TARTALOM

BEVEZETÉS 3

KÜRT UTCAI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA ÉS NAPPALI MELEGEDŐ 7

FEDÉL NÉLKÜL – OTTHONTALAN EMBEREK MŰHELYE 15

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 22

KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI REGIONÁLIS DISZPÉCSER SZOLGÁLAT 26

KRÍZISAUTÓ 37

„VAJDA 3" MENHELY 45

„VAJDA3" NAPPALI MELEGEDŐ ÉS CSOMAGMEGŐRZŐ 50

PRÁTER UTCAI NAPPALI MELEGEDŐ 56

MÓDSZERTAN 64

PÉNZÜGYI BESZÁMOLÓ 70

A Menhely Alapítvány 2009. évi munkájáról szóló beszámolóban szereplő fotókat

Bazsa Tibor Zsolt és
Toplak Zoltán

a fedőlapot

Halmi Dezső,

a szerzők megjelölésével feltüntetett verseket és grafikákat

a „Fedél nélkül” alkotói

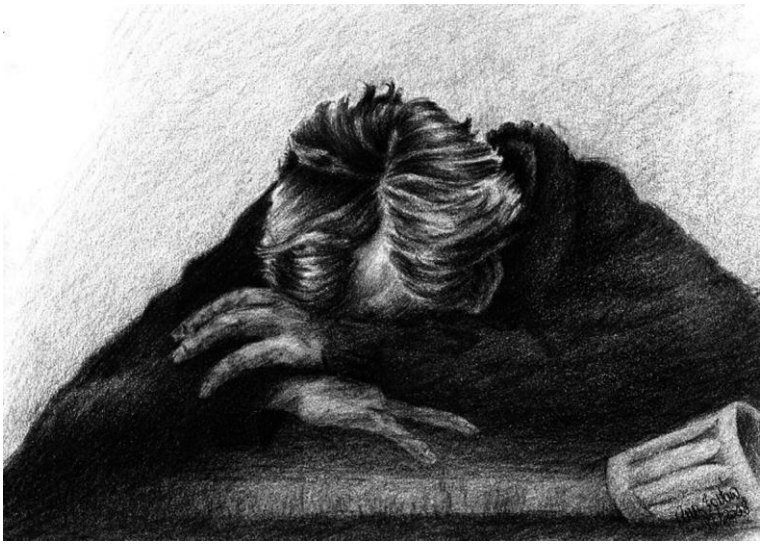
készítették.

KÖSZÖNJÜK, HOGY ENGEDÉLYEZTÉK MEGJELENÉSÜKET!

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*

BEVEZETÉS

A Menhely Alapítványt 1990 januárjában, a Blaha Lujza téren zajló hajléktalandemonstráció hatására hozta létre a Fővárosi Tanács VB és négy civil szervezet: a Szeta, a Hajléktalanokért Társadalmi Bizottság, az Újpesti Családsegítő Központ, az Oltalom Karitatív Egyesület. Alapítványunk Magyarországon az első olyan független, világi szervezet, mely a fedél nélkül lévő, hajléktalan, otthontalan emberek segítése, lehetőség szerint helyzetének megváltoztatása, az otthontalanná válás a megakadályozása érdekében jött létre, és működik létrehozatala óta.



Rusz Zoltán munkája

Alapítványunk tevékenysége kiterjed a tartósan kiszorultak, kiilleszkedettek, fedél nélkül élők krízishelyzetének enyhítésétől a hosszabb-rövidebb ideje hajléktalanként, intézményekben élők támogatásán keresztül, a biztonságos otthonnal nem rendelkező, albérletekben, szívességi lakásokban, munkásszállókon meghúzódó emberek szociális ügyeinek az intézéséig – az otthontalanság minden megjelenési formájára.

Vallott értékeink közé tartozik, hogy a közvetlen segítségnyújtás is csak összefogással, a különböző szervezetek és emberek együttműködésével lehet eredményes. Ezért vállal az alapítvány folyamatosan jelentős szerepet a hajléktalanellátó szervezetek, illetve az egyéb társszervezetek tevékenységének szakmai és mindennapi koordinálásában. (pl: regionális diszpécser szolgálatok, budapesti utcai szolgálatok, krízisautó, éjjeli menhelyek)

A közvetlen segítségnyújtáson túl különös figyelmet fordítunk a hajléktalanná vált, vagy ilyen helyzettel fenyegetett emberek méltóságára, autonóm és felelős döntési lehetőségeik tiszteletben tartására. Hangsúlyozottan fontosnak tekintjük a különböző módon otthontalan helyzetbe kerültek érdekeinek kifejezését és védelmét, illetve az ilyen helyzetek megelőzését. A Menhely Alapítvány alapértéke, hogy minden embernek alapvető joga van ahhoz, hogy – mind jogilag, mind fizikailag, mind társas kapcsolataiban – biztonságban érezhesse magát egy helyen: egy lakásban, egy településen, egy házában. Alapítványunk alapcélja, hogy ez a lehetőség valóban mindenki számára elérhetővé váljon, és ettől senki ne legyen megfosztva. A Menhely Alapítvány alapértékei és alapcéljai röviden is kifejezhetőek a „Mindenkinek legyen otthona!" mottóval.

DIDERGŐNEK TEÁT…

Didergőnek teát.
Kérelmezőnek pecsétet.
Bizonytalannak információt.
Éhesnek vacsorát.
Kérdezőnek tanácsot.
Panaszkodónak figyelmet.
Félénknek bizalmat.
Csalódottnak együttérzést.
Felháborodónak megértést.
Fürdőnek törülközőt.
Alvónak takarót.
Pacsirtának ébresztőt.
Közvetlennek viccet.
Netezőnek jelszót.

Köszönöm, Uram!

A 2009-es év legnagyobb kihívása számunkra az volt, hogy az egyre nehezebb működési feltételeket biztosító gazdasági körülmények mellett rugalmasan tudjunk reagálni a társadalmi változásokra, elsődleges feladatunkon – az otthontalan emberek közvetlen ellátásán – túl megpróbáljunk hatással lenni a hozzájuk kapcsolódó társadalmi folyamatokra, előítéletekre. Ennek egyik legfontosabb eszköze önkéntes programunk. Alapítványunk egyre nagyobb mértékben támaszkodik önkéntes munkatársaink szervezett, segítő munkájára,

sok program csak önkéntesek bevonásával tud működni, illetve valósulhat meg. Az önkéntes munkára úgy tekintünk, mint a diszkrimináció, a kirekesztés, a másság el nem fogadása elleni küzdelem egyik lehetséges, s álláspontunk szerint igen hatékony eszközére. Úgy gondoljuk, hogy az önkéntes munka, helyi szinten az egyik leghatékonyabb eszköze lehet az előítéletek csökkentésének, a mindennapokban megjelenő hátrányos megkülönböztetés felszámolásának.

Az önkéntesek toborzása folyamatos. Lehetőségeinket az interneten, illetve a Fedél Nélkül című újságban folyamatosan hirdetjük. Mind a Menhely Alapítvány honlapján (www.menhely.hu), mind a Regionális Diszpécser Szolgálatok honlapján (www.diszpecserportal.hu) tájékoztatást kaphat az érdeklődő az önkéntes munkával kapcsolatos céljainkról, elveinkről, a fogadó szervezeti egységeinkről, és azok működéséről, valamint az önkéntes segítségnyújtás formáiról, lehetőségeiről. Ezen kívül megjelenünk az Önkéntes Központ Alapítvány honlapján (www.oka.hu) is. Tapasztalataink szerint ennél intenzívebb toborzó kampányra nincs szükségünk, hiszen gyakorlatilag az összes rendelkezésre álló önkéntes pozíció betöltésre került. 2009-ben körülbelül kilencvenen érdeklődtek az önkéntes munkavégzés lehetőségeiről, s közülük harmincnyolcan kapcsolódtak be a Menhely Alapítvány munkájába.

Az alapítványunknál folyó önkéntes munka semmilyen speciális előképzettséget nem igényel. Minden olyan projekt, melyben önkéntesek is részt vesznek, szociális munkás munkatársaink közvetlen részvételével zajlik, az ő feladatuk a problémás szituációk megoldásáról gondoskodni, így önkéntes munkatársaink „védett környezetben" végezhetik tevékenységüket. Önkéntes programjaink térben, és időben egymástól elkülönülő mikro-projektek, ebből adódik, hogy az egyes projektekben részt vevők kevéssé ismerik a többi projekt munkáját. Ennek ellensúlyozására havi rendszerességgel önkéntes klubot szerveztünk, ahol egyrészt a munka során felmerülő problémákat, kérdéseket beszéljük meg, melyekre igyekszünk megoldást találni, másrészt a fővárosi hajléktalanságról, a hajléktalanokról próbálunk hasznos ismereteket továbbítani számukra.

2009-ben 87 önkéntes segítette munkánkat, egy önkéntes átlagosan kb. havi 8 órát dolgozott, ami havonta körülbelül 700, éves szinten kb. 8.400 munkaórát jelent. 2009. 12. 31-én 77 aktív, és 39 inaktív önkéntesünk volt. Az inaktív önkénteseink kb. 30 %-a csak átmeneti, jellemzően valamely családi probléma, tanulmányi, vagy munkahelyi elfoglaltság miatt hagyott fel az önkéntes munka végzésével, ők várhatóan visszatérnek hozzánk.

2009 júliusában bezártuk az 1992-től működő Szociális Szolgáltató Irodát. E döntés meghozatala nem volt könnyű, hiszen az itt folyó szakmai munkát kiemelten fontosnak tartottuk, s méltán voltunk büszkék a tizenhét év alatt elért eredményeinkre. Ebben az irodában tudtunk olyan minőségi, személyre szabott szolgáltatást nyújtani, amire az ellátórendszeren belül többnyire nincs lehetőség. A hosszabb, bonyolultabb ügyekben az alapítványunk más egységeiből ideirányítottuk az ügyfeleinket, ám a társszervezetek szociális munkásai is gyakran a mi segítségünket kérték saját ügyfeleik számára.

A kőbányai zöldövezetben fekvő irodánkban kulturált körülmények között tudtuk fogadni a hozzánk érkezőket. Az esetleges várakozást az igényesen kialakított váróterem és a rendszeresen gondozott kert tette

WIKIPÉDIA: EVIDENCIÁK

A Menhely Alapítvány dolgozói: mind szociális munkások.*

* akik lehetnek: igazgatók, sajtósok, utcások, diszpécserek, raktárosok és végül: szociális munkások. Végzettség szerint: tanár, tibetológus, halbiológus, matematikus, népművelő, andragógus és végül szociális munkás.

kellemesebbé. A környezet és a körülmények óhatatlanul hatottak mind az ügyfélre, mind ránk. Igyekeztünk mindenkire kellő figyelmet és időt szánni. Az évről-évre változó jogszabályok nyomon követése is elengedhetetlen volt a napi munkánk végzéséhez. Az irodánkban megforduló ügyfeleket minden esetben tájékoztattuk, hogy milyen ellátás igénybevételére van – biztosan vagy esetleg – lehetősége. Célunk volt, hogy mindenkit pénzbeli ellátáshoz juttassunk, aki arra jogosult. Olykor egy-egy nyugdíjügy végigkísérése hosszú hónapokon keresztül zajlott. Nemcsak a kérelmek kitöltésében nyújtottunk – gyakorlott és kompetens – segítséget, hanem a levelezésben, a hiányzó iratok pótlásában, az ügyintézőkkel való kapcsolattartásban, az esetleges fellebbezésben vagy bírósági kereset megírásában is. A másik gyakorta elhúzódó ügytípus – elsősorban illetékességi problémák miatt – a különböző önkormányzati, jellemzően segély, vagy segélytípusú ellátások voltak.

A folyamatos szakmai kihívás, és az elkötelezetten végzett munkánk dacára szembesülnünk kellett azzal, hogy eddigi tevékenységünk további finanszírozása már nincs lehetőség. A rezsi- és a bérköltség olyan magas volt, amit sem normatív támogatásból, sem pályázati forrásból nem tudtuk kigazdálkodni. Az iroda bezárását hosszú beszélgetések, sokórás szupervízori alkalmak előzték meg. Magunkban is le kellett zárnunk, el kellett fogadnunk a kényszerű döntést. A Menhely Alapítvány a Szociális Szolgáltató Irodának helyet adó kőbányai ingatlanát 2010-től más, gazdaságosabb formában kívánja hasznosítani. Fontosnak tartottuk, hogy az eddig itt nyújtott szolgáltatások többségét valamilyen módon továbbra is elérhetővé tegyük az ügyfeleink számára. Ebben nyújtott jelentős segítséget, hogy 2009 első felében lehetőségünk nyílt arra, hogy egy új ügyfélszolgálati irodát nyissunk a BMSZKI Könyves Kálmán kőrúti épületében. Az általunk bérelt helyiségek az itt található nappali melegedőtől és éjjeli menedékhelytől elkülönülve, egy másik épületben találhatóak. Ebben rajtunk kívül a BMSZKI ambuláns orvosi rendelése és a Fővárosi Önkormányzat segélyező irodája működik. Szolgáltatásunk elsődleges célja, hogy ezzel a két szervezettel együttműködve a hozzájuk forduló ügyfeleket segítsük, az orvosi rendelő esetében a hiányzó TAJ kártyák beszerzésével, egészségbiztosítási jogosultságok, közgyógyellátás ügyintézésében; a segélyező iroda esetében a megállapításhoz szükséges igazolások beszerzésében, és az ügyfelek egyéb jogosultságainak feltérképezésében. Itt biztosítjuk a Szociális Szolgáltató Iroda azon szolgáltatásait is, melyek ellátására Kürt utcai iroda nem alkalmas, ezek elsősorban a hosszabb időt, nagyobb odafigyelést igénylő ügyintézések (társadalombiztosítási, anyasági, önkormányzati ellátások).

MIT CSINÁLUNK?

Tulajdonképpen mit is csinálunk mi, szociális munkások mindennapjaink során?

Sokan úgy látják egyre több a hajléktalan, egyre kilátástalanabb a sorsuk, nem is kéne rájuk ennyi pénzt költeni „az adófizetők pénzéből". Minek az a sok szálló, melegedő, mind fenn kell tartani, és úgyis az utcán hevernek az emberek, rontják az utcaképet, nem jönnek a turisták.

Szóval mit is csinálunk mi szociális munkások? Hát kérem szépen: beszélgetünk azokkal, akikre mások rá sem néznek; ügyet intézünk annak, akivel máshol nem foglalkozik a hivatal; elvisszük orvoshoz azt, aki az utcán megfagyna; meghallgatjuk azt is, aki ittas; felvállalunk fiatalt, öreget, nőt, férfit; lehetőséget adunk nekik étkezésre, tisztálkodásra, amit az otthonukban kéne megtenniük – ha lenne; keresünk nekik és velük és értük állást, hogy jobban élhessenek; újságot készítünk velük és értük, hogy eladhassák; telefonon ügyintézünk, ha kell harcolunk ügyükért; szállást nyújtunk, hogy aludhassanak; ruhát adunk, hogy ne fázzanak.

És mindezt regisztráljuk, beírjuk, adminisztráljuk, statisztikázzuk, mert az fontos, az látványos, és amúgy is ez a lényeg, ez számszerűsíthető, ezt kérik.

Hát ezt csináljuk mi szociális munkások; azért mert szeretjük, és azért mert kell.

Alapítványunk szociális munkásai – elsősorban az ügyfélszolgálati irodákon felhalmozódott tudásra alapozva – évek óta részt vesznek a szociális ügyintézés oktatásában, 2009-ben a BMSZKI szociális asszisztens képzésében, illetve egy önálló, 30 órás szociális ügyintézés tanfolyam megvalósításában működtünk közre. A folyamatos jogszabályváltozások nyomon követése érdekében 1994 óta egy évenként frissített kézikönyvet szerkesztünk, amely a teljesség igényével tekinti át az ügyfélszolgálati irodánkon előforduló, különböző ellátási típusukra való jogosultság feltételeire vonatkozó jogszabályokat. Pályázati támogatásoknak köszönhetően kiadványunkat 1998-tól minden évben ingyenesen juttatjuk el a velünk kapcsolatban álló hajléktalanellátó intézmények, családsegítő központok és kórházak szociális munkatársainak.

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*

1998-as megalakulása óta közreműködünk a fővárosi hajléktalanellátó szervezetek érdekképviseletét ellátó „10-ek tanácsának" (Hajléktalanokat Segítők Budapesti Társasága) munkájában. Ennek az egyesületnek a budapesti szervezetek által két évente újraválasztott tíz magánszemély a tagja, a legutóbbi választáson három munkatársunkat választották be a testületbe. A „10-ek tanácsa" havonta ülésezik, valamint képviseli a szolgáltatókat a Fővárosi Hajléktalanügyi Tanács negyedévente megrendezésre kerülő ülésein.

Az előző évekhez hasonlóan 2009-ben is a Szociális és Családügyi Minisztérium és a Fővárosi Önkormányzat által közösen létrehozott Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány biztosította a Központi Régió intézményrendszerének működtetését, fejlesztését. A közalapítvány kuratóriumi tagjainak többségét a „10-ek tanácsának" javaslata alapján az ellátó szervezetek jelölik. Az ellátáshoz közelített finanszírozási rendszer tervezhetővé, kiszámíthatóvá és szükségletekre, problémákra érzékenyebbé teszi a szolgáltatások működését, így hatékonyabban tudjuk ellátni feladatainkat. A közalapítvány programjainak lebonyolításában szakértőként több munkatársunk is közreműködött.

A kezdetektől figyeljük, kutatjuk és elemezzük a hajléktalansággal kapcsolatos társadalmi folyamatokat, az otthontalan emberek helyzetének változását, és igyekszünk ennek tapasztalatait a rászorulók változó igényeihez, szükségleteihez folyamatosan alkalmazkodva beépíteni tevékenységünkbe. Intézményeink működtetését három, szervezetileg és gazdálkodásában elkülönülő egység végzi. Az egyes egységekhez jelenleg a következő intézmények tartoznak:

1.) Gondozási Központ		vezető: Kártyás Irén
	- Ügyfélszolgálati Iroda és Nappali Melegedő Erzsébetvárosi Utcai Gondozó Szolgálat	Bp. VII. Kürt u. 4. Tel/fax: 322-3423 vezető: Sass Lajos
	- Fedél nélkül – Hajléktalanok lapja	Bp. VII. Kürt u. 4. Tel/fax: 322-3423 koordinátor: Kepe Róbert
	- Ügyfélszolgálati Iroda	Bp. VIII. Könyves K. krt. 84. Tel/fax: 261-0672 vezető: Dudás Krisztián
	- Diszpécser Szolgálat	Bp. VIII. Baross u. 41. Tel/fax: 266-1901
	- Krízisautó	vezető: Kártyás Irén Tel: 338-4186
2.) Práter – „Vajda 3" Egység		vezető: Aknai Zoltán
	- Hajléktalanok Otthona	Bp. VIII. Vajdahunyad u. 3. Tel/fax: 334-3965 vezető: Bazsa Tibor Zsolt
	- Éjjeli Menedékhely Lábadozó	
	- Nappali Melegedő és Csomagmegőrző	Bp. VIII. Vajdahunyad u. 3. Tel/fax: 334-3965 vezető: Sebestyén Szabolcs
	- Nappali Melegedő – Európa Szoba Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálat Ferencvárosi Utcai Gondozó Szolgálat	Bp. VIII. Práter u. 29/b. Tel/fax: 333-5998 vezető: Aknai Zoltán
3.) Menhely Alapítvány Módszertan		Bp. VIII. Szentkirályi u. 22-24. Tel/fax: 789-6277 vezető: Gurály Zoltán

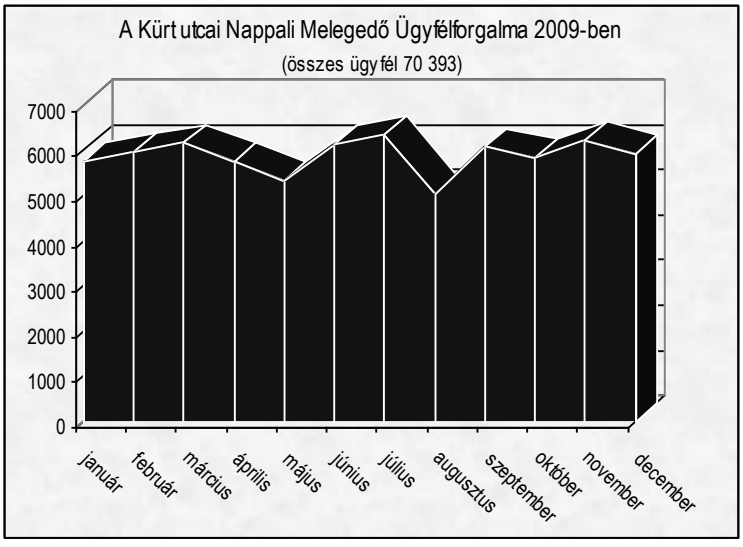
A továbbiakban a Fővárosi Önkormányzattal 2009. február 18–án kötött Közszolgáltatási Szerződésnek megfelelően egységeink 2009. évi működéséről számolunk be.

KÜRT UTCAI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA ÉS NAPPALI MELEGEDŐ

A Kürt utcai Nappali Melegedő a főváros egyik legforgalmasabb nappali ellátást nyújtó intézménye. Célunk, hogy a hozzánk forduló emberek az alapvető információkhoz, ügyintézésekhez, ellátásokhoz hozzájuthassanak és lehetőleg az egyéni élethelyzetekre szabott, személyre szóló segítséget kapjanak. Intézményünket a hajléktalan emberek széles rétege – a közterületen élőktől a szívességi lakáshasználókig, albérletekben élőkig – veszi igénybe, és ezeknek a tömeges igényeknek igyekszünk megfelelni szolgáltatásainkkal.

2009-ben az Ingyen Net és az Öt Órai Tea szolgáltatásainkhoz hasonlóan, önkéntesek részvételével három új programot indítottunk el. Ebben nagy segítségünkre volt önkéntes koordinátor kollégánk, akinek feladatai közé tartozik új önkéntesek „toborzása", a meglévőkkel való egyeztetés és kapcsolattartás. Az egyik új programunk egy kézműves foglalkozás beindítása. Ezt egy, a legkülönbözőbb kézműves foglalatosságokban jártas (textíliák - bőrök, díszítések, eszközök stb.) önkéntes jelentkezése tette lehetővé, akinek vezetésével folynak ezek a kedd délutáni foglalkozások, a résztvevők pedig a Nyitott Ház látogatóiból kerülnek ki. A másik programunk a hétfőnként 18 órától látogatható álláskereső klubunk, amelynek elindulását szintén egy új, ezzel foglalkozó önkéntes jelentkezése tette lehetővé. A résztvevőknek lehetőségük van állásajánlatok között válogatni, segítséget kaphatnak álláskeresési problémáikban, önéletrajz készítési és munkavállalói technikákat sajátíthatnak el. A résztvevők a melegedő látogatói közül kerülnek ki. A harmadik programunk kezdő angol nyelvtanfolyam indítása az ügyfeleink közül jelentkezők számára. Ezt egy nyelviskolában tanító nyelvtanár önkéntes munkája tette lehetővé, a foglalkozásokra heti egy alkalommal kerül sor. Mindhárom szolgáltatásnál jelen van egy szociális munkás kollegánk is, aki a látogatók és az önkéntesek részéről felmerülő problémák megoldásában segít, illetve az adott foglalkozást felügyeli, szervezi.

Önkénteseink hatalmas segítséget nyújtanak munkánkban, ezt nem győzzük számtalanszor hangsúlyozni, és számukra minden egyes alkalommal megköszönni. Ezen kívül igyekszünk számukra programokat szervezni (kirándulások, filmklubok), illetve karácsony előtt egy, a résztvevők szerint is sikeres kötetlen esti programmal (benne ajándékok: önkénteseknek feliratozott bögre, év önkéntesnek megválasztása, játékok) igyekeztünk megköszönni egész éves munkájukat. Intézményünk tevékenységét átlagosan húsz önkéntes segíti, számuk időről időre változik, de közülük körülbelül tízen már az első alkalmaktól, azaz 2007 szeptemberétől dolgoznak nálunk. A társadalom különböző rétegeit képviselik: fiatal egyetemisták, dolgozó középkorúak és „inaktív"



nyugdíjasok, nagyjából hasonló arányban. A konkrét feladatok elvégzésén túl olyan plusz szemléletet, hozzáállást és munkastílust hoznak magukkal, amelyből munkatársaink és intézményünk is profitál szakmai munkája során, számukra pedig kézzelfogható élmény szintjén teszi lehetővé a rászoruló emberek segítését.

BARTA PÁL: POLAORID FÖLVÉTEL

Fáradtan menetelnek az órák,
Belezuhannak az álmos estbe!
Egy koszos bokor
Vérszínű levelei, dühtől remegve
– mert minden arra járó kutya lehugyozza –
hogy az „anyjának keserve".

Szétporlanak a Nap sugarai az utcán
Amott tenyérből jósol egy kis cigánylány.
Két napja nem mosakodott ő se,
Szegénység lesz a szemfedője?

Sortűz-falat állnak az Andrássy úti fák,
Siratják az éj titkát!
Fénylik az égbolton az ISTEN
Hold-ujjlenyomata.
Értünk tanúskodik, nem pedig ellenünk Golgota!

Meg-megreccsen a gerincsérves ég,
villámként cikázik benne a fájdalom.
Gyilkos esővel veri meg kínjában Budapestet
Mintha nem is lenne többé rá alkalom.

2009 Ügyfélszolgálati Irodánkban jelentős változást hozott. Több év előkészítő munkája után áprilistól saját fejlesztésű számítógépes programot használunk az irodai munkához. A JAWA alapon futó programot úgy készítettük, hogy az adatok naprakész rögzítésén kívül a szükséges dokumentumok, levelek, kérőlapok is kinyomtathatók, ami jelentősen megkönnyítette munkánkat. Egy külső szerverrel lehetővé vált, hogy akár több különböző helyen egyszerre több gépen is dolgozhassunk, így a Könyves Kálmán körúti irodánk is ezt a programot használja megnyitása óta. A szoftvert továbbra is folyamatosan fejlesztjük (pl. a posta naprakész vezetését is szeretnénk megoldani). Úgy tűnik, hogy elérhető közelségbe került egy olyan közös, alapítványi szinten naprakészen használható program, amelyet a melegedőink tudnak használni ügyintézési tevékenységük dokumentálására.

2009-ben hétfőn, szerdán és pénteken 8-15 óráig, kedden és csütörtökön 8-16 óráig tartottunk nyitva. Öt Órai Tea szolgáltatásunk ezen felül működött, 17 órától 18,30 óráig. Intézményünkben négy szociális asszisztens dolgozik, szociális munkásaink pedig ügyeleteket adnak a Könyves Kálmán körúti irodánkon is. Az Erzsébetvárosi Utcai Gondozó Szolgálat két utcai szociális munkásának bázisként szolgál intézményünk, továbbá a Fedél Nélkül utcalap terjesztését, szerkesztését végző stábnak is helyet biztosítunk.

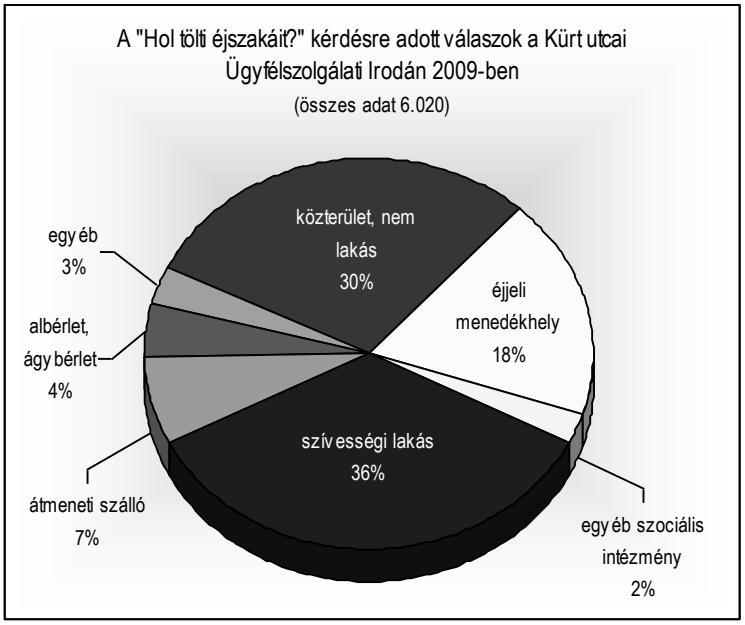
Melegedőnket 2009-ben 70.393 alkalommal keresték fel a rászorulók (53.940 férfi 77 %, 16.453 nő 23 %), ami 280 fős napi átlag forgalmat jelent. Összesen 12.392 ember járt nálunk (9.601 férfi 77%, 2.791 nő 23%). Legtöbben 458-an 2009. augusztus 24-én kerestek fel minket. Napi ügyfélszámunk az elmúlt két évben nőtt (2007-ben 231 fő, 2008-ban 264 fő), ami alapvetően az Öt órai Tea népszerűségének köszönhető, de 2010-re nem várunk jelentős ügyfélszám emelkedést.

Szolgáltatásaink

1. Ingyen Net

Látogatóink három számítógépet és internetet használhatnak intézményünkben, amelyek segítségével általában böngésznek, leveleznek. 2009-ben összesen 1.170 felhasználónk volt, ami naponta átlagosan hét embert jelent. Ennek oka egyrészt intézményünk fizikai adottsága (egyelőre több gépet hely hiányában nem tudunk beállítani), másrészt az, hogy ügyfeleink körében még nem tömeges az internet iránti igény. A nálunk internetezők jellemzően olyan hajléktalan emberek, akik általá-

ban valamilyen stabil, biztos lakhatással és legalább minimális számítástechnikai és internet felhasználói ismerettel rendelkeznek. Ha valaki nem rendelkezett a felhasználói szintű számítástechnikai tudással, akkor a Nyitott Ház keretén belül szociális munkás kollégánktól tanulhatta ezt meg több szervezett alkalommal is. Fontosnak tartjuk ezt a programot, hiszen a XXI. századi követelményeknek megfelelően nagymértékben segítheti a kapcsolatépítést, munkakeresést, ezzel pedig hozzájárulhat a társadalmi beilleszkedéshez is. Ügyfeleink a gépeket előzetes bejelentkezéssel, vagy kisebb érdeklődés esetén akár előjegyzés nélkül is naponta négy illetve öt órán keresztül használhatják, egyénenként minimum fél órás időtartamban. A jövőben a szolgáltatás bővítését tervezzük, de ehhez szükség van a technikai feltételek javítására is.



2. Öt Órai Tea

A 2009-es év jelentős változást hozott, mivel a British American Tobacco nagylelkű pénzadománya segítségével napi 100 adag meleg ételt tudtunk osztani az esti órákban. Az adományozó erre a célra felajánlott pénztámogatásából egy melegkonyha készítette el és szállította ki az ételeket, önkénteseink és a mi munkánk az ételek kiosztása maradt. A meleg étel a februári indulást követően hamarosan a kapacitásokat meghaladó népszerűségnek örvendett, így bevezettük a feliratkozás rendszerét. A szolgáltatásra, a rendelkezésre állónál nagyobb igény mutatkozik, bár arra számítunk, hogy 2010. februárjától, mikorra a támogatás elfogy, a hideg élelemnek valószínűleg kisebb lesz a népszerűsége. Az ételhez az italokat is adomány segítségével biztosítjuk, egy régi adományozónk ital-automatát működtet melegedőnkben, ebből különféle szörpök és teák kaphatóak ingyenesen. Az Öt Órai Tea vendégeinek túlnyomó többsége valamilyen formában közterületen él (utca, lépcsőház, pince, fabódé stb.) vagy valamelyik éjszakai, esetleg átmeneti szállás lakója. Önkénteseink kihagyhatatlanok a szolgáltatásból nemcsak az effektív jelenlétük miatt, hanem mert velük együtt sikerült egy olyan légkört kialakítanunk, amelyben az ételért bejövök kevésbé érzik magukat kiszolgáltatottnak, kötetlen beszélgetésekkel is törekszünk az egyenrangú viszony kialakítására. 2009-ben összesen 28.201 alkalommal „vacsoráztak” nálunk hajléktalan emberek, ami 112 fős napi átlagforgalmat jelent.

EMLÉKÜL

2009-ben elhunyt ügyfelünk verse, melyet szociális munkás kollégánknak írt 2 évvel a halála előtt:

„Ne nézz rám!

December 18-án a szobámba
Megjelent egy angyal
- a fekete homályban!
Láttam a vállát,
- rajta a szárnyakat…
Láttam a szemét,
- a segítő vágyakat.
Igért … biztatott …
- Várjak, mert várnak …
Úgy tűnt el, ahogy jött:
- Suhanva, hirtelen,
- Mint az árnyak.
Ne … Ne nézz rám …
- Én már befelé sírok!”

3. Tisztálkodás, mosás

Melegedőnkben tisztálkodási és mosási lehetőséget biztosítunk, de épületünk adottságai miatt (a szükséges melegvizet három darab 120 literes gázmelegítős bojler és egy 150 literes melegvíztároló biztosítja) az igénybevétel lehetősége korlátozott, naponta maximum tizenöt – tizenhét ember tudja igénybe venni. Ezen a helyzeten csak többmilliós beruházással lehetne változtatni, erre egyelőre nincs módunk. A tisztálkodáshoz biztosítjuk a szükséges törölközőt, szappant, sampont, borotvát, hajszárítót, és mosóport is. A ruházatot ipari automata mosó- és szárítógépekkel, illetve az ügyfelek által kézzel kezelhető forgó-

tárcsás mosógéppel és centrifugával lehet tisztítani. 2009-ben 3.787 ember tisztálkodott és mosott nálunk, ami 15 fős napi átlagot jelent.

4. Ruhaosztás, fényképkészítés

Épületünk pincerészében, a csomagmegőrzésre nem használt két kisebb helyiségében a lakossági felajánlásokból és adományokból származó ruhaadományokat tároljuk, és a hét egy napján, az ügyfélszolgálaton kapott ruhajeggyel rendelkezőknek igyekszünk ruházatot biztosítani. Egy héten tíz ruhajegyet adunk ki (krízishelyzetben azonnal próbálunk segíteni), ami a fellépő igényeknek csekély részét fedezi. A válogatást, osztást a csomagmegőrzőben is dolgozó kollégánk és alkalmanként önkéntesek végzik. 2009-ben ruházatot összesen 494 embernek tudtunk biztosítani. Az intézményünkben tapasztaltak alapján a tervekben szerepel egy „központi", alapítványi szintű ruharaktár létrehozása, önkéntesekre bízva a válogatás és osztás munkáját.

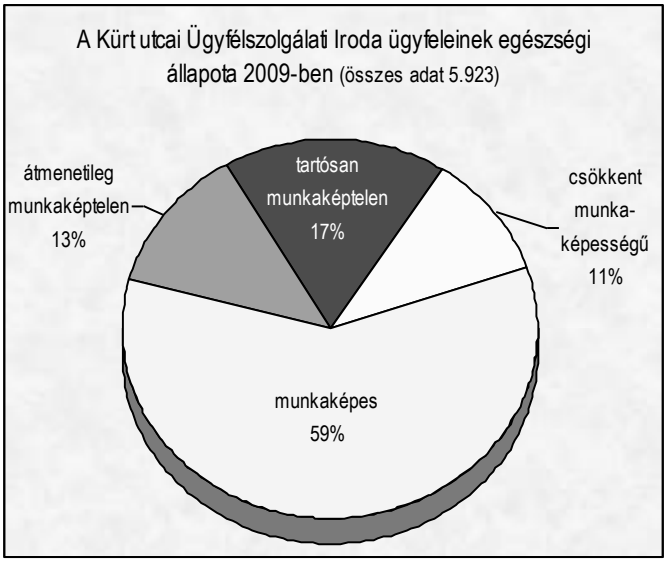
Igazolványképek készítésére az Ügyfélszolgálati Irodán kapott fényképjeggyel van lehetőség. Ezek általában szállóbelépőkhöz, bérletekhez vagy más igazolványok elkészítéséhez szükségesek. A felmerülő igényeknek mind minőségben, mind mennyiségben igyekszünk megfelelni, korszerű digitális fényképezőgéppel és színes nyomtatóval rendelkezünk. 2009-ben 301 embernek készítettünk fényképet.

5. Csomagmegőrző

Csomagmegőrzőnkben raktárosunk kezeli, adja ki és veszi át a csomagokat. Ügyfeleink a megőrzőt érvényes csomagjeggyel és fényképes igazolvánnyal vehetik igénybe. A csomagok tárolási ideje egyénileg változó, a három hónap körüli időtartam a jellemző. Ha valaki a csomagmegőrzés lejáratát követő egy hónapig nem jelzi személyesen vagy írásban hosszabbítási igényét, csomagját leselejtezzük. Összesen 306 ember csomagját tároljuk, és folyamatosan telt házzal működünk. Hosszú évek tapasztalata, hogy csomagmerőzésre az általunk nyújtottnál jóval nagyobb az igény, részben ezek alapján nyitott meg 2008-ban a Vajdahunyad utcai melegedőben a csomagmegőrző, de a fellépő igényeket ez sem tudta kiszolgálni. 2009-ben csomagmegőrzőnket összesen 4.238 ember kereste fel, ami 21 fős napi átlagforgalmat jelent.

6. Ügyfélszolgálati Iroda

Ügyfélszolgálati Irodánk az évek óta megszokott szolgáltatásaival és nyitva tartással vehető igénybe. Leginkább az alapvető információk közvetítésével, iratok pótlásával, beszerzésével és egyéb szolgáltatásokkal igyekszünk hozzájárulni a hajléktalan emberek jövedelmi, szociális és egészségügyi helyzetének javításához. Számítógépes nyilvántartásunkban összesen 17.617 „aktív" (vagyis az elmúlt öt évben min-



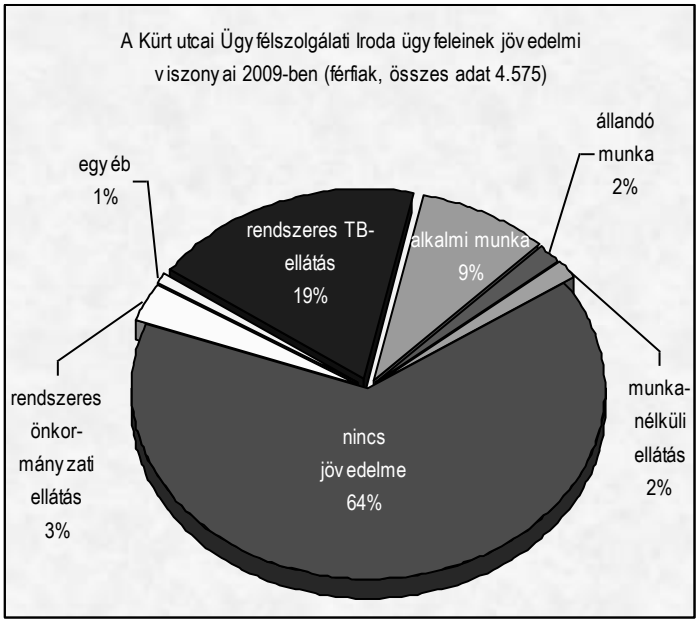
ket legalább egyszer felkereső) ügyfél szerepel. 2009-ben 6.020 ügyfél (4.575 férfi – 76 %, 1.445 nő – 24 %) járt nálunk, összesen 24.337 alkalommal, így átlagban egy ügyfelünk négyszer fordult hozzánk. Ügyfeleink körülbelül harmada (2.044 fő) először keresett fel minket. 2009. 08. 24-én 256 ember jelent meg irodánkon, ami már az egy nap maximálisan ellátható ügyfélszámhoz közelít, és ez egyben a legmagasabb forgalmú napunk is volt.

ADATFELVÉTEL

- Neve?
- Barát József.
- Anyja neve?
- Marok Jolán.
- Van bejelentett lakcíme?
- Van.
- És hol?
- Hát az Etelkánál.

Az elmúlt évek során nagyjából azonos ügyfélszám mellett lassan, de folyamatosan csökkent az ügyintézések száma. 2009-nak az újdonsága az új ügyfelek magas száma volt, amelynek okát nem tudjuk, de feltételezhetően ebben is közrejátszhattak a gazdasági válság magyarországi következményei. A bevezetőben már említett számítógépes program nagyban megkönyítette az irodai munkát azzal, hogy a különböző intézkedések azonnal láthatóak, visszakereshetőek, és az online kapcsolat segítségével mind a Kürt utcai, mind a Könyves Kálmán körúti irodában nyomon követhetőek. A szükséges nyomtatványok, kérelmek azonnal kinyomtathatóak, és az eddig kézzel írtakkal szemben olvashatóak. Az eddig kitöltésükre fordított időt hatékonyabban tudjuk felhasználni. Természetesen az átállás nem volt zökkenőmentes, hibák előfordultak, sőt elmondhatjuk, hogy ebben az évben tulajdonképpen folyamatos fejlesztettük, változtattuk a programot, de ez természetes is, hiszen az a célunk, hogy minnél hatékonyabban a napi munkánkat szolgálja. Ügyfélszolgálati Irodánk továbbra is leginkább különböző információk nyújtásában, tanácsadásokban és iratok, okmányok beszerzésében nyújt segítséget. A levelek fogadását, feladását, kezelését továbbra is végezzük, amelyhez postafiókot is bérlünk. 2009-ben kb. 2.200 küldeményt adtunk fel, és 13.500 értesítő, hivatalos vagy magánlevél érkezett postacímünkre.

A Kürt utcai Ügyfélszolgálati Iroda tevékenysége 2009-ben													
ügyintézés	**jan.**	**febr.**	**márc.**	**ápr.**	**máj.**	**jún.**	**júl.**	**aug.**	**szept.**	**okt.**	**nov.**	**dec.**	**össz.**
információ közvetítés, tanácsadás	643	562	771	696	683	510	713	353	508	591	594	451	**7 075**
adókártya beszerzés	226	216	199	154	179	202	209	136	207	199	231	136	**2 294**
lakcímbejelentés	72	71	71	58	50	41	49	25	56	39	31	28	**591**
iskolai bizonyítvány beszerzés	11	6	12	9	5	14	11	12	18	12	13	3	**126**
csomagmegőrző-jegy kiadás	3	3	6	2	4	9	4	1	2	1	4	2	**41**
fénykép készítéshez jegy kiadás	18	22	22	9	25	29	23	14	35	21	14	14	**246**
gyógyászati segédeszköz kiváltása	0	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	6	**36**
szemüveg elkészítésének támogatása	18	21	20	15	21	22	37	12	15	35	21	12	**249**
anyakönyvi kivonatok beszerzése	182	164	148	152	152	145	174	80	185	151	150	94	**1 777**
költségmentesség elintézése	4	1	1	0	3	1	0	1	1	0	0	0	**12**
személyi igazolvány beszerzése	202	190	202	167	201	209	211	114	193	211	211	126	**2 237**
lakcímkártya beszerzése	209	211	219	180	224	216	231	122	205	235	239	136	**2 427**
hajléktalan igazolvány kiállítása	774	724	756	654	663	674	786	404	770	663	664	492	**8 024**
TAJ szám beszerzése, pótlása	206	196	189	174	171	195	214	116	200	196	204	131	**2 192**
recept kiváltásának támogatása	139	109	110	124	116	140	188	103	156	167	161	129	**1 642**
közgyógyellátási igazolvány beszerzése	17	6	4	8	7	7	15	7	14	4	3	4	**96**
egészségbiztosítás beszerzése	71	123	120	112	92	66	72	26	62	43	41	32	**860**
társszervezetekhez való átküldés	87	47	67	44	47	50	46	6	29	26	12	13	**474**
ruhajegy kiadása	31	31	44	42	42	40	44	17	37	47	29	24	**428**
segélyjavaslat kiállítása	31	26	38	28	34	23	39	13	35	22	26	19	**334**
összesen	**2 944**	**2 732**	**3 002**	**2 630**	**2 721**	**2 597**	**3 069**	**1 565**	**2 732**	**2 666**	**2 651**	**1 852**	**31 161**



Változatlanul jelentős problémát okoz a hajléktalan emberek egészségügyi ellátásokra való jogosultságának megállapítása. Igaz, hogy egy, az alapítvány által kezdeményezett omdusmani állásfoglalás alapján a területre bejelentetteket már biztosítja az OEP (Országos Egészségbiztosítási Pénztár), de az üres lakcímkártyával rendelkezők esetében (ami egyébként a jogszabályok szerint nem fordulhatna elő, ennek ellenére ügyfeleink jelentős része semmilyen lakcímmel nem rendelkezik) továbbra sem, vagy csak nagyon nehezen lehet a jogosultságot érvényesíttetni.

Az Összefogás Közalapítvány pályázati támogatásával továbbra is lehetőségünk van a rászoruló fedél nélküli emberek számára az orvosi szakrendelésen felírt gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, szemüvegek kiváltására, illetve team döntés alapján önrész vállalása mellett hozzájárulunk fogpótlások elkészítéséhez. 2009-ben a támogatás összegének csökkenése és a rászorulók számának növekedése miatt minden esetben 10 % önrész befizetését kellett vállalniuk ügyfeleinknek. Emellett gyógyszerek esetében a támogatás havi összege legfeljebb 3000 Ft/fő, gyógyászati segédeszközök esetében legfeljebb 5000 Ft/fő/db, szemüveg kiváltásnál pedig legfeljebb 3.000 Ft/darab/év. Természetesen van lehetőség arra, hogy ha valaki nem képes az önrész megfizetését vállalni, akkor team döntés alapján ingyenesen is hozzájusson gyógyszeréhez, szemüvegéhez, vagy gyógyászati segédeszközéhez. 2009-ben 1.642 embernek recept, 36 embernek gyógyászati segédeszköz, 249 embernek pedig szemüveg kiváltásában segítettünk.

7. Kürt „mozi"

A filmklub életében 2009-ben érdemleges változás nem történt, a filmvetítések megőrizték mozi jelleget, de néhány alkalommal a filmvetítéseket lebonyolító szociális munkások a filmek előtt és után is beszélgetéseket kezdeményeztek, illetve a „törzsvendégeink" között elindult egy rendszeres, a filmekhez kapcsolódó beszélgetés. A vetítésre kerülő filmeket több hétre előre választjuk ki és hirdetjük meg. A programot elküldjük a budapesti hajléktalanellátó intézményekbe is. A vetítéseket látogató hajléktalan emberek fele rendszeres, visszatérő vendégünk. A klub jelleg kialakításához szükségünk lenne egy ehhez értő, és a klubot működtető önkéntesre, de eddig sajnos még nem találtunk ilyen embert. A filmvetítések egyéb feltételei változatlanok maradtak, pl. DVD és VHS lejátszó, erősítő, kivetítő, vetítővászon stb. A nézők számának végső határa a terem befogadóképessége, ez legfeljebb 45 fő. Általában ennél kevesebben vannak, télen viszont gyakrabban megtelik vetítőtermünk. A részvétel feltétele

NEM ELÉG HAJLÉKTALANNAK LENNI, ANNAK IS KELL LÁTSZANI...

A hatályos jogszabály értelmében a bejelentett lakóhellyel nem rendelkezők járulékfizetés nélkül is jogosultak az egészségügyi ellátásra.

Az Országos Egészségpénztár nem tartja nyilván lakcímadatokat, így nem tudja, ki jogosult a fenti jogcímen ellátásra.

Az Országos Egészségpénztár konstruált egy űrlapot, amelyen – többek között – a biztosítottak bejelenthetik „lakóhelynélküliségüket".

Az Országos Egészségpénztár számítógépes programja nem tudja rögzíteni a lakóhellyel nem rendelkezők jogosultságát.

E problémát az ombudsman részletesen feltárta, s megoldási javaslattal is élt.
Ennek ellenére semmi változás.

Az Országos Egészségpénztárnak postázott űrlapokra vagy nem érkezik válasz, vagy csak annyi, hogy a jogosultságot jelenleg még nem tudják rögzíteni. A személyesen benyújtott űrlapokat rendre át sem veszik.

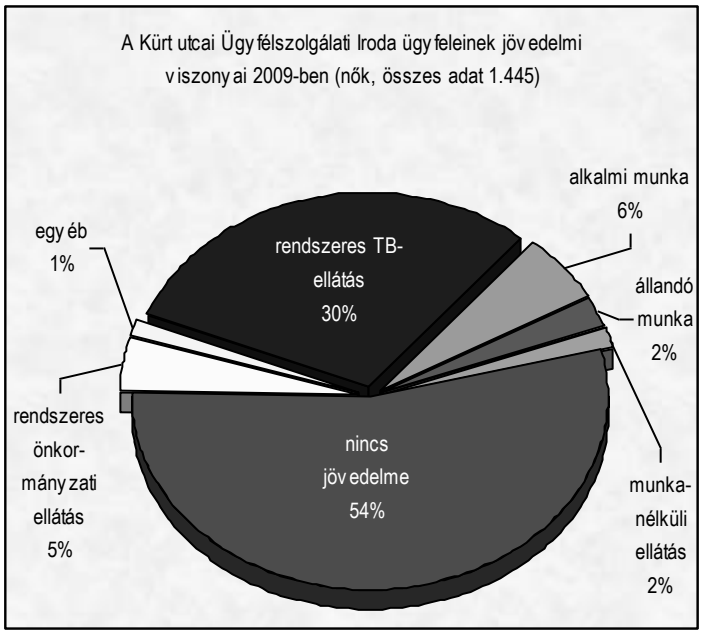
Az űrlapot már beküldött ügyfelek is rendszeresen kapnak olyan felhívást, ami az egészségügyi biztosításuk rendezésére szólít fel...

csupán a házirend elfogadása és betartása. A vetítések előtt némi aprósüteménnyel és üdítővel tudunk szolgálni. A filmklub szervezésével azt szeretnénk elérni, hogy a hajléktalan emberek a legváltozatosabb témájú filmekkel ismerkedjenek meg, illetve a filmekhez kapcsolódva kötetlen beszélgetésben próbálják akár saját élményeiket is megbeszélni. 2009-ben a 44 filmvetítésen 1.174 látogatónk volt, ami alkalmanként átlagosan 26 embert jelent.

8. Nyitott Ház

A Kürt utcai nappali melegedőt keddenként 12-16 óráig látogathatják mindazok, akik kártyázni, sakkozni, újságot vagy könyvet olvasni, zenét hallgatni vagy csak egyszerűen pihenni szeretnének. A klub célja, hogy heti rendszerességgel igénybe vehető szórakozási alternatívákat nyújtson. A legjellemzőbb időtöltési forma még így is a kötetlen beszélgetés, ami sajátos atmoszférát teremt, szociális munkásaink és önkénteseink gyakran vonódnak be a játékokba, beszélgetésekbe. A klub látogatása nincs feltételhez kötve, mindössze a házirendben foglaltak és az alapvető erkölcsi normák betartását várjuk el. Itt is kialakult egy stabilnak nevezhető látogatói kör, akik már hosszú évek óta rendszeresen jelen vannak, de időről időre újabb és újabb tagok kapcsolódnak a törzsközönséghez.

Az Ingyen Net szolgáltatásunknál felmerült igényekre reagálva, pár alkalommal alapvető számítástechnikai tájékoztatókat szerveztünk, amelyek során az érdeklődő ügyfeleink alapvető ismereteket szerezhettek az internet használatáról is. A meglévő igények alapján ezt a jövőben is szeretnénk folytatni, ebben az esetben is lehetőleg önkéntesek bevonásával. Önkéntesek vezetésével elindult két új, a bevezetőben már említett program, ezek közül a kézműves foglalkozás időben kapcsolódik a Nyitott Házhoz. Önkéntesünk segítségével egy külön teremben készíthetnek különféle tárgyakat, ajándékokat a legkülönbözőbb anyagokból az erre fogékony látogatóink. Mivel az év végén indult el ez a program, korai lenne eredményekről beszámolni, de a résztvevők pozitív visszajelzései a folytatás mellett szólnak. Ugyanez mondható el a másik, szintén nem régen futó programunkról is, bár ez nem kapcsolódik a Nyitott Házhoz. Ennek során egy főállásában munkakereséssel, tanácsadással foglalkozó önkéntes várja hétfő esténként 18 órától azokat a hajléktalan embereket, akik munkába szeretnének állni, de vagy nem találnak munkát maguknak, vagy a kereséshez, és annak technikájához kérnek segítséget. A visszajelzések alapján hamar népszerű lett a program, így várhatóan ennek esetleges bővítéséről, folyamatossá tételéről kell döntenünk a következő évben. A Nyitott Házban 2009-ben 49 alkalommal 1.415 vendéget fogadtunk , ami 29 fős átlagforgalmat jelent.



9. Utcai szociális munka

Az Erzsébetvárosi Utcai Gondozó Szolgálat része a Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálat és a Vajdahunyad utcai szálló alkotta integrált intézménynek. Erzsébetvárosban és Józsefvárosban 2005. február elsejétől működési engedéllyel és állami normatív támogatással végezzük az utcai munkát. Az utcai gondozó szolgálatok állami támogatása folyamatosan csökken, ezért a működés biztosítása érdekében ellátási szerződéssel rendelkezünk az Erzsébetvárosi Önkormányzattal, az Összefogás Közalapítvány pedig pályázatai támogatásban is részesített minket. Utcai szolgálatunk 2002 óta működik Erzsébetvárosban, téli hónapokban pedig Speciális Utcai Szolgálatként Budapest és Pest megye teljes területén is végzünk utcai munkát.

Munkánk célja felkutatni azokat az embereket, akik ellátási területünkön életvitelszerűen közterületen tartózkodnak, a felmerülő problémák hatékony kezelése, lehetőség szerint megoldása, a rászorulók intézményes ellátáshoz juttatása, információadás szolgáltatásokról, jogosultságokról. Munkánk során mindig elsőbbséget, soronkívüliséget élvez a közvetlen életveszély elhárítása, az utcai munka szükségességét talán éppen az ilyen azonnali megoldást kívánó problémák indokolják leginkább. 2005-ben az Összefogás Közalapítvány pályázatán gépkocsi támogatásban részesültünk, amelyet a mai napig erre a célra használunk. Az általunk használt dokumentáció két részből áll, egyrészt gondozási lapból, amelyet azokról az ügyfeleinkről vezetünk, akikkel rendszeres kapcsolatunk van – ezen rögzítünk minden eddig történt és várható intézkedést. Másrészt egy számítógépes programból, amiben a munkánkkal kapcsolatos minden információt rögzítünk, lehetővé téve az adatok feldolgozását és statisztikák készítését.

Az utcai munka háttérintézményeként a Kürt utcai Nappali Melegedő és a Vajdahunyad utcai szálló biztosítja a megfelelő működéshez szükséges feltételeket (iratbeszerzések, ügyintézések, éjszakai és időszakos férőhelyek stb.). Utcai szociális munkásaink a Regionális Diszpécser Szolgálat, lakossági vagy egyéb bejelentések, valamint az ügyfelek jelzései és a terület bejárása alapján kutatják fel a rászorulókat. Az egyéni és a közösségi szociális munka alapján próbálják segíteni az utcákon, közterületeken élő embereket. Együttműködünk más, elsősorban az ellátási területünkkel szomszédos területen működő utcai gondozó szolgálatokkal, mint pl. a Vöröskereszt vagy a BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálata. Az együttműködéseket a téli krízisidőszakra megkötött együttműködési szándéknyilatkozattal is megerősítjük. Utcai Szolgálatunk nyári időszakban hetente 5 napon 30 órát működik. A téli hónapokban, novembertől március végéig az Összefogás Közalapítvány pályázati támogatásával heti hét napon működik Speciális Utcai Gondozó Szolgálatunk. Ezt 2009/2010 telén a Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálattal közösen tudjuk biztosítani, szükség esetén kölcsönösen ellátva egymás területét, és a regionális feladatokat is.

2009-ben 117 utcán élő emberrel 402 alkalommal kerültünk kapcsolatba, közülük 65 emberrel először találkoztunk ebben az évben. Összesen 101 ember kapott tőlünk valamilyen tárgyi eszközt (takaró, hálózsák, élelmiszer, ruha és

ÉG, FÖLD

megszülettem tág szemekkel, sej, nagy az ég fölöttem
rám néztek, és nem kellettem, haj, nagy a föld alattam

iskolába én eljártam, sej, nagy az ég fölöttem
beszéltem, de nem értettek, haj, nagy a föld alattam

munkám, társam, gyermekem, sej, nagy az ég fölöttem
vesztem, iszom, elmentem, haj, nagy a föld alattam

föld fölöttem, ég alattam
sej, haj.

RÖVID HÍR A KÜRTBŐL:

2009. 10. 01.
Kovács István kapott egy takarót annak fejében, hogy nem alszik „többet" a kapuban.

gyógyszer). Túlnyomórészt férfiakról beszélhetünk, ügyfeleink 85 %-a férfi. Többségük nem rendelkezik semmilyen rendszeres jövedelemmel, ők általában gyűjtögetésből, guberálásból, vagy többé-kevésbé rendszeres alkalmi munkákból élnek. Az elmúlt évben 27 embert helyeztünk el hajléktalanellátó intézményekben; éjjeli menedékhelyeken, egészségügyi centrumokban, lábadozókban. Kritikus egészségi állapotú emberekhez 4 alkalommal hívtunk mentőt.

Azokat a fedél nélküli embereket, akikkel együtt tudunk működni, megpróbáljuk rendszeres jövedelemhez segíteni, leromlott egészségi állapotuk miatt ez általában rendszeres társadalombiztosítási vagy önkormányzati ellátást jelent. Amennyiben ezzel már rendelkeznek, akkor állandó elhelyezésükben próbálunk segíteni. Ez már több ember esetében sikerült, és reméljük, hogy még több emberrel tudunk eljutni egy hasonlóan megnyugtató állapotig.

FEDÉL NÉLKÜL – OTTHONTALAN EMBEREK MŰHELYE

A Fedél Nélkül – hajléktalanok lapja, az első magyar nyelvű utcalap. Alapításához néhai Ungi Tibor főszerkesztő a Menhely Alapítványtól kért és kapott segítséget. Szervezetünk a mai napig ellátja a lap kiadójaként rá háruló kötelességeit. A lap első száma 1993 első felében jelent meg, négy A/4 oldal terjedelemben, egy ív A/3-as lapra fénymásolva készült, pontosan akkora példányszámban, amekkorára igény volt. Az első számokban az ekkor még formálódó hajléktalanellátó rendszerről, a friss szociális törvény rendelkezéseiről szóló írások, üzenetek, versek, s grafikák kaptak helyet. Az idő előrehaladtával a lap egyre következetesebben hajléktalan szerzők munkáit adta közre. Vételárat – az első néhány számot kivéve – nem állapítottunk meg.

Az alapító-főszerkesztő 1999-ben bekövetkezett hirtelen halála után változásokra került sor. Az alapítvány koordinátort alkalmazott, akit megbízott a lap szerkesztőbizottsága és az alapítvány közötti kapcsolat tartásával, valamint az újság előállításának technikai feladataival és a terjesztők tevékenységének koordinálásával. 2003-tól a feladatok bővülése, a lap fejlődése miatt az alapítvány két részmunkaidős koordinátort alkalmaz, akik végre rendszerbe szedhették a „hatszáz főt foglalkoztató" lap ügyeit. A 151. számunk megjelenésével változott a formátum, lapunk 2008 tavaszáig nyolc oldalon, kétszínnyomással, nyomdában készült. 2008 márciusától a rendelkezésünkre álló felület újabb négy oldallal bővült, lapunk színes borítóval jelenik meg azóta. 2009 őszétől, az NCA támogatásával minden második lapszámunk 16 oldalas. Példányszámunkat megpróbáljuk az igényekhez szabni, 2009-ben 5.000 és 8.000 között ingadozott, összesen mintegy 120.000 példány fogyott.

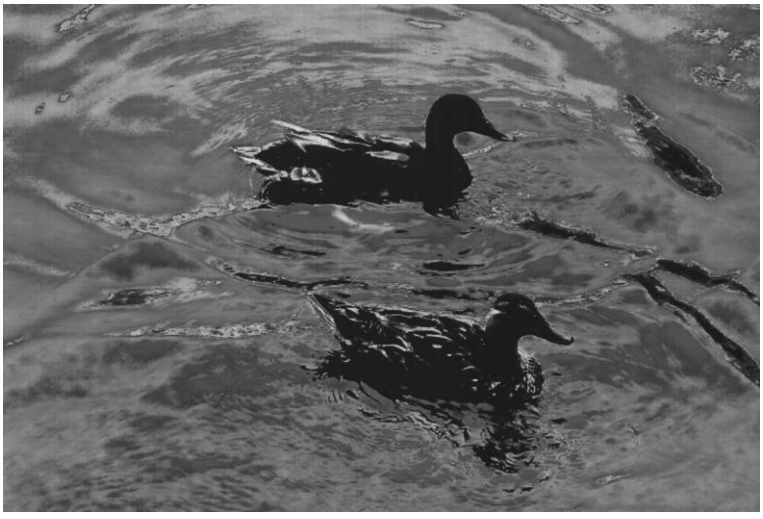
Lapunk terjesztését néhány kivételtől eltekintve hajléktalan emberek végzik, akik terjesztési szabályzatunkat betartva, fényképes kitűzőnket viselve, kollegáinkkal együttműködve jogosultak lapunk terjesztésére. A lap példányait közvetlenül a nyomda alkalmazottjától vásárolták meg 30 Ft/db áron. Bevételeikről nem kell elszámolniuk.

A terjesztőket érintő alapműködésünk alig változott. 2008-ban lapunk két koordinátora, és egyik kiemelt terjesztőnk adtak ügyeletet a Kürt utcai melege-

dőnkben, szerda kivételével naponta 9-12 óra közt. 2009-ben újabb terjesztőt sikerült bevonnunk a szerkesztőség munkájába, így jelenleg négyen, a hét minden munkanapján tudjuk segíteni terjesztőinket problémáik megoldásában. Munkatársaink ügyeleti idejükben fogadják a hozzánk látogató terjesztőket; a lapterjesztést érintő adminisztráció elvégzése mellett problémáikat is megbeszélik, majd az érintettel közösen megoldást keresnek rá. Konfliktushelyzetekben sok esetben szükség van a terjesztők közötti mediációra.

A lap létrehozása óta 2009 utolsó napjáig 1.634 terjesztőt regisztráltunk, 2009-ben 66 új terjesztőt vettünk fel, közülük 26 főt sikerült megtartanunk, harmadukkal a felvételi beszélgetés után nem találkoztunk. Az év során összesen 332 terjesztőnk jelent meg legalább egyszer szerkesztőségünkben, ők összesen 5.171 alkalommal kerestek fel bennünket lapvásárlás céljából, 4.092 alkalommal pedig egyéb ügyekben (engedélyt pótolni, ügyet intézni, beszélgetni vagy épp csak melegedni). Teljes ügyfélforgalmunk 2009-ben: 9.263 megjelenés, az átlagos napi ügyfélforgalom 37 fő.

Terjesztői hálózatunkban a 2006-ban elindult változás 2009-ban is folytatódott. A terjesztőkkel folytatott egyre szorosabbá váló együttműködés, elvárásaink következetes közvetítése, megegyezéseink számonkérése és apróbb adminisztratív (a terjesztői engedély érvényességét érintő) változtatások, illetve helyszíni ellenőrzéseink eredményeképpen regisztrált terjesztőink száma csökkent. Míg 2007-ben összesen 454 terjesztőnk járt nálunk legalább egyszer, 2008-ban csak 378-an, 2009-ben 332-en. Közülük is csupán 84-ről mondhatjuk el, hogy rendszeresen végzi e tevékenységet, ami tavaly 55, 2005 óta összesen mintegy 120 rendszeres terjesztő elveszítését jelenti. Bár adataink elemzésével még nem végeztünk, ma is tudjuk, hogy közülük legalább 28-an elhunytak (2009-ben 9fő), 30 fő jobb munka, jobb élet reményében visszaadta engedélyét (2009-ben 9 fő), illetve 26 esetben mi magunk döntöttünk a kizárás mellett (mindannyiszor terjesztői szabályzatunk rendszeres megszegéséért). A többiekről nincs visszajelzésünk, bizonyosan vannak köztük olyanok, akik soknak érezték az odafigyelést, akik maguk látták be, hogy szabályzatunkat képtelenek betartani. A folyamat példányszámunk jelentős, 40%-os csökkenésével járt, amiért kárpótolnak bennünket a terjesztőkről érkező visszajelzések és helyszíni ellenőrzéseken szerzett tapasztalataink. Terjesztői hálózatunk kisebb lett, de szebb.



Kovács Béla munkája

Kiemelt Terjesztői mintacsoportunk sem bomlott fel a 2007 végén zárult EQUAL program befejeztével, sőt néhányukat sikerült olyannyira bevonnunk a lap életébe, hogy ma már nagyban segítik munkánkat,

ügyeletet adnak melegedőnkben, helyszíni ellenőrzéseket végeznek, illetve közös programokat szerveznek, bonyolítanak, csupa olyan feladatot, melyet a múltban az év végén elveszített munkatársaink végeztek. Kiemelt terjesztőink ma már zárt klubként működnek, új tagot csak a régiek támogatásával vesznek fel, megkövetelik egymástól a klub életében való rendszeres részvételt, bár önálló (segítségünk nélküli) működésre ma még nem képesek. 2009-ben három új taggal bővült klubunk, és ketten távoztak.

Nagyon fontosnak érezzük, így alapműködésünk részének tekintjük terjesztőink munkavégzésének ellenőrzését. Ilyenkor munkatársaink a munkavégzés helyén keresik fel terjesztőinket, munkavégzésüket megfigyelik, elemzik az érintettel, felmérik a jelentkező igényeket, megbeszélik a híreket, eseményeket. Terjesztőink sokkal nagyobb bizalommal fordulnak problémáikkal olyan kollégához, akivel saját „pályájukon" találkoztak, s nem csupán a szerkesztőségből ismerik. A már említett kapacitáscsökkenés miatt segítségül hívtunk önkénteseket, illetve néhányan vállalták kiemelt terjesztőink közül is társaik ellenőrzését, így az év során majd 600 helyszíni ellenőrzést végeztünk. 2009-ben összesen 32 esetben volt szükség terjesztői engedély bevonására, ebből 12 esetben egy hónapnál hosszabb, 4 esetben egy évnél hosszabb időre. A büntetések száma évek óta csökken.

A BRFK Közlekedésrendészetével 2007-ben kötött megállapodásunk értelmében új, színesebb, nehezebben hamisítható terjesztői igazolványokkal és fényvisszaverős mellényekkel láttuk el terjesztőinket, a BRFK munkatársai pedig rendszeres balesetvédelmi oktatásokkal segítik munkánkat. Az oktatáson való részvétel minden terjesztőnknek kötelező, az új formátumú kitűző átadásának előfeltétele. 2009-ban négy alkalommal, a jövőben három havonként szervezünk balesetvédelmi oktatást, melyet a Közlekedésrendészet kollegái melegedőnkben tartottak, tartanak meg.

2009-ben kétszáznál több szerzőtől kaptunk megjelentetésre szánt alkotást, és több mint kétszáz, kétharmad részt hajléktalan szerzővel és harmadrészt nem hajléktalan szerzővel, jórészt kortárs költőkkel dolgoztunk együtt. 2003-ban létrehozott Dokumentumtárunkban ma már majd ötszáz szerző több ezer, még kiadatlan kéziratát őrizzük. Ezekből két igényes antológia látott napvilágot.

A szerzőinkből 2006-ban alakult Vagyunk – Otthontalan Művészek Önsegítő Egyesülete csendes második évet zárt, négy önálló kiállítást szerveztek, még 2008-ban állandó tárlatuk nyílt, illetve december elején karácsonyi vásárt tartottak tagjaik alkotásaiból. A tárlatokon szépirodalmi és képzőművészeti alkotások egyaránt megtalálhatóak, a művek zöme eladó, így is segítve alkotóikat.

A Fedél Nélkül tevékenységének másik részében a társadalom egésze számára próbáljuk meg bemutatni a nálunk végzett munkát, illetve megpróbálunk kisebb-nagyobb társadalmi közösségeket, mikrokultúrákat megszólítani, célunk szerint elősegítve lapunk, a hajléktalan emberek, a hajléktalanság elfogadottságát.

Elsőként említenénk a már-már lapunk alapműködéséhez tartozó kezdeményezésünket, a hajléktalan embereknek szóló művészeti pályázatunkat, melyet 2004 februárjában, a 250. lapszámunkban hirdettük meg. Havonta három kategóriában (vers, próza, grafika) a három-három legszínvonalasabb művet pénzjutalommal díjazzuk. Az első helyezettek nettó 5.028 Ft-ot, a második helyezettek 3.017 Ft-ot, a harmadik helyezettek 2.003 Ft-ot kapnak. A zsűri különdíjjal értékel olyan alkotásokat, melyek

PETHŐ GÁBOR: VISSZA-VISSZA!

Befutottunk az erdőbe,
A fényből a sötétségbe,
Ugye, csak én érzem úgy, tán
Sosem lehet már ugyanúgy-
Mint rég?

Oly szép álomra talált szemem,
Majdhogynem visszahozta hitem,
És akkor hirtelen ott találtam,
Magam egy üres szobában,
Kérdéseim bőven akadnak még!

Vissza-vissza!-Ha túl sűrű a köd,
Vissza-vissza!- A hátunk mögött
Gyűlik az út!
Vissza-vissza!- Ha nehéz a változás,
Vissza-vissza!- Itt nem akadt folytatás,
Mehetnénk is, de mindig maradunk…

A dalok, a versek Hozzád repültek,
Örült a tollam, hogyha tetszett,
Nem hiába koptattam hegyét,
De néha, mikor patront cserélnék,
Elfog a félelem.

Mi lesz, mikor az az üres szoba,
Beleszürkül életembe?
Egy zsebkoptatott fénykép kezembe,
Min látszik még a lány mosolya,
És minden felkerekedik. Ellenem.

Vissza-vissza!- Ha túl sűrű a köd,
Vissza-vissza!- A hátunk mögött
Gyűlik az út!
Vissza-vissza!- Ha nehéz a változás,
Vissza-vissza!-Itt nem akadt folytatás,
Mehetnénk is, de mindig maradunk…

Mesélünk várt hozamokról,
Képzeletbeli örömökről,
És fogom a kezed, átölellek,
Nehéz lesz felkelni a földről,
Pedig eljön az ideje.

Szeressünk, lehet kevésbé fáj,
Szemünkre ül az édes homály,
Ott telepszik, mint a penész,
S olyan édes, akár a méz,
A félelemnek köztünk… nincs helye!

Vissza-vissza!- Ha túl sűrű a köd,
Vissza-vissza!- A hátunk mögött
Gyűlik az út!
Vissza-vissza!- Ha nehéz a változás,
Vissza-vissza!- Itt nem akadt folytatás,
Mehetnénk is, de mindig maradunk…

nem férnek bele a kiírt kategóriákba, de magas színvonalúak. Ilyenek lehetnek például gobelinek, agyagtárgyak, üvegtárgyak vagy egyéb művek. A díjazott munkákat közöljük lapunkban, így szerzőink egy része már hozzájuthat némi fizetséghez publikációiért.

A legtöbb alkotás Budapestről érkezik, de egyre nagyobb arányban kapunk pályázatot a vidéki városokból is. 2009-ben a vidéki települések közül rendszeresen Debrecenből, Szolnokról, Pécsről, Pápáról, Tatáról, Ózdról és Miskolcról kerestek föl bennünket alkotó kedvű hajléktalan emberek. Művészeti pályázatunk havi rendszerben működik, minden hónap végén tartjuk az előző hónapra vonatkozó díjátadó ünnepségünket, melynek helyszíne 2009 márciusától a DocuArt Kocsiszín közösségi ház.

GYEREKMESE: A TÜCSÖK ÉS A HANGYA 1.

Mit csinált a tücsök nyáron?
csak muzsikált hét határon.
Aztán jött a tél a nyárra,
s fölkopott a koma álla.

Szomszédjában élt a hangya:
éhen ahhoz ment panaszra,
s arra kérte, egy kevéske
búzát adjon neki télre.

"Búzát? - szólt a hangya sógor. -
Már ez aztán sok a jóból!
Tél elején sincs búzád már?
Hát a nyáron mit csináltál?"

"Mit csináltam? Kérem szépen
muzsikáltam - szólt szerényen
tücsök mester. - Aki kérte,
nótát húztam a fülébe."

"Nótát húztál, ebugatta?
Nohát akkor - szólt a hangya -
járd el hozzá most a táncot!
Jó mulatságot kívánok."

2004 februárjától 2009 decemberéig összesen 1.655 pályázatot kaptunk, mely 4.442 pályamunkát jelent 222 pályázótól. Ezekből 2009-ben 432 pályázat, 726 pályamunka érkezett hozzánk 103 személytől, akik közül harmincan újonnan kapcsolódtak a programba. A 2009-ben minden eddiginél több, a korábbi években nem pályázó alkotó kedvű hajléktalan embert sikerült elérnünk.

A számok tükrében kijelenthető, hogy a Fedél Nélkül művészeti pályázata sikeres, hiszen évről évre egyre több pályamű érkezik, mostanra gyakorlatilag csak töredéküket tudjuk megjelentetni lapunkban. Sikerünket alátámasztja, hogy a nyertes pályázók pénzdíjait a kezdetek (2004 február) óta teljes egészében a Fedél Nélkül számlájára érkező lakossági adományokból finanszírozzuk. 2009-ben 431 110 Ft-ot költöttünk a pénzdíjakra.

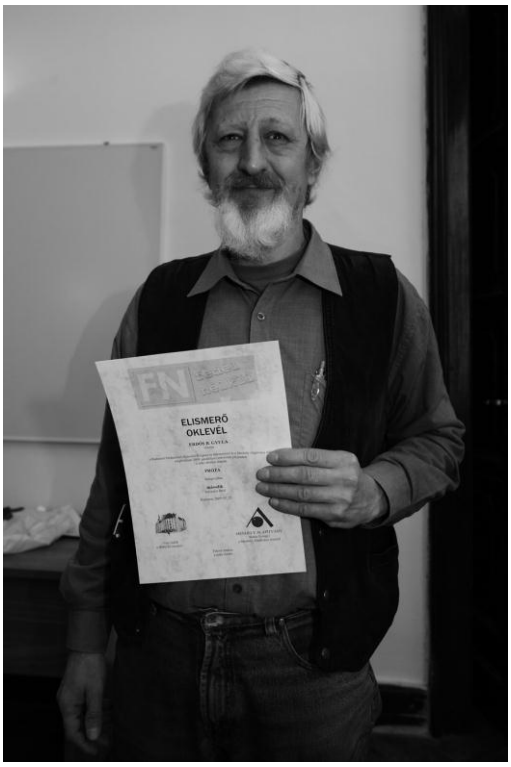
A Norvég Alap támogatásával 2009 októberében indult iskolai programunk, Első kézből a hajléktalanságról címmel. A program keretében általános és középiskolákba, valamint felsőoktatási intézményekbe járunk beszélgetni a hajléktalanságról, egy otthontalan ember és egy szociális munkás részvételével. A programot a Van Esély Alapítvánnyal közösen szervezzük, az EGT és Norvég Finanszírozási Mechanizmus és a Fővárosi Szociális Közalapítvány anyagi támogatásával.

Az előadásokon a hajléktalan ember elmeséli életútját, hogyan lett hajléktalan, hogyan éli meg, milyen kiutat lát ebből az állapotból, a szociális munkás pedig inkább szakmai jellegű, átfogó előadást tart a hajléktalanságról és a hajléktalanok helyzetéről. A program érdekessége, hogy az iskolai előadásokat lapunk egyik szerzője, kiemelt terjesztője szervezi, aki maga is egy átmeneti szállón lakó otthontalan ember.

Szerénység nélkül kijelenthetjük, hogy programunk minden előzetes várakozásunknál sikeresebb. Október 1-jétől december 15-éig 22 előadást tartottunk, körülbelül 450 diákot értünk el. A visszajelzések alapján alig volt olyan hallgató, akit érintetlenül hagyott a téma, a legtöbben mélységes döbbenettel fogadták a hajléktalan ember élettörténetét és átértékelték

Lakatos Kálmán munkája

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*



magukban a hajléktalanságról alkotott eddigi véleményüket. Az előadások során igyekszünk közelebb hozni a hajléktalanság témáját a diákokhoz, megmutatni, hogy az utcán és aluljárókban élők is érző lények, ugyanakkor elmondjuk, hogy a hajléktalan emberek döntő többsége nem közterületen, hanem szállón és egyéb intézményekben él, valamint nagyrészük dolgozik. Célunk megmutatni, hogy fedél nélkül élni rettenetesen nehéz, és rávezetni az ifjabb generációt, hogyan tudnak segíteni a rászorultakon.

Az NCA pályázati támogatásával indult progra-0munkat 2009 novemberétől valósítjuk meg. 2009-ben több közismert emberrel, sztárral készült interjú jelent meg az FN hasábjain, többek közt Hobo, Takáts Tamás, Szőke András, Tóth Kristóf (PASO), Deák Bill Gyula, Illés István (Ayala), Szávay Ági, Koltai Róbert, Csernus Imre szerepeltek kéthetente az újság címlapján. 2010 elején jelennek meg a Halász Judittal, Monspart Saroltával és Oláh Ibolyával készült interjúk. Az ismert emberek megszólítása, szándékaink szerint, emeli a lap színvonalát, és elismertségét, ill. ráirányítják az emberek figyelmét a hajléktalanságra, mint problémára.

A koncepció szerint többségében olyan személyiségeket kerestünk, akik komoly krízishelyzetet éltek meg életük során, amiből sikerült felállniuk. Az interjúk arra próbálnak fókuszálni, hogyan sikerült túljutniuk ezeknek az embereknek életük nehéz helyzetein. Ennek célja, hogy valamiféle példát, mintát, reményt adhasson arra, hogy minden nehéz és reménytelennek tűnő helyzetből van kiút. A riportalanyok a hajléktalanságról alkotott véleményüket is megosztják az olvasókkal, aminek szintén véleményformáló hatása lehet.

A riportokat ezúttal is hajléktalan emberek, régi szerzőink készítik, egy szerkesztő segítségével. Az elmúlt évek tapasztalatai sokat segítenek, de riportereink számára ez kihívást jelentő feladat, alapos felkészülést igényel, rá kell tudni venni az interjúalanyokat, hogy ilyen személyes dolgokról is beszéljenek. Az interjúk általában nagyon jól sikerültek, kellemes élményként maradtak meg a szerzők emlékezetében. Sok esetben az interjúk után kialakultak érdekes, személyes beszélgetések.

GYEREKMESE: A TÜCSÖK ÉS A HANGYA

2.
Felhő nem jár fenn az égen,
Nyár van, vidám, forró nyár.
Harangvirág tárt kelyhében
Friss harmatcsepp csillan kéken,
Künn a réten áll a bál.

Erdő szélen várkastély áll,
Púposhátú barna domb.
A lakói dolgos hangyák,
Amit lelnek, félrerakják:
Epret, gombát, áfonyát.

Künn a réten zeng a nóta,
Kering a tánc szüntelen.
Szól a tücsök muzsikája
Lassút húz, majd frisset rája,
Minden perc új dalt terem.

Csak a szorgos hangyanépség
Cipekedik, nem henyél.
Nem kopik fel majd az állunk,
Mi ugyan nem muzsikálunk,
Ki csak táncol, meg nem él!"

Tücsök koma nagyot nevet:
„Hol van a tél, hol a hó?
Én a nyárról énekelek,
Melegek a játszi szelek,
S mézet iszom, hóhahó!"

Megfakul az üde levél,
Itt van az ősz, sír a szél.
A tücsök még egyre zenél,
Vígan henyél, szava kevély:
„Úgyse lesz már soha tél!"

Elhervad az őszirózsa.
Lombja vesztén bús a tölgy,
Kora reggel, virradóra,
Kemény páncél fagy a tóra,
Dértől fehér már a völgy.

Nótás tücsök, mi lesz veled,
Magad vagy az ég alatt,
Hová hajtod árva fejed?
„Meleg helyet kinél lelek?
Hol kerül egy jó falat?"

Meg is fagyna szegény pára,
Pereg rá a hópehely,
De egy hangya arra járva
Megtalálja s megsajnálja:
„Jut neki a bolyban hely!"

Magához tér tücsök koma,
Nem fázik már, nem vacog:
Az asztalon dús lakoma,
Ízes bogyó, rőt áfonya –
„Álmodom tán? Hol vagyok?

Egész nyáron csak zenéltem,
bántam is én, mi lesz télen…"
Tücsök arcán szégyen ég.
De a hangyák vigasztalják,
Cirógatják, biztatgatják:
„Adósaid vagyunk rég.

A te nótád nekünk is szólt
Gyantázd meg hát azt a vonót
S idézd fel a régi nyárt!"
Tücsök magát nem kérette,
Hegedűjét elővette,
Megpengette, le sem tette
S egész télen muzsikált.

A terjesztői tapasztalatok szerint a „hírességek” jelenléte a címlapon valóban segít abban, hogy többen vásároljanak Fedél Nélkül-t, azok is, akik eddig nem vették az újságot. Az ismert arcok megváltoztathatják a Fedél Nélkül megítélését, ezen keresztül akár az újságot terjesztő hajléktalan emberek megítélését is kedvező irányba befolyásolhatják.

Az ismert arcok megjelentetésének nem titkolt célja, hogy a Fedél Nélkül (és ezen keresztül a Menhely Alapítvány) újabb támogatókra tegyen szert. Az, hogy „kik adták az arcukat”, segít a leendő adományozók megszólításában.

KÁTAI MÓNIKA:
ALTERNATÍVÁK ÚTVESZTŐJÉBEN

A verseimhez menekültem,
nem volt már semmi más,
ami a lelket tartsa bennem.
A héten kicsit elsüllyedtem,
fertőmbe merültem,
kapálóztam, eleveztem;
talán sikerül talpon maradnom,
olyan embert őriznem,
akiről azt mondják, - tisztességes.
Bár még minden kétséges,
kavarognak az emlékek,
tekeregnek a lehetőségek.
A válaszút kanyarának bedőltem:
Előttem
az Élet.
Cérnaszál döntéseimen kötélre mászok,
nem osztják ingyen a boldogságot.
Tanácstalanságomban mélyre hullok,
Isten már nincsen?! Én magamon múlok?!

A program megvalósítása során minden páros lapszámunkban négy oldalas mellékletet jelentetünk meg az Utcák Népe címmel. A mellékletnek elsősorban ismeretterjesztő funkciója van: a hajléktalanságról, a hajléktalanellátó rendszer aktuális kérdéseiről tájékoztatja az olvasókat, melynek segítségével valósabb képet alkothat az olvasó a témáról, annak okokról és magukról az otthontalan emberekről. További funkciója ebből következik: a hajléktalan embereket sújtó előítéletek csökkentése, a róluk alkotott kép pozitív irányba való megváltoztatása.

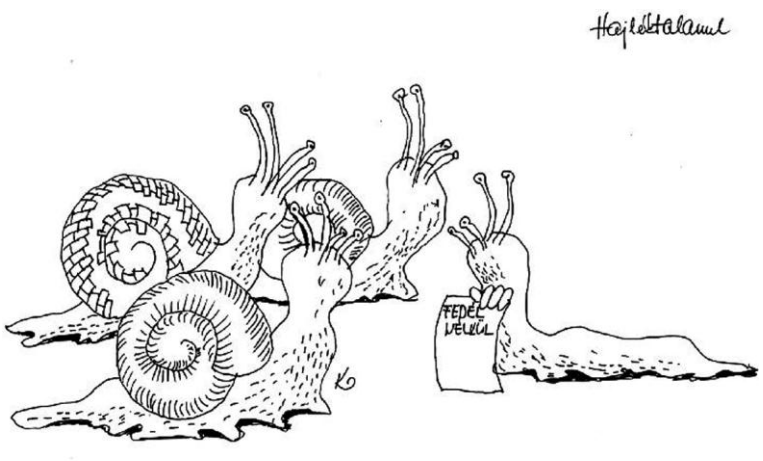
Olyan döntéshozó pozícióban lévő (az állami vagy a civil szférában dolgozó) személyek szólalnak meg, akik valamilyen kapcsolatban állnak a hajléktalanság ügyével. 2009-ben a melléklet három száma jelent meg (a 400., 402., 404. számunkban), benne Pelle Józseffel, a BMSZKI igazgatójával, Korózs Lajos szociálpolitikai államtitkárral és dr. Kovárik Erzsébet szociálpolitikai szakállamtitkárral készült interjúkkal.

Az interjúalanyok szívesen vállalták a beszélgetést, ami a riportereknek lehetőséget adott arra, hogy az őket érintő és foglalkoztató kérdésekről azokkal beszélgethessenek, akiknek befolyásuk van a hajléktalan ügy „alakítására”. A szerzők számára újdonságot jelentett, hogy ezekről az interjúkról minden esetben videofelvétel is készült. Tanulságos, érdekes interjúk születtek, melyek teljes terjedelmükben a Fedél Nélkül honlapján olvashatók, és video formájában láthatóak majd.

A mellékletben továbbá ismeretterjesztő cikkeket jelentetünk meg szakértők tollából, hétköznapi embereknek szóló, a témát mégis mélyen tárgyaló írásokat.

Az utcalap tartalmilag néhány elemmel bővült, új állandó rovatunk a riport, Erdős B. Gyula állandó rovata a szenvedélybetegségekről folytatódik. Kiadónk, a Menhely Alapítvány életét meghatározó események, hírek hangsúlyosabban szerepelnek ezentúl. Az új felület új arculati elemek tervezését kívánta meg, önkénteseink segítségével minden tervezési, grafikai munkát képesek voltunk házon belül, gyakorlatilag költségek nélkül megvalósítani. A vonzóbb megjelenés javuló lehetőséget teremthet hirdetési felületek értékesítésére, melynek bevételei segíthetnének munkánk hatékonyságának növelésében.

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*



Kovács Béla: Hajléktalanul

2004-ben készített weboldalunk (www.fedelnelkul.hu) teljesen megújult az elmúlt másfél évben. Önkénteseink segítségével kéthetente frissítjük, archívumunkban immáron az utolsó 165 lapszámunk anyagát olvashatják az érdeklődők, akár szerzők szerinti bontásban is, utcalaplinktárunk pedig ma is egyedülálló. Ismertségünket jelzi, hogy hónapról-hónapra számos kulturális oldal kért tőlünk engedélyt nálunk publikált művek újraközlésére.

Feladataink az év során nem csökkentek, bár két futó programunkhoz részmunkaidős segítséget is képesek vagyunk megfizetni, még mindig nem elegendő a rendelkezésünkre álló munkaidő, így feladataink végzésébe bevont hajléktalan embereken kívül önkéntesek is segítenek. 2009-ban összesen 19 önkéntes munkatárs segédkezett a Fedél Nélkül valamely munkafolyamatában. A legtöbben (9 ember) az idegen nyelvi fordítások elkészítésében jeleskedtek Van olyan önkéntesünk is, aki a lap tördelését, vagy éppen a címlap professzionális elkészítését végzi. Hat önkéntesnek jutott feladat megújuló weboldalunk elkészítésében, főként az oldalon található – hajléktalan emberek alkotásait és lapszámainkat közreadó – archívum frissítésében.

2010-ben legfontosabb feladatnak iskolai programunk folytatásának biztosítását tekintjük, a visszajelzések alapján fontolóra vesszük hasonló előadások felvételét a tananyagba. Továbbra is szeretnénk megállapodásra jutni az önkormányzatokkal regisztrált terjesztőink közterület-foglalásáról, szervezzük hirdetési felületeink értékesítését, ami oldalszámunk további emelésének alapja lehetne.

Alapvető célunk nem változott, olyan olvasható, közérdeklődésre számot tartó lapot szeretnénk életre kelteni, mely – egyedi jellegzetességeinek megőrzése mellett is – kívül-belül méltó társa lehet a Nyugat-Európában már sok helyütt létező, népszerű utcalapoknak. A laphoz szorosan kapcsolódó, szociális munkásokból álló stáb öt-hatszáz hajléktalan ember sorsának alakulását lenne képes figyelemmel kísérni, segíteni, ezért minden eszközt szeretnénk megragadni újbóli megszervezésére.

SÁRKÖZI LÁSZLÓ:
EGY KÖLTŐNŐNEK

Nemes Nagy Ágnes
Utazás
(3,szakasz)
Hajnal

És egy világot.
Helyükön, a hegyek.
Nagy fák alatt kicsiny szerelmesek,
mély barlangokban bujdokló szavak,
vízben, virágban visszhangozzanak
s a tengerből már felmerüljenek,
mint hajnalodó, biztos szigetek,
kinek a pálmák és kinek a nap
s a költőnek a születő szavak.

IX/8.

…s a költőnek a születő szavak,
amelyek tiszta árnyékokat vetnek
a létező és jövendő lelkekben.

Tavaszt dalolni s őszbe hull nyaram;
nem én vagyok! A gyűlölettel rokon
goromba írásom, sötét s mind jogos;
kegyelem – nincs: ítélnem kell magam

és másokat. Kiutam sincs s nem lehet.
Mégis: mikor magamra maradtam
s legyöngültem, nyakamba szakadtak
a gondok. Embernek sorsa, hogy tegyen,

ha még hibásan is, de változzon,
szeretetet, szót, békét álmodjon
és egy világot. Helyükön a hegyek…

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*

„KÖNYVES" ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

A Szociális Szolgáltató Iroda évközi bezárásával nagyjából egy időben sikerült megnyitnunk a „Könyves" Ügyfélszolgálati Irodát az időközben megszűnt Szentágothai János Egészségügyi Szakképző Iskola épületében. A Fővárosi Önkormányzat tulajdonában lévő ingatlant jelenleg a BMSZKI üzemelteti, így a két helyiségből álló irodát tőlük béreljük.

Irodánk a meglehetősen forgalmas Könyves Kálmán körút és a Kőbányai út metszéspontjától pár lépésnyire, de mégis csöndes környezetben található. Az épület egyik oldalán az úgynevezett volt görög kolóniára, a másik oldalon az emeleti ablakainkon is túlnövő fenyvesekre láthatunk. A közlekedés kiváló. A Belvárosból közvetlen buszjárattal, a Nagykörútról pedig két villamosjárattal is megközelíthetőek vagyunk. A Hungária körgyűrű gyorsvillamosa a három metróvonallal teremt kényelmes kapcsolatot.

Az épületben – közvetlenül mellettünk – található még a Fővárosi Önkormányzat Hajléktalan Információs Központja (közkeletűbb szóhasználattal a „fővárosi segélyiroda") és a BMSZKI egészségügyi centruma keretében működő házi- és szakorvosi rendelőintézet. A mellettünk lévő épületben működik a BMSZKI egyik legnagyobb forgalmú éjjeli menedékhelye és nappali melegedője; év végén pedig a Moravcsik Alapítvány nyitotta meg itt a Budapest Art Brut Galériát. Túlzás nélkül elmondható, hogy a VIII., Könyves Kálmán krt. 84. alatti komplexumban működik a főváros egyik legátfogóbb hajléktalanellátó intézményrendszere. Ez már csak azért is nóvumnak tekinthető, hiszen civil és önkormányzati szervezetek, illetve közigazgatási hatóság igyekszik összehangolt szolgáltatást kínálni a közös ügyfélkör számára. Régi tapasztalat ugyanis, hogy a hajléktalanellátás igen szegmentált, ekképp az ügyfelek a számukra nyújtott szolgáltatásokat csak aránytalan nehézségek árán képesek igénybe venni.

A „Könyves" Ügyfélszolgálati Iroda a bezárt Mádi utcai irodánál jóval kisebb területen, és lényegesen alacsonyabb fenntartási költségen működik. Így a már megszokott színvonalú szolgáltatásainkat nagyobb költséghatékonysággal tudjuk nyújtani. Az irodánk elsősorban az épületben működő segélyiroda és rendelő működéséhez illeszkedik. Ez nemcsak az összehangolt nyitvatartási időben, hanem a szolgáltatásaink komplementer jellegében is testet ölt. Emellett folyamatos kapcsolatot ápolunk az éjjeli menedékhellyel és a nappali melegedővel is. Alkalmasint egyedülálló módon rendszeres stábok közötti megbeszéléseket tartunk, melyek során egyrészt a rendszeres információcserét biztosíthatjuk, másrészt ezzel a hatékonyabb együttműködést alapozhatjuk meg.

MEGBONTHATATLAN

Van egy kliensünk, akinek nem kellene annak lennie...
A szovjet Gorkíjban (akkoriban ekképp nevezték Nyiznyij Novgorodot) született, de később a család Kijevbe költözött. Elvégezte az egyetemet, majd térképészként dolgozott. Hazánkba még a rendszerváltás előtt került, egy magyar férfi feleségeként. Baráti ország lévén az állampolgárság megszerzését nem tartotta fontosnak.

Megözvegyülése után azonban szerette volna rendezni eme státuszát. Sok-sok évi ügyintézés, levelezés után kiderült: sem Oroszország (hiszen nem ott élt, amikor Magyarországra költözött), sem Ukrajna (nem ott született) nem ismeri el állampolgáraként.

Jelenleg csak egy hontalan igazolványa van, amivel még az országot sem hagyhatja el. Munkát hivatalosan nem vállalhat, vállalkozói igazolványt nem kaphat, a munkaügyi központ nem regisztrálja, s nincs önkormányzat, ahol illetékes lenne.

Orosz ismerőseinél lakik, s reménye sincs arra, hogy a helyzete belátható időn belül rendeződjön. A magyar állampolgárságot csak akkor szerezhetné meg, ha bizonyítja, van hol laknia, s van rendszeres jövedelme...

ROZSNYAI LÁSZLÓ: A FÁJDALOM

Városomnak

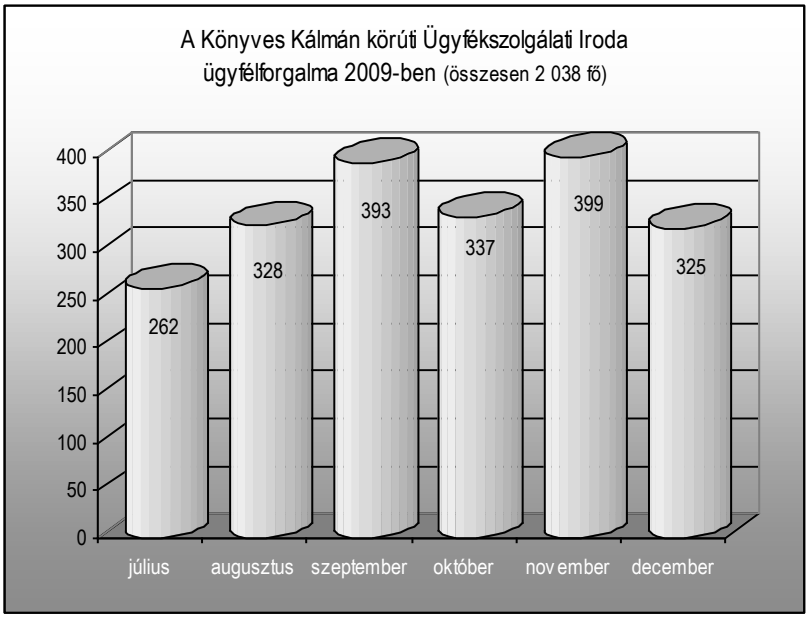
Ha bukórepülésben
Magamba szállok:
Megtalálom Őt.
Magam-nem tudom.
A szenvedésben izzok,
Érek.
Ha Ő hív:
Megyek.
Utamon elhagyok-
vesztek:
Gőgöt,
Büszkeséget,
Önzést,
Álmot,
Embereket.
Talán társat is.
A hit szeretet.
Az igazság béke.
A szabadság lélek.
A tudás ének.
Ő megérint.
Tisztán akarok állni.
Könnyekben.
Előtte.
És a Város előtt.

A nyári időszak jórészt a berendezkedésről, a működési mód kialakításáról szólt. A nyitást megelőzően hosszú munkamegbeszélések során terveztük meg, hogy a Szociális Szolgáltató Iroda mely szolgáltatásait tudjuk a továbbiakban itt nyújtani, s melyeket a Kürt utcai Ügyfélszolgálati Irodában. Az utóbbiban ekkor már egy jól bevált, kifejezetten a mi igényünkre készített ügyfélszolgálati szoftverprogramot használtunk, így kézenfekvőnek tetszett, hogy az új irodában is ugyanezzel dolgozzunk. Sőt, szerettük volna, ha a két iroda online összeköttetésben is állna egymással. Ezzel nem kis feladatot róttunk a rendszergazda-programozó – mellesleg ekkor épp angliai gyakorlaton tartózkodó egyetemista – kollégánkra. Egy külső szerver segítségével létrehívott virtuális magánhálózattal sikerült megvalósítani kérésünket. A kezdeti nehézségek dacára a program egyre megbízhatóbban működik. Reményeink szerint, a közeljövőben sor kerülhet az új iroda speciálisabb igényeit is figyelembe vevő fejlesztésekre is.

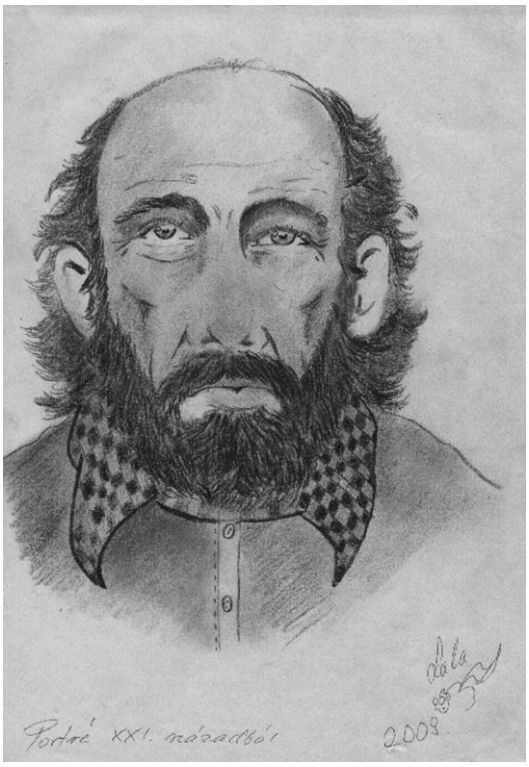
Az új iroda kialakításában számottevő segítséget jelentett az Összefogás Közalapítvány pályázatán elnyert támogatás, melynek felszanálásával a régi képcsöves monitorainkat korszerűbb és egészségesebb lapmonitorokra tudtuk cserélni, illetve lehetővé tette néhány szükséges bútor beszerzését is.

A „Könyves" Ügyfélszolgálati Irodában a nyitás óta segítséget nyújtunk a különböző önkormányzati (eseti és rendszeres) pénzellátásokkal kapcsolatos ügyintézésben és az egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jogosultságok megszerzésében. Utóbbiak közé tartozik az elveszett vagy megsemmisült egészségbiztosítási igazolvány (TAJ-kártya) költségmentes pótlása, az egészségügyi ellátás igénybevételéhez szükséges jogosultság „rendezése", valamint a különböző jogcímen megszerezhető közgyógyellátással kapcsolatos ügyintézés. Irodánkban természetesen nemcsak a kérelmekkel (azok kitöltésével, a szükséges igazolások beszerzésével), és az esetleges fellebbezésekkel kapcsolatban nyújtunk segítséget, hanem értesítési címet is biztosítunk az azzal nem rendelkező ügyfeleinknek.

2009 nyarán – a „Könyves" Ügyfélszolgálati Iroda megnyitásával szinte egy időben – a Fővárosi Közgyűlés új rendeletet fogadott el a fővárosi hajléktalanok átmeneti segélyezéséről. A korábbi, több ízben is módosított rendelethez képest az új jogszabály számos ponton teljesen új szabályozást vezetett be. Egyrészt szélesítette a segélyezettek körét, hiszen immáron a fővárosban lakcímmel nem rendelkezők, illetve a kerületi lakcímmel rendelkezők is folyamodhatnak ilyen támogatásért. (Korábban csak a lakcímmel nem rendelkezők vagy hajléktalanszállóra bejelentettek részesülhettek átmeneti segélyben a fővárosban.) Másrészt részben szűkítette is azt, mivel a bejelentett lakóhellyel nem rendelkezőket leszámítva – akik a tényleges lakhatási lehetőségeiktől füg-



getlenül hajléktalannak tekintendők –, csak azok részesülhetnek átmeneti segélyben, akik be tudják mutatni egy szociális munkás igazolását arról, hogy éjszakáikat a főváros területén, hajléktalanszállón vagy közterületen töltik. E változások új helyzet elé állították mind a hajléktalan ügyfeleket, mind a szociális munkásokat, s mind a jogalkalmazót. Mindannyiunknak alkalmazkodni kellett az új szabályozáshoz. Irodánk igyekezett a szakma és a kliensek tájékoztatásában aktív szerepet vállalni. Több szakmai fórumon, teammegbeszélésen ismertettük a sok éve fennálló segélyezési gyakorlat változásait, a jogosultság alátámasztásához ezentúl beszerzendő további igazolások rendszerét. Néhány ilyen szakmai műhelyre a fővárosi segélyiroda munkatársát is meghívtuk, hogy a szociális munkások közvetlenül is feltehessék a kérdéseiket. Az ügyfeleink számára nehezebb volt a változásokról beszámolni, hiszen gyakran az eddigi segélyezettek szembesültek azzal, hogy a továbbiakban az eddig kapott támogatást már nem vehetnek igénybe. Ugyanis az új szabályozás szerint pl. az albérletben lakók vagy az úgynevezett szívességi lakáshasználók kikerültek a támogatottak köréből.. Esetükben nem egyszer jogos indulatokkal is találkoztunk.



Lala: Portré a XXI. századból

Alapítványunk évek óta próbálja a jogalkotók figyelmét felhívni a lakcím nélküliségből vagy a lakcím „rendezetlenségéből" fakadó hátrányokra. A lakcímmel nem rendelkező ügyfeleink nem kaphatnak sem autóvezetésre jogosító vezetői engedélyt, sem vagyonőri igazolványt. Magyar állampolgárságuk dacára, szavazati jogukat sem érvényesíthetik. Bár a hajléktalanok járulékfizetés nélkül is jogosultak térítésmentes egészségügyi ellátásra, az Országos Egészségpénztár a lakcím nélkülieket nem rögzíti biztosítottként. A fenti problémákra többnyire megoldás lehet a „településszintű" bejelentés (pl. VIII. kerület, lakcím nélkül), ám nem egy kerületben ez nem mindig történik zökkenőmentesen. A vonatkozó jogszabályokat és a kialakult – a jogszabályokkal nem feltétlenül koherens – gyakorlatot igyekszünk érthető módon ismertetni az ügyfeleink számára. Az esetek nagy többségében

AKIKET A HAJLÉKTALANSÁG SZAGA MEGCSAPOTT…

László Szobi utcában nyert elhelyezést. Nem akartam szem elöl téveszteni, mivel rokkantsági nyugdíj iránti kérelme függőben volt. Igazság szerint nem is lett volna máshova mennie, korábban a XI. kerületben, egy WC-ben lakott. 2009. 06. 02.-án megjött a „behívó" papírja, hogy 2009. 06. 08. napján reggel 8 órára jelenjen meg az orvosi bizottság előtt. Előtte való nap felhívtam telefonon a Szobi utcát, és megbeszéltem az ügyeletes szociális munkással, hogy reggel negyed 8-ra érte megyek.

Reggel a megbeszélt időpontban érkeztem, és legnagyobb meglepetésemre, békésen szundikálva az ágyában találtam még az emberemet. Nem tisztálkodott, nem borotválkozott meg, – csak nézett rám. Egyszerűen elfejtették felébreszteni! Nem tudtam mit tenni, szóltam neki, hogy öltözzön, jó, ahogy van, csak érjünk oda időben. Gyors felöltözés következett. Én csak álltam mellette és megcsapott a már „megszokott" – megszokhatatlan! – semmihez sem hasonlítható, gyomorfelkavaró, áporodott illat. Elindultunk, természetesen hétágra sütött a nap, és László mellettem loholt egy ingben és egy télikabátban, amit nem volt hajlandó levetni magáról. A metrón nem kellett helyhiánnyal küzdenünk, mivel rögtön lett helyünk, érdekes módon mindenki felállt körülöttünk és arrébb húzódott. Megérkeztünk az Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézetbe, és felvettük a várakozó álláspontunkat az orvosi szoba előtt. Nemsokára kilépett egy nővér, aki a szükséges papírokat, igazolványokat, legújabb orvosi zárójelentéseket (ezzel mi pont nem rendelkeztünk) kérte. Megsejtett, megérzett, megszagolt valamit!! – érdeklődött, hogy honnan jöttünk. Elmondtam, és a mosolya mindent elárult – még az új zárójelentések követeléséről is teljesen elfelejtkezett. Mondta, hogy várjunk egy kicsit, mindjárt sorra kerülünk. Tíz perc múlva nyílt az ajtó és a nővér Lászlót szólította. Én is be akartam menni, de a nővér mondta, hogy nem kell bemennem, (valamiért!) ő is kint maradt velem. Beszélgetni kezdtünk, és a szavaiból kiderült, hogy nagyon együtt érez a hajléktalan emberekkel, és tisztában van a hajléktalan-ellátás buktatóival is. Négy perc múlva kinyílt az orvosi szoba ajtaja, (a többi ember legalább tíz-tízen öt percet volt bent) – eddig bírták – és kilépett László. Elbúcsúztunk a nővértől és elindultunk „hazafelé". A metrón megint volt helyünk.

Ui.
Határozat rokkantsági nyugdíj megállapításáról
Az Országos Rehabilitációs és Szakértői Intézet 2-008466/09 iktatási számú szakvéleménye szerint 2009. 06. 08. napjától igénylő egészségkárosodásának mértéke 50%, 3. csoportba tartozó rokkant, nem rehabilitálható.
Újabb felülvizsgálata nem szükséges.

van lehetőség közösen megtalálni az elérhető megoldást, bár ehhez olykor több „kört is kell futnunk". Amennyiben szükséges, akár telefonon, akár levélben is felvesszük a kapcsolatot a megfelelő hatósággal.

2009 őszétől a tartósabb, rendszeres pénzellátásokkal kapcsolatos ügyintézésben is segédkezünk. Tapasztalatainkat a különböző (öregségi, rokkantsági, özvegyi stb.) nyugdíjakhoz és nyugdíjszerű ellátásokhoz, illetve az egészségkárosodással kapcsolatos egyéb ellátásokhoz (pl. fogyatékossági támogatáshoz) való hozzájutásban is kínáljuk. E bővített profilú szolgáltatást kizárólag a Menhely Alapítvány „Könyves" Ügyfélszolgálati Iroda nyújtja a fővárosban. Az iroda személyi feltételeit az ilyen ügyekben már sokéves gyakorlattal rendelkező szociális munkásai és szociális asszisztensei biztosítják.

SZAKMAI ELISMERÉS

Kis Nógrád megyei falu szociális ügyintézőjével vitatkozunk. Sokadjára. Már beszéltünk többször is a polgármesterrel, az ügyfél heti rendszerességgel keres fel bennünket. Több havi szociális segélyéért küzdünk, egyre reménytelenebbül. Egyrészt nem utalnak folyószámlára, másrészt szerintük nem járna már neki az ellátás, csak elfelejtettek erről határozatot hozni...

Már-már búcsúzunk, de az ügyintéző még szeretne valamit mondani. Ő végzettségét tekintve szociális munkás, s minden elismerése a mienk. Csak így tovább, jól csinálják!

Csütörtök kivételével valamennyi hétköznapon ügyfélfogadást tartunk, hétfőtől-szerdáig 8,30 órától 15,00 óráig, pénteken 8,30 órától 14,00 óráig. A várhatóan hosszabb ügyintézést igénylő esetekben elsősorban a hétfői napon várjuk ügyfeleinket, ekkor több szociális munkás ad ügyeletet.

A hozzánk forduló, bizalmunkat élvező ügyfelek zömmel azért keresnek fel bennünket, mert a különböző ellátásokkal kapcsolatos ügyeiket önállóan nem – vagy csak nehezen – képesek intézni, illetőleg ez irányú segítséget más szervezettől nem kapnak. Mi minden ügyfelünknél vállaljuk, hogy az intézendő ügyükkel, ellátásukkal kapcsolatban valamennyi fontos információt megadunk, az ügyintézésben teljes körű segítséget nyújtunk, s ha olykor szükséges, az esetleges fellebbezés – vagy bírósági kereset – előterjesztésében is számíthatnak a tapasztalatainkra.

Különösen sok nehézségbe ütközünk az önkormányzati ellátások ügyintézése során. Bár a jogalkotó alapvetően jobbító szándékkal tette lehetővé pár éve, hogy e kérelmeket már nemcsak a lakóhely, hanem a tartózkodási hely szerinti illetékes önkormányzatnál lehet előterjeszteni, ügyfeleink egy része számára még bonyolultabbá – olykor lehetetlenné – vált az ellátáshoz való hozzájutás: ugyanis a változás csak annak könnyebbség, aki ténylegesen a tartózkodási helyén lakik. Mivel a két lakcímmel rendelkezőknél az illetékességet az határozza meg, melyik címen is lakik életvitelszerűen, így az egyiken sem tartózkodó kérelmezők gyakorlatilag sehol sem illetékesek. A fővárosi otthontalan embereknél meglehetősen gyakori, hogy a korábbi lakóhelyük (állandó lakcímük) – ahol hajléktalanságuk előtt laktak – megtartása mellett tartózkodási helyet (ideiglenes lakcímet) is létesítenek valamelyik hajléktalanszállón. Ám ha már nem laknak e szállón, azonnal illetékességi problémák merülnek fel. Esetükben illetékességüket az önkormányzatok vitatják. A gondot tetézi, hogy sokszor nem is a bejelentkezési szándék hiányzik, hanem a bejelentkezés engedélyezése a tulajdonos részéről. Szívességi befogadottaknak, önkormányzati lakásba befogadott ismerősnek, családtagnak vagy szerencsésen albérletbe költözőnek szinte lehetetlen bejelentkezni a tényleges tartózkodási helyére.

Számos esetben az ügyfeleink ellátása csak másodfokon – vagy a kért bírósági felülvizsgálat által – került megállapításra. Gyakran előfordul, hogy egyes kliensek kifejezetten a jogorvoslati lehetősé-

gek igénybevétele miatt keresnek fel bennünket. Sok ügyfelünk a számukra megállapított ellátást követően is tartja velünk a kapcsolatot. Az általunk biztosított postacímre ugyanis ezt követően is számíthatnak, illetőleg a később esetlegesen felmerülő felülvizsgálat során is szívesen nyújtunk további segítséget.

BESZÉLGETÉS

Beszélgetés a diszpécser és az utcai szociális munkás között:
- Lehet, hogy hétvégén meghalt valaki a területeteken. Nem tudjátok ki lehetett az? (a terület pontos leírása)
- Nem. Név van?
- Ha név lenne, tudnánk ki az.

Ugyan legfőbb feladatunknak a különböző ellátásokhoz való hozzájutás elősegítését tartjuk, ügyfeleink fordulhatnak hozzánk az elveszett, megrongálódott irataik pótlása, az ellátórendszerrel kapcsolatok információk, a korábban megszerzett bizonyítvány másodlatának beszerzése, valamint gyógyszer-, szemüveg és egyéb gyógyászati segédeszköz támogatott kiváltása miatt is. Ha valamiben nem tudunk segítséget nyújtani, igyekszünk megkeresni azt a szervezetet, intézményt, ahol további segítség kérhető.

Hiánypótló programunk célcsoportjának azonban nem csak az irodánkat felkereső hajléktalan embereket tekintjük. Közvetett célcsoportként határozzuk meg az épületben működő Hajléktalan Információs Irodájának és a BMSzKI ambulanciájának ügyfeleit, és nem másodsorban szociális munkásait. A „Könyves" Ügyfélszolgálati Iroda a szakmában dolgozó szociális szakemberek rendelkezésére is áll, kérdésekkel, konkrét tanácskéréssel meg lehet bennünket keresni mind telefonon, mind e-mailben. Még tágabb értelemben célcsoportként a fővárosi hajléktalanellátórendszer egészét is megnevezhetjük, hiszen meglátásunk szerint programunk modellértékű lehet mások számára is.

Terveink szerint 2010-ben irodánk szolgáltatásait tovább bővítjük. Szeretnénk a nyitva tartási időn belül ügyfeleinknek térítésmentes Internethasználatot kínálni, illetve a mentálhigiénés segítő beszélgetés szolgáltatásunkat is elindítani. Ez utóbbiban jórészt pszichológusképzésüket már befejezett, vagy azt éppen most befejező munkatársaink fognak szolgálatot vállalni.

KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI REGIONÁLIS DISZPÉCSER SZOLGÁLAT

A Közép-magyarországi Diszpécser Szolgálat célja, hogy a folyamatosan fejlődő, változó fővárosi és Pest megyei szociális ellátó rendszer működéséről információkat gyűjtsön, rendszerezzen, közvetítsen, segítsen a meglévő lehetőségek minél optimálisabb kihasználásában, mind az igénybe vevő rászorulóknak, mind a rajtuk segíteni akaróknak, mind a laikus érdeklődőknek, annak érdekében, hogy a társadalom mind szélesebb rétegeit összefogva csökkenthessük az otthon nélkül élő emberek számát. Ez szolgálatunk konkrét működésében a krízishelyzetek azonnali elhárításától, információs anyagok kiadásáig terjedő tevékenységi skálán valósul meg.

Telefonszolgálatunk fontos feladata az esetleges működési problémák, ellátási zavarok és hiányok felderítése, feltérképezése, és a kezelésükhöz szükséges lépések megtétele, vagy annak kezdeményezése. Ennek érdekében a kezdetektől gyűjtjük, rendszerezzük és elemezzük a különböző intézmények, szolgáltatások működésével, és a fedél nélkül élő emberek helyzetével kapcsolatos adatokat. Az elmúlt tizenhét évben kiépült a fedél nélküli emberek ellátásának országos és fővárosi intéz-

ményrendszere. A központi régióban jelenleg 190 intézmény foglalkozik hajléktalanok ellátásával, és emellett még számos egyéb szociális szervezet nyújt többek között számukra is szolgáltatásokat. Jelenleg több mint 750 intézmény adatait gyűjtjük, rendszerezzük, és tüntetjük fel kiadványainkban.

Telefonszolgálatunk munkatársai 1994. november 15. óta napi 24 órában várják a fedél nélkül élők, az érdekükben telefonáló szakemberek, egészségügyi és egyéb intézményekben dolgozók, valamint a lakosság hívásait kritikus helyzetbe került hajléktalan emberekkel kapcsolatban. Annak érdekében, hogy szolgáltatásunk közismert legyen, folyamatosan megjelenünk fizetett és ingyenes hirdetésekben közterületeken, intézményekben, a tömegkommunikációban és az interneten.

2003 novemberétől működik a regionális diszpécser szolgálatok országos hálózata, ezen belül telefonszolgálatunk látja el a Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat feladatait, illetve mi koordináljuk a vidéki szervezetek tevékenységét, az egész hálózat működését is.

A 338-4186-os telefonszámon hívható budapesti és Pest megyei diszpécser szolgálat folyamatos működését 4 főállású és 4 részmunkaidős munkatárs biztosítja, valamennyien felsőfokú végzettségűek. 2009-ben 16.151 telefonhívás érkezett szolgálatunkhoz.

A Diszpécser Szolgálathoz érkező hívások telefonálók és típusok szerinti megoszlása 2009-ben.

típus	ügyfél	szociális munkás	magánszemély	rendőrség	egészségügyi intézmény	egyéb intézmény	**összesen**
utcai bejelentés	37	184	2241	125	175	96	**2 858**
konkrét személy elhelyezése	150	257	124	22	148	55	**756**
az adatbázisainkban szereplő konkrét információk közvetítése	366	2152	787	102	141	236	**3 784**
az ellátórendszerre vonatkozó általános információk közvetítése	12	395	124	9	4	49	**593**
a Diszpécser Szolgálat programjaihoz kapcsolódó információk közvetítése	17	5632	153	12	42	301	**6 157**
"Keresik" szolgáltatással kapcsolatos hívás	81	57	356	48	18	120	**680**
adomány közvetítés	1	33	294	0	3	28	**359**
egyéb hívás munkaügyben	0	304	465	8	24	47	**848**
magán jellegű hívások	2	0	111	0	0	3	**116**
összesen	**666**	**9 014**	**4 655**	**326**	**555**	**935**	**16 151**

Segélyvonalunk tevékenységi köre az indulás óta fokozatosan bővült, jelenleg a következő funkciók ellátására képes:

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*

1. Beérkező hívások:

1. 1. Elhelyezéssel kapcsolatos krízishelyzetek megoldása

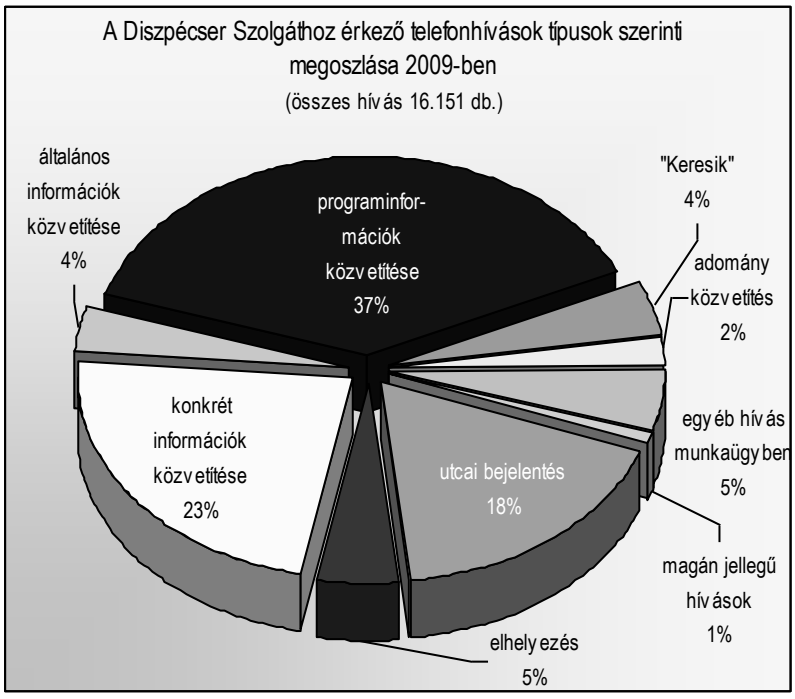
A tavalyi évben rászorulók elhelyezésében kérve segítséget 756 alkalommal keresték meg telefonszámunkat. A legtöbbször (257 esetben) szociális munkások hívtak minket, de sok rászoruló (150 alkalommal), illetve ismerősének segíteni akaró magánszemély (124 esetben) is telefonált. Jelentős számban (141 alkalommal) egészségügyi intézmények kérték beteg, ápolásra szoruló hajléktalan emberek elhelyezését.

1. 2. Adományok közvetítése

Telefonszámunk nyilvánosságából adódóan gyakoriak a különféle magánszemélyektől, intézményektől, vállalkozásoktól érkező felajánlások. Minden esetben megkeressük azt az intézményt, melynek az adott támogatásra a legnagyobb szüksége van,[1] közvetítünk a felek között, szükség esetén a szállításban, vagy a szervezetek közötti szétosztás koordinálásában is közreműködünk. Az elmúlt időszakban jelentősen (15 %-kal) csökkent az adományokkal kapcsolatos hívásaink száma, ezt elsősorban az ÁFA törvény módosítása okozta.[2] 2009-ben 359, adománnyal kapcsolatos hívás érkezett szolgálatunkhoz; 294 esetben segítőkész magánszemélyek telefonáltak.

1. 3. Információ közvetítés

Az információkkal kapcsolatos telefonhívások három típusát különböztetjük meg:



1. 3. 1. A fővárosban és Pest megyében fedél nélkül élő emberek helyzetére, az ellátórendszer felépítésére, működésére vonatkozó általános kérdésekkel 593 alkalommal keresték meg diszpécser szolgálatunkat.

1. 3. 2. Konkrét információkat, adatokat kérve, illetve adva (különböző szolgáltatások, címek, telefonszámok, stb.) az elmúlt évben 3.784 esetben hívták fel szolgálatunkat; leggyakrabban, 2.152 alkalommal a társintézményeinkben dolgozó szociális munkások telefonáltak.

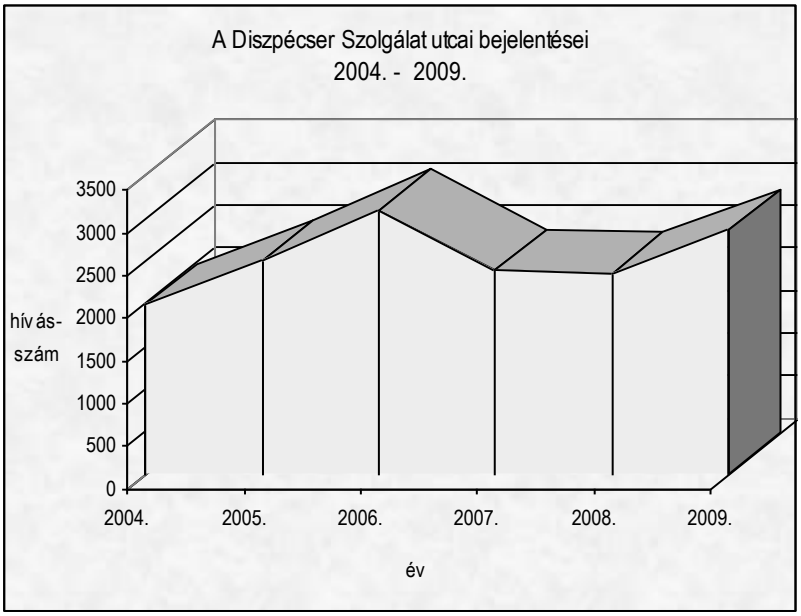
1. 3. 3. A Diszpécser Szolgálat által végzett koordinációs tevékenységgel, az általunk szervezett programokkal kapcsolatban 2009-ben 6.157 telefonhívás érkezett hozzánk, ezek többsége közterületen élő emberek ellátásával, a krízisau-

[1] Kész listákkal rendelkezünk arról, hogy mely intézmények fogadnak szívesen ruha, bútor, élelmiszer adományt.
[2] 2008. január 1-jétől az adományozónak a tárgyi adományok után meg kell fizetnie az ÁFÁ-t.

tók és az utcai gondozó szolgálatok valamint a háttérintézményeik tevékenységével függött össze.

1. 4. Közterületen krízishelyzetbe került hajléktalan emberekkel kapcsolatos bejelentések fogadása

A főváros közterületein élő fedél nélküli emberek ellátása a szervezetek együttműködésével valósul meg, ezen belül telefonszolgálatunk feladata az utcán, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben krízishelyzetbe kerülő emberekre vonatkozó bejelentések fogadása. A leghidegebb időszakokban próbáljuk felkelteni a lakosság figyelmét, és kérjük, hogy hívja telefonszolgálatunkat, aki bajban lévő hajléktalan emberről tud. Minden bejelentésnél igyekszünk a helyzetet a lehetőségek szerint legpontosabban felmérni, majd ennek alapján a "mentés" legpraktikusabb formáját kiválasztani. Eszméletlen vagy sérült emberhez minden esetben azonnal mentőt küldünk. A sürgős esetekhez a krízisautók azonnal, a kevésbé sürgősekhez az utcai gondozó szolgálatok ügyeleti idejükben mennek ki. A helyszínre küldött szociális munkásokkal minden esetben együttműködünk, és segítséget nyújtunk a fedél nélküli emberek elhelyezésében. 2009-ben 2.858, közterületen krízishelyzetbe került hajléktalan emberre vonatkozó bejelentés érkezett a Diszpécser Szolgálathoz. A legtöbb esetben, 2.241 alkalommal, segíteni akaró magánszemélyek telefonáltak, de kaptunk hívásokat a rendőrségtől, illetve nem szociális ellátó intézményektől (pl. MÁV, metró forgalmi ügyeletek) is.



2. A budapesti hajléktalanellátó intézményrendszer működésére vonatkozó információk gyűjtése, rendszerezése, továbbítása:

2. 1. Éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállások üres férőhelyeinek nyilvántartása

Naprakész információkkal rendelkezünk a fővárosi éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállások üres férőhelyeiről. A budapesti éjjeli menedékhelyek kihasználtságát 3 esti időpontban, és reggel kérdezzük meg. A helyek függvényében irányítjuk a szállás nélküli embereket a kevésbé telített intézményekbe. Az átmeneti szállók üres férőhelyeiről hetente kérünk információt, így a hozzánk forduló rászorulóknak és szociális munkásoknak azonnal meg tudjuk adni ezeket az adatokat.

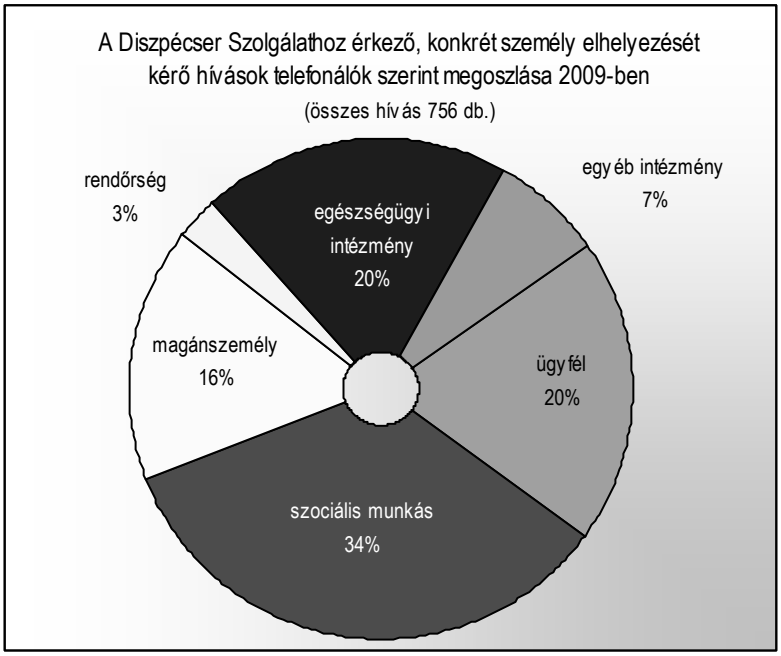
2. 2. A hajléktalanellátó intézményekre vonatkozó információk gyűjtése, pontosítása, kiadványok szerkesztése és terjesztése

Az éjszakai menedékhelyek és átmeneti szállások mellett a speciális szállók, ingyenkonyhák, nappali melegedők, információs irodák és a hajléktalan emberek egészségügyi ellátásának rendszere is kiépült a fővárosban. Az ezekre, illetve a szállások működésére vonatkozó adatokat különböző kiadványokban gyűjtjük, rendszerezzük és hozzuk nyilvánosságra. Ezek „A fővárosi hajléktalanellátó intézmények", a „Pest megyei hajléktalanellátó intézmények" és az „Anyaotthonok, családos szállók" című füzeteink, melyek tartalmazzák az adott terület összes, hajléktalan emberekkel foglalkozó szervezetét, az ellátás jellege szerinti bontásban. Tavaly fővárosi kiadványunkat havonta, másik

SZELES JÓZSEF: FÁZOM

fázom
kint hideg van nagyon
fehér álmok lógnak a fákon
nekem nincsen egy jó kabátom
csak ákom-bákom sorok
egy hideg sarok
hol hidegek a padok
nincsenek barátok
s én az úton állok
fázom
valaki megfejtette az álmom?

két füzetünket negyedévente aktualizáltuk és juttattuk el összesen 300 intézményhez. Az „Anyaotthonok, családos szállók" című füzetet a regionális diszpécser szolgálatok adatai alapján állítottuk össze, a „Hajléktalanellátó Intézmények Magyarországon" című füzetet pedig 2009 őszén az Északdunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat szerkesztette, mi a budapesti és Pest megyei adatok közlésével működtünk közre. A kiadvány elektronikus formában leölthető a regionális diszpécser szolgálatok közösségi oldaláról.[3]



3. Egyéb szolgáltatások:

3. 1. Keresőszolgálat üzemeltetése

Telefonszolgálatunkhoz gyakran érkeznek hívások, melyekben családtagok, barátok, ismerősök, vagy szociális munkások, esetleg intézmények (tüdőgondozók, hivatásos pártfogók, rendőrség) keresnek olyan embereket, akikről feltételezhető, hogy igénybe veszik a hajléktalanellátó intézményrendszer szolgáltatásait, de pontosan nem tudják, hol is lehetne megtalálni őket. Mivel nincsen olyan egységes név szerinti nyilvántartás, melyből kiderülhet, hogy kit melyik szociális ponton lehet elérni,[4] a probléma kezelésére 1996-ban kidolgoztuk „Keresik" szolgáltatásunkat. Ennek lényege, hogy a hajléktalan emberek felé üzenetet közvetítünk, amelyben közöljük, hogy ki és milyen ügyben keresi őket.

A keresett személyek névsorát kéthetente küldjük meg az éjjeli menedékhelyek, információs irodák, népkonyhák, melegedők, utcai gondozó szolgálatok számára, összesen 96 intézménybe. Az elmúlt években a szolgáltatás országossá vált, a regionális diszpécserektől is érkeznek üzenetek a listára, illetve közreműködésükkel a keresett személyek névsora eljut az ország összes hajléktalanellátó intézményébe. A „Keresik" szolgáltatással kapcsolatban 2009-ben 680 hívás érkezett ügyeleteseinkhez.

EGY ESTE

18.55:
- Jó estét kívánok! Tamás Gáspár Miklós vagyok.
- Az a híres ember?
- Igen… igen , az a híres (halk mosoly)
- Aha… TGM…
- Igen.
- Én meg Bagdi Erzsébet Nóra vagyok. BEN.
- Igen… nagyon örülök… (hangosabb nevetés). Szeretnék bejelenteni…

***

19.30:
- Önök azok, akik teával járják az utakat?
- Igen, végül is így is le lehet írni a tevékenységünket.

***

20.05:
- … egy kifejezetten szép arcú nő fekszik a kapuáljban
Utcai gondozó szolgálat, visszajelzés a bejelentésről: - egy nagy szakállas férfi, Zoltán a neve

***

20.35:
- A kórházból hívom, van itt egy hajléktalan férfi, akinél valószínűleg majd nem találunk semmilyen egészségügyi problémát, de ha mi címeket mondunk neki, hogy hova mehet melegedni, akkor – nyílván ön is tudja, mennyire megbízhatatlanok – nem biztos, hogy oda elmegy, hanem inkább kocsmázni megy, és rátölt, és ha ittasan ezek után kifekszik, és megfagy, akkor, akik megtalálják, a zsebében a kórházas zárójelentéssel, mit mondanak majd, hogy a szemét kórház kirakja a szegény embereket, és a blikk meg lehozza 45-ös betűmérettel a címlapon, és akkor baja lesz a kórháznak…
- ????????

3. 2. Szakmai továbbképzések szervezése éjjeli menedékhelyek, utcai gondozó szolgálatok, Pest megyei

[3] www.diszpecserportal.hu

[4] Egy intézményközi név szerinti nyilvántartás komoly szakmai és adatvédelmi problémákat vetne fel, így létrehozását nem is tartjuk szükségesnek.

szociális intézmények munkatársai számára

A kezdetektől fontosnak tartottuk, hogy erősítsük a hajléktalanellátó rendszerben működő intézmények formális és informális szakmai kapcsolatait. Ezért hoztuk létre 1995-ben az éjjeli menedékhelyek, 1998-ban a fővárosi utcai gondozó szolgálatok, 1999-ben pedig a Pest megyei szociális intézmények szakmai fórumait. Ezeken a találkozókon a különböző szervezetekben dolgozó szociális munkások, intézmény- és részlegvezetők ismertetik terveiket, kicserélik tapasztalataikat, megbeszélik – sok vonatkozásban egymáshoz hasonló – problémáikat, segítve ezzel az egyes intézmények működését, közös szakmai normák kialakulását. Ezt erősítheti a fővárosi utcai gondozó szolgálatok munkatársainak közös esetmegbeszélő csoportja, mely 2001 novembere óta működik, valamint a 2002-ben létrehozott vezetői esetmegbeszélő csoport. A két esetmegbeszélő csoport és a három szakmai fórum minősített szakmai továbbképzésként működik, munkájukban való részvétellel képzési pontok szerezhetők. Ezen kívül mi szervezzük a Regionális Diszpécser Szolgálatok havonta megtartott találkozóját is. A pályázati időszakban a fővárosi éjjeli menedékhelyek és a Pest megyei szociális intézmények Szakmai Fórumára havonta egy alkalommal, az utcai gondozó szolgálatok összejövetelére a téli időszakban kéthetente, a tavaszi-nyári időszakban havonta került sor; az esetmegbeszélő csoportok tagjai 20 alkalommal találkoztak egymással. Munkatársaink összesen 69 szakmai találkozó megszervezésében, lebonyolításában működtek közre.

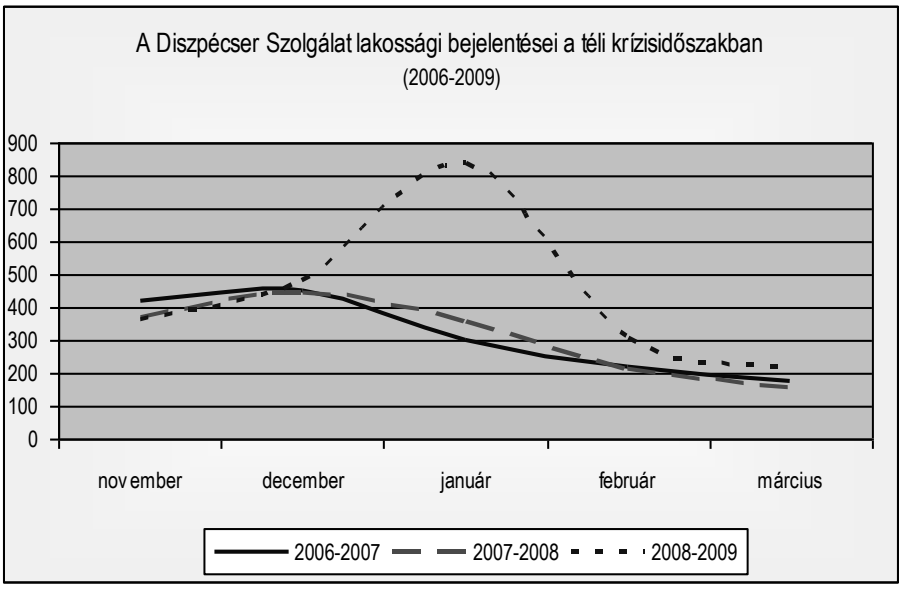
3. 3. A fővárosi éjjeli menedékhelyek együttműködésében megvalósuló munkásszálló térítési díj támogatási rendszer (bonos rendszer) koordinálása

A munkásszálló térítési díj támogatási rendszer, mely 1995 óta működik, a fővárosi éjjeli menedékhelyek és telefonszolgálatunk együttműködésében valósul meg. Munkásszállókkal szerződve férőhelyeket biztosítunk hajléktalan emberek számára, oly módon, hogy a téli hónapokban a térítési díj 2/3 részét pályázati támogatásokból átvállaljuk, és mindössze 1/3 költséget hárítunk a lakóra. A Diszpécser Szolgálatra a programban a technikai, pénzügyi lebonyolítás mellett koordináló feladat hárul. Az éjjeli menedékhelyek jelzik a beutalásokat ügyeleteseinknek, akik naponta lekérik a programban résztvevő munkásszállókon előző este ott alvók névsorát, és a létszám ismeretében adják ki az üres helyeket, illetve visszajelzik a beutalónak, hogy ügyfele igénybe veszi-e a szolgáltatást. Programunk 2003 nyarától egész évben működik. 2008/2009 telén 70 férőhelyet üzemeltetünk az Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány

EGY MÁSIK ESTE

21:00:
- Láttam egy hajléktalan embert valahol a Lehel utcában.
- Asszonyom tudná pontosítani, hol és mikor?
- Hát délelőtt, amikor a piacról jöttem, ott a sarkon. Akkor kimennek megnézni?
***
22:30:
Az éjszaka hősei a fáradt utcások. Zoltánt lábadozóba, vagy orvoshoz kellene vinni, mert nagyon ronda a lába.
Diszpi: Oké rendben várj egy kicsit, beszélek a Szobi utcával…
Diszpi: Megbeszéltem, vihetitek a Szobi utcába.
Utcás: Akkor az pontosan milyen utcában van?
***
23:30:
- Szeretnék egy Krízisautót kérni a Dankó utca 3-ba.
- Pontosan mi a probléma?
- Itt van egy hajléktalan férfi.
- Magánál van, tud kommunikálni vele?
- Igen itt áll a kapunak támaszkodva.
- Ha járóképes, a Dankó utca 9-ben van a hajléktalan szálló, oda be tud menni, ott maradhat éjszaka, kap zsíros kenyeret.
- De nagyon elfáradt szegény. Akkor küldik az autót?
***
02:00:
- Olyan magányos vagyok, nem szeretne velem beszélgetni egy kicsit?
- Nem! Ez a vonal elsősorban hajléktalanok mentésére van.
- Akkor én azét telefonálok, mert befogadnék egy családot. Olyan nőt szeretnék befogadni, akinek nincs férje, és még nem múlt el 30. Önt nem érdekli?

pályázati támogatásával. Párok elhelyezését a XI. kerületi Vasvári munkásszállóban tudtuk biztosítani, itt eredetileg 15 pár számára béreltünk férőhelyet. A megvalósítás során azonban azt tapasztaltuk, hogy a páros helyekre ennél jóval nagyobb az igény, így folyamatosan átcsoportosítottuk a szabad kapacitásokat. Ennek köszönhetően volt olyan időszak, mikor 21 pár lakott az általunk bérelt férőhelyeken.



2009/2010 telén új munkásszállóval bővítettük tovább a páros elhelyezést A XI. kerületi Háros Szállóban nyílt lehetőségünk ilyen férőhelyek bérélésére. A december 1-jétől újra induló rendszerben az előző évekhez hasonlóan ugyancsak 70 férőhelyet üzemeltetünk, de így könnyebben át tudjuk csoportosítani a férőhelyeket az igényeknek megfelelően. Programunkban jelenleg 12 éjjeli menedékhely működik közre.

3. 4. A téli krízisellátások tevékenységének koordinálása

A Budapesten működő, fedél nélkül élő emberek ellátásával foglakozó szervezetek a téli időszakra felkészülve 1996 óta minden évben felmérik lehetőségeiket, és egyeztetik különböző programjaik egymásra épülését. Vállalt feladataikat és együttműködésük kereteit együttműködési szándéknyilatkozatban rögzítik, melyet csatolnak az általuk benyújtott pályázatokhoz. Ebben az együttműködésben Diszpécser Szolgálatunkra a bonos rendszer működtetése és az utcai bejelentések fogadása, a Krízisautó munkájának közvetlen irányítása mellett szervező, koordináló feladat hárul. Az éjjeli menedékhelyekhez hasonlóan nyilvántartjuk az ideiglenes férőhelyek telítettségét. A közterületről beszállított emberek ápolását, gondozását vállaló lábadozó intézmények lakóiról név szerinti nyilvántartást vezetünk, hogy jelezhessük az utcai gondozó szolgálatoknak, ha ügyfelük elhagyja az intézményt. A közterületen talált rászorulók ellátásában együttműködünk az utcai szociális munkásokkal, krízisautókkal, szükség esetén fertőtlenítést, orvosi vizsgálatot szervezünk számukra, illetve az üres férőhelyek ismeretében elhelyezést biztosítunk az éjjeli menedékhelyeken, lábadozó intézményekben. Munkájuk hatékonyságának növelését segíti számítógépes adatbázisunk, melyben több mint 5.100 olyan ember neve, születési ideje, és az ügyükben megtett korábbi lépések adatai szerepelnek, akikkel közterületen találkoztunk. 2008/2009 telén Diszpécser Szolgálatunk 33 utcai gondozó szolgálat, 3 speciális utcai gondozó szolgálat,[5] 3 krízisautó és 5 lábadozó intézmény munkájának koordinálását végezte.

[5] A speciális utcai gondozó szolgálatok „kisegítő Krízisautóként" működnek, saját működési idejükben – amennyiben a hívások magas száma miatt az ügyeletes Krízisautó nem képes ellátni a feladatot – működési területükön kívül is részt vesznek a kritikus helyzetbe került fedél nélküli emberek felkutatásában.

2008. november 1. és 2009. március 31. között összesen 9.223 telefonhívás, ezen belül 2.203, közterületen krízishelyzetbe került hajléktalan emberre vonatkozó bejelentés érkezett a Diszpécser Szolgálathoz. A krízishelyzetek megoldásával kapcsolatban 3.525 alkalommal telefonáltak az utcai gondozó szolgálatok. Az utcai bejelentések közül 1.388 alkalommal ment ki a helyszínre krízisautó, vagy speciális utcai gondozó szolgálat. A fennmaradó esetekben a Diszpécser Szolgálat munkatársai, nagyon súlyosnak ítélve az ügyfél állapotát, azonnal értesítették az Országos Mentőszolgálatot, vagy a területileg illetékes utcai gondozó szolgálat látta el a rászorulót.

A Diszpécser Szolgálat utcai bejelentései 2008/2009 telén

szolgálat	összes db	tevékenység					orvosi vizsgálat			
		marad	már nem volt ott	OMSZ	szállítás	egyéb	Dózsa	Szobi	Fő u.	Dankó
Menhely Alapítvány krízisautó	**668**	226	103	27	244	11	49	22	2	28
Máltai Szeretetszolgálat krízisautó	**119**	49	24	6	15	4	2	1	5	1
Baptista Szeretetszolgálat krízisautó	**225**	89	65	18	64	7	21	11	1	7
BMSZKI spec. utcai gond. szolgálat	**87**	15	7	2	29	3	3	2		4
Kürt utca spec. utcai gond. szolgálat	**58**	29	14	1	12	2	1	2		2
Málta spec. utcai gond. szolgálat	**221**	63	30	10	11	6	3	1	12	2
Alfa Karitatív Egyesület utcai gond. szolg.	**1**	1								
Baptista Szeretetszolgálat utcai gond.	**2**	1			1				1	
BMSZKI utcai gond. szolgálat	**134**	63	17	2	27	5	8	3	1	7
FECSKE utcai gond. szolgálat	**7**	4	1	1	1					
Karitasz utcai gond. szolgálat	**2**	1			1					
KERAK utcai gond. szolgálat	**8**	2		2	3		1	2		2
Kiút Egyesület utcai gond. szolgálat	**1**		1							
Kürt utcai gond. szolgálat	**38**	5	9	3	11		2	1		2
Léthatáron utcai gond. szolgálat	**13**	4	2		1		1			
Málta utcai gond. szolgálat	**238**	109	38	12	33	7	3	4	7	6
Misszió utcai gond. szolgálat	**1**				1		1			
MVK Csepel utcai gond. szolgálat	**4**		2	1	1		1	1		
MVK Keleti utcai gond. szolgálat	**2**			1	1			1		
MVK Madridi utcai gond. szolgálat	**7**	1	1	1	4			1		
MVK X.,XVI.,XVII. utcai gond. szolgálat	**21**	5	3	2	5	1	1	3		2
MVK XIX. utcai gond. szolgálat	**11**	2	3	1	3		1			
MYRAI utcai gond. szolgálat	**33**	12	2	1	15		2	7		3
Práter utcai gond. szolgálat	**52**	11	8	2	10	2				6
Tiszta Forrás utcai gond. szolgálat	**7**	4	2							
Twist utcai gond. szolgálat	**34**	7	6	1	7		3	1		2
Újpalotai utcai gond. szolgálat	**2**	1	1							
Pest megyei utcai gond. szolgálat	**13**	3	4		2					1
rendőrség	**4**	1	1		2			1		
OMSZ	**17**			3	3	6	1			
egyéb	**26**			3	1	16				
nem volt intézkedés*	**147**									
összesen	**2 203**	**708**	**344**	**100**	**508**	**70**	**104**	**64**	**29**	**75**

* ismételt (többszörös) bejelentés, korábban ellátott ügyfél

2008/2009 tele abban különbözött a korábbi évektől, hogy most volt két időszak (december végétől január közepéig és február közepén), amikor az átlagosnál hidegebb volt az időjárás. Ekkor sajnos a krízisautó és a speciális utcai gondozó szolgálatok kapacitása kevésnek bizonyult. Szerdán és pénteken az esti órákban a krízisautó mellett csak egy speciális utcai gondozó szolgálat állt rendelkezésünkre, és volt olyan este, amikor nem sikerült minden utcai bejelentésre kimennünk. (Egy ügyfél szállítása körülbelül 1,5-2 órát vesz igénybe, és ez idő alatt akár 8-10 bejelentés is érkezhet a Diszpécser Szolgálathoz.) A kritikus helyzetet végül egy új speciális utcai gondozó szolgálat bevonásával

sikerült megoldanunk, szerdán és pénteken 17-től 24 óráig a Százhalombattai Vöröskereszt Utcai Gondozó Szolgálata kapcsolódott be a tevékenységbe. A működésükhöz szükséges forrásokat a Hajléktalanokért Közalapítvány kríziskeretéből biztosította.

A bejelentések szempontjából az este 16 órától 22 óráig terjedő időszak volt a legkritikusabb, a hazafelé tartó emberek ekkor hívják a leggyakrabban a Diszpécser Szolgálatot. Ugyancsak ez az időszak az, amikor az utcai gondozó szolgálatok is segítséget kérnek saját klienseik ellátásában. Ennek több oka lehet:

- egy részük nem rendelkezik ügyfelek szállítására alkalmas gépkocsival,
- az ügyfél fizikai állapota nem teszi lehetővé a saját autójukkal való elszállítását,[6]
- a kritikus állapotú, sokszor közvetlen életveszélyben lévő ügyfél nem egyezik bele a szállításba.[7]

2008/2009 telén az utcai ellátások másik kritikus pontja a hétvége volt. Az utcai gondozó szolgálatok az elmúlt években szűkülő forrásaik miatt mind jobban arra kényszerültek, hogy megszüntessék hétvégi működésüket,[8] ez megfelel a jogszabályi előírásoknak, a szolgálatoknak munkanapokon kötelező napi 6 órában ellátási területükön tartózkodni. Tavaly télen a krízisautókon, speciális utcai gondozó szolgálatokon kívül egyetlen intézmény utcai szociális munkásai dolgoztak hétvégén,[9] így a teljes Központi Régió utcai ellátását a krízisellátásra specializálódott szolgáltatásokkal kellett biztosítanunk. Ez a hétvégi napokon napközben és éjszaka 1-1, az esti órákban maximum 3 gépkocsit jelentett a Budapest és Pest megye egész területére. Ez alapjaiban veszélyeztette a kritikus állapotban lévő emberek ellátását, hiszen az esetek túlnyomó többségében a hívások „halmozódása" miatt a bejelentéstől számított 3-4 óra múlva értünk csak a helyszínre.

Nehézségeinket, a működési zavarokat folyamatosan jeleztük az ellátást finanszírozó Összefogás és Hajléktalanokért Közalapítványoknak, valamint a Fővárosi Önkormányzatnak, és a Szociális és Családügyi Minisztériumnak. A krízishelyzet közvetlen kezelése mellett (amelyre a százhalombattai szervezet bekapcsolódása nyújtott közvetlen megoldást), ez megteremette annak a lehetőségét is, hogy olyan lépések történjenek, melyek megelőzhetik hasonló krízishelyzetek kialakulását. Így jelent meg például az Összefogás Közalapítvány 2009-es pályázati felhívásában az utcai gondozó szolgálatok számára meghirdetett gépkocsi-vásárlási lehetőség. A hétvégi kapacitáshiányra a források szűkössége miatt az idén nem tudott az Összefogás Közalapítvány reagálni, ezt a hiányt a Krízisautó, valamint a speciális utcai gondozó szolgálatok megerősített működésével próbáljuk ellensúlyozni. Középtávon erre a problémára is érdemes rendszerszerű megoldást találni, mert 2008/2009 tele nem volt rendkívül hideg, és az átlagosnál hidegebb időszakaiban kialakuló működési zavarok azt jelzik, hogy ahhoz, hogy egy keményebb télen is megfelelően működjön az utcai ellátórendszer, ezekre a fejlesztésekre, változtatásokra mindenképpen szükség van.

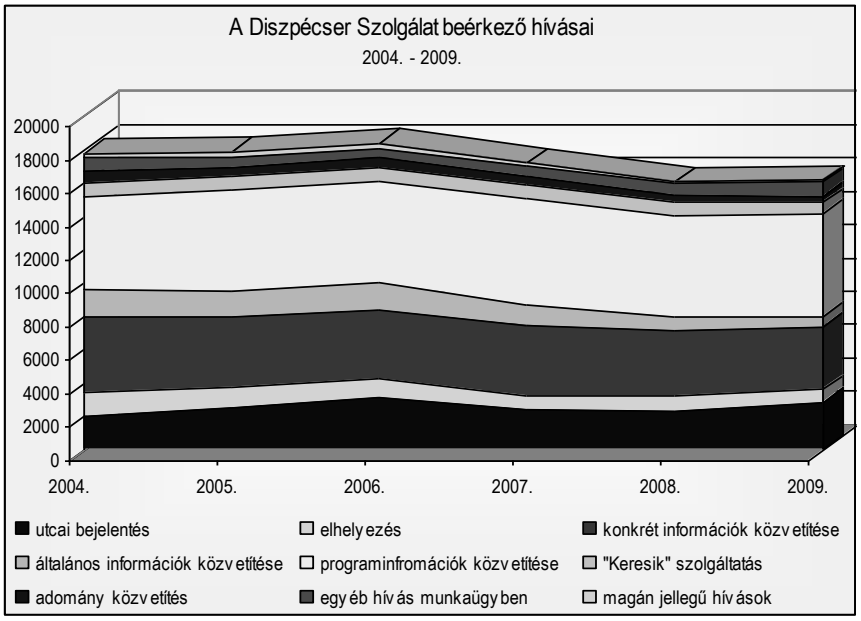
[6] Kerekesszékes, gipsz miatt csak nyújtott lábbal, esetleg fekve szállítható, súlyos fertőzése miatt az autó fertőtlenítése nem megoldható, stb.

[7] Ezekben az esetekben tapasztalataink szerint a krízisautó – valószínűleg a kollegák speciális felkészítése és tapasztaltsága miatt – jóval hatékonyabb, illetve az esetek megoldását az is segíti, ha több szolgálat párhuzamosan látogatja a rászorulót.

8 Az utcai gondozó szolgálatok normatív állami támogatása néhány év alatt 6,3 millió forintról 4,9 millió forintra csökkent.

[9] A Magyar Vöröskereszt Csepeli Utcai Gondozó Szolgálata.

2009-ben hívásszámunk csökkenése megállt, lényegében az előző évvel azonos mennyiségben érkeztek hozzánk telefonhívások.[10] Ez egyrészt az időjárási körülményekkel magyarázható, 2008/2009 telén az előző évekhez képest voltak hidegebb időszakok. Véleményünk szerint azonban az évek óta tartó csökkenéshez-stagnáláshoz hozzájárul a fedél nélküli emberek helyzetének és az őket körülvevő társadalmi környezetnek változása is. A romló gazdasági helyzetben kevésbé szolidárisak az emberek, így ritkábban kérnek segítséget tőlünk az általuk látott, ismert, utcán élő ember számára. Sok esetben tapasztaljuk azt is, hogy ez a folyamat a fedél nélküliek „üldözéséhez" is vezethet, amin a fizikai bántalmazástól a „lakóhelyeik" felszámolásán keresztül a különböző jogszabályok, „koldusrendeletek" elfogadásáig sok mindent érthetünk. Ez viszont azt eredményezi, hogy a rászorulók igyekeznek a lehető legjobban „elbújni", jelentősen csökkentve annak esélyét, hogy szükség esetén segítséget kaphassanak, bárki is segítséget kérjen számukra, és a folyamat elkezdi önmagát erősíteni. Ezeket a kedvezőtlen hatásokat igyekszünk megfelelő kommunikációval, reklámmal „tompítani".



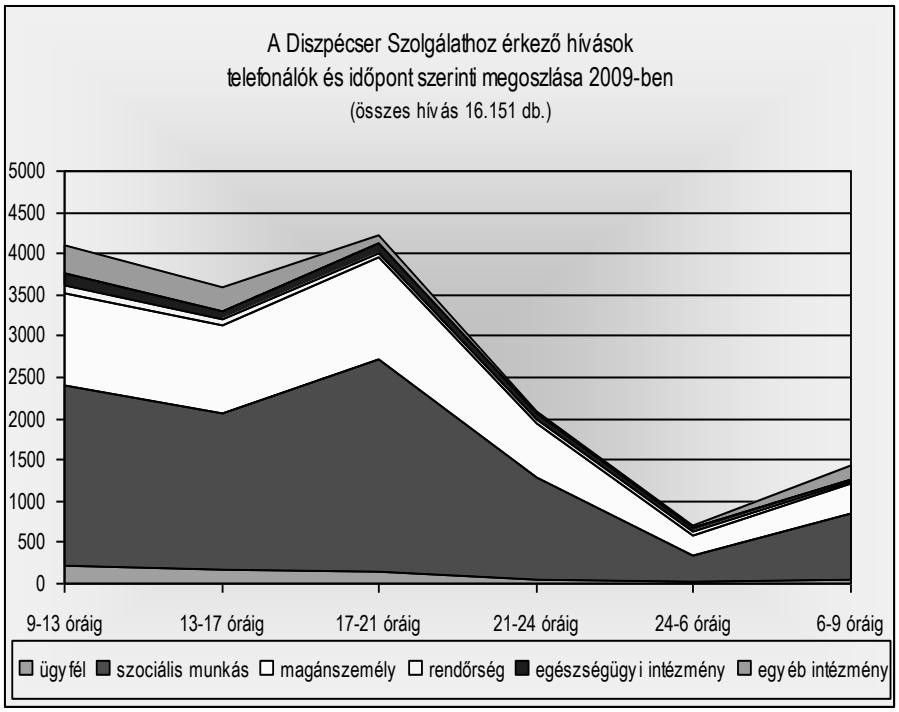
A beérkező hívásaink számának stagnálása egy további fontos okkal is magyarázható, technikai feltételeink javulásával, szervezeti kapcsolatrendszerünk fejlődésével párhuzamosan folyamatosan nő a nem telefonon hozzánk érkező kérdések, információk száma. Általánossá vált, hogy a rendőrség, egyes kórházak, orvosi rendelők, illetve a Pártfogó Felügyeleti Szolgálat munkatársai faxon vagy e-mailben keresnek meg bennünket, de magánszemélyektől, sőt ügyfelektől is kapunk már jelzéseket ezeken a csatornákon. Ezt a folyamatot gyorsította a Regionális Diszpécser Szolgálatok közösségi oldalának működése is. Létrehozásával az eredeti célunk az volt, hogy a hajléktalan ellátásban dolgozó szociális munkások számára biztosítsunk egy olyan virtuális teret, ahol feltehetik egymásnak a kérdéseiket, vagy csak egyszerűen panaszkodhatnak, ha ahhoz van kedvük. Legnagyobb meglepetésünkre egyre többen kezdtek regisztrálni. Jelenleg 514 regisztrált vendégünk van. A vidéki kollegáink világossá tették, hogy náluk nagyon más a helyzet, nagyon nagyok a problémák, és küzdenek velük. Előfordult az is, hogy konkrét intézmény diszfunkcionalitása miatt kérték ki a többiek segítségét, véleményét. A fórumban egy-egy téma körül mindig kialakul egy olyan mag, akiknek véleménye van, amit meg is osztanak egymással a beszélgetés résztvevői. Az oldalon megjelenő híreket nem a regionális diszpécser szolgálatok szerkesztik, hanem a neten fellelhető sajtóanyagokat emeljük át. Gyakran küldenek az oldal felhasználói is olyan hírt, ami érinti az ellátást. 2008 végétől működik a portálon egy összetett intézmény- és férőhely-kereső, ahol különböző kritériumok alapján lehet a szolgáltatásokat keresni. A működtetéséhez szükséges adatokat a regionális szolgálatok töltik fel az oldalra. A kereső létrehozását a Fővárosi Önkormányzat és a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatta.

KAJUK GYULA: METRÓHALÁL

A sötét alagútnak, ahova most nézek
falán gyöngyházszín derengnek
hűvös neonfények.
A sín görbületére most éles fény vetül;
s én elindulok szembe, végleg egyedül.

[10] 2008-ban 16.056 db., 2009-ben 16.151 db.

Az elmúlt időszakban technikai fejlődésünk napi munkánkat is megkönnyítette, 2008 őszétől hívásainkat a Fővárosi Önkormányzat Egészségügyi és Szociális Bizottságától kapott pályázati támogatásnak köszönhetően egy, speciálisan telefonszolgálatunkra fejlesztett szoftverben rögzítjük. Korábbi, Excel alapú nyilvántartásunk sok esetben többszörös adatrögzítést tett szükségessé, az új program használatával ezt el tudjuk kerülni, ezáltal sok időt takarítunk meg, és komoly hibalehetőséget küszöbölünk ki. A szoftver lehetővé teszi, hogy azok az információk, amiket korábban szövegként rögzítettünk, statisztikailag feldolgozhatóvá, elemezhetővé váljanak. A beszámolónkban szereplő, a 2008/2009-es téli közterületi ellátást bemutató statisztikai adatok már ebből az adatbázisból származnak.



2009. nyarán az 1993. évi III. Tv. 65/E. § 2. bekezdésének megfelelően a Szociális és Munkaügyi Miniszter kijelölte a Regionális Diszpécser Szolgálatokat. Ennek keretében telefonszolgálatunk 5 évre a Közép-magyarországi Régió ellátására kapott megbízást. A kijelöléshez azonban garantált központi finanszírozás nem kapcsolódik, így működésünket kénytelenek vagyunk a jövőben is kizárólag pályázati támogatásokból biztosítani. Ez jelentősen megnehezíti a középtávú fejlesztést, tervezést.

A budapesti és Pest megyei regionális tevékenység ellátásával kapcsolatban 2009-ben is különös figyelmet fordítottunk arra, hogy hangsúlyosabban jelenjünk meg a helyi médiában, és élő, napi kapcsolatot alakítsunk ki a területen működő hajléktalanellátó intézményekkel. Munkatársaik mind gyakrabban vettek részt az általunk szervezett szakmai fórumokon (utcai gondozó szolgálatok és éjjeli menedékhelyek szakmai fórumai, utcai gondozó szolgálatok esetmegbeszélő csoportja). Több éves munkánk eredményekeképpen mára elmondhatjuk, hogy néhány szervezet munkatársaival sikerült szoros szakmai kapcsolatot, napi szintű együttműködést kialakítanunk, de még sokat kell azon dolgoznunk, hogy Pest megye ellátását teljesen integrálni tudjuk működésünkbe.

Az elmúlt években telefonszolgálatunk tevékenységét mind jobban meghatározta a regionális diszpécser szolgálatok tevékenységének koordinációja. Folyamatosan egyeztetjük és feldolgozzuk a regionális diszpécser szolgálatoktól kapott statisztikai adatokat, az éjjeli menedékhelyek férőhelyeinek ki-

PUSZI

Megtermett, szakállas kollégámmal indulunk a bejelentés helyszínére. Január van, nagyon hideg.
A Duna partján, egy téren keresünk egy földön fekvő férfit.
Megtaláljuk, ébresztjük. Szegény elég kapatos.
- Jó napot! A Menhely Alapítványtól vagyunk, tudunk Önnek valamiben segíteni?
Az úr rámosolyog a kollégámra, s szinte könnyes szemmel kérleli: - Adjon egy puszit!

használtságára vonatkozó információkat minden nap országos szinten összesítjük, valamint országos rendszerként üzemeltetjük a „Keresik" szolgáltatást. Közös kiadványokat hozunk létre, és havi rendszerességgel teameket szervezünk számukra, és betanítjuk új munkatársaikat. Mivel a vidéki szolgálatokban elég gyorsan cserélődnek a szociális munkások, ez elég komoly feladatot jelent. 2008 nyarán az éjszakai órákban és hétvégén az összes regionális diszpécser szolgálat átirányította hozzánk hívásait. Az előző évekhez hasonlóan viszonylag kevés olyan hívás érkezett be ezeken a vonalakon, melyekkel kapcsolatban azonnal intézkednünk kellett, ezeket az eseteket a régiókból kapott információk felhasználásával ügyeleteseink meg tudták oldani. Telefonszolgálatunk, illetve mint napjainkra már elmondhatjuk, a regionális diszpécser szolgálatok működése szervesen beépült a hajléktalanellátó intézmények rendszerébe, koordináló, információközvetítő tevékenységünk nélkül már elképzelhetetlen annak hatékony működése. Szolgáltatásainkkal hozzájárulunk a fedél nélkül élők, illetve az otthontalanok számának csökkenéséhez, a hajléktalanság peremére kerülő emberek esetében sokszor prevenciós szerepet is betöltünk. A lakossággal való kapcsolatunkban, kommunikációnkban a társadalmi tudatformálásra törekszünk.

KRÍZISAUTÓ

A Krízisautó működtetésével lehetőség nyílik arra, hogy a téli időszakban napi 24 órában Budapest és Pest megye területén krízishelyzetbe kerülő fedél nélküli emberhez olyan képzett és tapasztalt szociális munkások jussanak ki, akik képesek a helyzet felmérése után gyors, azonnali, az egyéni szükségletekre reagáló adekvát szakmai segítséget nyújtani. A szolgáltatás közvetett célja, hogy csökkenjen az utcán, közterületen élő emberek száma, illetve az utcán élő emberek is kapjanak szociális ellátást, kapcsolódjanak különféle szociális pontokhoz. Annak érdekében, hogy a nehéz helyzetbe kerülő hajléktalan emberekről tudomást szerezzünk, igyekszünk felhívni a lakosság figyelmét szolgáltatásunkra, újságcikkekben, tévéműsorokban kérjük segítségüket, illetve együttműködünk a BRFK-val és az Országos Mentőszolgálattal. A bejelentéseket a Menhely Alapítvny Diszpécser Szolgálatának 24 órában működő 338-4186-os telefonszámán várjuk, Ügyeletesünk a kapott információk alapján mérlegeli, hogy mit tesz, információt ad, szociális munkást küld a helyszínre, vagy mentőt hív. A folyamatosan magas hívásszám arra utal, hogy nem csak szélsőséges időjárási körülmények esetén keresnek meg minket, hanem szolgálatunk mára „beépült" a köztudatba.

Hívásaink általában lakossági bejelentések, amelyek olyan hajléktalan emberekről tudósítanak, akik közterületen, aluljárókban, házak bejáratánál, lépcsőházakban fekszenek, nem, vagy nehezen eldönthető, hogy tulajdonképpen milyen állapotban vannak. A bejelentők az esetek többségében konkrét segítséget remélnek ügyükben, vagy éppen félelmet, dühöt éreznek a házban menedéket keresők miatt, szabadulni szeretnének tőlük. A lakossággal való kapcsolatunkban – amellett, hogy

igyekszünk a bejelentők segítségére lenni, és megnyugtatásukra intézkedni – a hajléktalan ember és környezete közötti közvetítést, a tolerancia növelését is feladatunknak tartjuk.

A Krízisautót – a fővárosban elsőként, 1993 telén létrehozott – Teajáratunk, és az 1994 decembere óta működő Diszpécser Szolgálatunk, közterületeken élő fedél nélküli emberekre vonatkozó tapasztalatainak feldolgozása alapján, 1998/1999 telén üzemeltettük először.

A Krízisautó működésének első éveiről elmondhatjuk, hogy meglévő rendszerünk alárendelésével sikerült egy, az egyéni szükségletekre reagáló, a helyzet felmérése után adekvát szakmai segítséget nyújtani képes, komplex szolgáltatást kidolgoznunk, amely a gyakorlatban bizonyította szükségességét.

A Krízisautó tevékenysége 2004. - 2009.

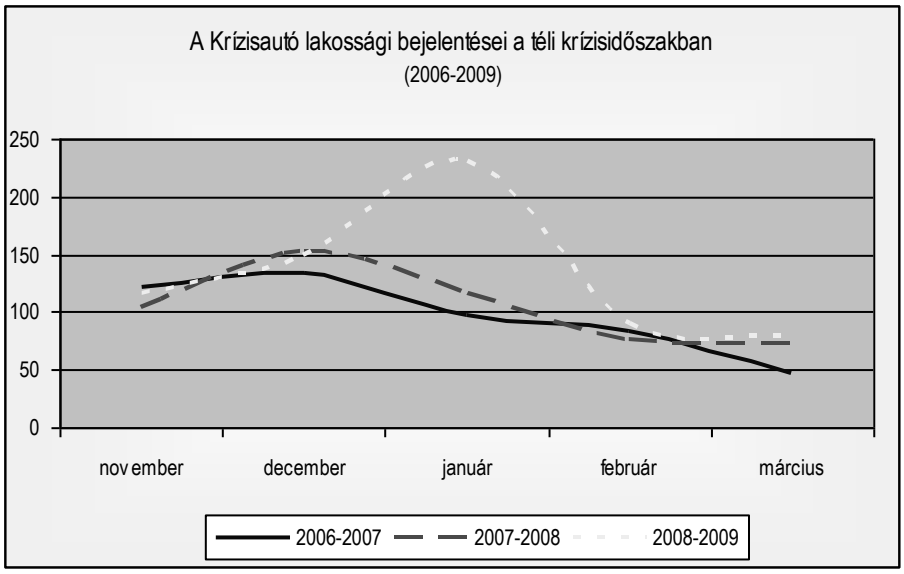
időszak	lakossági bejelentés	tervezett látogatás	összesen	ebből szállítás (fő)
2004. április 5-től 2004.október 31-ig	90	517	607	29
2004.november 1-től 2005.április 3-ig	570	1 193	1 763	280
2005. április 4-től 2005. október 31-ig	137	534	671	54
2005. november 1-től 2006. április 2-ig	489	1 264	1 753	241
2006. április 3-tól 2006. október 31-ig	100	445	545	52
2006. november 1-től 2007. április 1-ig	483	1 377	1 860	228
2007. április 2-től 2007. október 31-ig	134	592	726	47
2007. november 1-től 2008. március 31-ig	522	1 199	1 721	267
2008. április 1-től 2008. november 30-ig	102	527	629	42
2008. november 1-től 2009. március 31-ig	668	1 099	1 767	244
2009. április 1-től 2009. október 31-ig	76	499	575	24
2009. november 1-től 2009. december 31-ig	198	310	508	76
összesen	**3 569**	**9 556**	**13 125**	**1 584**

A napi 24 órában működő Krízisautó tevékenysége az elsősegély jellegű élelem, ruházat, gyógyszer felajánlásától, a szociális, egészségügyi intézményrendszer működésére vonatkozó információk szolgáltatásától, a szállásokra történő szállításon, más szociális és egészségügyi intézményekbe való közvetítésen keresztül, a folyamatos kapcsolattartásig, gondozási kapcsolatig ívelő tevékenységi skálán valósul meg.

A télről-télre indított krízisautós csapatnak, a kezdeti nehézségeken túl, nem csak az egyre rosszabb egészségi állapotban lévő kliensekkel való munka, hanem a kliensek bizalmatlansága is gondot okozott. Olyan emberekről volt szó, akikkel előző télen dolgoztak már a kollégák, de a bizalmuk megrendült a szolgáltatásunkban, hiszen a nyári hónapokban magukra maradtak. Újra találkozva velük, ha sikerült is magyarázattal szolgálni, ez nem segített azon, hogy általában rosszabb állapotú kliensekkel találkoztunk. Az évszakváltás önmagában nem változtatja meg az utcán élők szociális helyzetét, nem is orvosolja a folyamatosan fölbukkanó, azonnali megoldást kívánó problémákat, nem csökkenti a bajba jutás esélyét. A nyári időjárás ugyanúgy hordozza a maga veszélyforrásait, ezért rendszeres jelenlétünk fontos szerepet játszik a bajok gyors orvoslásában. Ügyfeleink sokkal több eséllyel bíznak meg bennünk a következő télen, ha „nem felejtjük el" őket a nyáron sem.

Ezért az utóbbi években Krízisautónk – csökkentett időtartamban – nyáron is működött. Tapasztalataink szerint a nyári-őszi időszakban történő intenzív, célorientált gondozási munkával meg lehet előzni, hogy klienseink a téli hónapokban krízishelyzetbe kerüljenek. Ebben segít, hogy ilyenkor az egész intézményrendszer leterheltsége is kisebb, könnyebb bekerülni a szállásokra, kevesebben

vannak az ügyfélszolgálati irodákon, melegedőkben. A kevésbé kritikus időjárási körülmények között könnyebben, hatékonyabban tudunk együttműködni ügyfeleinkkel, a gondozási célok nagyobb részét sikerül megvalósítanunk, de több olyan eset is volt, amikor megtett lépéseink a szó szoros értelmében életet mentettek. Az őszi hónapokban fontos feladatunk a legrosszabb állapotú fedél nélkül élő emberek elhelyezése; mindent megteszünk annak érdekében, hogy az első hidegebb éjszakák ne találják őket az utcákon.



2008/2009 telén a közterületen élő emberek ellátásában Budapesten 27 szervezet működött együtt, ők írták alá a feladatokat rögzítő Együttműködési Szándéknyilatkozatot. Ezek a szervezetek összesen 34 utcai gondozó szolgálatot működtetnek, ellátási területük lefedi a főváros egész területét. Az elmúlt években a nagyobb Pest megyei településeken is kiépült az utcai gondozó szolgálatok rendszere, ezen a területen jelenleg hét utcai gondozó szolgálat működik. Így a Közép-magyarországi Régió közterületi ellátásában 2008/2009 telén 41 utcai gondozó szolgálat és a Krízisautó vett részt.

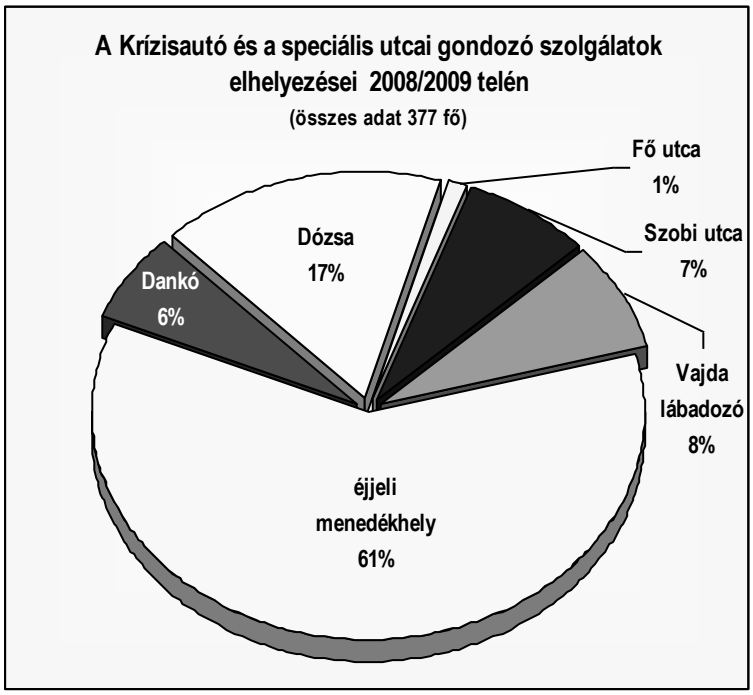
A Krízisautó napi 24 órás működését az előző évekhez hasonlósan ismét három szervezet közösen biztosította, a Baptista Szeretetszolgálat heti 50 órában, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat heti 14 órában, a Menhely Alapítvány heti 104 órában vállalta a szolgáltatás működtetését.

Az általunk biztosított heti 104 óra működés kisebb változást jelentett az előző évekhez képest, amikor heti 108 órában, heti hét éjszakai és egy nappali ügyeletet adtunk. Ez tavaly téli működésünkben hat éjszakai és két nappali ügyeletre módosult. Így tevékenységünkben hangsúlyosabbá válhatott a felkutatás és a bonyolultabb helyszínek feltérképezése, amire előző évi tapasztalataink – kevesebb lakossági bejelentés, a fedél nélkül élők „elrejtőzése" – miatt mindenképpen szükség volt.

A Krízisautó tevékenységét az esti-kora éjszakai órákban három speciális utcai gondozó szolgálat is segítette: a BMSZKI, a Kürt utcai Nappali Melegedő és a Máltai Szeretetszolgálat munkatársai azt vállalták, hogy amennyiben krízishelyzetben a Krízisautók kapacitása kevés, a Diszpécser Szolgálat kérésére területükön kívüli rászorulók ellátásában is közreműködnek. A leghidegebb időszakban ez a három szolgálat kevésnek bizonyult, a kialakuló krízishelyzetet január közepétől a Százhalombattai Vöröskereszt Utcai Gondozó Szolgálatának bevonásával sikerült megoldanunk.

A 2008/2009 telén a Menhely Alapítvány Krízisautóján elsősorban alapítványunk önként jelentkező szociális munkásai dolgoztak, kéthetente adva egy ügyeletet, és részt vettek az ugyancsak kéthetente megtartott team-megbeszéléseken is. A stáb szervezésének ez a módja bizonyította működőké-

pességét, a megvalósításában részt vevő 20 szociális munkás már az előző évben is dolgozott a programban. A régóta velünk dolgozó önkéntesekhez újak is csatlakoztak, így ügyeleteink többségében már három ember tudott kimenni az autóval. Felszerelésként speciális lámpákat, reflektorokat szereztünk be. A rászorulóknak esőtől, széltől óvó takarófóliákat, a különféle adományokból származó paplanokat, takarókat, polifoamokat folyamatosan tudtunk adni. Összességében is elmondható, hogy a magánszemélyek és a különböző vállalkozások felajánlásai lényegesen megkönnyítették munkánkat. 2008 végén ismét megérkezett a Futureál cégcsoport 3 millió forintos hálózsák adománya, ez már sokadik éve segíti munkánkat. Decemberben az Egészségügyi Minisztériumtól ismételten kaptunk egy nagyobb összegű támogatást, ebből gyógyszereket, kötszereket és vitaminkészítményeket szereztünk be. A korábbiaknál viszont jóval nehezebben tudtunk csak édességeket, süteményeket biztosítani. Az ÁFA törvény változása miatt a felajánlások száma lényegesen csökkent, így csak vásárlással tudtuk a szükséges mennyiséget biztosítani.



2008/2009, az előző évekhez képest kicsit hidegebb tele, meghatározta Krízisautónk működését. Lakossági bejelentéseink száma az előző évhez képest 28 %-kal nőtt. Januárban kevesebb előre tervezett látogatást tudtunk lebonyolítani, mint amennyi bejelentést elláttunk – ez sok-sok éve nem fordult elő. Ugyancsak jelentősen, 17 %-kal nőtt az általunk ellátott rászorulók száma is, miközben a szállításoké kis mértékben csökkent. Ennek elsősorban az a magyarázata, hogy tavaly télen ritkábban fordult elő, hogy egy-egy embert többször, esetleg sorozatosan kellett menhelyekre, lábadozókra szállítani, a hidegebb időjárás miatt a legrosszabb állapotú ügyfeleink hosszabb ideig vették igénybe az intézményeket.

A keményebb időjárási körülmények, a bejelentések száma, és az általunk megtalált emberek súlyos állapota komoly kihívás elé állította szociális munkásainkat. Alkalmazkodnunk kellett az előző évek „elmaradt" teleihez képest megváltozott körülményekhez, elő kellett keresnünk azokat az egyébként általunk ismert, régebben használt „rutinokat", eljárásmódokat, melyektől az elmúlt években kissé elszoktunk. Ezt lényegesen segítette stábunk alacsony fluktuációja, kollegáink túlnyomó része 4-5 évvel ezelőtt már találkozott hasonló helyzetekkel, így az első meglepetésen túlesve, elég gyorsan sikerült felelevéníteni a régi tudásokat.

Az előző évhez hasonlóan sok bejelenést kaptunk az Országos Mentőszolgálattól. Ezek olyan emberekről

V. MÁRIA EMLÉKÉRE

1.szín:

Sárgára festett iroda, hatalmas íróasztal terpeszkedik a közepén. Az asztal mögött fáradt tekintetű, hosszú, dús hajú hölgy ül, kezében telefon.
- Igen értem, ismerjük ezt a helyszínt a Népligetben. Sokszor látogatják az ott lakókat a kollégáim. Hogy hiába szólongatja, nem ébred fel? Igen, akkor azonnal küldöm a krízisautót.

2.szín:

Utcarészlet. Nagy kék autó áll a piros lámpánál. Amikor zöldre vált, puskagolyóként lő ki. Két nyugtalan szocmunkás ül a kocsiban.
- Itt valami nagy baj van! Hidd el nekem! Máriáék annyira félnek, már annyit inzultálták őket, hogy az első halk szóra is felpattannak mindig, akármikor is mentem, még éjjel is. Siessünk!

3.szín

A hóval borított Népliget. Fal tövében néhány matrac, takaró- és szemétkupac. A nagy kék autó csikorogva fékez, még szinte meg sem áll, kivágódik az ajtó és kipattan a sofőr. Keresgél a takarókupac alatt, majd int gyengébb idegzetű, felé tartó társának: - Ne gyere ide!

Élőt már nem talált az összefagyott pokrócok alatt.

tudósítottak, akiket a mentősök megnéztek, és véleményük szerint nem szorultak kórházi ellátásra, vagy olyanokról, akiknek állapotát már a mentőszolgálat diszpécsere sem ítélte olyannak, hogy mentőautót küldjön hozzájuk.[11] Az esetek többségében sajnos a Krízisautó szociális munkásai a helyszínre újabb mentőt hívtak, vagy az egészségügyi centrumokba szállítottuk a mentőszolgálat által bejelenett embert, ahonnan az ügyeletes orvos vizsgálatát követően kerültek kórházba. Így igen gyorsan roppant gyanakvóvá váltunk a mentőszolgálattól kapott utcai bejelentésekkel kapcsolatban, és kollegáink különös körültekintéssel jártak el ezekben az esetekben.

Általánosságban is elmondható, hogy a Krízisautó működésében kialakult az a protokoll, hogy minden olyan emberhez mentőt hívunk, akinek bizonytalanok vagyunk az állapotában, mert inkább jöjjön ki egy mentőautó feleslegesen, minthogy a rossz állapotú ember esetleg az egészségügyi centrumban orvosi vizsgálat közben, vagy rosszabb esetben szállítás közben az autóban kerüljön végzetesen rossz állapotba, ahol esélyünk sincs segíteni rajta.

2008. november 1. és 2009. március 31. között 152 napon 173 ügyeletet adtunk. 668 alkalommal mentünk ki a főváros közterületeire lakossági, szociális vagy egyéb intézményektől érkező bejelentések alapján, 1.099 esetben látogattunk korábban megtalált, általunk gondozott embereket. Egy estén átlagosan 10 helyszínt kerestünk fel. 244 rászorulót szállítottunk orvosi rendelőkbe, éjjeli menedékhelyekre, vagy a lábadozó férőhelyekre.

516 helyszínen fordultunk meg, 326 helyen (63 %) csak egy alkalommal jártunk, de 56 olyan helyszínünk is volt (11 %), ahol legalább tízszer megfordultunk. A legtöbbször, 30 alkalommal, a Hold utcában jártunk, ahol egy rossz állapotú embert kerestünk, illetve próbáltunk ellátni. A leggyakrabban az V. kerületben járt szolgálatunk (413 alkalom), a legkevesebbszer a XXI. és a XXII. kerületben (6-6 alkalom). Pest megye területén 7 helyszínt 7 alkalommal kerestünk fel.

A Krízisautó tevékenysége helyszínek szerint
2008. 11. 01. – 2009. 03. 31.

kerület	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Pest megye	összesen
helyszín	10	15	20	11	46	37	30	43	33	40	36	13	21	61	15	24	6	12	10	9	5	4	8	7	**516**
látogatások száma	15	17	20	19	413	72	57	67	126	214	40	14	36	336	58	106	22	30	42	11	6	6	33	7	**1 767**

2008/2009 telén a Krízisautó 523 férfit és 113 nőt látott el tevékenysége során. 525 ember életkorát ismerjük, átlagéletkoruk 50 év, a férfiaké 50,1 a nőké 49,8. A legidősebb ügyfelünk 80 éves, a legfiatalabb 20 éves volt. A 636 emberből 391-gyel csak egy alkalommal találkoztunk és 75 olyan ügyfe-

[11] Néhány alkalommal az is előfordult, hogy közvetlenül hozzánk kapcsolták a telefonálót.

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*

lünk volt, akivel legalább ötször foglalkoztunk. A legtöbbször, 17 alkalommal, egy a Kossuth téren lakó, súlyos pszichiátriai beteg nővel találkoztunk.

2009 nyarán 65 ügyeletet adott autónk, és október második felében pedig a szokásos heti három estés működés mellett a hét másik négy napjára – az előző évekhez hasonlóan – készenléti ügyeletet szerveztünk annak érdekében, hogy a kritikus állapotú fedél nélkülieket el tudjuk látni. Ez idén ősszel különösen hasznos volt, mert október közepén egy hidegfront miatt sok bejelentés érkezett, és így ezekre a hét minden napján tudtunk reagálni.

Áprilistól október végéig 76 lakossági bejelentést kaptunk, 24 rászorulót szállítottunk orvosi vizsgálatra, és jellemzően a lábadozó férőhelyekre, valamint 499 alkalommal látogattunk meg az általunk gondozott embereket. 114 helyszínen 575 alkalommal jártunk. 49 helyen (43 %) egy alkalommal voltunk, de 23 (20 %) olyan helyszínünk is volt, melyet legalább tízszer felkerestünk. A négy hónap alatt 162 különböző emberrel összesen 470 alkalommal találkoztunk, a legfiatalabb ügyfelünk 28, a legidősebb 77 éves volt.

A 2009/2010-es téli működés tervezésekor az előző évhez hasonlóan 6 éjszakai és 2 nappali ügyeletet, heti 104 órában vállalt a Menhely Alapítvány Krízisautója. A szolgáltatás napi 24 órás működését ugyancsak változatlanul a Baptista Szeretetszolgálattal (heti 50 óra) és a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal (heti 14 óra) közösen biztosítjuk. A speciális utcai gondozó szolgálatok rendszerét viszont az előző tél tapasztalatait feldolgozva átalakítottuk, a tevékenységbe már november elejétől bekapcsolódik a Százhalombattai Vöröskereszt, és így a BMSZKI, a Menhely Alapítvány és a Máltai Szeretetszolgálat speciális utcai gondozó szolgálataival már egész télen négy kisegítő autó áll rendelkezésünkre. Ugyancsak az előző évi tapasztalatok alapján nagyobb hangsúlyt fektettünk a hétvégére; a négy szolgálatból három heti hét napon működik. Tevékenységüket az is segíti, hogy 2009/2010 telén kérésünkre a Magyar Vöröskereszt Budapesti Szervezetének utcai gondozó szolgálatai november elejétől a saját területük ellátására készenléti ügyeletet szerveztek, így a X., XVI. , XVII., XIX. kerületek és a IV. kerület egy részének hétvégi „alapellátása" biztosítottá vált, így ez nem terheli a súlyos esetek ellátására specializálódott szolgáltatásokat. Sajnos mindez nem mondható el a ré-

A Menhely Alapítvány által működtetett Krízisautó tevékenysége 2008/2009 telén
(2008. november 1-től 2009. március 31-ig, 173 ügyelet)

hónap	**lakossági bejelentés**	**tervezett látogatás**	**összesen**	**ebből szállítás**
november	117	210	327	41
december	150	230	380	59
január	231	212	443	63
február	91	219	310	36
március	79	228	307	45
összesen	**668**	**1 099**	**1 767**	**244**
2007/2008 telén	522	1 199	1 721	267
változás	**+28 %**	**-8 %**	**+3 %**	**-8 %**

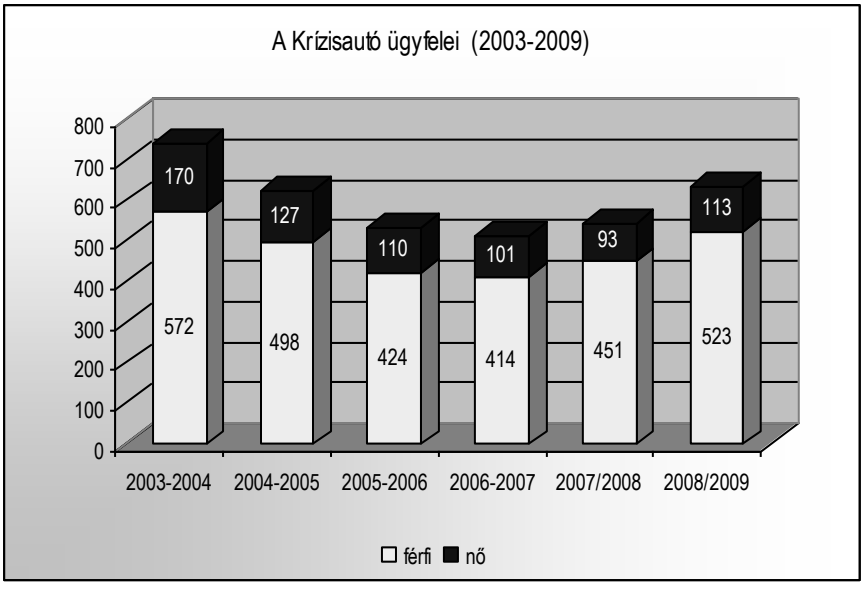
gió más területeinek ellátásáról. A normatív állami támogatás további csökkenése változatlanul nem teszi lehetővé az utcai gondozó szolgálatok hétvégi működését. [12]

A Menhely Alapítvány Krízisautóján a stáb megszervezése nem okozott problémát, az előző télen ügyeletet adó 20 szociális munkásból 19 folytatta a tevékenységet, a megürülő helyre pedig egy olyan kollega jelentkezett, aki négy évvel ezelőtt már végezte ezt a munkát. Régi önkénteseinkhez ebben a két hónapban újak csatlakoztak. Szolgáltatásainkon sem változtattunk, szociális munkásaink a szakmai segítség mellett – amennyiben szükséges – takarót, hálózsákot, polifoamot, ruhát, élelmet, kötszert, gyógyszert tudnak adni a rászorulóknak. Munkánkat lényegesen megkönnyítette, hogy karácsony előtt a Futureal Holding Zrt-től kaptunk 3 millió forintot, most készpénzadományként. Ebből 1.000 darab takarót, hálózsákokat, sátrakat, illetve édességeket szereztünk be, mindez egész télre biztosítja a rászorulók ellátását.

A Krízisautó és a speciális utcai gondozó szolgálatok tevékenysége 2008/2009 telén

szervezet	ügyeletek száma (db.)	lakossági bejelentés	ebből szállítás (fő)
Baptista Szeretetszolgálat Krízisautó	106	225	64
Málta Krízisautó	22	119	15
Menhely Krízisautó	173	668	244
BMSZKI, spec. utcai gondozó szolgálat	106	87	29
Kürt utca, spec. utcai gondozó szolgálat	55	58	12
Málta, spec. utcai gondozó szolgálat	57	221	11
Százhalombatta, spec. utcai gondozó szolgálat	7	10	2
összesen	**526**	**1 388**	**377**

2009/2010 telén tevékenységünkben több újdonsággal is találkoztunk. Egyrészt ügyfeleink között lényegesen megnőtt a külföldi állampolgárok aránya, ebben a két hónapban találkoztunk angol, bolgár, cseh, német, román emberekkel, akik Budapest utcáin kerültek nehéz helyzetbe. Szerencsére kollegáink nyelvtudása minden esetben lehetővé tette a kommunikációt, és a meglévő lehetőségek rugalmas kihasználásával mindegyikünknek sikerült segítenünk, elsősorban továbbutazásuk, hazautazásuk megszervezésével. A másik, ennél sokkal riasztóbb jelenség, hogy mintha lényegesen gyengült volna az utcákon, közterületeken élő emberek életösztöne. A leglehetetlenebb helyeken – fedetlen, esőtől, széltől teljesen védetlen pontokon – a legalapvetőbb felszerelések nélkül, vagy egészen minimális felszereléssel is képesek ügyfeleink azt gondolni, hogy képesek eltölteni az éjszakát. Az esetek egy részében szerencsére nem komoly ez a szándékuk, és ha időben érkezünk, viszonylag könnyen sikerül őket meggyőzni, hogy vegyék inkább igénybe valamelyik hajléktalanellátó intézmény szolgáltatásait. Az esetek másik részében viszont teljesen komoly ez a szándékuk – ők itt, és csak itt, például a parkban, a negyedik lámpaoszlop tövében hajlamosak csak lakni – sajnos ezekben az esetekben nem tudunk mást tenni, mint folyamatosan, lehetőleg minél gyakrabban, látogatni x. y. „hókupacot", felhívni a



[12] A normatív állami támogatás összege 2010-ben tovább csökkent, a 2009-es 4,9 millió forintról 4,5 millió forintra.

figyelmét a helyzete tarthatatlanságára, illetve szükség esetén elázott felszerelése cseréjéről gondoskodni.

2009. november 1. és december 31. között 61 napon 69 ügyeletet adott Krízisautónk. Ez idő alatt 198 alkalommal mentünk ki a főváros közterületeire lakossági, szociális vagy egyéb intézményektől érkező bejelentések alapján, 310 esetben látogattunk korábban megtalált, általunk gondozott embereket. 76 rászorulót szállítottunk orvosi rendelőkbe, éjjeli menedékhelyekre, vagy a lábadozó férőhelyekre.

PISTA BÁCSI KALANDJAI

Pista bácsi 54 éve él külföldön, most 84 éves. Hivatalos ügyben érkezett „haza" a borsodi rokonokhoz. Elintézte, amiért jött. Hazafelé lekéste a repülőt.
A borsodi rokonok elérhetősége, és elegendő mennyiségű készpénz híján végül két napig az éjjeli menedékhelyen vendégeskedett.
Felhívtuk a feleségét, Anna nénit. Nagyon aggódott szegény a férjuráért. Azon nyomban vett is egy repülőjegyet Pista bácsinak. Ha minden jól megy, a Karácsonyt már együtt ünnepelhetik, otthon, pontosan úgy, mint az elmúlt 54 évben.
Másnap taxi fuvarozta a bácsit a reptérre, a délutáni géphez. Szerveztünk mellé kísérőt is.
Este tíz körül csörög a telefon:
A reptérről hívnak: Míg tolószéket keresgéltek, Pista bácsi ismét köddé vált.

Közvetlenül Karácsony után hívtam a számot. Anna néni vette fel:
- Igen, jól van, a Karácsonyt már otthon töltötte, egy kicsit meghűlt, de nincs komoly baja. A londoni reptérről már együtt buszoztak haza. Mindent köszönnek!

A Krízisautó tevékenysége 2009/2010 telén
(2009. november 1-jétől 2009. december 31-éig, 69 ügyelet)

hónap	lakossági bejelentés	tervezett látogatás	összesen	ebből szállítás (fő)
november	80	152	232	40
december	118	158	276	36
összesen	198	310	508	76

A 61 nap alatt 207 különböző helyszínre jutott el a Krízisautó. 127 helyen (61 %) csak egy alkalommal jártunk, de 36 olyan helyszínünk is volt (17 %), ahol legalább ötször megfordultunk. A legtöbbször, 15 alkalommal a XIV. kerületben, egy parkban jártunk, ahol egy magányosan élő nő egy fa alatt, teljesen fedetlen védetlen helyen gondolta eltölteni a téli hónapokat. Sajnos elhatározása képtelen voltáról azóta sem sikerült meggyőznünk. November 1. és december 31. között 240 rászorulót sikerült névvel regisztrálnunk (természetesen ennél több embert láttunk el), 22 %-uk volt nő. A legfiatalabb ügyfelünk 24, a legidősebb 84 éves volt. Ezért az idős bácsiért a Ferihegyi Repülőtérre mentünk ki, ő 56-os emigránsként egy hagyatéki tárgyalásra utazott haza, de lekéste a repülőt. A Vajdahunyad utcai szállónkon tudtuk elhelyezni, ahonnan két nap múlva folytathatta útját.

Az elmúlt években a Krízisautó a közterületein élő rászorulók ellátásának nélkülözhetetlen szereplőjévé vált. Segíti a fedél nélküli emberekkel kapcsolatos krízishelyzetek megoldását, lehetővé teszi, hogy mentális és egészségügyi állapotuk, szociális helyzetük javuljon, hosszabb távon ne kerüljenek vissza az utcára, illetve ne éljenek minden külső kapcsolat nélkül magukra hagyottan a közterületeken. Lehetőséget nyújt arra, hogy a lakosság és a különböző nem szociális területen dolgozó szervezetek, intézmények közvetlenül is segíthessenek a bajba jutott fedél nélküli embereknek, és ezáltal szolgáltatásunk az elsődleges – életveszély-elhárító – feladatán túl fontos szerepet tölt be a tolerancia és a társadalmi szolidaritás növelésében, a fedél nélküli emberekkel kapcsolatos előítéletek csökkentésében.

"VAJDA 3" MENHELY

A „Vajda 3" Menhely" céljai egyértelműek és világosak, a Menhely Alapítvány Alapító Okiratának szellemét tükrözik. Filozófiája és célkitűzése, hogy az immáron három állandó[13] és az egy időszakosan működő részlegével külön-külön és együttesen is megfeleljen a „Mindenkinek legyen otthona!" alapítványi mottónknak. Szolgáltatásaival, arra vállalkozik, hogy:

– éjjeli menedékhelyével egy első lépcsős, első éjszakás menedékeként (kényelmes, védett szállásként) szolgáljon az arra rászorulóknak,

– idősek otthona részlegével otthont biztosítson az elesett, idős fedélnélkülieknek, akik életkoruk, egészségi állapotuk miatt már fokozott veszélyben vannak, az utcákon, vagy akár az intézményrendszer más pontjain is,

– a téli időszakokra kialakított lábadozó részlegével pedig megoldja azon elesettek élethelyzetét, akik a közterületeken, szélsőséges fizikai és egészségügyi körülmények között, szinte a teljes mentális kiszolgáltatottság állapotában vegetálnak, és így képtelenek az önálló továbblépésre, de még csak a túlélésre is, és átmeneti ápoló-gondozó otthonra van szükségük.

Menhelyünk férőhelyei az alábbiak szerint tagolódnak:

Hajléktalanok Szociális Otthona		24 férőhely
Éjjeli Menedékhely	05. 01-jétől 10. 31-éig	46 férőhely
	11. 01-jétől 04. 30-éig	52 férőhely
Nappali Melegedő és Csomagmegőrző	hétköznapokon	120 fő/nap
Lábadozó részleg	11. 01-jétől 04. 15-éig	35 férőhely

ÖNBIZALOM

Józsi bácsi idős, alkoholbeteg, hajléktalan bácsika. Kedves ember. Részegen nem az.
Ha sokat iszik, gyakran veszélybe kerül: elesik, kirabolják, megsérül.
Kértem rá, tartson egy kis szünetet, maradjon benn nálunk, erősödjön meg, tisztuljon ki, fiatalodjon meg. Ráállt a dologra.
A hirtelen jött sok szabadidőnek köszönhetően elhatározta, hogy olvasni fog. Könyv van bőven, még akár venni is tud magának, ha akar.
Igen ám, azonban az évek során sokat romlott a látása, így bizonyossá vált: szemüveg kell a hőn áhított olvasáshoz.
Nincs más megoldás, el kell menni szemészetre, szemüveget íratni. Közösen tanakodunk, hogy s mint legyen, mikor, hová menjen:
- Józsi bácsi, akkor hogyan is csináljuk a dolgot? Egyedül megy, vagy szeretné, ha elkísérném?
- Hát drága Évikém, nem is tudom, talán az lenne a legjobb, ha eljönne velem, tudja, már csak azért is, mert Önnél van az önbizalmam!

1. <u>Hajléktalanok Szociális Otthona: "Felső szint"</u>

Felső szintünkön 24 idős, beteg, leromlott egészségi állapotú férfi gondozására rendezkedtünk be, akik önmaguk fenntartására segítség nélkül nem képesek, és a szó szoros értelmében, életveszélyben lennének az utcán. Az itt lakó emberek családi és egyéb külső kapcsolatokkal általában nem rendelkeznek, életkoruk és egészségi állapotuk miatt átmeneti intézménybe történő elhelyezésük nem jelentene megoldást.

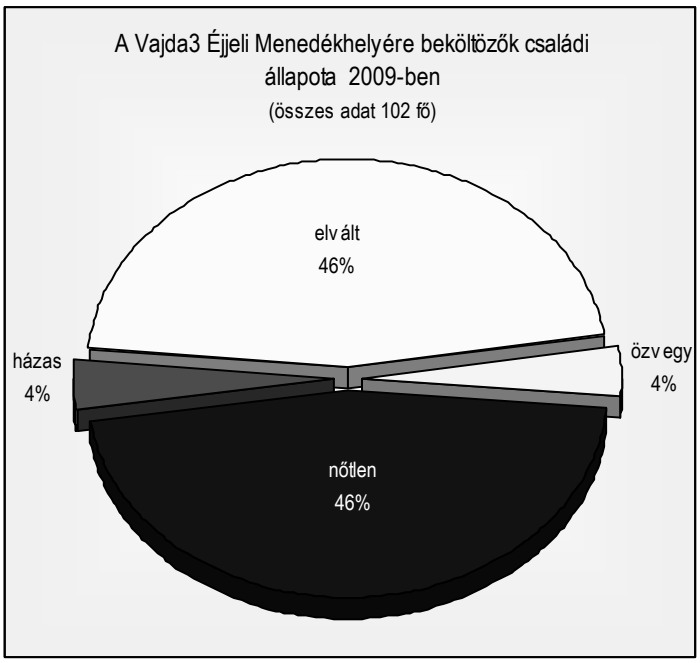
Lakóinkat 3-5 ágyas szobákban tudjuk elhelyezni; számunkra rendszeres orvosi ellátást; gyógyszerbeállítást, gyógyszerellátást; mindennapos

[13] 2008 januárjában új intézményként nappali melegedőt nyitottunk.

ápolónői felügyelet; fodrászatot, pedikűrt, manikűrt; gyógytornászt; napi háromszori étkezést és ruhakészletünk korlátlan igénybevételét biztosítjuk. Tévénézési, rádióhallgatási lehetőség, könyvtár áll rendelkezésükre. Rendezvények, szabadidős programokat, kirándulásokat szervezünk számukra.

A rendszeresen megtartott lakógyűléseink fontos keretet adnak az intézményi létnek, pozitív hatásuk tagadhatatlan. Ezeken fogalmazzuk meg egymással szembeni kölcsönös elvárásainkat, itt artikulálódnak az észrevételek, és fontos kérdésekben közös döntések is születnek. Érdekvédelmi Fórumunk eredményesen működik, döntéseit lakóink elfogadják, legitimitása továbbra is erős. A 2004 szeptemberétől elindított szobacsoportos foglalkozásokat 2009-ben is nagy sikerrel működtettük. A csoportokat szobánként más szociális munkás vezeti. A foglalkozások lakóink körében továbbra is népszerűek, egymás közötti problémáik itt kibeszélődnek, tisztázódnak. A kollégák tapasztalataikat naplózzák. A csoportok előre megbeszélt tematika szerint működnek. Lakóink közérzetét a kreativitásukat növelő manuális foglalkozások is javítják, és egyben hozzájárulnak környezetünk barátságosabbá tételéhez. Hagyományaink szellemében (a tavalyi korai hideg okozta kihagyás után) ismét ellátogattunk kedvenc pihenő- és szórakozóhelyünkre, a Péteri halastó melletti füves, fás, ligetes üdülőpark területére. Itt az előző évek szellemében éledt újra a tűz a bográcsok alatt, készült a finom pörkölt, koccantak a söröskorsók, járt a lap az ideiglenes kártyaasztalokon, nagy taktikai csaták zajlottak a sakktáblák pepita mezőin, rúgtuk a kispályás foci szabályai szerint a bőrt, és élveztük a kellemes szeptemberi napfényt.

Tavaly a 24 férőhelyen 29 különböző személy fordult meg. Két lakónk nem kívánta tovább igénybe venni szolgáltatásainkat, vagy talán nem kért többet norma- és szabályrendszerünkből, és úgy döntött, hogy az éjjeli menedékhely típusú ellátást választja. Egy lakónk átmeneti szállóra, egy pedig családjához költözött. Szerencsére egyik döntés hátterében sem álltak magatartási-, vagy összeférhetetlenségi okok. Kiss Laci bácsit pedig egy gyógyíthatatlan betegség ragadta el körünkből. Az intézményünkben élők átlagéletkora jelenleg 67,5 év. Öregszünk mi is…



2. <u>Éjjeli menedékhely</u>

Éjjeli Menedékhelyünk engedélyezett férőhelyeinek száma 46, de minden év november 1-jétől a következő év április 30-áig a termekben lévő többi ágyat (szám szerint hatot) időszakos férőhelyként el is számolhatjuk. Így ebben az időszakban hivatalosan is 52 ágyon tudjuk fogadni a rászorulókat.[14] Időszakos férőhelyeink még 2007-ben 5 évre kaptak működési engedélyt.

[14] Ezt a hat ágyat természetesen a nyári-őszi időszakban sem vesszük ki, sőt szükség esetén használjuk is őket, de finanszírozást ekkor nem kapunk ezekre a férőhelyekre.

A „Vajda 3" Éjjeli Menedékhely új lakóinak hajléktalanná válása	
a hajléktanná válás óta eltel idő	**fő**
0-3 hónap	15
4 hónap-3 év	32
4-6 év	13
7-9 év	22
10-12 év	10
13-15 év	2
16- év	8
összesen	**102**

Az éjszakai szállónk este 6 órától reggel 8 óráig tart nyitva, szolgáltatásaink a következők: zsíros kenyér, tea; törülköző, szappan; fürdési-mosakodási-, mosás-szárítási-, TV nézési-, főzési-ételmelegítési lehetőség; indokolt esetben egészségügyi ellátáshoz segítés; alapgyógyszerek; szociális információk, valamint tanácsadás.

A menhelyre való bejutás feltételei egyszerűek; amennyiben van szabad férőhelyünk, azt bármely magyar állampolgárságú, felnőtt férfi igénybe veheti, ha rendelkezik fél évnél nem régebbi tüdőszűrő lelettel és egy hétnél nem régebbi, az ÁNTSZ által kiállított, fertőtlenítésről szóló igazolással (az igazolásokhoz első jelentkezéskor nem ragaszkodunk). Külföldi állampolgár esetében a szálló igénybevételéhez szükséges a bevándorlási-, vagy a letelepedési engedély, vagy a menekült státusz igazolása. (A szociális törvény rendelkezéseinek megfelelően az Európai Unió jogszerűen Magyarországon tartózkodó állampolgárait is fogadjuk.)

Amennyiben éjjeli menedékhelyünk megtelik, a Diszpécser Szolgálat segítségével keresünk más intézményben szabad férőhelyet, egyeztetve a fogadó intézménnyel, hogy az üres férőhelyre név szerint kit várjanak. Az átküldött szálláskeresőt ellátjuk a másik szálló megtalálásához szükséges információkkal.

Éjszakai szállónkon 2009-ben 337 különböző személy összesen 17.876 éjszakát töltött. Átlagéletkoruk 55,9 év volt.[15] 102 szállóvendégünk tavaly járt nálunk először. Róluk bővebben:

Az új lakóink átlagéletkora 47,3 év, tehát általában fiatalabbak a menedékhely régebbi lakóinál.

Közülük 38-an szakmunkásképzőt, 34-en csak általános iskolát, 19-en középiskolát végeztek, 6-an nem fejezték be alapfokú tanulmányaikat sem, 4 fő felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Egy lakónk nem nyilatkozott.

A 2009-ben beköltöző 102 ember közül 46 főnek nincs gyermeke. 26-nak van egy-egy. Két-két gyermeket tudhat magáénak 16 fő, 9 főnek van 3 gyermeke, 4, vagy annál is több pedig 4 említésben szerepelt. Egy fő nem nyilatkozott.

Az ügyfeleink születési helye szerinti bontásából megállapítható, hogy az előző évi kis visszaesést (illetve kiegyenlítődést) követően újra (ha csak kis mértékben is), de nőtt a vidékről származók aránya (61 fő), és csak 41-en születtek a fővárosban.

Arra a kérdésre, hogy mióta érzi magát hajléktalannak, sokféle válasz érkezett, a „fél órája" kezdetűtől a „27 éve" időintervallum között. A 102 új lakónk közül az egy héten belül fedelet veszítettek száma 10 volt. Közülük 4 főt még aznap, vagy másnap sikerült haza-, illetve korábbi kapcsolatuk felé visszairányítanunk.

Az éjjeli menedékhelyünket használók közül kevesen kerültek átmeneti szállóra, a Diszpécser Szolgálat által koordinált "bonos" rendszerű munkásszállásra való költözés viszont 18, stabil munkahellyel rendelkező

HÁLA

A nővér már több mint egy órája "nyúzza" a klienst. Fürdeti, vágja a haját, kopaszra, mert tetves. Keni a bőrét rühirtó szerrel. Fertőtleníti, bekötözi a lábán lévő fekélyt, közben hallgatja a dühödt szitokáradatot. Róla, neki szól, hogy micsoda egy "rohadék" is ő, amiért ezt teszi vele, amiért nem hagyja békén, mert ledörzsöli, "letépi" a bőrét, miközben a rászáradt koszt próbálja eltüntetni. Hallgatja, nem szól, csak teszi a dolgát. Közben érzi, a szíve még sok év után is összefacsarodik ettől. Nem nagyon, éppen csak annyira, ami szavát veszi. Próbálja érteni, miért érzi ezt még ennyi idő után is, arra gondol, ez is egy lecke, neki. Talán még mindig nem érti őket, talán még mindig nem tudja elég jól tenni a dolgát. Egyszerre felriad gondolataiból, a csendre. Az ember őt méregeti szemét összehúzva, dideregve. A nővér még egy szvettert is ráad a pulóver fölé, hiszen vacog szegény. Az ember lecsendesedve fogatlan, torz mosolyra görbült szájjal néz rá, és egy halk köszönömöt rebeg, amitől a nővér enyhülni érzi a szorítást a szíve körül.

[15] 2008-ban 53,3 év.

férfi számára jelentett megoldást.

A menhelyen szociális munkásaink 24 órában folyamatosan adnak ügyeletet, napközben egy, este 17-21 óráig két szociális munkás dolgozik. Ezt az indokolja, hogy ekkor foglalják el helyüket az éjjeli menedékhely lakói, és ekkor van a leginkább szükség az emberek elhelyezése kapcsán felmerülő ügyek intézésére. Az ügyeletesek feladata a ház mindenkori zavartalan működésének biztosítása; felelősségük a forgalom ellenőrzésétől a reggeli és a vacsorakészítésen át a lakók közötti konfliktusok kezeléséig terjed. Az ügyeletet ellátó kollégák a nyitvatartási időben bármikor nyújtanak a hivatali ügyintézés ügymenetére vonatkozó tanácsot és információt, illetve egyéni esetkezelést is végeznek.

Beutalások a „Vajda 3" Menhely Lábadozó részlegébe 2008/2009 telén	
beutaló	**beutalás**
Menhely Alapítvány, Krízisautó	23
Magyar Máltai Szeretetszolgálat	3
Éjjeli Menedékhelyünkről	8
M.A. Utcai Gondozó Szolgálatai	4
Twist Olivér Alapítvány	1
BMSZKI	1
Magyar Vöröskereszt	4
Országos Mentőszolgálat	4
egyéb	5
összesen	**53**

3. <u>Lábadozó, krízis részleg</u>

Lábadozó részlegünket a téli időszakban a különböző utcai gondozó szolgálatok által beszállított emberek elhelyezése, ellátása céljából hoztuk létre. Itt a következő szolgáltatásokat biztosítjuk: egészségügyi és szociális állapot felmérése; gyógyszerezés, gyógyszerbeállítás; heti háromszor orvosi vizit; sebek kötözése, ellátása; iratpótlás, ügyintézés (TAJ kártya, személyi igazolvány, lakcímkártya, leszázalékolás, jövedelemszerzés, továbbhelyezés). Az előző évekhez hasonlóan, ezúttal is az Összefogás Közalapítvány pályázati támogatásával működtettük részlegünket.

2008/2009-es telén a Menhely Alapítvány Lábadozó részlegének 35 férőhelyén összesen 48 rászoruló lakott. Az általunk ellátottak közül 2009. április 15-éig tizenketten kerültek éjjeli menedékhelyre, huszonöten közterületre (általunk is ismert helyszínre) távoztak. Három lakónk másik lábadozóba, illetve Egészségügyi Centrumba, ketten albérletbe, egy pedig családjához költözött, további négy embert szociális otthonunkban tudtunk elhelyezni.

28 különböző betegség fordult elő lábadozó betegeink között. Jellemző volt az alkoholbetegség, a sokidegbántalom (polineuropathia), töréses sérülés, rüh, fekély, fejtetű, mentális zavar, hörgőgyulladás, torokgyulladás. De az általános gyengeség, lábszárvizesedés, kóros soványság, agyi leépülés, szívbetegség, magas vérnyomás, ótvar, pikkelysömör, vérszegénység, epilepszia, tüdőgyulladás, megfázás, vizelet probléma, fagyás, TBC is több esetben fordult elő. Egy-egy esetben drogfüggőség, krónikus bőrbetegség, cukorbetegség, gerincsérv volt megállapítható.

A 48 beszállított emberből 12-őt egy vagy több korábbi téli lábadozási időszakból már ismertünk. Voltak olyanok is, akiket 2008/2009 telén több alkalommal is beszállítottak lábadozónkba.

EXTRAKIMENŐ

B. E. L. extrakimenőt próbál intézni magának a lábadozóból, de mivel egész délelőtt ügyintézett, és nem is volt teljesen józan mire visszajött, nem kap. Hajthatatlan vagyok tehát.

Nemsokára vérzést jeleznek a lábadozóból. B. E. L. hasán kis seb vérzik, mentővel szeretne kórházba menni, ahol műtötték korábban. Nővérek bekötik, nincs nagy gond. Egy órával később jelzik, hogy elesett és elveszítette az eszméletét. Lemegyek hozzá, de már magánál van, majd mikor a nővérrel konzultálok, hogy mentő vagy mi legyen, újból elájul és nem tér magához. A rohammentők megérkeznek minden felszereléssel, doktornővel. Nem tudnak kommunikálni vele, pulzust nem tudnak mérni, defibrillátor közelit a kis behorpadt mellkashoz mire B. E. L. hallatja mély hangját:
- Áááááááá, áááááááá, áááááááá!
- Tudtam!- kiáltja el magát a doktornő – Tudtam! Mennyit ivott napközben? - kérdi szigorúnak tettetett hangon.
- Nem vagyok hajlandó magával kommunikálni! – szól ezúttal vékony, elhaló hangon B. E. L.
Mondata kis megütközéssel vegyített derűt vált ki a mentőszemélyzet részéről, majd úgy döntenek, mégis beviszik kórházba kivizsgálni. Saját lábán közelíti meg a mentőt derék betegünk, aki néhány perce még halálán volt.

Öt órával később bevizelve, ittasan tér vissza. Alig áll a lábán, orvosi papírok sehol. Leültetjük józanodni a kapunk alatt, de ő jobbnak látja a kukák mellé befeküdni. Újból leültetjük, majd amikor józanabb állapotba kerül, leengedjük az ágyába. B. E. L. teljesen elégedett, megvolt az extrakimenő.

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*

A 2009/2010. évi krízisidőszak kezdetén, november elsején fogadtuk az első két rászorulót a részlegben. Őket az év végéig még 23 fő követte: novemberben még 16, decemberben pedig 7. Ugyanakkor novemberben hárman, decemberben négyen távoztak. Hárman ismeretlen helyre távoztak, hárman éjjeli menedékhelyünk „védett" részlegébe, egy ember pedig Szociális Otthonunkba költözött. 2009. december 31-én 18 rászoruló tartózkodott a lábadozóban.

A bekerülések szerint: a Menhely Alapítvány Krízisautója 2, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat és a Baptista Szeretetszolgálat 3-3, az Erzsébetvárosi Utcai Szolgálat 2, a Myrai Szent Miklós Egyház Utcai Szolgálata 1 embert szállított hozzánk. A tavalyi év adott időszakához hasonlóan, az idén is átvettünk egy-egy beteget a BMSZKI és a Hajléktalanokért Közalapítvány Egészségügyi centrumából. Saját lábán egy ember érkezett, tizenegyen éjjeli menedékhelyünkről kerültek részlegünkbe.

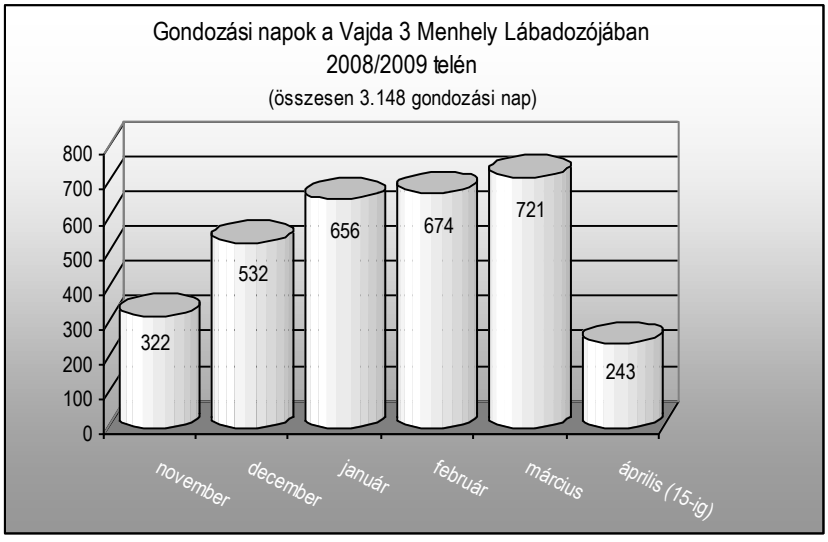
A rászorulók átlagosan 3-4 hetet töltenek a krízisrészlegen. Ma már nagyon ritkán fordul elő, hogy valaki 1-2 nap után távozzon, így az egyéni esetkezelés is nagyobb hatásfokot tud elérni.

AJÁNDÉK

Öt hajléktalan toporog a nővérszoba előtt, kezükben virágcsokor:

- Boldog névnapot nővérke, fogadja el tőlünk ezt a kis virágot.
- Nagyon kedvesek, köszönöm. Honnan volt erre pénzük?
- Ma inkább nem ittunk.

Lábadozónk volt lakói között öt olyan ember is van, aki megnyugtatóan rendezni tudta helyzetét. Az ő történetük azt bizonyítja, hogy igenis van visszaút a társadalomba. Rendszeresen visszajárnak hozzánk, hetente, havonta, vagy kéthavonta felkeresik volt gondozóikat, a szociális munkást, és egy-egy kötetlen beszélgetés keretében számolnak be életük aktuális eseményeiről, a dolgok állásáról. Ilyenkor szerzünk tudomást a tartós élettársi-, ill. egy esetben házastársi kapcsolatok kialakulásáról, a stabil munka- és lakhatási viszonyok megteremtéséről, sőt: megtartásáról, az egyébként oly kirekesztő társadalmunk margóján, vagy annál kicsit beljebb pozícionálható egzisztálásukról. Ezekben a beszélgetésekben nagyon gyakran jutnak a volt gondozottak arra a megállapításra, hogy a mi segítségünk nélkül még mindig magukba révedve, bánatukba, elesettségükbe, veszteségeik okozta bénító fájdalmaikba valósággal eltemetkezve léteznének, vegetálnának valahol. Olyan helyszíneken, ahonnan az utcai szociális munkások beszállították egykor őket: hónapszám belakott telefonfülkében, 4 m2-es udvari tároló helyiségben, üvegezett HÉV-megállóban, erdőben, gyakran a szemét közt, meleget adó konténerben. Ezzel szemben sikereikről mesélnek, és úgy tűnik, ennek



az öt embernek a helyzete hosszútávon és stabilan megoldódott.

Lábadozó részlegünk immár 11. éve működtet háttérférőhelyeket a fővárosi utcai gondozó szolgálatok számára. Ma is fontosnak tartjuk, hogy biztosítsuk a közterületről beszállított – ott veszélyben, sok esetben közvetlen életveszélyben lévő – fedél nélküli emberek elhelyezését a kritikus téli időszakban, illetve, hogy komplex egészségügyi, szociális gondozással segítsük őket helyzetük megváltoztatásában. Azt tapasztaljuk, hogy tevékenységünkre, és az általunk képviselt szakmai koncepcióra a folyamatosan változó intézményi környezetben is szükség van.

Ügyintézések a „Vajda 3" Menhely Lábadozó részlegében 2008/2009 telén	
ügyintézés	**darab**
nyugdíjaztatás	10
anyakönyvi kivonat beszerzése	15
személyi igazolvány, lakcím-, adó-, ill. TAJ – kártya készíttetés	30
támogatáshoz, segélyhez juttatás	13
szemüveg beszerzése	2
sikeres, tartós elhelyezés	8
elutasított elhelyezési kérelem	11
kórházba, szakorvosi kezelésre közvetítés	9
külső segítő bevonása	4
állásinterjúra kísérés	2
alkalmi munkavállalói kiskönyv beszerzés	2
bizonyítvány, jogosítvány beszerzés	2
összesen	**108**

VAJDA 3 NAPPALI MELEGEDŐ ÉS CSOMAGMEGŐRZŐ

Idén második éve, hogy megnyitottuk új nappali melegedőnket, melynek fő profilja – a csomagmegőrzés – a hajléktalan ellátáson belül hiánypótló helyet tölt be.

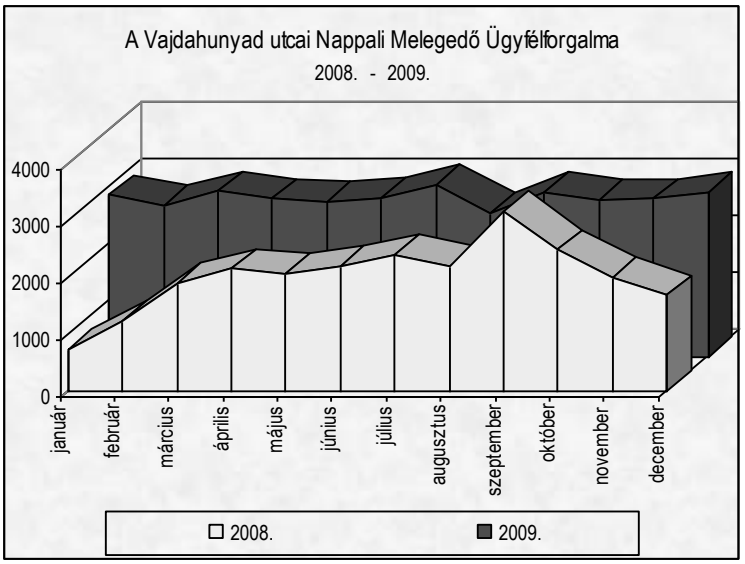
A Nappali Melegedő és Csomagmegőrző megnyitását komoly szakmai és gazdasági felmérések előzték meg. 2007-ben a kedvezőtlen gazdasági helyzetre való tekintettel, a Menhely Alapítvány vezetősége úgy döntött, hogy olyan szolgáltatások beindítását szorgalmazza, amelyek képesek olyan módon kiegyenlíteni az állami dotáció csökkenéséből fakadó forráshiányokat, hogy egyúttal a korábbiakban ki nem elégített szükségletekre reagálnak. Az ellátási formák feltérképezését követően jutott el a vezetőség a csomagmegőrző megnyitásának ötletéig. Az új projekt beindítására, a Menhely Alapítvány Vajdahunyad utca 3. szám alatt, az 1989 óta működő éjjeli menedékhely és idős hajléktalan emberek szociális otthonának is hely adó telephelyét találtuk alkalmasnak. Itt voltak adottak azok az infrastrukturális feltételek, amelyek jelentősen csökkentették a beruházás költségeit.

Az ingatlan belső udvarán 300 négyzetméteres hangár épület található, amelyet korábban adományok tárolására használtunk. A helyiség felújítását, takarítását és környezetének a rendbetételét a Menhely Alapítvány saját tartalékainak valamint pályázati források felhasználásával oldottuk meg. Fél éves előkészítő munka eredményeképpen 2008. január 7-én megnyithattunk csomagmegőrzőnket, melyet azóta is folyamatosan fejlesztve üzemeltetünk. Az elmúlt két év alatt 827 darab biztonságosan – saját kulccsal – zárható, a zord időjárási viszonyoknak ellenállóbb technológiával készült szekrényeket gyártattunk le.

Az új ellátás kialakításánál természetesen a fizikai munkakörnyezet biztosítása mellett, elengedhetetlen a szakmai program kidolgozása is. Egy költség-

hatékonyan működő, a modern szociális munka irányelveinek megfelelő ellátás beindításához szükséges szakmai programot igyekeztünk összeállítani.

Ennek érdekében megpróbáltuk adaptálni a 2005-től működő Equal A/57-es „Munkaerőpiaci Reintegráció a Hajléktalan-ellátásban" címet viselő, 3 éves uniós finanszírozású projekt szakmai tanulságait és eredményeit. Ennek sajátossága volt, hogy a Fedél Nélkül utcalap több mint 3 éven keresztül biztosított részmunkaidős állást hajléktalan emberek számára. Ezt a gyakorlatot szerettük volna adaptálni az új ellátási formánk esetében is, ezért a három fős szakmai team összeállításánál a szociális munkás végzettségű szakmai vezető mellett két hajléktalan munkába állását szorgalmaztuk. Szakmailag természetesen számos pro és kontra érv elhangzik a szociális ellátást igénybevevők alkalmazásával kapcsolatban. Külföldi tapasztalataink azt mutatják, hogy a kliensek bevonása az önkéntes tevékenységbe vagy éppen bejelentett munkavállalóként való alkalmazásuk egyre inkább elterjedt lesz elsősorban az angolszász területen, és elősegíti az ellátások hosszú távú átalakulását, olyan módon, hogy azok a tényleges igénybevevők igényeire adjanak választ.



Fontosnak tartottuk, hogy a hozzánk forduló személyeket kevésbé kliensként, mint inkább a szolgáltatás „vásárlójaként" kezeljük, akik a Vajda 3 Nappali Melegedő és Csomagmegőrző munkájával kapcsolatban bármikor elmondhatják véleményüket. Ebben nagy segítséget jelent két – a problémákat nem szakmai szemmel értékelő – munkatárs foglalkoztatása. A hozzánk látogatók számára egyértelművé kell válnia, hogy a szolgáltatás értük jött létre, és annak kritizálása (az esetleges problémákra való rámutatás) elősegíti intézményünk fejlődését, egy, az igénybevevőket jobban kiszolgáló ellátás biztosítása érdekében.

Természetesen a otthontalan emberek alkalmazása esetében számos problémával kell megküzdenünk. Nagyon fontos, hogy tudatosítsuk bennük, és mi magunk is tisztába legyünk azzal, hogy munkatársaink egy segítő kapcsolatból kerülnek kollegiális viszonyt feltételező rendszerbe. A problémákkal ezen túl nem csak a lakókörnyezetükben (pl. hajléktalan szállón) találkoznak, hanem a munkahelyükön is. Felmerülhetnek kompetenciakérdések is. Ezeket a főleg emberi tényezőkből fakadó konfliktusokat a heti munkamegbeszélésekkel és rendszeresen megszervezett szupervízió biztosításával minimálisra csökkentettük. Ennek ellenére 2009-ben, két kollégától meg kellett válnunk.

Azt az eredeti tervünket, hogy évről évre új, az ellátásból érkező (otthontalan) személyt foglalkoztassunk mára – elsősorban – a közhasznú munka állami jogszabályi változásai miatt, át kellett értékelnünk. Ugyanis amikor ezt a rendszert kidolgoztuk, egy éves támogatott munkaerővel számoltunk. A támogatási időszak felére csökkentése (fél év) túl nagy fluktuációt jelentett volna a stáb életében. Ennél talán még problematikusabb, hogy fél évente kellett volna megszoknia a hozzánk fordulóknak egy új kollegát. Természetesen nappali melegedőnk megfelelő színvonalú működtetése érdekében ezt szakmailag nem támogathattuk. Ma már

LEÉ JÓZSEF: A KAVICSOK KÖZT

A kavicsok közt egy kék színűt kerestem.
Ki tudja, mért?
– talán, mert szürke volt az ég.
És jött az ősz, és közel járt az este.
Léptem előtt a szemem csak azt leste,
s fohászkodtam: adná az ég!
Ha egy kerülne, több is, mint elég.

A lábam túrt a színes tarkaságban.
Elém terült
egy elvesztett, egy szétgurult világ:
ezernyi kincs, gyerekkor lázas álma,
– gyöngyházfényű, opálos, barna, sárga...
Én nem tudtam, a kék ily ritkaság!
Fohászkodtam: csak most segíts, Uram!
Lásd be végre, nem adhatom alább!

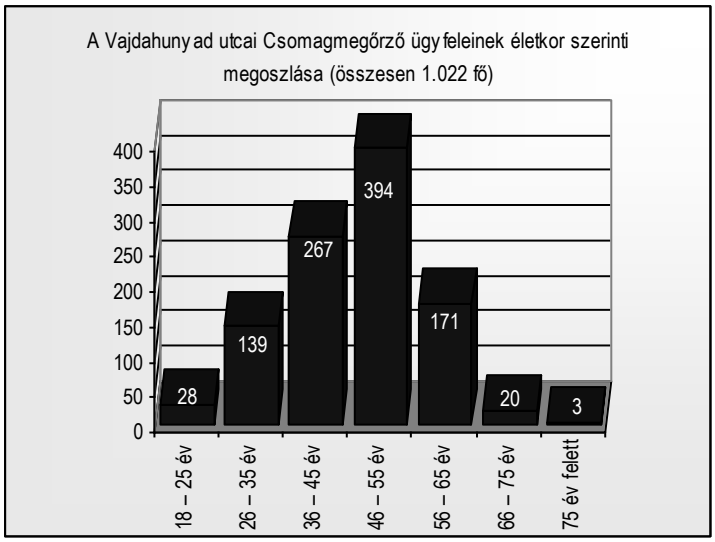
Mert itt az ősz és közel már az este,
elveszett, s a gőgöm nem kereste.
Úgy gondoltam, a kék csak semmiség,
de közben lassan szürke lett az ég.
Fohászkodtam: még egyszer megbocsáss,
elismerem, hogy én voltam hibás!
Egy kéket adj! – Tudod,
ami őrzi még a nyári ég színét...

Mutass rá, – én felveszem,
s a büszkeségem meghajlik feléd.

Beszámoló a ***Menhely Alapítvány*** *2009. évi tevékenységéről*

az a célunk, hogy meglévő kollegáinkat államilag nem támogatott, ám hosszú távú munkatársaként tudjuk megtartani.

Jelenleg stábunknak 3 tagja van. Közülük egy munkatárs ugyan lakott korábban hajléktalan szállón, de mára a Fedél Nélkül utcalap program keretéből nyert albérleti támogatás segítségével rendezni tudta lakhatását. Egy másik kolléga a megszűnt Szociális Szolgáltató Irodánkból érkezett. 2010 tavaszára számítunk egy negyedik munkatársra is, aki jelenleg az ÁFSZ Haller utcai munkaügy kirendeltség segítségével a TÁMOP program keretén belül egy ápoló-gondozó OKJ-s tanfolyamot végez.



Szakmai programunk egy másik sarkalatos pontja, hogy a Nappali Melegedő és Csomagmegőrző igénybevételének nem feltétele az ÁNTSZ igazolás és negatív tüdőszűrő lelet bemutatása. Úgy gondoljuk, hogy ezek a dokumentumok nem tükrözik hitelesen a hajléktalan személyek tényleges egészségi állapotát az ehhez való ragaszkodás viszont a leg rászorultabb klienseket zárhatják ki a szolgáltatásainkból. Természetesen munkatársainktól elvárjuk a fokozottabb figyelmet, hogy az esetleges fertőzéseket megelőzzük. Az eltelt időszakra visszatekintve elmondhatjuk, hogy az egészségi állapota miatt senkitől sem kellett megtagadni szolgáltatásainkat.

A Vajda 3 Nappali Melegedő és Csomagmegőrző minden hétköznap nyitva van. Szolgáltatásait a 18 éven felüli magyar vagy európai uniós állampolgárok vehetik igénybe. A nyitva tartás két időszakra tagozódik: reggel 8,00 órától 11,00 óráig a csomagmegőrző fogadja vendégeit, míg a nappali melegedő 9,00 óra és 12,00 óra között tart nyitva. A két (különböző) nyitási időpontra azért volt szükség, mert az éjszakai menedékhely – amelynek néhány helyiségét napközben a nappali melegedő ügyfelei használják – 8 órakor zár, így egy órás takarítási szünetet be kellett vezettünk. A csomagmegőrző 8 órai nyitásának oka nagyon egyszerű, szerettük volna, ha az éjszakai menedékhelyen alvók az utolsó „kiengedéskor” le tudják adni – napközben nem fontos – csomagjaikat, kényelmesebbé téve ezzel napjaikat.

12 órakor a Nappali Melegedő 2 órás technikai szünetre bezárja kapuit, ugyanis ekkor takarítás zajlik, illetve ezt az időszakos nyitva tartást az is indokolja, hogy jobban alkalmazkodjunk a szolgáltatást használók igényeihez. Ugyanis a délutáni nyitva tartás, 14 órától 17 óráig ismét az éjszakai menhelyen alvók, és a késő délutánig dolgozók kényelmét szolgálja.

A Csomagmegőrző igénybe vételére regisztráció után jogosultak a hozzánk fordulók. Első megjelenéskor a Menhely Alapítvány munkatársa valamilyen személyazonosság igazolására alkalmas dokumentum alapján kitölt egy csomagmegőrző jegyet, amelyen a személyes adatokon kívül szerepel a szekrény és kulcsszám, valamint a szekrénybérlet lejáratának ideje. Ügyfelünk a későbbiekben a szekrényét nyitó kulcshoz e csomagmegőrző jegy bemutatásával juthat. A kulcs leadására biztonsági okok miatt van szükség, „szekrénybérlőink” kifejezetten örülnek annak, hogy kulcsukat leadhatják, hiszen így felelősségük is kisebb. A csomagokat 1,5 hónapra őrizzük meg, amennyiben a szekrény használója,

SZ@BY-X: ÉJJEL A PADON

Hulló könnyeim simogatják arcomat
Szúnyogok csípik felsértett lábaimat,
Az édes álom elkerüli szememet
A kemény táska nyomja a fejemet

Kopott, kemény fapadon feküdve
Éhesen, fáradtan s kissé megtörve
Hallgatom a tücsök hangos nótáját
Talán nekem zengi szíve bánatát.

Álmos hold pislákol a pad felett
Sündisznó mászik a bokor mellett
Összekulcsolt kézzel némán imádkozom
S az elmúlt pár napon gondolkozom.

Boldogtalan voltam, s láttam egy álmot
Elindultam hát keresni a boldogságot
De útközben a rossz sorsba botlottam
S öröm helyett csak bánatot kaptam.

Késő van már, de lassan telik az idő
Vajon mit hoz számomra a jövő?
Hűvös szél lassan álomba ringat
Kissé elfelejtve hajléktalan sorsomat.

vagy meghatalmazottja ez idő alatt nem jelenik meg nálunk, vagy a csomagmegőrző jegyének hosszabbítását nem kéri, akkor a csomagokat felnyitjuk, és – az értéktárgyakat és személyes iratokat kivéve – tartalmukat jegyzőkönyvet felvétele mellett megsemmisítjük.

2009-ben 209 ember jutott új szekrényhez, és 116 ügyfelünk vár saját szekrényre. 2008. január 7-i nyitásunk óta 1.022 személy nyitott nálunk szekrényt, 800 férfi és 222 nő. Természetesen a jelenleg aktív szekrényhasználók (hiszen azóta szüntettek meg szekrénybérletet) száma ennél kisebb, összesen 747 fő. 2009-ben nagyon sok ügyfél várt szekrény megüresedésére, ezért megszüntettük 30 darabos „vésztartalékunkat". Egy szerencsés adomány felajánlásból kaptunk 3 nagyméretű páncélszekrényt. Ezekbe a különleges szekrényekbe pakolhatnak azok a vendégeink, akiknek szekrényével történik valami.(Pl. törött zár, vagy más meghibásodás.) A stábnak fenntartott három szekrényt pedig egyre redukáltuk.

Lakatos Kálmán munkája

Ügyfeleink 2009-ben összesen 32.791 alkalommal keresték fel melegedőnket, legtöbbször, 28.886 alkalommal a csomagmegőrzési lehetőséget vették igénybe. Nappali melegedőnk egyéb szolgáltatásait naponta 20 – 25 fő használja, elmondhatjuk, hogy ők általában csomagmegőrző vendégeink közül kerülnek ki. 2009-ben bebizonyosodott, hogy ellátásunk fontos problémára fókuszál. A tavalyi évvel összehasonlítva ebben az évben a látogatások száma 8.787-tel nőtt. A Menhely Alapítvány Nappali Melegedő és Csomagmegőrző 2009. évi forgalma az elvárásainknak megfelelően alakult, alapítványunk egyik úttörő projektje bebizonyította létjogosultságát.

Nappali Melegedőnk természetesen a csomagmegőrzésen kívül egyéb, a hagyományos melegedőkben használt szolgáltatásokat is biztosít. Összehasonlítva a tavalyi évvel a „klasszikus" nappali melegedős szolgáltatások igénybevételét; elmondhatjuk, hogy ügyfeleink egyre gyakrabban használják ezeket a lehetőségeket, annak ellenére, hogy, a Vajda 3 Nappali Melegedő és Csomagmegőrző közelében számos más nappali melegedő működik. A legfontosabbak: a tisztálkodás (zuhanyzás és borotválkozás), ételmelegítés, és az információ közvetítés.

Alapszolgáltatások a Vajdahunyad utcai Nappali Melegedőben 2009-ben

hónap	tisztálkodás	ételmelegítés	információ közvetítés
január	622	170	713
február	515	169	682
március	516	184	688
április	520	204	755
május	537	187	714
június	510	190	739
július	555	190	792
augusztus	515	184	706
szeptember	656	203	795
október	640	198	788
november	705	310	762
december	609	536	826
összesen	**6 900**	**2 725**	**8 960**

Melegedőnkben nem folyik sem esetkezelés, sem más adminisztratív munka (ügyintézés), mivel a környéken más intézményekben (pl.: Kürt utca, Könyves) ezeket biztosítjuk. Ennek köszönhetően talán nálunk többen érdeklődnek egyéb társintézményeink szolgáltatásai iránt, mint más melegedőkben.

Már a korábbiakban szó esett arról, hogy a Vajda 3 Nappali Melegedő és Csomagmegőrző munkatársai szeretnék még jobban bevonni az ellátás arculatának kialakításába azokat, akiket ez a legjobban érint. Ezért indult el körülbelül 2008 márciusától kezdődően alulról induló kezdeményezésként a „csereasztal". A csereasztal „intézményét" a túl sok csomaggal rendelkezők „hozták működésbe" azáltal, hogy felajánlották fe-

lesleges tárgyaikat a köznek, és kirakták egy asztalra. Számos ruha, könyv és egyéb használati tárgy cserélt már így gazdát, az asztal, pedig egyfajta tárgycsere-fórumot szimbolizál számukra. Mi sem mutatja jobban, hogy az asztalon egyre több és több „közadomány" halmozódik fel.

BARÁTSÁG

Volt egy lakónk, András, aki nagy egyetértésben iddogált és töltötte az idejét egy másik hajléktalan, Endre társaságában.

Egyszer úgy adódott, hogy András kórházba került a tüdejével. Erős dohányos volt. A cimborája, aki viszont sosem szívott el egy szál cigarettát sem, meglátogatta őt a kórházban.

Nem ám üres kézzel! Vitt egy reklámszatyrot, teli csikkel. ☺

Ennél szakmailag előremutatóbb a 2009-ben alakult „A Város Mindenkié Csoport" (továbbiakban AVM), akiknek egyik munkacsoportja minden csütörtökön melegedőnkben találkozik. A csoport olyan hajléktalan, hajléktalanságot megtapasztalt valamint hajlékkal rendelkező aktivistákból áll, akik tenni akarnak egy egyenlőségen alapuló és igazságos társadalomért. Céljuk, hogy a hajléktalan emberek kiálljanak saját méltóságukért és küzdjenek a lakhatáshoz való jogukért. A szervezet minden tevékenységében – a döntéshozástól az akciók szervezéséig – a hajléktalan emberek vezető szerepet játszanak. Alapítványunk nagyon fontosnak tartja ezt a kezdeményezést, igyekszünk minden területen segíteni az AVM tevékenységét. Munkájukról bővebben a www.avarosmindenkie.hu honlapon lehet tájékozódni.

A nappali melegedők számos szolgáltatást nyújtanak igénybevevő ügyfeleik részére. Egyfajta törzsközönség is létrejön az egyes intézmények használatára, de ezekről azért tudjuk, hogy nagyon képlékeny csoportot alkotnak. Ennek ellenére úgy látjuk, hogy a nappali melegedők kis energiát fektetnek abba, hogy tudatosan formálják a hozzájuk látogatók szabadidő eltöltési szokásait. Erre a magyar ellátórendszerben a legjobb példákat alacsony aktivitási szintet követelő közös tévézés, vagy a filmklubok nyújtják. Melegedőnkben technikai okok miatt 2008 augusztusa óta nem üzemel televízió. Ez idő alatt kialakult egy kisebb közösség, amelynek tagjai között felmerült annak lehetősége, hogy önkéntesként részt vegyenek a nappali melegedő munkájában. Természetesen ez a fajta, nem tudatosan előidézett, önmagától szerveződő közösség tudatossá tétele fontos feladata volt melegedőnk munkatársainak.

A Vajda 3 Nappali Melegedő és Csomagmegőrző stábja 2009-ben több közösségi akcióhoz is csatlakozott. A zene és szociális munka kapcsolataként több olyan kezdeményezést is megvalósítottunk, amelyek méltó folytatásai a 2005-ben elindult zenei jótékonysági ruhagyűjtő rendezvényeknek. 2009-ben először nemzetközi fellépői is voltak eseményeinknek. 2009. február 27-én a Gödör Klubban került sor a Knotty Headz Szülinapi Jótékonysági bulijára, ahol két jamaikai származású reggae énekes, Empress Ayeola és Wayne Lyrics adott felejthetetlen hangulatú koncertet. A szervezők azon túl, hogy ruhagyűjtést szerveztek, más „kedvezménnyel" is kedveskedtek a Menhely Alapítvány munkatársainak. 2009 januárjában egy héten át a Kürt utcai melegedő kapuit az extrém hideg miatt éjjelre is kinyitottuk. Az akkor ügyelők (önkéntesek és munkatársak) ingyen látogathatták a koncertet, illetve a Menhely Alapítvány dolgozói kedvezményes jegyet vásárolhattak. Az összegyűlt ruhákat és takarókat egységünkben osztottuk szét.

A magyar reggae zene meghatározó alakjai ma már maguk kötik össze egy-egy koncertjüket jótékony céllal. Erre jó példa, hogy 2009 októberében a Pannonia Allstars Ska Orchestra keresett meg minket, hogy az A38-on szervezett koncertjükre ruhagyűj-

test is szerveznének. Az akció során a zenekarral közösen több zsák, jó minőségű meleg ruhát sikerült összegyűjtenünk. Alapítványunkat az eseményen a Vajdahunyad utcai melegedő és csomagmegőrző projektvezetője, gyakornoka és egy önkéntes képviselte. Több beszélgetést is folytattak az érdeklődőkkel, illetve élőben gyakorolhatták a szociális munka szórakozóhelyeken való alkalmazását is.

2009 talán legnagyobb zenei „témájú" eseménye a Bob Dylan által indított akció szellemében megvalósított ételosztás volt a Boráros téren. Erre az eseményre december 23-án került sor. Már 2009 szeptembere óta próbáltunk csatlakozni a Bob Dylan és kiadója közös szervezésű jótékonysági programjához, aminek keretében a művész új, karácsonyi lemezének bevételeit egy jótékonysági alapítvány számára ajánlotta fel. Hosszú utánjárás után kiderült, hogy a program csak az USA-ban és az Egyesült Királyságban került meghirdetésre. Ennek ellenére alapítványunk – egyeztetve a magyarországi kiadóval – a Boráros téren önkéntesei segítségével 100 adag meleg ételt főzött meg, és osztott szét.

A társadalmi célú kommunikációnak nagyon fontos eleme az önkéntesek toborzása és tevékenységük koordinálása. Sajnos a zord munkakörülmények (és a kevés érdeklődő) miatt az önkéntesek részvétele a Vajda 3 Nappali Melegedő és Csomagmegőrző mindennapjaiban alacsony. Nőtt viszont az egységünknél gyakorlatukat töltők száma, 2009-ben két szociális asszisztens tanuló töltött nálunk fél évet, szeptembertől pedig egy végzős szociális munkás hallgató gyakorolhatta leendő szakmájának fogásait. Hármuk közül ketten ma már önkéntesként is visszatérnek falaink közé. Fontosnak tartjuk az önkéntesekkel való kapcsolattartást, és számukra fenntartott különböző klubfoglalkozásokra való meghívást is. 2009-ben a Vajda 3 Melegedőben önkéntes tevékeny-

„BÖZSE" ÉS A NÉVADÓ

Nem tudom, hogy hol kezdjem… Talán ott, hogy egyszer a Práter melegedő kapott adományba egy Skoda 120 L (úgy mint luxus ezerrel) gépkocsit. Az autó jobb napokon egy idős bácsit szolgált évtizedeken át, amikor úgy döntött, hogy most már ideje többé nem veszélybe sodorni a járó – vagy éppen a járdáról fel – kelőket. Így úgy döntött, hogy a Menhely Alapítványnak adományozza azt. Járta is az autó az utcát rendesen, vitte a teát, kaját, meghallgatta mindenkinek a baját.

Már tavaly is szolgálatba állt ruhagyűjtésnél, azonban azt nem gondolta, hogy hivatásos zenei transzport szolgálat felejthetetlen része lesz. Történt ugyanis, hogy bár sokan szeretnék, de az év a szociális munkásoknak sem egyértelműen a hajléktalan emberek ellátásáról szól, ha nem néha – persze kizárólag jótékonysági célból – bulizni is szeretünk, no meg koncertet szervezni, ja és ha nem említettem volna, ezalatt pedig – csak hobbi szinten – ruhát gyűjteni hajléktalanok számára. Ami ennél is furcsább, hogy egy másik európai országban találkozott egy szociális munkás egy jamaikai énekesnővel, aki szerényen csak Hercegnőnek szólíthatná magát hazánkban. Nagyon jó barátok lettek, a szociális munkásnak máris harmadik anyja (kis hazájában a fiúnak már két anyja is lett az eltelt 32 éve alatt) lett Londonban. Kérdezgette is az újdonsült pótmama, hogy hideg van mostanában, arról nem is beszélve, hogy 2009 februárjában milyen hideg volt, adna ő egy ismerőssel egy jótékonysági koncertet a hajléktalanok megsegítésére, mondjuk a szokásos gázsijának majdnem feléért. (Mivel szinte családban marad, ezért így nehéz megmondani, hogy mennyi is a szokásos gázsija a művésznőnek). Miért is ne? – gondolta a szociális munkás. Mivel a reggae zenei körökben otthonosan mozgott, ezért szerzett egy zenekart (a legjobbat Magyarországon, akik már előtte is bizonyítottak Hercegnővel), egy helyet (gyorsan kiástak egy egész kult-úrális Gödröt) és megkörnyékezte hazánk leghíresebb költőjének közszolgálati rádióadóját (hát találgass hogy mi is az?). Minden megszervezve, repjegyek intézés alatt.

Repülő érkezik, Hercegnő, akit egyébként Tűz Mamának is szólítanak, és Kenny papa érkezik.

„Szótoló majd repül utánunk, ne aggódj!" – aggódni nincs időm, kocsiba be, indulás a szállásra, haza…Egy hétig egyfolytában takarítottam, hogy elvhű rasztáink ne mondják azt, hogy lepra – telep, tegyük hozzá, hogy csak egyszerű, retro – legény lakásról van szó. Kupi nincs, tengeri hal pedig a Tescoban (nincs). És hogy hol találoznak a történet főszereplői a Menhely kocsipark legpat – inasabb – tagjával? Pontosan ezen a ponton. Ugyanis Szótolóért ki kell menni a reptérre, viszont nincs más jár – mű (de még csak eredeti sem) csak a Skoda 120. Okés népek, találkozzatok a nagy szocialista retro autóval egyenesen az egykori Csehszlovákiából (hm csodálkozás, mi az a Csehszlovákia? – rövid magyarázat régen így hívták Csehországot és Szlovákiát a válás előtt). Motor be, hol lehet a szívató, kérdezem, mire a sofőr: Mi az a szívató? Egy pillanatot kérek kedves olvasó: egy rövid leírás a sofőrről. Aranyos lány Zsuzsa (akit egy másik országban Suzie – nak hívnak) és még sosem látott Skodát előtte maximum Octaviát, miután az is a „nép autó". Zsuzsa ugyanis 1980 as évek végén született Augsburgban. Szóval adott volt egy szocialista gépkocsi, egy sofőr, aki még nem nagyon vezetett saját korával megegyező évjáratú autót, és két teljes lázban égő, tengeri halat nélkülöző karibi művész – ember, valamint egy aggódó szociális munkás. Ja és az utas Ferihegy 1 – en. A szívató is meglett időközben. Mire odaértünk már fél órája leszállt a gép, sietés, hol van már ez az ember? Szótoló sehol, utoljára, teljes nyugalommal sétál ki, jó fejségből felajánlom, hogy hozom a csomagját. Kár volt; több csomaggal érkezett, mint Hercegnő és Kenny együtt. Na jó ők már tudták, hogy nem a balkán ez, hanem szocial – zilált (na azt is megszívtuk) ország. A reptérről egyből a próbaterembe, Szótoló pedig egyfolytában „a vezetékes buszról" kérdez, ha jól leszel, benevezlek valami közlekedésmérnökire vagy BKV – s járműpark túrára, most pedig próba.

„Hal nincs?" – hangzik a kérdés… No comment…

Próba jól halad, mindenki pörög, egy dobverő a fejem búbján landol, lehetne rosszabb is, hallottam valakiről, aki felkötötte magát a miki – zsinórral. Ja mindenkinek kell egy hobbi… Ő egy életre megtalálta.

Piros szörnyön – egy újabb név a csoda Skoda-nak – Mikulás (Mikul – ál?) csomag, a szem – füles parkoló – őr nyert. Sárga csekkel Postára, addig vendégek autóba a sofőrrel. Postán nincs sor, a csomagmegőrző hétfő reggeli nyitásához képest legalábbis. Fél óra, vissza az autóhoz, ami persze nem indul. Férfiak ki, a vizuális típusúaknak felvázolom a látványt. Egy törékeny csinos lány a kormánynál, egy fekete bőrű énekes nagy füstfelhőket tereget, amíg két fekete és egy fehér arc próbálja abba az állapotba hozni a kocsit, hogy a füst ne legyen para. Eközben Szótoló ecseteli, hogy azok a „vezetékes buszok" biztos nem robbannak le. ☺ 10 perc próbálkozás, és beindulunk (aki még eddig nem ebben az állapotban lett volna), és Szótoló felkiált: tudtam, hogy Betsie beindul. Ő ugyanis elnevezte a csoda Skodát Betsie – nek, azaz Bözsinek. Ahogy ő mondja: „Jamaikában minden ilyen korú csodát Bözsinek hívnak, öreg járgány szívatóval indul." – szó szerint…

séget vállalóknak kétszer volt lehetősége koncerten ingyen részt venni. Az önkéntesek bevonására további erőfeszítéseket tervezünk tenni.

A Vajda 3 Nappali Melegedő igénybevevőit leginkább érintő kérdés természetesen a Csomagmegőrző minél előbbi kapacitásbővítése. Ehhez egyelőre a technikai feltételek hiányoznak. A hangárban már több szekrénynek nem tudunk helyet biztosítani. Ehelyett előkészületben van egy rövidebb lejáratú, a Kürt utcai rendszerünkhöz hasonló csomagmegőrző helyiség berendezése. Itt nem saját kulccsal nyitható szekrények állnának a rászorulók számára, hanem polcokon lehetne csomagokat tárolni. Ennek megvalósítása azonban csak külső, például pályázati forrás bevonásával lehetséges.

NA DE KÉREM…
I.

Sanyi Sanyi nevű ügyfelünk jött be a melegedőbe, tudtam róla, hogy előző este elvitte a mentő, mert rosszul lett. Megkérdeztem, mi volt a gond. Elmondta, hogy erős gyógyszert vett be, és ivott is.

- Sanyi Sanyi! Hányszor mondtam már magának, hogy ne a piacon vegyen gyógyszert. – jegyeztem meg szokásait ismerve.
- Na de kérem, én nem a piacon vettem, hanem a zöldségestől!

PRÁTER UTCAI NAPPALI MELEGEDŐ

A Práter utcai Nappali Melegedőt 1994-ben nyitottuk meg. 1996 óta rendelkezünk – Magyarország első önállóan működő nappali melegedőjeként – 120 fő ellátására jogosító működési engedéllyel.

Intézményünk célja, hogy a magas színvonalú és széleskörű alapszolgáltatásokon túl olyan programokat és lehetőségeket kínáljunk ügyfeleinknek, melyek elősegítik reintegrációjukat, közelebb vihetik őket a hajléktalanságból való kikerüléshez. Ennek érdekében folyamatosan fejlesztjük tárgyi környezetünket és bővítjük szakmai tevékenységeink körét. A nappali melegedőben (a Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálat szociális munkásaival együtt) hat főállású és két részmunkaidős szociális munkás, valamint két részmunkaidős kisegítő dolgozik.

A nappali melegedő szerkezetileg két fő részre bontható. Az első, kisebb területi egység az "ügyfélszolgálati" tevékenységeknek ad helyet. Itt regisztráljuk a hozzánk betérőket, végezzük az adminisztrációs munkát, információkat nyújtunk az ellátásról, valamint itt található irodánk, mely egyéni esetkezelésre is lehetőséget nyújt. Ez az ügyeletet ellátó szociális munkások "terepe", a tényleges szakmai munka helyszíne. A területét tekintve nagyobb "egységben" található a közös helyiség, az "amerikai konyha", és a vizesblokk. Itt kisegítő személyzet látja el a feladatokat, és szükségleti szolgáltatásainkat lehet igénybe venni. A melegedő ügyfélszolgálati szolgáltatásait korra, nemre, etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül gyakorlatilag bárki igénybe veheti, a közös helyiségek használatához fél évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő leletet kérünk.

A melegedő szolgáltatásai

I. A melegedő egyik funkciója, hogy enyhítse a hajléktalan létből fakadó nehézségeket, elviselhetőbbé és élhetőbbé tegye a hajléktalan emberek életét. Ezt szükségleti illetve adminisztratív szolgáltatásaink révén próbáljuk megvalósítani.

I/1. Szükségleti szolgáltatásaink a lakhatási lehetőséggel nem rendelkező rászorulók azon igényeit szolgálják ki, amelyhez a társadalom nagyobb részét képező polgárok a saját otthonukban jutnak hozzá. Melegedőnkben lehet tisztálkodni, zuha-

nyozni, borotválkozni, mosni, étkezni, pihenni, olvasni, szabadidős tevékenységeket folytatni.

I/2."Adminisztratív" szolgáltatásaink a fedél nélkül élők sajátos életformájából adódó problémák (mindennapi ügyek intézése, iratok beszerzése és pótlása, információ-adás, postacím biztosítása, szálláskeresés, stb.) megoldásához nyújtanak segítséget.

II. Intézményünk másik szolgáltatása az utcai munka. Az utcai szociális munka során munkatársaink a Józsefvárosban illetve Külső Ferencvárosban látnak el szolgálatot.

III. Szolgáltatásaink harmadik köre a hajléktalanságból kivezető utak megtalálásában próbál segíteni, ezek az ún. "kiegészítő" szolgáltatásaink. Ezt a feladatunkat különböző, a melegedő által szervezett és lebonyolított programokon, pályázati projekteken keresztül próbáljuk elvégezni.

Mindezek mellett fontos feladatunknak tartjuk, hogy azokat, akiket a hajléktalanná válás veszélye fenyeget, illetve azokat, akik nemrég kerültek ebbe a helyzetbe olyan segítséghez juttassuk, mellyel megállítható helyzetük további romlása. 2009-ben ügyfeleink 50.893 alkalommal vették igénybe különböző szolgáltatásainkat.

"Szükségleti" szolgáltatások a Práter utcai Nappali Melegedőben 2009-ben

hónap	ügyfélszám	étkezés	ételmelegítés	mosás	fürdés	borotválkozás
január	4 908	4 116	73	120	357	192
február	4 898	4 614	70	128	316	145
március	5 193	4 781	72	132	337	149
április	5 042	4 358	97	132	302	164
május	3 567	3 290	53	94	214	93
június	3 887	3 267	54	105	233	126
július	2 134	1 953	33	67	136	73
augusztus	3 211	2 447	48	99	174	104
szeptember	3 970	2 468	66	112	217	133
október	4 006	3 131	65	111	364	287
november	5 323	4 097	90	146	329	168
december	4 754	3 356	74	130	293	146
összesen	**50 893**	**41 878**	**795**	**1 376**	**3 272**	**1 780**

I. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

I/1. Szükségleti szolgáltatások

a) Étkezés

A melegedő nappali tartózkodásra alkalmas közös helyiségében található amerikai konyhánkban állnak rendelkezésre az étkeztetéshez szükséges berendezések (kiszolgálópult, mosogató, konyhaszekrények), valamint a technikai berendezések (villanytűzhely, hűtőgép, szeletelőgép, mikrohullámú sütő). Legnépszerűbb szolgáltatásunk az étel és ital (tea) osztás. Naponta átlagosan 120 adag kenyeret, télen 120-150 liter, nyáron 90-120 liter teát osztunk ki a rászorulóknak. A kulturált körülményeknek köszönhetően ügyfeleink gyakran fogyasztják nálunk az általuk hozott, és a melegedőben elkészíthető, felmelegíthető ételeket is.

2009-ben összesen 41.878 esetben vették igénybe a melegedő étkezést biztosító szolgáltatásait.

b) Tisztálkodás

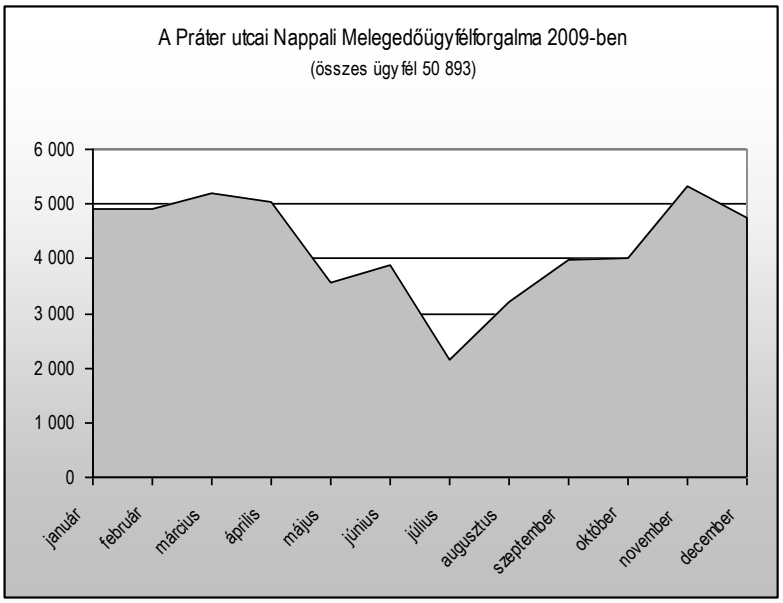
2009-ben összesen 1.376 alkalommal vették igénybe mosó és szárítógépeinket. Ez azt jelenti, hogy naponta átlagosan 4-5 ember moshat intézményünkben. Lehetőség van a ruhák vasalására is, melyet általában az álláskeresők, illetve valamely "rendkívüli" eseményre (tárgyalás, temetés, stb.) igyekvők használnak.

NA DE KÉREM…
II.

Orvost hívtunk Zoltánhoz, mert csúnyán sebes volt a lába, alig tudott ráállni. Megjött az orvos megvizsgálta majd megkérdezte:

- Zoltán kapott a lábára gyógyszert?
- Igen, antibiotikumot.
- Szedi?
- Szedem!
- Alkoholt fogyaszt?
- Napi két, három, három, négy litert.
- Nem mondták magának, hogy az alkohol lecsökkenti a gyógyszer hatását?
- Na de kérem doktor úr, én Olaszrizlinget iszom!

A tisztálkodáshoz szappant, sampont, törülközőt, és szükség szerint fürdőköpenyt biztosítunk. 2009-ben 3.272 alkalommal zuhanyoztak nálunk. A borotválkozáshoz borotvahabot és pengét biztosítunk. Tavaly 1.780 borotválkozáshoz adtunk eszközöket. Intézményünkben ezeken kívül lehetőség van hajszárításra és hajvágásra is.



I/2. „Adminisztratív szolgáltatások" - Ügyintézés (iratbeszerzések, iratpótlások, kérelmek)

Nappali Melegedőnkben 1994 óta biztosítunk postacímet ügyfeleink számára, és nyújtunk segítséget különböző iratok, okmányok beszerzéséhez és pótlásához. A hivatalos ügyek intézését úgynevezett egyéni adatlapokon regisztráljuk, melyek tartalmazzák az ügyfél adatait, valamint az ügyintézés célját (illetékmentességi kérelmek, anyakönyvi kivonatok, stb.) és időpontját. 2009-ben 4.178 alkalommal vették igénybe valamelyik adminisztratív szolgáltatásunkat. 1.731 hajléktalan igazolványt állítottunk ki, illetve érvényesítettünk. Összesen 458 alkalommal segítettünk ügyfeleink anyakönyvi kivonatának beszerzésében. Személyi igazolvány pótlásához 608, lakcímkártyákhoz 607, adókártyákhoz 356 alkalommal nyújtottunk segítséget. Bár hivatalosan már nem lenne szükség a mi közreműködésünkre, mind az ügyfelek, mind a hivatalok többsége igényli az általunk kiállított illetékmentességi igazolásokat.

Ügyintézések a Práter utcai Nappali Melegedőben 2009-ben													
ügyintézés	**jan.**	**febr.**	**márc.**	**ápr.**	**máj.**	**jún.**	**júl.**	**aug.**	**szept.**	**okt.**	**nov.**	**dec.**	**össz.**
hajléktalan igazolvány kiállítás, hosszabbítás	175	155	166	153	157	129	93	142	116	160	148	137	**1 731**
anyakönyvi kivonat beszerzése	31	42	37	49	34	45	31	11	54	42	39	43	**458**
személyi igazolvány beszerzése	57	19	63	71	61	45	36	27	59	65	54	51	**608**
lakcím kártya pótlása	53	59	49	47	55	57	47	26	54	62	55	43	**607**
adókártya pótlása	32	31	37	25	22	36	32	12	40	36	31	22	**356**
iskolai bizonyítvány pótlása	4	8	9	6	5	6	7	3	8	7	12	15	**90**
egyéb	32	25	22	31	24	22	24	12	26	35	39	36	**328**
mindösszesen	**384**	**339**	**383**	**382**	**358**	**340**	**270**	**233**	**357**	**407**	**378**	**347**	**4 178**

II. UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

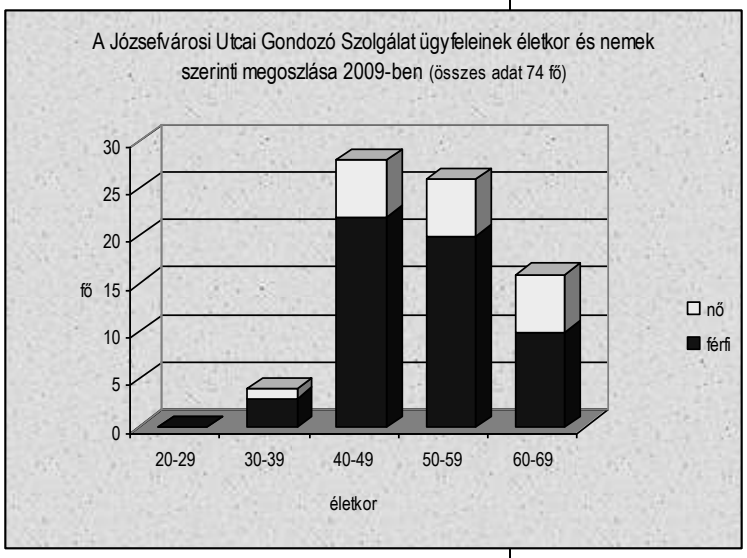
II/1. Józsefvárosi utcai Gondozó Szolgálat

A Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálat munkája két fő részből áll:

a.) Krízisintervenció

Krízisintervención utcai szociális munkánk során azokat a beavatkozásokat, sürgős eseteket értjük, amikor életveszély, illetve testi épség veszélye vagy egyéb veszélyeztető ok (fertőző betegség) miatt

a helyszínen azonnali beavatkozás szükséges. Ezekben az esetekben a veszélyeztetettség megszüntetése az elsődleges cél, valamint a kliensünk intézményes ellátáshoz juttatása. Az elmúlt években kialakult az utcai szociális munka háttérintézmény-rendszere, így az esetek többségében megfelelő ellátáshoz juttathatjuk a rászorulókat. Munkatársainknak az „utcán" való rendszeres jelenléte következtében kevesebb bejelentést kaptunk „külső forrásból" (járókelőktől, lakóktól). Ellenben a fedél nélkül élők egyre gyakrabban kérnek nappali melegedőnkben segítséget társaik számára. Mindezek mellett terepbejárásaink során is találkozunk olyan helyzetekkel, amelyeknél krízisintervenciós beavatkozásra van szükség. 2009-ben összesen 78 esetben került sor azonnali beavatkozásra. 47 alkalommal kaptunk bejelentést a Regionális Diszpécser Szolgálattól, önkormányzattól vagy magánemberektől. Orvosi vizsgálatra, illetve lábadozó férőhelyre 72 esetben szállítottuk ügyfeleinket.



b) Felkutatás, esetkezelés, kapcsolattartás

Utcai gondozó szolgálatunk tevékenységének másik fontos része a kapcsolat fenntartása a terepbejárások során az utcán fellelt, az utcai jövedelemszerzésre berendezkedett fedél nélkül élő emberekkel. Célunk olyan segítséget nyújtani számukra, mellyel megelőzhetjük a közvetlen vagy közvetett életveszélyt. Fontosnak tartjuk, hogy az általunk ismert utcán élő emberek tudják: már azzal is javíthatnak helyzetükön, ha megpróbálják igénybe venni a hajléktalanellátó intézmények valamelyikének szolgáltatásait. Problémát jelent a párok elhelyezése, hiszen az ellátórendszer külön próbálja kezelni a hajlék nélkül élő férfiak, illetve nők gondjait. Az utcai szolgálat működése óta több mint 300 emberrel vettük fel a kapcsolatot. A több éves kialakult gyakorlat alapján több mint 35 helyszínen 55-110 emberrel találkozunk rendszeresen. 814 esetben nyújtottunk valamilyen konkrét segítséget utcán élő ügyfeleinknek. Adminisztrációs segítséget 57 alkalommal vettek igénybe, melyek során hajléktalan igazolvány, személyi igazolvány, lakcím-, TAJ-, és adókártya, valamint anyakönyvi kivonat beszerzésében működtünk közre, illetve intéztünk segélykérelmeket. Rászorultságtól függően segítünk konzervek, egyéb tartós élelmiszerek, ruhák, cipők, takarók, hálózsákok, derékaljak kiosztásával. Tavaly 78 alkalommal osztottunk valamilyen tárgyi eszközt. Fontos eredménynek tartjuk, hogy a több éves kapcsolatok eredményeképpen sok, utcán megismert kliensünk bejár a melegedőbe, és ha szükséges szolgáltatásainkat igénybe veszi. Elsősorban szükségleti és adminisztrációs segítségre tartanak igényt, de előfordul, hogy egy-egy utcán élő ügyfelünk elhelyezkedni vagy esetleg szakmát tanulni szeretne. Őket egyéb programjainkba is próbáljuk bevonni.

Utcai szociális munkánk egyik fontos hozadéka, hogy a VIII. kerület illetve a főváros hatóságai (rendőrség, önkormányzat, valamint a közterület-fenntartók) a felmerülő problémák kezeléséhez, időnként egy-egy aluljáró fertőtlenítéséhez egyre gyakrabban kérik szociális munkásaink segítségét – legfőképpen a feszültségek és konfliktusok békés rendezése érdekében.

IMRE FERENC: MISZTIKUM

Áldozati gyertyák
sárgás fénnyel égtek.
Oltárra állítva
misztikumban éltek.

Füstcsíkotok fölszáll,
föl a csendes térbe.
Ember reményével,
leborul térdére.

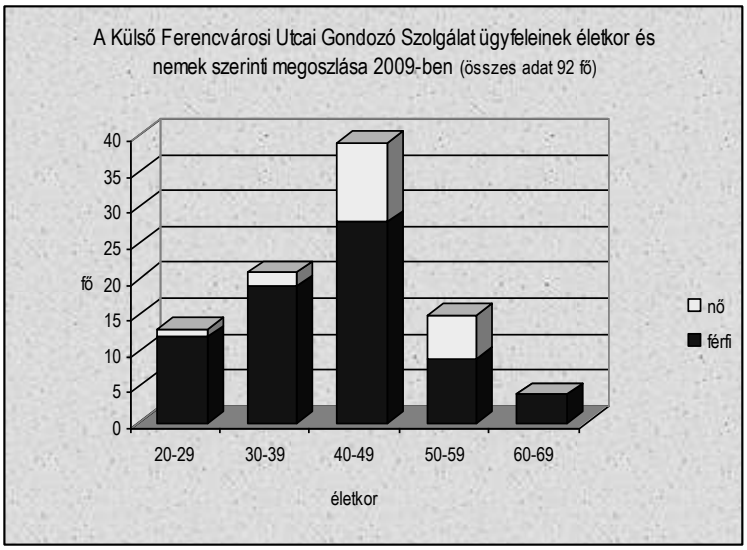
Kezét összeteszi,
bízva kér, könyörög.
Gyertyáknak fényében
lelkével nyöszörög.

Lehet, hogy csak zengi
köszöntő szavait.
teljesülve tudja
apró kis vágyait.

Térdel örömében,
térdel bánatában.
Gyertyáknak fényében,
ember mivoltában.

II/2. Külső Ferencvárosi Utcai Gondozó Szolgálat

2008 tavaszán a Külső-Ferencvárosban utcai munkát végző szervezet abbahagyta tevékenységét. Ennek következtében az utcán élő emberek ellátása nem volt biztosítva. A Ferencvárosi Egyesített Családsegítő Központ és Intézményei (FECSKE) ekkor kért fel minket a Külső-Ferencvárosi Utcai Gondozó Szolgálat megszervezésére, melyhez az Önkormányzat megadta a szükséges segítséget. 2008. július elsejétől működési engedélyt kaptunk a terület ellátására. Munkánkat a Ferencvárosi Önkormányzattal megkötött ellátási szerződés alapján végezzük.



Utcai Gondozó Szolgálatunk két utcai szociális munkással, heti 30 órában, hétköznap 16.00 órától 22.00 óráig látja el feladatait. A Belső-Ferencvárosban működő utcai gondozó szolgálattal (FECSKE) együttműködési megállapodásunk van, folyamatosan munkakapcsolatban állunk. További hasznos és együttműködő partnerünk a BMSZKI, valamint az Új Út Szociális Egyesület.

Az utcai munka háttérintézményét elsősorban a Kürt, és a Práter utcai nappali melegedők és Vajda3 Menhelyünk biztosítják, így rendelkezésünkre állnak a megfelelő működéshez szükséges feltételek (iratbeszerzések, ügyintézések, elhelyezés, szükséges eszközök tárolása, nyilvántartás vezetése stb.). Folyamatos kapcsolatban állunk a IX. kerületben található melegedőkkel és szállókkal is. Utcai szociális munkásaink lakossági és egyéb bejelentések, ügyfeleink jelzései és a terület bejárása alapján kutatják fel a rászorulókat. Az egyéni és a közösségi szociális munka eszköztárát felhasználva próbáljuk megoldani az utcán, közterületen élő emberek problémáit (krízis intervención kívül beszélgetés, információnyújtás, életvezetési tanácsadás stb.). 2008 nyarától kezdve az ellátási területünkön folyamatosan végezzük a felderítő munkát. Az indulás óta sikerült ellátási területünket feltérképezni, elmondható, hogy a Külső-Ferencvárosban, közterületen élő emberek nagy részével már találkoztunk, és tartjuk velük a kapcsolatot. Ennek ellenére természetesen továbbra is lehetnek olyan területeken, romos házakban, pincékben, gyárterületeken lakók, éjszakázók, akik rejtve maradnak szolgálatunk munkatársai elől.

2009-ben 320 alkalommal 69 különböző, közterületen élő emberrel kerültünk kapcsolatba a IX. kerület erdős, zöldterületi részein, ahol jellemzően fűthető bódékban, lakásszerűen berendezett sátrakban élnek ügyfeleink. Emellett 23 állandó ügyféllel tartjuk a kapcsolatot az aluljárókban. A férfiak aránya – az ellátási területünk egészét tekintve – meghaladja a 80%-ot. Érdekesebb a kép, ha csak a „zöldterületen" élőket vizsgáljuk, itt jóval magasabb a nők aránya (35%), ami feltehetőleg a „lakásszerű lakhatással"

függhet össze. Az általunk megismert fedél nélküliek többsége nem rendelkezik semmilyen rendszeres jövedelemmel, általában gyűjtögetésből, guberálásból vagy alkalmi munkákból élnek.

A Külső-Ferencvárosban élő fedél nélküli emberek 2009-ben összesen 259 alkalommal kaptak tőlünk valamilyen tárgyi eszközt (takaró, hálózsák, élelmiszer, ruha és gyógyszer). Az elmúlt évben 34 alkalommal kellett lábadozóba szállítanunk, illetve egészségügyi ellátáshoz juttatnunk ügyfeleinket. Hajléktalanellátó intézménybe, éjjeli menedékhelyre, szállóra 44 alkalommal segítettük a helyzetükön változtatni akarókat. Élelmiszerosztásra a melegedőinkben történő ételosztás miatt tavaly többször kerülhetett sor, hiszen a megmaradt „vacsorákat" mindig az utcán élőknek szállítottuk ki.

UTÓDLÁS

A hatéves gyermekem egyik hajnalban rosszul érezte magát. Nehezen aludt el újra, reggel nem volt szívem felébreszteni, hogy oviba készüljünk. Jókedvűen ébredt, már kutya baja sem volt. Jó, akkor megyünk együtt dolgozni. Eljött velem, az irodában töltötte a napot, lefoglalta magát: rajzolgatott, zenét hallgatott, stb. Közben azért néha mászkált is, csicsergett, mindent érzékelt a körülötte zajló dolgokból. Elég mozgalmas napunk volt, sok ügyintézéssel, magas forgalommal, statisztikakészítéssel, sok adminisztrációval, nehezen kezelhető ügyfelekkel – volt köztük részeg is. Szóval volt minden. Munka után hazamentünk, végeztük a szokásos esti tennivalókat, nem került szóba a munkahely. Az esti fürdetésnél aztán leányom megszólalt.

- Anya, én a társaimmal (gondolom az ovis barátok) alakítok egy csoportot.
- Jó, és mit fog csinálni az a csoport? – kérdezem mit sem sejtve.
- Hát segítünk azoknak, akiknek nincs hol aludniuk.

Hoppá. Óvodások. Nem majd, amikor felnőtt lesz, akkor esetleg, hanem most rögtön. Erre aztán nem tudtam mit válaszolni. Meglátjuk.

III. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLATATÁSOK

1. Álláskereső Iroda működtetése

Melegedőnk egyik speciális szolgáltatása az Álláskereső Iroda működtetése. Tevékenységünket 1997-ben az Európai Unió PHARE programjának támogatásával munkaközvetítő irodaként hoztuk létre. Irodánk fenntartásához, szolgáltatásunk színvonalának megtartásához, hatékonyságának növeléséhez rendszeresen pályázunk külső forrásokra.

Az Álláskereső Iroda elsődleges célja, hogy biztosítsa ügyfeleink számára az infrastruktúrát az álláskereséshez; valamint, hogy alkalmi és állandó munkalehetőségeket kutasson fel számukra. Hetente kétszer, kedden és csütörtökön reggel 8,00 órától 9,00 óráig, valamint csütörtökön délután 15,00 órától 17,00 óráig fogadja ügyfeleit. Az első jelentkezők is ebben a délutáni időpontban regisztráltathatják magukat. Ekkor töltjük ki az első interjús lapokat, és kötünk együttműködési megállapodásokat. Az álláskereső irodában tanácsadóink segítenek önéletrajz írásában, álláskeresési technikák elsajátításában, a megfelelő kommunikáció kialakításában, valamint biztosítják az álláskereséssel kapcsolatos információkat. Ügyfeleink önállóan használhatják a telefont, a számítógépet, az internetet, és létesíthetnek e-mail címet maguknak. Telekommunikációs szolgáltatásaink közül az internet használatot az iroda nyitvatartási idején kívül – a melegedő nyitvatartási ideje alatt – is biztosítjuk ügyfeleink igényeinek megfelelően. Állásajánlatok a hirdetési újságokból, internetről és irodánk adatbázisából állnak ügyfeleink rendelkezésére.

háziel munkája

Az álláskereső iroda megnyitásakor azzal az előfeltevéssel éltünk, hogy a hajléktalan embereknek a munkába álláshoz elsősorban infrastrukturális, valamint a hajléktalanságot – mint élethelyzetet – kezelni tudó, személyre szabott szolgáltatások szükségesek. Tapasztalataink igazolták feltevésünket, az Álláskereső Irodát felkereső ügyfelek nagy többsége az infrastruktúrát, és az iroda által nyújtott információkat használva arra törekedett, hogy mielőbb el tudjon helyezkedni. 2009-ben az iroda szolgáltatásait 149 ember 708 alkalommal vette igénybe. Az álláskeresők 85%-a férfi 15%-a pedig nő volt.

Fontos volt, hogy az iroda telefonját a potenciális munkáltatók visszahívhatták, üzenetet hagyhattak az álláskeresők számára, így ügyfeleink „utolérhetővé" váltak. Az Álláskereső Iroda dolgozói nemcsak az alkalmi mun-

kavállalást tudták eredményesen koordinálni, hanem a tartós elhelyezkedésben is komoly segítséget nyújtottak ügyfeleinknek.

Visszatérő ügyfeleink nagy része nem önhibájából szakítja meg munkáját. Mivel általában segéd-, illetve szakmunkásként helyezkednek el, kiszolgáltatottságuk igen nagy. Leggyakrabban a fizetéssel vannak problémák. Vagy egyáltalán nem, vagy csak részben fizetik ki bérüket. Jelentős számban előforduló probléma még, hogy olyan feladattal bízták meg a munkavállalót, amely nem szerepelt az eredeti megállapodásban, vagy nem szakmába vágó munkát végeztettek velük. A visszatérő ügyfelekkel a tanácsadóink elemezték a munkahelyi problémákat. Különböző megoldások, lehetőségek felkutatásával próbálták felkészíteni az ügyfeleket, hogy későbbiekben ne kerüljenek hasonló helyzetbe, vagy legalábbis felkészültebben érje őket az a negatív változás, mely során kénytelenek megválni munkahelyüktől.

4. Lakhatási Program – Albérleti támogatás

A szakminisztérium, később pedig az Összefogás Közalapítvány támogatásával immár több éve folyamatosan működtetjük lakhatási támogatás programunkat. A projektben olyan fedél nélkül élő embereknek segítünk, akik ténylegesen hosszú távon akarnak munkát vállalni, és esélyt adnak saját maguknak állapotuk megváltoztatására. A programban résztvevő ügyfeleink számára albérleti támogatást nyújtunk. A támogatást azok a kliensek vehetik igénybe, akik már gondozási kapcsolatban állnak valamelyik munkatársunkkal, és vállalják az együttműködést. A támogatások odaítélése minden esetben team-döntéssel történik. Albérleti támogatásra az elmúlt évben 5 személlyel, illetve családdal kötöttünk szerződést. Támogatásunk felhasználásával az együttköltözőket is számba véve összesen 9 személy jutott önálló lakhatáshoz.

FAZEKAS ISTVÁN: GOMBASZEDÉS

Az erdőben járok,
egy kicsit most fázok.
Csepereg tán most az eső,
én vagyok a nagy tekergő.

Gomba nincs, azt sajnos látom
talán még majd ezen nyáron.
Eső után, egy két nap,
gomba talán akadhat.

Jövök vissza ide még,
akkor lesz majd teríték.
Itt is, ott is majd lesz gomba,
bele fér a táskámba.

Összeszedek halommal,
nem bírom a karommal.
Minden ami ehető,
a táskámba tehető.

Vitamindús ételek
amivel én élhetek.
Pörköltnek vagy levesnek,
attól függ, mit szeressek.

Így is, úgy is jó a gomba,
belefér majd a hasamba.
Vigyázz! Sokat ne egyél,
tele vele ne legyél!

5. Lakhatási támogatás – Lakások bérbeadása

A Práter utcai Nappali Melegedő 2002-ben a Szociális és Családügyi Minisztérium meghívásos pályázatának támogatásával egy öröklakást vásárolt, melyet kedvezményes fizetési feltételű albérletként adunk bérbe. Jelenlegi bérlőink 2009. december elején költözhettek a „bérleménybe". A beköltözést hosszas szakmai munka előzte meg, a több jelentkező család közüli végül a team választotta ki a beköltözőket. Bérlőink a bentlakás pár hónapja alatt együttműködtek szociális munkásukkal, és problémamentesen illeszkedtek be új környezetükbe. Lakhatásuk jelenleg megoldott, közösen keressük a továbblépés lehetőségét a végleges lakhatás biztosítására. A korábban ebben a lakásban élő család (egy anya nagykorú fiával és kiskorú lányával) számára a Fővárosi Önkormányzat lakáspályázatán egy VI. kerületi szoba-konyhás önkormányzati bérlakást nyertünk. A lakást a Hajlék Nélküliek Jövőjéért Alapítvány Sorsfordító Programjának együttműködésével és támogatásával tettük beköltözhetővé; ezzel biztosítva a család számára a biztos lakhatást, egyúttal a hajléktalanságuk megszűnését. Az albérletbe kiadott – alapítványunk tulajdonát képező – lakás történetében

harmadszor fordult elő, hogy albérlőink tovább költözhettek, és másodszor, hogy a Fővárosi Önkormányzat által meghirdetett pályázaton nyert lakásba léptek tovább.

A Józsefvárosi Önkormányzattól általunk bérelt három lakásban továbbra is az a három család lakik, akikkel a program indulásakor megállapodtunk. Lakáspályázatok hiányában a továbblépés számukra egyelőre nem realitás. Bízunk benne, hogy a közeljövőben albérlőink esélyt kapnak az önálló lakhatásuk megteremtéséhez.

A Vajdahunyad utcai lakásban ügyfelünk két gyermekével él. A családanya még fenti címre való beköltözése előtt részt vett albérleti projektünkben, és már azt megelőzően is regisztrált és ismert ügyfele volt intézményünknek. A lakás felújításából annak idején tevékenyen kivette a részét. Szinte a teljes renoválást megoldottuk akkor (festés, burkolatcsere, gázszerelés, kaputelefon biztosítása, villanyóracsere, fűtéskorszerűsítés), így élhető körülmények biztosítottak a család számára. Ügyfelünk kapcsolata továbbra is kiegyensúlyozott alapítványunkkal. A további együttműködés célja, hogy rendszeres jövedelem megtartása mellett hosszú távon az alapítványunktól függetlenné váljon lakhatásuk.

A KÉREGETŐ

Melegedős ügyeletem után hazafelé a Nyugati pályaudvar aluljárójában a kedvenc büfémnél vettem egy szendvicset. Nagy éhségemben rögtön nekiláttam enni, s közben elindultam a metró felé. Odalép hozzám az egyik ügyfél, aki rendszeresen bejár hozzánk:
- Elnézés tudna nekem segíteni?
A szokásos kéregető szövegét kezdi el mondani. Mikor egy kis szünetet tart, közbekérdezek:
- Megismer Andrea?
Elhallgat. Látom rajta, eléggé kábult, minden bizonnyal tele van gyógyszerrel.
- Tudja, ki vagyok? – kérdezem.
- Maga a legagresszívabb szocmunkás, akivel valaha találkoztam, bár nekem magával nincs bajom. Nekem rengeteget segített és mindig elintézte, amit kértem magától. Tudsz egy kis pénzt adni? – vált át bizalmasra.
- Nem szoktam az ügyfeleimnek pénzt adni. Segíthetek valamiben?
Folytatja tovább a kéregető szöveget, hátha mégis sikerrel jár, majd abbahagyja, látja, hogy nem éri el a célját nálam.
- Megyek tovább dolgozni, majd később még visszajövök beszélgetni. – búcsúzott, majd elindul a hozzám legközelebb eső ember felé.
- Sok szerencsét!

A legjobb és legkedvezőbb helyzetű lakás a Karácsony Sándor utcai bérlemény. Fontos volt, hogy ide olyan bérlőt sikerüljön találni, aki könnyen be tud illeszkedni a ház lakóközösségébe. 2008 nyarán egy fiatal, egy gyermekes család számára biztosítottuk a beköltözés lehetőséget. A családanya szinte gyermekkora óta ügyfelünk, ezért viszonylag jól ismertük. A lakást akkor tudtuk számára felajánlani, mikor párjával és újszülött gyermekével albérletet kerestek. A családfő már akkor is dolgozott, azóta is van folyamatosan munkája. A lakásfelújításból tevékenyen kivette részét – hiszen sokféle szakmunkához ért. Festés, mázolás után a Rév8 Kft – akik a ház felújítási munkálatait irányították – segítségével vízóraszerelés, fürdőszoba kialakítás és bejárati ajtócsere is történt. A család folyamatosan tartja a kapcsolatot intézményünkkel. A lakásból való továbblépésük egy ideig még valószínűleg várat magára, mivel 2009 végén megszületett a házaspár második gyermeke.

A Magdolna utcai lakást a velünk 2001 óta kapcsolatban álló ügyfelünk bérli családjával. A családanya gyakorlatilag hajléktalanságba született, ezért régóta ismerjük. Így 2006-ban ő volt az első, aki beköltözhetett férjével és annak korábbi kapcsolatából született gyermekével, valamint két közös gyermekükkel a lakásba. A felújítási munkálatok nagy részét ők vállalták (bejárati ajtó cseréje, nyílászárók cseréje és mázolása, festés, galériaépítés). Azóta is ebben a lakásban élnek, időközben 2008-ban megszületett harmadik közös gyermekük. A családdal szoros gondozási kapcsolatban állunk. Rajtunk kívül tartják a kapcsolatot a VIII. kerületi Gyermekjóléti Szolgálattal is. Álláskereső Irodánk tevékeny közreműködésével a családanya szakmát szerzett, majd munkát is tudott vállalni. A férj alkalmi munkákat vállal, de mivel egyikük állása sem biztos, a megélhetést pedig 6 főre kell biztosítaniuk, így a lakásból való továbblépés lehetősége még nem érkezett el.

MÓDSZERTAN

JOGVÉDŐ FÓRUM

A Menhely Alapítvány Jogvédő Fórum programja és a hozzá kapcsolódó Lakás prevenciós program 2009 júliusától a Léthatáron, illetve a Van Esély Alapítvány égisze alatt folytatja működését. A két társszervezet közreműködésére a finanszírozási források beszűkülése miatt volt szükség. 2009. július 1-jétől 2010. december 31-éig az EGT Norvég FM és a Fővárosi Szociális Közalapítvány támogatásával működhet a két jogsegélyszolgálat. A szakembereket valamint az ügyfélfogadás helyszínét változatlanul a Menhely Alapítvány Módszertana biztosítja.

A jogsegélyszolgálatok folyamatos működését némileg hátráltatta, hogy az Összefogás Közalapítvány csak 2009 áprilisáig finanszírozta a programokat, az új támogatóval[16] pedig csak július 1-jétől sikerült szerződést kötni. Ennek következtében a program munkatársai két hónapig ellenszolgáltatás nélkül végezték munkájukat.

2009-ben a jogsegélyszolgálathoz fordulók többsége nem a hajléktalanságuk miatti jogsérelmekkel keresett fel bennünket. Ez nem annyira a társadalom elfogadó-képességének növekedésével magyarázható, mint inkább a kiszolgáltatott helyzetben lévők számának emelkedésével. A gazdasági-társadalmi helyzet romlásának következtében sokan fordulnak végső kétségbeesésükben az általuk kevésbé ismert, de a közvélekedés szerint még valamiféle helyreigazító erővel bíró dologhoz – a joghoz.

Az első negyedévben 39, a másodikban 26, a harmadikban 40, a negyedik negyedévben pedig 43 fő keresett fel személyesen bennünket. A panaszok 40%-ában lakás-bérleti joggal összefüggő problémákkal fordultak hozzánk. Ezek közül leggyakrabban az átmeneti szállók intézményi jogviszonyával, tulajdonjoggal, valamint örökléssel kapcsolatos ügyek szerepeltek. Az esetek 20-20 százaléka a büntetőjog, a családjog, valamint a munkajog területét érintette.

Az elmúlt évek igényei alapján, a Jogvédő Fórum és a Lakásprevenciós Jogsegélyszolgálat 2009-től már három helyen, négy különböző szolgáltatással működik Budapesten. A BMSZKI Dózsa György úti intézményének Szociális Információs Központjában minden szerdán 12-18 óra között tartunk ügyfélfogadást, valamint az év második felétől megnyitottuk a Magyar Vöröskereszt egyik budapesti intézményében a negyedik hasonló szellemben működő szolgálatot.

IGAZOLTATÁS

Panaszos: Az utcán alszik, és rendszeresen lefényképezik a közterület felügyelet munkatársai. Kérdése, hogy ehhez joguk van-e? A közterület felügyelet munkatársai is el szokták kérni a papírjainkat! – megtehetik-e?

Válasz: Csak akkor, ha szabálysértést vagy bűncselekményt követett el. Vagy csak az Ön beleegyezésével készíthetnek fotót. Ilyen esetben megfelelő (udvarias) hangnem el kell küldeni őket – javasoljuk. És ők maguk nem igazoltathatnak – mondtuk.

Panaszos: A közterület felügyelet munkatársai által készített fotók alapján igazoltatnak a rendőrök pl. a VI. kerületben. Így azután például a Fedél Nélkül árusokat beviszik a rendőrök a kapitányságra, amikor éppen nem árulnak újságot (fénykép alapján). Azt mondják, hogy nekik ehhez joguk van.

Panaszos : Amikor meg bementem a VI. kerületi közteresek irodájába, a Szófia utcába, ott azt mondták nekem, hogy jogszerűen jártak el, amikor „intézkedés megzavarása miatt" eljárást indítottak ellenem, mert megkérdeztem őket, hogy miért fotóznak le engem.

Válasz: Utána járunk, hogy a kerületi közteresknél mi alapján teszik ezeket. Mivel nem történt szabálysértés – úgy tűnik – jogszerűtlenül jártak el. Ha megtudtunk valamit, értesítjük a megadott telefonszámon.

Megnézzük a jogtárat, és meglepetten látjuk, hogy születtek új rendeletek, amelynek értelmében igazoltathatnak a közteresek.

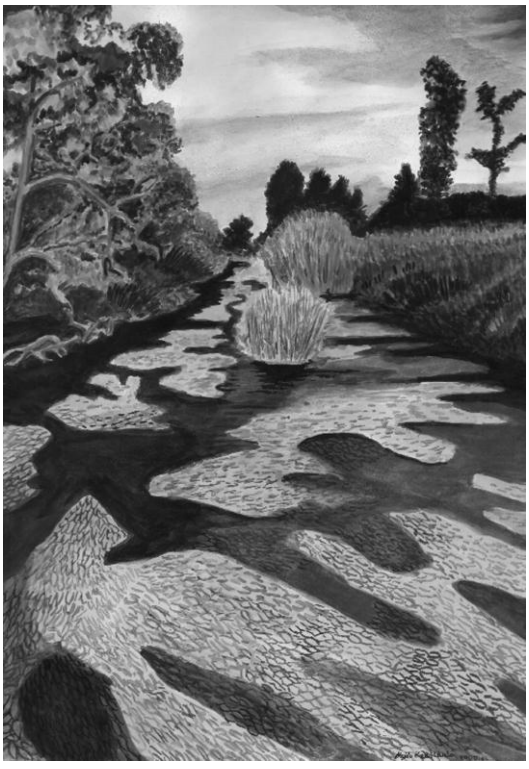
[16] EGT Norvég Alap – Fővárosi Szociális Közalapítvány

A megnövekedett esetszám, a jogsegélyszolgálatok ügyeinek összehangolása szükségessé tenné, hogy a szociális munkások bevonásával közös megbeszéléseket tartsunk a felmerülő problémák megvitatására. Sajnos ennek jelenleg időbeli és pénzügyi korlátai vannak.

TÉGY AZ EMBERÉRT!" INFORMÁCIÓS ÉS KÉPZÉSI KÖZPONT

2009-ben a „Tégy az emberért!" Információs és Képzési Központban a Menhely Alapítvány számos programja valósult meg, az önkéntes klubunk, valamint az alapítvány dolgozóinak klubja, a „Menhely Café" is ide költözött. 2009 júniusától az önkéntes klub működését némileg átalakítottuk, kéthavonta filmklubot szervezünk, ahol a hajléktalansággal, a szociális problémákkal foglalkozó, ezeket legalább áttételesen érintő filmeket nézünk meg, s utána kötetlen beszélgetés során „dolgozzuk fel" a látottakat. A közbülső hónapokban a hajléktalansággal, illetve az önkéntes munkával kapcsolatban hívunk előadókat. Ők a résztvevőket érintő speciális problémákról, külföldi tapasztalataikról számolnak be. Az önkéntes klub munkáját jelentősen segíti a Fővárosi Szociális Közalapítvány által kiírt, az EGT és Norvég Finanszírozási Mechanizmus által dotált, a Van Esély Alapítvány keretében elnyert pályázati támogatás, melynek részprojektje az önkéntes klub fejlesztése.

A klub programjának legnagyobb érdeklődéssel kísért eseménye 2009 októberében, Tóth Zelma – a Menhely Alapítvány munkatársának – előadása volt, aki 2009 májusától négy hónapot Dublinban töltött a Focus Ireland hajléktalanellátó szervezetnél. Előadásában az írországi hajléktalanság megjelenési formáiról, illetve a hajléktalanság ottani kezeléséről: az intézmények, és szolgáltatások típusairól, szakmai programjaikról, működtetésük financiális-infrastrukturális hátteréről szólt. Beszámolója révén teljes képet nyerhettek az előadáson részt vevő önkéntesek, illetve szociális munkás kollegák, egy, a magyarországival összehasonlíthatatlanul bővebb anyagi forrásokból működtetett intézményrendszer napi működéséről. Mivel az előadó napi önkéntes munkát is végzett Dublinban, némi ízelítőt kaptunk az ottani önkéntes munka jellemzőiről is.



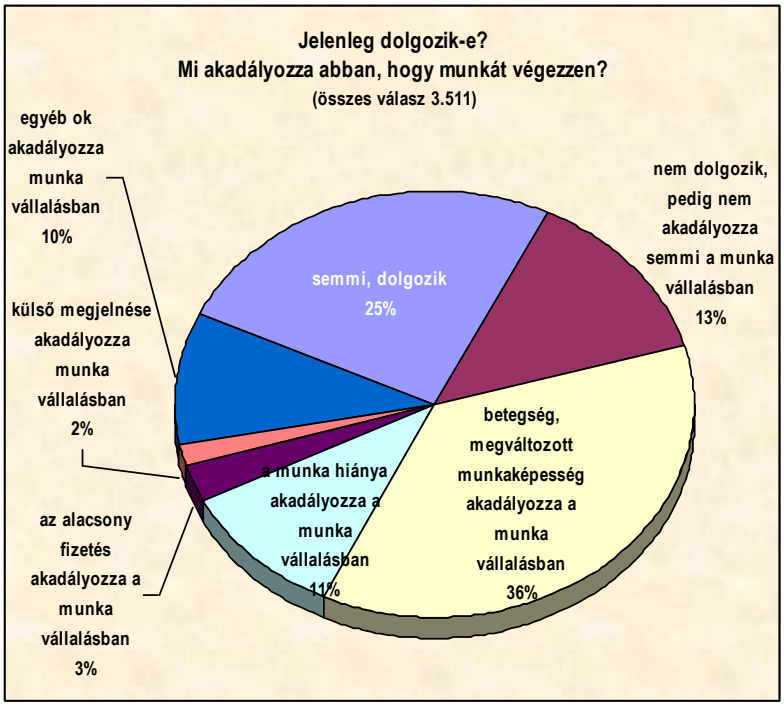
háziel munkája

Ugyancsak a Szentkirályi utcában került sor 2009. december 18-án, kb. 35 önkéntes, illetve 30 szociális munkás részvételével megtartott karácsonyi ünnepségre. A rendezvény minden várakozást felülmúlóan jól sikerült. Ezzel köszöntük meg önkénteseinknek a 2009. évi rendkívül sikeres, és eredményes munkájukat, illetve most első ízben került sor az „év önkéntese" díj kiosztására is, amit egy több, mint három éve heti rendszerességgel nálunk dolgozó önkéntes munkatársunk kapott meg.

A Menhely Alapítvány Módszertana (MAMO) 2008 tavaszán lelt otthonra a központban. A módszertan szinte teljes egészében átköltözött korábbi irodájából (VII. Kürt utca 4.), egyedül a Jogvédő Fórum maradt a nappali melegedőben. A „Február 3" kutatás előkészítő munkálatainak egy része 2008-ban és 2009-ben is itt zajlott. 2009. február 26-án a „Február 3" Munkacsoport sajtótájékoztatót tartott a kutatás részeredményeiről. A

Fedél Nélkül több rendezvényét is a központban tartja, havi rendszerességgel díjkiosztókat szervez-nek a lap művészeti pályázatán résztvevő hajléktalan művészeknek.

Támogasd a hajléktalanok forradalmát! - egyebek közt ezzel a szlogennel érkezett a New York-i Pic-ture the Homeless! ('Képzeld el a hajléktalanokat!') jogvédő csoport néhány tagja Budapestre, hogy érdekvédelemre oktassák a magyar hajléktalanokat. A kezdeményezés keretében a Bronx-i (New York) Picture the Homeless szervezet négy akti-vistája augusztus első két hetében Magyaror-szágra látogatott. A négy meghívott amerikai jog-védő Budapesten és Szegeden is találkozott az érdeklődőkkel, és feltérképezte a magyar ellátó-rendszert is.



Amellett, hogy megismerkedtek a magyarországi hajléktalan emberek helyzetével és a hajléktalan-ellátás rendszerével, a Picture the Homeless tag-jai többnapos képzést tartottak Budapesten (a Szentkirályi utcában) olyan hajléktalan, hajlékta-lanságot megtapasztalt valamint hajlékkal rendel-kező jelentkezőknek, akik szívesen vettek részt egy a hajléktalan emberek által vezetett csoport megalapításában és hosszú távú fenntartásában, akik tenni akarnak egy egyenlőségen alapuló és igazságos társadalomért. A csoport „A Város Mindenkié" néven meg is alakult, hajléktalan és nem hajléktalan aktivisták közreműködésével. Egyik állandó találkozóhelyük Szentkirályi utcai intézményünk. Programokat szerveznek, amelyekkel felhív-ják a közvélemény figyelemét a hajléktalan emberek helyzetére.

„FEBRUÁR 3"

2009. február 3-án, kedden az előző évekhez hasonlón feltettünk néhány kérdést minden – szállón vagy utcán éjszakázó – hajléktalan embernek. Budapest, Miskolc, Debrecen, Győr, Pécs, Szeged, Nyíregyháza, Kecskemét, Veszprém, Székesfehérvár, Zalaegerszeg, Nagykanizsa, Szolnok, Duna-újváros, Szombathely és Esztergom hajléktalan szállóinak lakóit és az utcai munkás szolgálatok által ismert közterületen élőket kérdeztünk abban a kérdőíves adatfelvételben, amelyben a hajléktalan emberek többek között a jö-vedelmi helyzetükről, egész-ségi állapotukról, munkavál-lalási szokásaikról nyilatkoz-tak. Az adatfelvétel a Men-hely Alapítvány kezdemé-nyezésére 1999. óta minden évben ugyanazon napon, és részben ugyanazon a kér-dések feltevésével zajlik, azért, hogy az adatok ösz-szehasonlításával a változá-

TŰZGYÍK:
HAJLÉKTALAN SZERELEM

Húsz éve vagyunk házasok,
Szerelmünk - szerencsére - nem kopott,
Egy baj van csak:
Én itt lakom, Te meg ott.

Létre csak akkor jöhet légyott,
ha kérvényt nyújtok be,
S engedélyezik a Hatalmasok.

Szigorúan nappalra, max. este nyolcig,
Szabott időtartamra, hat pecséttel,
Ám ilyenkor folyik az élet ezerrel
a női szállón: zsibong-cseveg a nép,
Repkednek szitkok, fő az ebéd,
És árgus szemek és vájt fülek lesik
A szobámból hang vajon kiszűrődik ?
Csámcsogva várják a hangokat
- hisz vékonyak a falak - .

Mikor még jogász voltál, s én külkeres,
Fene bánta, ha heves
vágyunk délben izzott fel
-csak a gyerekre voltunk tekintettel.

Most sokszor csak ülünk némán,
A szűk szobában számolva egymás ráncait,
No meg a minimálbér garasait,
Melyből egykor - ha még élünk - albérlet is lehet,
Ahol - reméljük - A FŐBÉRLŐ SÜKET!

sok mértékére és irányaira tudjunk következtetni. Ezáltal az intézményes segítségnyújtás alkalmazkodni tud a hajléktalanná válás üteméhez és a hajléktalan emberek helyzetének változásához.

A nők aránya 9 és 25 % közötti, Budapesten 20 %, 1%-kal magasabb, mint egy évvel ezelőtt (de Kecskeméten például 4 %-kal csökkent). Jelentős változást észleltünk az éjjeli menedékhelyeken lakók arányában, a korábbi évek 35 %-a után 2009-ben 21 %-ra esett vissza a részarányuk Budapesten. Az éjjeli menedékhelyek válságának az egyik jele az is, hogy látványosan nem nyílnak menedékhelyek. Ez megerősíti azt tapasztatunkat, hogy egyre több éjjeli menedékhely csak annyiban különbözik az átmeneti szállóktól, hogy este nyit ki, és nem kér térítési díjat, azonban egy újonnan utcára kerülő ember nem tud bekerülni hiszen a feliratkozott állandó lakók alszanak az elvileg egy-egy éjszakára szállást biztosító intézményekben.

A hajléktalanok között minden harmadik ember volt magányos a korábbi években, ez az arány lassan csökken, 2009-ban már csak 27 %. A szállón megkérdezett lakók majdnem kétharmada (65 %) azt mondja, hogy nem magányos, hanem a szállón lakó többi hajléktalan embert nevezi társának, ami azt jelezi, hogy a szállón lakóknak nagyon nincsenek, és valószínűleg egyre nehezebben lesznek a hajléktalanok körén kívüli kapcsolatai. (Szegeden ez az arány 83 %.)

Az éves felmérés egyik legfontosabb kérdésére adott válaszok alapján azt látjuk, hogy a hajléktalan emberek negyede az adatfelvétel időpontjában is dolgozott. A megkérdezettek valamivel több, mint a harmada munkaképtelensége miatt nem dolgozik. A munkaképtelen hajléktalan emberek kétharmada nyugdíjas, és a munkaképtelenségen kívüli más okból nem dolgozók több, mint harmada kapott valamilyen munkajövedelmet az elmúlt 30 napban. Ez leegyszerűsítve azt jelenti, hogy a hajléktalan emberek közel felének a (jövedelemi) helyezte rövid távon is változik, változhat. Számolnunk kell tehát azzal, hogy foglalkozatási programok veszélybe kerülhetnek pusztán attól, hogy a foglalkoztatási státusz változásai gyakoriak. Ezek a programok általában a sikeresség indikátorának a foglakoztatás tartósságát tekintik. A 2009. évi adatfelvétel kérdéseiből világossá vált azt is, hogy nem is kevesen vannak olyanok, akik bár munkaképtelenek mégis keresnek munkát.

A 2009. „február 3" kutatás visszaérkező kérdőívei városonként

település	közterület	éjjeli menedékhely	átmeneti szálló	speciális szálló	összesen
Budapest	1 336	797	1 439	211	**3 783**
Győr	98	0	105	131	**334**
Miskolc	203	72	142	69	**486**
Debrecen	227	91	37	17	**372**
Kecskemét	76	35	85	0	**196**
Szeged	215	65	43	0	**323**
Székesfehérvár	151	52	53	0	**256**
Nagykanizsa	20	52	45	0	**117**
Zalaegerszeg	39	38	35	0	**112**
Pécs	196	98	35	43	**372**
Dunaújváros	40	58	38	0	**136**
Nyíregyháza	47	110	19	48	**224**
Szolnok	81	29	11	4	**125**
Veszprém	103	24	33	8	**168**
Szombathely	10	48	65	26	**149**
Esztergom	0	26	20	0	**46**
Tatabánya	71	0	0	0	**71**
összesen	**2 913**	**1 595**	**2 205**	**557**	**7 270**

„ELSŐ LÉPÉS" PROGRAM

„Első lépés" címmel a hajléktalanná válás megelőzése céljából a túlzott eladósodás negatív hatásainak a csökkentését szolgáló programot állítottunk össze, amelyet a VODAFONE ALAPÍTVÁNY meghívásos pályázatára nyújtottunk be. A program az eladósodás miatt a lakásvesztés veszélyének közelébe került emberek, családok támogatására készült.

KORLÁTOK

Hat oldalas az ítélet indoklása. A bíró pénzügyi szakértőt kért fel. „Lejárt", „kamat", „jóváírás", „letét" stb. szavak halomban. Számok, összeadás és kivonás. Döntés: az alperesnek, a banknak van igaza. Jogszerűen jártak el, amikor elárverezték a házat.

B. és neje felvettek néhány százezer forintos kölcsönt, amelynek a fedezete egy kelet-magyarországi kistelepülésen lévő ház volt. Itt laktak. Egy darabig fizették a törlesztő részleteket, azután egyszer csak nem fizették. Kaptak egy-két felszólítást, majd a bank felmondta a szerződést. B. bement a bankban, ahol az egyik bankvezető azt mondta neki, hogy ha befizet kb. százezer forintnyi összeget, akkor minden el lesz intézve. Majd megkapja az új szerződést, és kapnak új csekkeket is, és ami legfontosabb, nem fogják elárverezni a házat.

Egy rokon felvett gyorsan valamilyen hitelt, és befizették az összeget. A házát mégis elárverezték, és B. utcára került. Azóta az igazát keresi, és nem találja, a bíróságon sem. A tisztviselő sem emlékszik arra, hogy ígért volna valamit. B. úgy érzi, hogy átverték, és bíróság is összejátszik a bankkal, mert ő a felvett kölcsönt összegszerűen már visszafizette, és kamat és a fennmaradó összeg visszafizetését is vállalta.

B. nem érti, hogy miközben világos, hogy átverték őt, mégsincs igaza. Nem érti, hogy miért van az, hogy ha nem mondják fel a szerződését akkor csak x összeget kellett volna fizetnie így viszont valami idétlen nevű kedvezménytől elesve x+y összeget kell megfizetnie, és a befizetéstől függetlenül a bank jogszerűen kezdeményezhette a fedezet értékesítését. Bólint, amikor az ítélet indoklásában szereplő jogszabályi hivatkozásokat magyarázzuk, elhiszi, elfogadja, igen valóban aláírta – mondja. De azután újra próbálkozik, újabb kérdések, újabb érvek, és ugyanott vagyunk. Nem fér fejébe, hogy miért kellett így lennie.

És igaza van, mert ki képes, és miért is kellene egy kölcsönszerződés szövegét annyira ismerni. Miért nem lehet felülvizsgálni a szerződést, hiszen teljesen világos, hogy mindkét szerződő fél szerződésképtelenség állapotában volt: az ügyfél ma sem érti, hogy mit írt alá, a bank pedig nem volt képes (vagy nem akart, ami ugyanaz) érthető nyelven megfogalmazott szerződést kínálni.

De nincs mit tenni, minden jogszerűen történt. Mindenki, illetve majdnem mindenki nyugodtan hazamehet és hátradőlhet a fotelban. Csak az a tükör ne lenne.

Tapasztalataink szerint a családok szétesése, az emberek anyagi ellehetetlenülése miatt bekövetkező talajvesztésnek (hajléktalanná válásnak) hosszú lappangó időszaka van. A szokásos családi krízisnek látszó válságok gyakran visszafordíthatatlan folyamatokat indítanak el. Ekkor szakadnak szét azok az emberi kötelékek, amelyek a hajléktalanság megszűnése után sem hozhatók helyre. Ebben az időszakban szokott az alkoholfogyasztás veszélyes mértéket ölteni. És ez az állapot, amelyben az embereket a bekövetkező baj lehetőségének gondolata annyira lebénítja, hogy a legkézenfekvőbb lépéseket sem tudják megtenni. Az elhatalmasodó, feldolgozhatatlannak látszó traumák egyik kiindulópontja sokszor az adósságterhek miatt keletkezett belső és külső konfliktus.

A programban arra teszünk kísérletet, hogy a krízishelyzetnek ebben a rejtőzködő időszakában nyújtsunk segítséget. Ezért olyan módot ajánlunk kapcsolatfelvételre, amely az érintettek aktuális helyzetéhez a legjobban alkalmazkodik: anonimitást biztosít, valamint olyan ösztönző elemeket tartalmaz, melyek elősegítik a problémamegoldást. A program elsőszámú célja a reális helyzetértékelés elősegítése, valamint a formális és magánjellegű ismeretek, tapasztalatok közvetítése.

A pályázat a három éve működő jogi segítséget biztosító lakás prevenciós programunk tapasztalatait használja fel, és az alapítvány kiterjedt ügyfélszolgálati tevékenységére támaszkodik. A program elindításhoz sajnos nem sikerült támogatást szerezni.

KLAGENFURTI KONFERENCIA, AVAGY A „HOUSING FIRST" PROGRAM

"Sam Tsemberis New York városi kórházának pszichológusa hajléktalan embereket is kezelt mentális problémáik miatt, és azt tapasztalta, hogy a dolog 'nem működik'. A legsérülékenyebb népesség folyamatosan körbejárt a fedél nélküliség, a krízisszállók, az átmeneti szállók és a börtönök nyújtotta lakhatási formák között. Amikor megkérdezte őket, hogy mi az, amit legjobban szeretnének, a legkü-

MÉLOSZ:
OLYANNÁ VÁLT AZ ÉG

Olyanná vált az ég
Mintha fájdalomfáklyákból
Fonnának glóriát a
Csillagok köré

lönbözőbb módon valamennyien azt mondták, hogy egy olyan helyet, ahol lakhatnának. Innen jött a 'housing first' (elsőként lakás) koncepció, amelyet Sam a Pathways to Housing nevű szervezettel közösen 1992-ben elindított..."[17]

A 2009. szeptember 30-án, Auróra Plus címmel Klagenfurtban megrendezett konferencia a Hollandiában (már működő) és az Ausztriában jelenleg bevezetni tervezett program adaptálásáról szólt. A program ausztriai bevezetését azért tervezik, mert a jelenlegi drága, központosított, és lényegében állami szolgáltatásaik megújítása régóta szükséges. A konferencián a Wessel de Vries a Discus Amsterdam nevű szervezet vezetője előadást tartott arról, hogy több éve hogyan működik az „elsőként lakás" program pszichiátriai beteg és hajléktalan emberek számára. A program lényege, hogy szakít azzal a hagyománnyal, amely szerint a megtalálás, vagy a kórházi kezelés után az azonnali elhelyezést átmeneti szálláshelyeken kell megoldani. Ebben a programban a lakhatással nem rendelkező embereket önálló lakásokban helyezik el, melyek fenntartásához segítséget kapnak, de rajtuk múlik, ez hogyan sikerül. A program legfontosabb eleme, hogy nem hagyja magára a kedvezményezettet. Folyamatosan, 24 órában mentális segítséget nyújtanak, valamint a lakókörnyezet és kliens között konfliktuskezelésre is odafigyelnek. Az intenzív gondozás két évig tart, mely során a klienssel közösen minden olyan támogatási formát felkutatnak, ami a lakhatás teljes önköltségének kifizetését lehetővé teszi. A programba bekerülni Hollandiában elsősorban az egészségügyi ellátásokon keresztül, pszichiátria betegeknek lehet. Az alkalmazott megközelítés helyességét tapasztalatból mi is ismerjük. Tudjuk, hogy a valódi segítői munka a lakásba költözés után kezdődik. A külföldi példa is alátámasztja, hogy több energiát kellene utógondozásra fordítani. Ugyanakkor a holland példa jól mutatja a jóléti államok és a magyarországi hajléktalan ellátás közötti alapvető különbséget. A holland szociális rendszer biztosítja a lakásban való lakhatáshoz szükséges forrásokat. Az alanyi jogon járó segély és a lakásfenntartási támogatás lehetőséget biztosít arra, hogy az ember megőrizhesse lakhatását, a szociális és mentális segítség pedig hozzájárul ahhoz, hogy a rászorulók helyzetükből továbbléphessenek.

[17] Pathway, NewYork

PÉNZÜGYI BESZÁMOLÓ A FŐVÁROSI ÖNKORMÁNYZAT ÉS A MENHELY ALAPÍTVÁNY KÖZÖTT 2009. FEBRUÁR 18-ÁN LÉTREJÖTT KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS ALAPJÁN AZ ALAPÍTVÁNY TEVÉKENYSÉGÉNEK 2009. ÉVI KÖLTSÉGEIRŐL

1. A támogatás szervezeti egységek közötti megoszlása:

hivatkozás (szerződés alapján)	**szervezeti egység**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.1.	Kürt utcai Népiroda Működése	13 952,45	19,92
3.2.	Csomagmegőrző Működése	2 356,56	3,37
3.3.	Hajléktalan emberek alkotótev.	5 019,54	7,17
3.4.	Szociális Szolgáltató Iroda	15 594,38	22,28
3.5.	Gondozási Központ	21 526,10	30,75
3.6.	Módszertani Egység	3 553,21	5,08
3.7.	„Vajda 3" Menhely	3 505,96	5,01
3.8.	Práter utcai Nappali Melegedő	4 491,79	6,42
összesen		**70 000,00**	**100,00**

2. A támogatás költségfajták szerinti megoszlása:

költségfajta	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
dologi költségek	27 057,43	38,65
személyi kifizetések (bér-,megbízási díjak, és járulékaik)	42 942,56	61,35
összesen	**70 000,00**	**100,00**

1. A támogatás szervezeti egységek közötti megoszlása:

3.1.	**Kürt utcai Népiroda Működése**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.1.1.	dologi költségek	2 446,42	17,53
3.1.2	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	11 506,03	82,47
Kürt utcai Népiroda összesen		**13 952,45**	**100,00**

3.2.	**Csomagmegőrző**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.2.1.	dologi költségek	0,0	0
3.2.2.	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	2 356,56	100,00
Csomagmegőrző összesen		**2 356,56**	**100,00**

3.3.	**Hajléktalan emberek alkotótevékenységének és rehabilitációs programjának támogatása**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.3.1.	dologi költségek	3 071,39	61,19
3.3.2	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	1 948,15	38,81
Hajléktalan emberek alkotó tev. összesen		**5 019,54**	**100,00**

3.4.	**Ügyfélszolgálati Iroda**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.4.1.	dologi költségek	4 787,79	30,70
3.4.2.	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	10 806,59	69,30
Ügyfélszolgálati Iroda összesen		**15 594,38**	**100,00**

3.5.	**Gondozási Központ**	ráfordított támogatás (e Ft)	költségek megoszlása (%)
3.5.1.	dologi költségek	10 407,03	48,35
3.5.2	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	11 119,07	51,65
Gondozási Központ összesen		**21 526,10**	**100,00**

3.6.	**Módszertani Egység**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.6.1.	dologi költségek	2 523,61	71,02
3.6.2.	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	1 029,60	28,98
Módszertani Egység összesen		**3 553,21**	**100,00**

3.7.	**„Vajda 3" Menhely**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.7.1.	dologi költségek	2 154,43	61,45
3.7.2	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	1 351,53	38,55
„Vajda 3" Menhely összesen		**3 505,96**	**100,00**

3.8.	**Práter utcai Nappali Melegedő**	**ráfordított támogatás (e Ft)**	**költségek megoszlása (%)**
3.8.1.	dologi költségek	1 666,76	37,11
3.8.2.	személyi kifizetések (bér-, megbízási díjak, és járulékaik)	2 825,03	62,89
Práter utcai Nappali Melegedő összesen		**4 491,79**	**100,00**

Mindösszesen	**70 000,00**