



**Refomix**  
Fedél, támasz, kiút



## Intézménylátogatás Neunerhaus Gesundheitszentrum, Bécs

### Bevezetés

A szervezetet 1999-ben alapították Bécsben. Az akkori statisztikák szerint több mint 5000 hajléktalan ember volt Bécsben, és a bécsi hajléktalan menedékhelyek/szállások nem voltak kihasználva teljesen. A bécsi köztereken pedig egyre több fiatal élt. A menedékhelyeken is nagy volt a visszaélés, emiatt sokkal több ember élt az utcán, minthogy intézményi ellátást vegyen igénybe. Ráadásul a menedékhelyeken tiltották az alkoholfogyasztást, és így a súlyos alkoholisták voltaképpen nem vehették igénybe ezeket az intézményeket.

A Neunerhaust azzal a céllal hozták létre, hogy javítsa Bécs kilencedik kerületében lévő vasútállomáson és környékén lévő hajléktalan emberek helyzetét, innen származik egyébként az intézmény neve is (Neuner = kilenc).

A Neunerhaus megalapítása egy új szemléletet hozott a bécsi hajléktalan ellátásba, hiszen a hajléktalanok és a szegénység által veszélyeztetett emberek részére kínál önálló és tisztességes életet, lakhatással, tanácsadással és orvosi ellátással egybekötve. A cél az, hogy támogassa az érintetteket abban, hogy fenntartható módon javítsák élethelyzetüket.

Többféle lakhatási megoldást kínálnak – szociális munkával egybekötve – a rövidtávú ellátástól a hosszútávú (akár élethosszig tartó) lakhatásig, külön a pszichiátriai betegeknek is.

### Egészségügyi centrum



*bejárat*

A Neunerhausban 2006-tól működik orvosi csapat, ekkor még a lakhatást nyújtó egységekben (kvázi a mi átmeneti szállásunknak megfelelő) biztosítottak orvosi rendelőt. A szolgáltatás elindítását az indokolta, hogy a komplex egészségügyi problémákkal küzdő emberek nem igazán jutnak hozzá az egészségügyi szolgáltatásokhoz, még akkor sem, ha éppen rendelkeznek egészségügyi biztosítással. Ezért az évek során a Neunerhaus átmeneti szállóin túl a város többi

szállásnyújtó intézményeire is kiterjesztették az orvosi rendelést, amelyet hetente 1-2 alkalommal nyújtanak. Ezt az ún. mozgó orvosi szolgáltatást 5 orvossal kezdték el, és mára már 14 tagból álló orvosi teammel rendelkeznek. Összesen 23 intézményben (ez 9 szervezetet jelent) praktizálnak, beleértve a nappali melegedőket is.

2009-ben indították el a fogászati rendelést, 2013-ban pedig megnyitották a háziorvosi szolgáltatást is, ahová a mozgó orvosi team is tartozik.

2017 ősztől pedig egy helyen, egy 800 m<sup>2</sup>-es alapterületű egészségügyi centrumban kínálnak könnyű hozzáférést a háziorvosi ellátáshoz, a fogászathoz és egészségfejlesztő tevékenységekhez az alábbi célcsoport számára:

- hajléktalan emberek,
- pszichiátriai és szociális segítségre szoruló emberek,
- menekültek,
- súlyos válságban lévő emberek,
- nyelvi korlátokkal küzdő emberek,
- egészségügyi biztosítással nem rendelkező emberek.



*bejárat az utca felől*

*recepció*

Az egészségügyi centrum interdiszciplináris megközelítéssel dolgozik, vagyis egyszerre biztosít hozzáférést a háziorvosi rendeléshez, fogászathoz, betegápoláshoz, szociális munkához és állategészségügyi támogatáshoz. Ez utóbbi szolgáltatást a hajléktalan emberek kiskedvencei részére biztosítják, a kötelező oltásokon kívül egyszerűbb sebészeti beavatkozásokat, sebllátást, fogászati kezeléseket, valamint kasztrálást is végeznek.

Magának az egészségügyi centrum szolgáltatásainak és az egész tér kialakításának (berendezésének) fókuszában nem csak az állt, hogy könnyen hozzáférhető legyen, hanem figyelemmel voltak a kulturális és nemi különbségekre is. A Neunerhaus egészségügyi centrum szolgáltatásait használhatják az emberek attól függetlenül, hogy mi az aktuális helyzetük a bécsi szociális támogatási rendszerben. És az egészségügyi centrum szolgáltatásainak igénybevételénél az sem szempont, hogy miért vált valaki hajléktalanná.

Az egészségügyi centrum részeként működik egy ún. Neunerhaus Café is egy szomszédos helyiségben, ahol friss és egészséges ételeket kínálnak, amiért mindenki annyit fizet, amennyit éppen tud, de akár ingyen fogyaszthat egy tál ételt. Itt is érvényesül az interdiszciplináris szemléletmód: igénybe vehető szociális munka szolgáltatás, lehetőség van műhelyeken vagy projekteken való részvételre, vagy általános készségfejlesztésre is. A Café mindenki számára nyitva áll, függetlenül a szociális-gazdasági helyzetétől.

2017 októberétől a korábbi egy rendelő helyett már két rendelőben, párhuzamosan tud két háziorvos rendelni, emellett pedig külön nővér és külön helyiség is rendelkezésre áll a kötözések elvégzésére.



*orvosi rendelő*

Az egészségügyi centrum fogászatán önkéntes fogorvosok dolgoznak, és csak a fogászati asszisztensek állnak alkalmazásban. A fogászati szolgáltatás nem csak a foghúzást jelenti, hanem fogmegtartó kezeléseket is végeznek.



*fogorvosi rendelő*

2017 őszétől elkezdtek kidolgozni egy képzési projektet „tapasztalati szakértők” képzésére vonatkozóan, akik 2019-től már a Neunerhaus Café szociális munkás csapatát fogják erősíteni.

Ezen kívül tervezik az egészségügyi centrum szolgáltatásait további terápiás szolgáltatásokkal (fizioterápia és pszichoterápis) is bővíteni.

## Neunerhaus egészségügyi centrum – számokban:

2010-ben az orvosi team 1 498 embert látott el, míg 2017-ben már 4 400 főt.

Az egészségügyi centrumban:

- 4 418 fő beteget regisztráltak (2/3-uk férfi),
- 29 113 orvosi konzultációt tartottak.

A fogászati szolgáltatás adatai:

- 1 710 páciens (63 % férfi, 37% nő),
- az igénybe vevők átlagos életkora: 39 év,
- 128 kiskorú (ez 71%-kal magasabb, mint az előző évben),
- 1 339 röntgenfelvétel készült,
- 734 fogpótlást készítettek.

A háziorvosi praxisban:

- 2 708 páciens regisztráltak (69 különböző nemzetiségűt), 67% férfi, 33% nő,
- az igénybe vevők átlagos életkora: 47 év,
- 148 kiskorú (ez 28%-kal magasabb, mint az előző évben),
- 967 esetben volt sebkezelés.

Alacsonyküszöbű szociális munka:

- 2 339 találkozó és beavatkozás történt,
- 80 interdiszciplináris konzultációt tartottak, ami a szociális munkás és orvos közötti konzultációt jelenti.

2020-ra várhatóan már 6 000 körül lesz a páciensek száma, amit az eddigi betegforgalom növekedése alapján valószínűsítünk.



*a delegáció ☺ (ReFoMix és HKA)*