin. Gangway e.V.
- Third International Feantsa Congress*. Where to sleep tonight? – Where to live tomorrow? Orientations for future action 31/11/1995 - 2/12/1995.