TARTALOM

BEVEZETÉS 2

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA 4

KRÍZISAUTÓ 7

VAJDA 3 MENHELY 9

KÜRT UTCAI NAPPALI MELEGEDŐ 12

„KÖNYVES" ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 15

PRÁTER UTCAI NAPPALI MELEGEDŐ 16

KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI REGIONÁLIS DISZPÉCSER SZOLGÁLAT 19

A MENHELY ALAPÍTVÁNY MÓDSZERTANI OSZTÁLYA 22

FEDÉL NÉLKÜL – OTTHONTALAN EMBEREK MŰHELYE 23

2010. ÉVI SAJTÓMEGJELENÉSEINK 26

2010. ESEMÉNYEI ÉS RENDEZVÉNYEI 30

ÖNKÉNTESEINK MUNKÁJA 33

2010. ÉVI PÁLYÁZATI TÁMOGATÁSOK 36

2010. ÉVI ADOMÁNYOZÓ ÉS TÁMOGATÓ PARTNEREINK 37

BEVEZETŐ

A Menhely Alapítvány 1989-ben jött létre Budapesten. A Menhely Alapítvány az első olyan független, világi szervezet, mely a fedél nélkül lévő, hajléktalan, otthontalan emberek helyzetének megváltoztatása, az ilyen helyzetbe kerültek segítése, ezeknek a helyzeteknek a megakadályozása, enyhítése megelőzése érdekében jött létre. Az alapítvány megalakulása óta folyamatosan bővíti szolgáltatásainak körét, élen jár a különböző modellprogramok, kísérleti projektek létrehozásában, és néhány szolgáltatást kizárólag a Menhely Alapítvány működtet a fővárosban.

A Menhely Alapítvány elsőként hozott létre és működtet hajléktalan emberek számára
- szakszerű szociális segítséget nyújtó Gondozási Központot,
- nappali melegedőt, szakszerű szociális ügyintézést és kulturált időtöltést nyújtó Nappali Centrumot,
- utcalapot Fedél Nélkül címmel, hajléktalan emberek közreműködésével,
- 24 órás Diszpécser Szolgálatot,
- idős hajléktalan emberek részére tartós elhelyezést nyújtó otthont,
- „bonos" rendszert, mely munkásszállókon történő elhelyezéshez nyújt segítséget a hajléktalanságból való kikerülés érdekében,
- Krízisautót és lábadozót,
- központi csomagmegőrzőt.

A Menhely Alapítvány vallott értékei közé tartozik, hogy a közvetlen segítségnyújtás is csak összefogással, a különböző szervezetek és emberek együttműködésével lehet eredményes. Ezért az Alapítvány folyamatosan jelentős szerepet vállal az egyes hajléktalanellátó szervezetek, illetve az egyéb társszervezetek tevékenységének szakmai is mindennapi koordinálásában.

A Menhely Alapítvány a közvetlen segítségnyújtáson túl hangsúlyozottan fontosnak tekinti a hajléktalan helyzetbe került, vagy ilyen helyzettel fenyegetett emberek emberi méltóságának tiszteletben tartását, autonóm és felelős döntési lehetőségeik méltányos elismerését, ennek erősítését, a különböző módon otthontalan helyzetbe kerültek érdekeinek kifejezését és védelmét,

illetve az ilyen helyzetek lehetőségének a megelőzését.

Alapítványunk jelenleg éjjeli menedékhelyet, időskorú hajléktalanok otthonát, a Gondozási Központot, és Diszpécser Szolgálatot, Krízisautót, szociális információs irodát, valamint három nappali melegedőt, és három utcai gondozó szolgálatot működtet. Ezen kívül kiadja a „Fedél Nélkül" című utcalapot, mely hajléktalan művészeknek nyújt megjelenési lehetőséget, terjesztőinek pedig a megélhetését segíti elő. Több társintézménnyel közösen szervezi, lebonyolítja a „Február 3." kutatást és közzéteszi annak eredményeit.

2010. a „Szegénység és a társadalmi kirekesztés elleni küzdelem európai éve" volt. Ennek szellemében végeztük munkánkat, szerveztünk figyelemfelkeltő rendezvényeket, és mi magunk is részt vettünk különböző társadalmi szervezetek által megrendezett programokon.

A 2010-es év az alapítvány életében is fontos dátum, hiszen ebben az évben lettünk 20 évesek, melyet a budapesti hajléktalanellátó intézmények szakembereivel és az alapítványnál az elmúlt 20 évben megfordult munkatársakkal együtt ünnepelhettünk meg.

2010-ben vezetőváltás történt az alapítványnál, Kártyás Irén igazgatót Aknai Zoltán váltotta az igazgatói székben. De Irén munkájára, szakmai hozzáértésére továbbra is számíthatunk, hiszen megmaradt a Diszpécser Szolgálat és a Krízisautó programok vezetőjének. Az igazgatóként eltöltött tizenhat évhez méltó búcsúajándék volt a Fővárosi Önkormányzat Budapestért díja. „ A Fővárosi Közgyűlés állandó bizottságai elnökeiből és a főpolgármesterből álló Kuratórium, Budapestért díjat adományozott: Kártyás Irén a Menhely Alapítvány és Krízisautó egységének vezetője részére a hajléktalanokat segítő szociális munkájáért, annak magas színvonalú módszertani támogatásáért." A kitüntetés azért is bír különös jelentőséggel, mert a díjat az előző Fővárosi Közgyűlés javaslata alapján a jelenlegi fővárosi vezetés adományozta, mindezzel igazolva azt, hogy fontosnak tartják a területen végzett munkát.

2010-ben is szembesülnünk kellett az egyre nehezebb működési feltételeket biztosító gazdasági körülményeknek, melyekhez megpróbálunk folyamatosan rugalmasan alkalmazkodni. 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 részvételükkel valósulhat meg.

Bízunk benne, hogy 2011-ben is tovább folytathatjuk tevékenységeinket, hogy a döntéshozók és a szociális ellátásokért felelős kormányzati, és önkormányzati szervek továbbra is rendelkezésre tudják majd bocsátani azokat a forrásokat, melyek – többek között a Menhely Alapítvány által működtetett szolgáltatásokkal – segítik a rászorulókat.

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

Az utcai szociális munka segítségével a nehezen mozdítható, közterületen, nem lakáscélú helyiségekben éjszakázó, fedél nélkül élő emberek számára próbáljuk elérhetővé tenni a szociális ellátásokat. Az utcai szolgálatok célja a területükön fellelhető hajléktalan emberek felkutatása és gondozása, a felmerülő krízishelyzetek megoldása, a rászorulók intézményes ellátáshoz jutásának segítése, szálláskeresés valamint információadás az igénybe vehető szolgáltatásokról. Munkánk során mindig elsőbbséget élvez a közvetlen életveszély elhárítása. Az utcai munka szükségességét talán éppen az ilyen azonnali megoldást kívánó problémák indokolják leginkább. Utcai szociális munkásaink a Regionális Diszpécser Szolgálat vagy egyéb bejelentések, továbbá az ügyfelek jelzései és a terület bejárása alapján kutatják fel a rászorulókat. Az egyéni és a közösségi szociális munkát alkalmazva próbálják segíteni az utcákon, közterületeken élő embereket. Együttműködünk más, elsősorban az ellátási területünkkel szomszédos területeken dolgozó utcai gondozó szolgálatokkal, az együttműködéseket a téli krízisidőszakra megkötött együttműködési szándéknyilatkozattal is megerősítjük.

Utcai szolgálataink munkájában és a közterületen élők életében a 2010. év vége rendkívülinek is nevezhető, utcai gondozó szolgálataink részt vettek az „Aluljáró helyett emberibb körülmények" program megvalósításában. A program során a főváros tizenkét aluljárójában élő hajléktalan emberek elhelyezését kellett valamilyen módon elősegíteni. Alapítványunk utcai szolgálatai a Blaha Lujza téri és a Nagyvárad téri aluljárókban található fedél nélküliek elhelyezésében működtek közre. A program megvalósítása során szoros együttműködésben dolgoztunk együtt a Diszpécser Szolgálattal, a Fővárosi Közterület-felügyelettel, a Fővárosi Rendőrkapitánysággal illetve a fővárosi hajléktalan ellátórendszer szállást nyújtó intézményeivel.

Szolgálataink hétfőtől péntekig 16-22 óra között végzik a terepmunkát, és a gondozási feladataikat, azaz naponta 6 órában vannak jelen az ellátási területeiken. Krízisidőszakban igyekszünk hetente többször felkeresni ügyfeleinket, ami a veszélyeztetettség függvényében változhat. A legkritikusabb időszakban (pl. rendkívüli hideg, nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás) biztosít-

2010.	utcai gondozó szolgálat			össz.
	Erzsébetváros	Józsefváros	Külső-Ferencváros	
összes ügyfél (fő)	131	178	185	**494**
új ügyfelek (fő)	75	51	76	**202**
egyéni esetkezelés (fő)	28	36	60	**124**
ellátásból kikerültek (fő)	26	39	48	**113**
hajléktalanellátó intézménybe kerültek (fő)	26	28	38	**92**

juk az ügyfelek átlagosan 3 naponta történő felkeresését. A krízisidőszakon kívül hetenként legalább 1 alkalommal keressük fel az utcán élő hajléktalanokat.

November 1. és március 31. között a Menhely Alapítvány speciális utcai gondozó szolgálatot is működtet, mely a Krízisautót segíti a sürgős esetek ellátásában. A speciális utcai gondozó szolgálat a hét minden napján működik és Budapest, valamint Pest megye teljes területén végzi tevékenységét. A hideg téli napokon elsősorban az életmentés a feladata, melyet a Diszpécser Szolgálat koordinálásával végez.

ÖNKÉNTES SEGÍTŐ

- Volt itt még több minden, de felvittem az öreghez, hagy egyen valamit az is.
- Odaadja azt a kaját valakinek, amit itt lakóktól kap?
- Hát persze. Mit csináljak vele, nekem sok, annak meg nincs mit enni. Még a kutyája éhezik, amikor elfogy a pénze. Amikor megkapja a nyugdíjat akkor egy hétig van mindene, akkor nem hív, amikor meg elfogy a pénze, akkor hív, hogy segítsek neki ebben meg abban. Szoktam neki segíteni, mert fél lába van. Nem nagyon tud cipekedni, meg a kutyát is le szoktam hozni.
- Mi van a kutyával, amikor Maga nem hozza le?
- Az erkélyen van, és oda szarik, meg oda pisál. Különben katonatiszt volt, alezredes.
- Ez az ember itt lakik a lakótelepen?
- Igen ott abban a házban a hetedik emeleten egy kétszobás lakásban.
- És nem lakhat ott nála, ha ennyit segít neki?
- Dehogy megyek én oda, inkább itt kint alszok a trafóháznál. Nagyon rossz természete van. Ha részeg kötekedő lesz. Én meg a nyugalmat szeretem. Itt vagyok már hat éve. Néha megnézem a meccset nála. Tudom, hogy nem szereti egyedül nézni a meccset. Én megnézhetném itt a vendéglőben is. Jóban vagyok velük, szoktam nekik segíteni a kukákat kihúzni, meg a hólapátolásban. De ilyenkor felmegyek hozzá inkább.
- Nincs családja az öregnek, aki törődne vele?
- Van neki egy lánya meg egy fia, de azok….

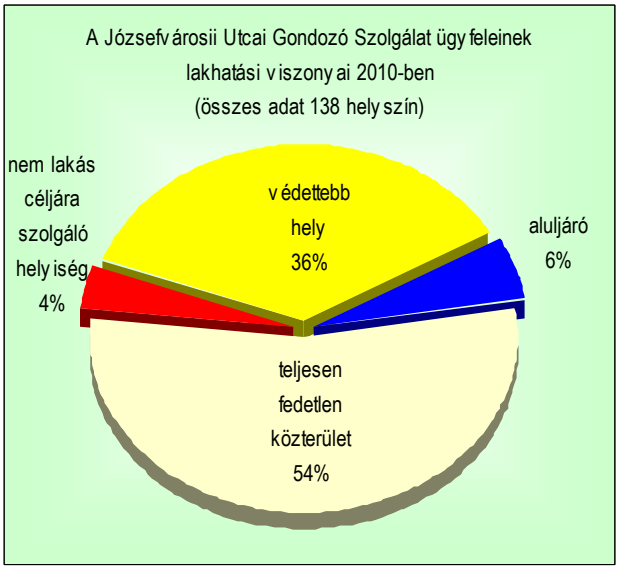
Az Erzsébetvárosi utcai Gondozó Szolgálat működési területe a VII. kerület közigazgatási területe. Területünk tipikus belvárosi terület, jól megközelíthető tömegközlekedéssel, de gyalog is rövid idő alatt bejárható. Területileg is a legkisebb kerületek közé tartozik, lakóházak, irodaházak, szórakozó és a legkülönbözőbb kulturális tevékenységeknek helyet adó intézmények találhatóak itt. A lakosság társadalmi és szociális helyzete a átlagosnak vagy talán annál egy kicsit jobbnak nevezhető, slummos – gettós területek nincsenek, egy-két utcában találhatóak leromlott állapotú ingatlanok és a köztük, bennük élő hátrányos helyzetű emberek. Fontos jellemző még, hogy talán ebben a kerületben található a legkevesebb zöldterület, park.

2010-ben 131 utcán élő emberrel 441 alkalommal kerültünk kapcsolatba, közülük 75 emberrel először találkoztunk ebben az évben. Mivel területünkön kevés olyan hajléktalan ellátó vagy szociális intézmény található, amelyet az utcán élők igénybe vehetnek - ami fokozottan igaz a téli, krízis időszak speciális igényeire – ezért többnyire kerületünkön kívüli intézmények férőhelyeit vagy segítségét vagyunk kénytelenek igénybe venni.

A Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálat a VIII. kerület közigazgatási területén végzi tevékenységét. A kerület város-szociológiai szempontból igen sokféle képet

mutat. Megtalálhatóak itt a belvárosi nagy-polgárság, illetve a középpolgárság számára otthont nyújtó negyedek: a Palota negyed, a Tisztviselő telep. A régi józsefvárosi épületek fölé magasodó „tájidegen" házgyári tíz, sőt tizenöt emeletes lakótömbök, parlagon heverő iparterületek és az elhíresült nagyvárosi slummos szegénynegyed is. Az ezredfordulótól kezdve pedig egyre nagyobb teret hódít magának a megújuló, modern Corvin negyed. A Kerepesi út – Hungária krt. – Kőbányai út – Fiumei út által határolt területen kevésbé találunk lakóépületeket. Itt található a Fiumei úti temető, az Aréna Pláza, a Keleti pályaudvar. A Fiumei úti temető, a Józsefvárosi pályaudvar, a régi Dohánygyár, valamint a Ganz ipartelep is meghatározó kerületrészek. Itt elsősorban használaton kívüli, vagy akár éppen használt ipari ingatlanok, a vasút által elhagyott elhanyagolt épületek nyújthatnak alkalmi szálláshelyet. Nagyobb létszámú hajléktalan csoportok találhatók, illetve alakulnak ki rendszeresen a kerület nagyobb kiterjedésű zöld parkos területein, a II. János Pál pápa téren, a Teleki téren, a Kálvária téren, a Rezső téren, valamint a forgalmasabb csomópontokhoz tartozó aluljárók környékén a Blaha Lujza téren, a Corvin negyed metrómegállónál (korábban Ferenc krt.), illetve a Kálvin téren. 2010-ben 178 utcán élő emberrel kerültünk kapcsolatba, közülük 51 emberrel találkoztunk először.

A Külső-Ferencvárosi utcai Gondozó Szolgálat működési területe a IX. kerület Vágóhíd u. – Üllői út – Határ út – Soroksári út által határolt területe valamint a Népliget, Ecseri úti, Pöttyös utcai metró aluljáró. A Külső Ferencvárosban egyaránt megtalálható az ipari és a lakóterület. A területen van Pilis Parkerdő Zrt. kezelésében lévő belterületi erdő, a Soroksári út – Gubacsi út – Külső Mester utca menti terület mezőgazdasági feldolgozó-ipari, nehéz- és hadiipari terület. A Külső Mester utca túlsó oldalán terül el az ország legnagyobb rendező pályaudvara. A Gyáli út mentén, lényegesen újabb – ennek megfelelően korszerűbb – kevésbé beépített iparterület terület található. A József Attila fakótelep a főváros egyik legrégebbi lakótelepe. A területen van az ország legrégibb és leghíresebb szegény telepe, a Dzsumbuj. A metrómegállók és közlekedési csomópontok a közterületen élő emberek nagy csoportjának a tartózkodási helyei. A Határ úti erdőben hajléktalan kolóniák is találhatóak. 2010-ben 185 utcán élő emberrel kerültünk kapcsolatba, közülük 76 emberrel találkoztunk először.

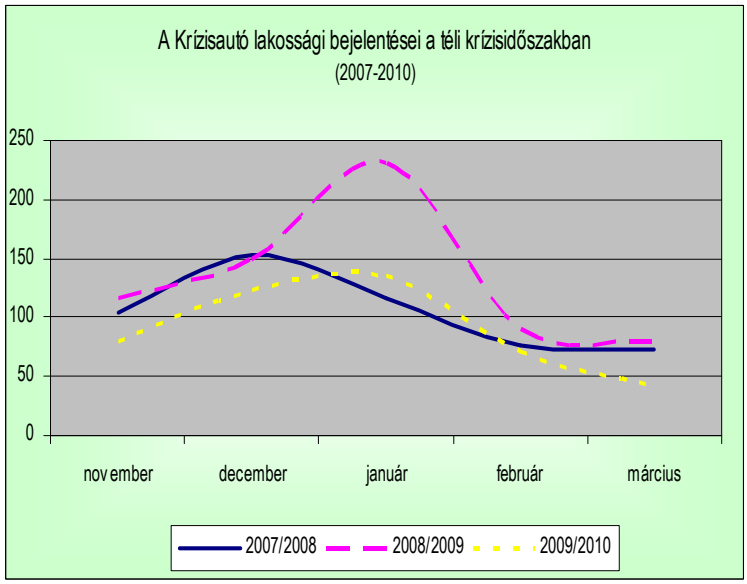


KRÍZISAUTÓ

A Krízisautó működésének célja, 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, a Fővárosi Közterület-felügyelettel, a Polgárőrséggel és az Országos Mentőszolgálattal. A bejelentéseket a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatának 24 órában működő 338-4186-os telefonszámán várjuk.

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 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.



Annak érdekében, hogy a Krízisautót napi 24 órában üzemeltetni tudjuk, 2009/2010 telén együttműködtünk a Baptista Szeretetszolgálattal, akik heti 50 órában, valamint a Máltai Szeretetszolgálattal, akik heti 14 órában vállalták a szolgáltatás biztosítását. A fennmaradó heti 104 órában a Menhely Alapítvány Krízisautója működött.

2009. november 1. és 2010. március 31. között 152 napon 173 ügyeletet adtunk. 452 alkalommal mentünk ki a főváros közterületeire lakossági, szociális vagy egyéb intézményektől érkező bejelentések alapján, 1.039 esetben látogattunk korábban megtalált, általunk gondozott embereket. 184 rászorulót szállítottunk orvosi rendelőkbe, éjjeli menedékhelyekre, vagy a lábadozó férőhelyekre.

377 helyszínen fordultunk meg, 226 helyen (60 %) csak egy alkalommal jártunk, de 48 olyan helyszínünk is volt (13 %), ahol legalább tízszer megfordultunk. A leggyakrabban a XIV. kerületben járt szolgálatunk (452 alkalom), a legkevesebbszer a XXII. kerületben (2 alkalom). Pest megye területén 4 helyszínt 5 alkalommal kerestünk fel.

2009/2010 telén a Krízisautó 317 férfit és 127 nőt látott el tevékenysége során. 398 ember életkorát ismerjük, átlagéletkoruk 50 év. A legidősebb ügyfelünk 88 éves, a legfiatalabb 2 éves volt. A 444 emberből 273-mal csak egy alkalommal találkoztunk, és 80 olyan ügyfelünk volt, akivel legalább ötször foglalkoztunk.

A Krízisautó tevékenysége helyszínek szerint
2009. 11. 01. – 2010. 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**	**össz.**
helyszín	7	17	20	9	40	24	17	36	24	31	21	10	22	46	9	9	3	3	5	7	6	2	5	**373**
látogatás száma	8	26	29	11	286	42	21	71	76	172	25	19	30	452	33	84	20	4	17	12	6	2	40	**1486**

A korábbi évekhez hasonlóan 2010 nyarán is működött szolgáltatásunk, összesen 64 ügyeletet adtunk. Áprilistól október végéig 71 lakossági bejelentést kaptunk, 18 rászorulót szállítottunk orvosi vizsgálatra, és jellemzően a lábadozó férőhelyekre, valamint 470 alkalommal látogattunk meg az általunk gondozott embereket. 98 helyszínen 541 alkalommal jártunk. 41 helyen (42 %) egy alkalommal voltunk, de 26 (27 %) olyan helyszínünk is volt, melyet legalább tízszer felkerestünk. A négy hónap alatt 168 különböző emberrel összesen 428 alkalommal találkoztunk, a legfiatalabb ügyfelünk 22, a legidősebb 73 éves volt.

2010/2011 tele nehezebben indult az átlagosnál, november utolsó hetében megjött a tél. A Fővárosi Önkormányzat hatósági intézkedéseinek hatására – melyekhez lényeges kapacitásnövelés nem kapcsolódott – sokan kényszerültek korábbi viszonylag biztonságos helyüket elhagyni. Az

aluljárókban élők többségét ugyan az „Aluljáró helyett emberibb körülmények” program keretében sikerült védettebb körülmények közé juttatni, de egyrészt pluszkapacitások hiányában az ő elhelyezésüket is a meglévő kereteken belül kellett biztosítanunk, másrészt a keményebb hatósági fellépés nem korlátozódott erre a 13 aluljáróra, a többi aluljáróban és a belső kerületek közterületein is folyamatos „zaklatásnak”, ellenőrzésnek voltak kitéve a fedél nélkül élő emberek. Közülük sokan a korábbinál jóval veszélyeztetőbb körülmények közé kényszerültek, és mivel decemberben több alkalommal is előfordult, hogy a szállások megteltek, esélyük sem volt a hajléktalanellátó intézményrendszer szolgáltatásait igénybe venni. Krízisautónk ebben a két hónapban 96 embert szállított el a Központi Régió utcáiról, szerencsére őket minden esetben sikerült elhelyeznünk. 48 ember éjjeli menedékhelyre került, 19 esetben nappali melegedőbe, Fűtött Utcába, vagy túlélési pontra szállítottuk a rászorulót, 29 ügyfelünkre viszont olyan rossz állapotban találtunk, hogy őket lábadozó férőhelyen kellett elhelyeznünk. Emellett volt 13 olyan eset is, amikor a kritikus állapotban lévő fedél nélküli emberhez azonnal mentőt hívtunk. 2010. november 1. és december 31. között 61 napon 69 ügyeletet adott Krízisautónk. Ez idő alatt 277 alkalommal mentünk ki a főváros közterületeire lakossági, szociális vagy egyéb intézményektől érkező bejelentések alapján, 449 esetben látogattunk korábban megtalált, általunk gondozott embereket.

DAGONYA

Egy napsütéses tavaszi napon Krízisautónkkal látogattuk meg régi klienseinket, Endrét és feleségét, Máriát egy kőbányai erdő eldugott szegletében.

Gyanútlanul hajtottunk be az erdőbe, azonban a következő pillanatban világossá vált, nagy baj történt: autónk – igen jelentős súlyánál fogva – tengelyéig süllyedt a sárban. Moccanni sem tudtunk, sem előre, sem hátra.

Hosszasan próbáltunk kikecmeregni a sárból, mindenféle módszerrel kísérleteztünk: ástunk, a kerekek alá raktunk mindenféle tárgyakat, deszkákat, zsákokat, matracokat, de mind hasztalan. Egy arra járó autós is megpróbált kihúzni a saját kocsijával, de nem járt sikerrel.

A „mentésbe” kliensünk, Endre is bekapcsolódott, aki látott minket a bódéjából, s mikor érzékelte, hogy bajba kerültünk, szintén a segítségünkre sietett. Szorgalmasan hordta nekünk a portájáról a különféle építőanyagokat, lapátot, ásót, de sajnos ez sem hozott eredményt.

Végső elkeseredésünkben, mikor láttuk, hogy ez így nem fog menni, kifáradva tárcsáztattuk a diszpécser kollégával a Tűzoltóságot, de sajnos azt a választ kaptuk, hogy amennyiben nem képezünk forgalmi akadályt, vagy nem vagyunk útban senkinek, nem tudnak rajtunk segíteni.

Szomorúan vettük tudomásul a választ, s újabb megoldásokon kezdtünk „ötletelni”, mikor Endre közeledő hangját hallottuk, ahogy mobiltelefonján beszél:

„- Halló, Tűzoltóság? Lenne egy problémám, kérem, segítsenek! Itt van a portám előtt a Menhely Alapítvány Krízisautója, beragadtak a sárba, és nekem nagyon is útban vannak, ezért kérem, húzzák ki őket! Mondom a címet...”

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 és az egy időszakosan működő részlegével (lábadozó) külön-külön és együttesen is megfeleljen a „Mindenkinek legyen otthona!” alapítványi mottónknak. Szolgáltatásaival, nem többre és nem keve-

sebbre vállalkozik, minthogy:

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

– idősek otthona részlegével otthont biztosítson az utcán és éjjeli menedékhelyeken már elesetten mozgó, idős fedélnélkülieknek,

– 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-ig	46 férőhely
	11. 01-jétől 04. 30-ig	52 férőhely
Nappali Melegedő és Csomagmegőrző	hétköznapokon	130 fő/nap
Lábadozó részleg	11. 01-jétől 04. 15-ig	35 férőhely

Éjjeli Menedékhely

ÁTLAG

A statisztikai átlag alapján, hogyan is fest egy az éjjeli menedékhelyen először alvó férfi?

Nagy valószínűséggel vidéken született, túl van egy rossz házasságon, szakmunkásképzőben szerzett szakmája van, 2010-ben került utcára. A rokoni kapcsolatai végletesen megromlottak. (Ez egyben a hajléktalanná válásának fő oka.) Egy, vagy két gyermeke van, saját egészségét rendben tudja. Elmondása szerint „semmiből", vagy éppen segélyből él. Így szerzett havi jövedelme 22.600 Ft.

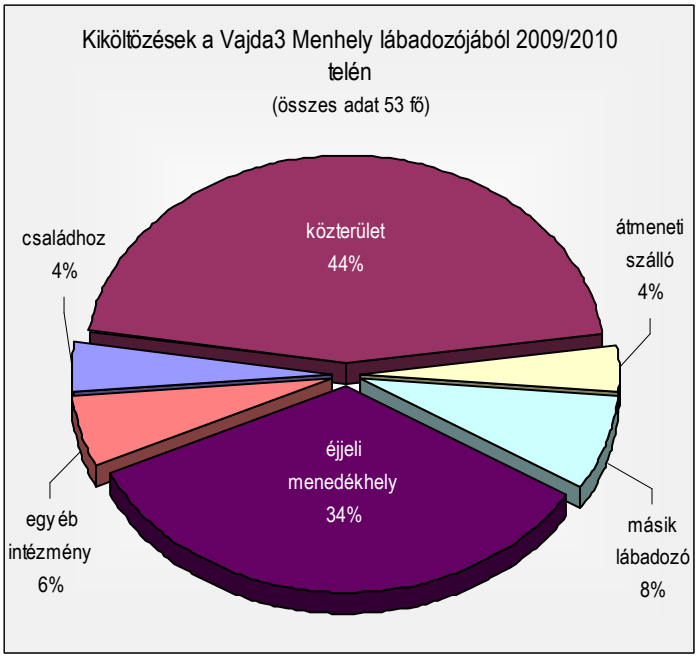
A Vajda 3 Menhely Éjjeli Menedékhelye nyáron 46, télen 52 férőhelyen várja az éjszakára szállást kereső otthontalan férfiakat. A szálló este 6 órától reggel 8 óráig tart nyitva. A pihenési lehetőség mellett egyszerű vacsorát; főzési, ételmelegítési, tisztálkodási, mosási, lehetőséget, indokolt esetben egészségügyi ellátást; alapgyógyszereket valamint szociális információkat és szociális tanácsadást biztosítunk a nálunk éjszakázóknak.

Éjszakai szállónkon 2010-ben 256 különböző személy összesen 17.876 éjszakát töltött. Átlagéletkoruk 54,8 év volt.

Lábadozó, krízis részleg

Lábadozó részlegünkben a különböző utcai gondozó szolgálatok által talált fedél nélküliek számára biztosítunk szállást a téli hónapokban. A hozzánk kerülő rossz állapotú férfiak egész nap bent

tartózkodhatnak a menhelyen, számukra napi háromszori étkezést, állapotuk felmérését követően egészségügyi ellátást, gyógyszereket, kötszereket biztosítunk, illetve szociális munkásaink segítenek irataik pótlásában, jogosultságaik érvényesítésében, munkahely és szálláskeresésben, amennyiben lehetséges, családi kapcsolataik rendezésében. Az általunk végzett szociális munka legfőbb célja, hogy ügyfeleink ne kerüljenek vissza az utcára. Az előző évekhez hasonlóan 2010-ben is az Összefogás Közalapítvány pályázati támogatásával működtettük részlegünket.



2009. november 1-jén kezdtük meg 35 férőhelyes lábadozónk működtetését. 2010. április 15-ig 52, majd 2010. novemberétől, az év végéig 27 különböző férfit fogadtunk be. A 79 beszállított emberből 24-et egy, vagy több, korábbi lábadozási időszakból ismertünk már. A rászorulók átlagosan 3-4 hetet töltenek a krízisrészlegen, 2010-ben összesen 3.166 éjszakát töltöttek nálunk.

Hajléktalanok Otthona

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.

Lakóink számára a következő szolgáltatásokat nyújtjuk: elhelyezés 3-5 ágyas szobákban; rendszeres orvosi ellátás; gyógyszerbeállítás, gyógyszerellátás; mindennapos ápolónői felügyelet; fodrászat, pedikűr, manikűr; gyógytornász; napi háromszori étkezés, ruházat; tévénézési, rádióhallgatási lehetőség, könyvtár, rendezvények, szabadidős programok, kirándulások.

Lakóink a lakhatásért és a teljes ellátásért (a személyes gondoskodás minden elemét beszámítva) intézményi térítési díjat fizetnek. Ez a havi rendszeres jövedelem 70%-a, de jelenleg, legfeljebb havi 35.000 Ft. A legkisebb jövedelmű lakónk tavaly 20.520 Ft térítési díjat fizetett.

Az intézményünkben élők átlagéletkora jelenleg 65 év. Tavaly a 24 férőhelyen 25 különböző személynek tudtunk otthont biztosítani. Az egyetlen változtatást régi lakónk, S. István bácsi halálesete indokolta.

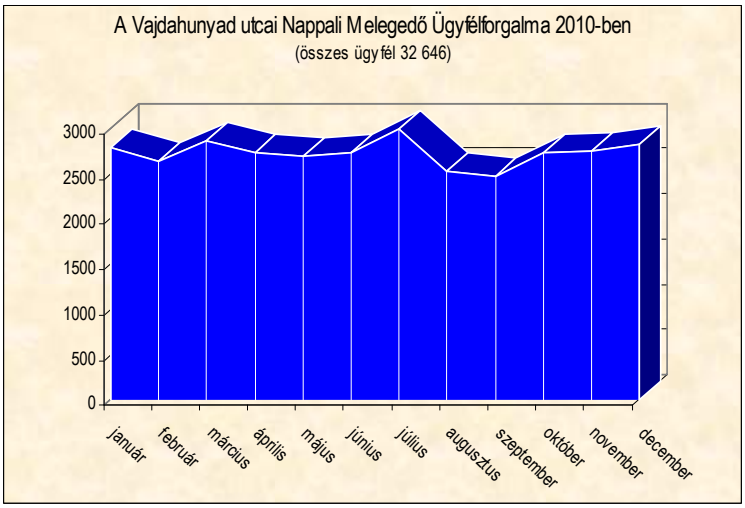
Nappali Melegedő és Csomagmegőrző

100 férőhelyes nappali melegedőnkben fürdési, mosási, tisztálkodási lehetőséget biztosítunk otthontalan emberek számára, illetve 827 zárható szekrénnyel intézményünkben működik a főváros legnagyobb kapacitású csomagmegőrzője. Intézményünk minden hétköznap nyitva van, reggel 8,00 órától 11,00 óráig a csomagmegőrző fogadja vendégeit, míg a nappali melegedő 09,00 óra és 12,00 óra között tart nyitva. 12 órakor 2 órás technikai szünetre bezárjuk az intézményt, majd14 órától 17 óráig ismét várjuk vendégeinket. A nyitva tartási idővel igyekszünk alkalmazkodni az otthontalan emberek igényeihez.

2010-ben összesen 32.562 alkalommal kerestek fel minket, és legtöbbször, 28.786 alkalommal a csomagmegőrzési lehetőséget vették igénybe a hozzánk fordulók. 2008. január 7-i nyitásunk óta 1077 személy nyitott nálunk szekrényt, 2010-ben 55 új ember jutott szekrényhez. A közvetlenül a nappali melegedőhöz kapcsolódó szolgáltatásokat egyre gyakrabban használják vendégeink, annak ellenére, hogy, intézményünk közelében számos más nappali melegedő is működik. Ezek közül a legfontosabbak a tisztálkodás (zuhanyzás és borotválkozás), ételmelegítés, és az információ közvetítés. 2010-ben 18.955 esetben nyújtottunk ezekben segítséget.

KÜRT UTCAI 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 az otthontalan emberek széles rétege – a közterületen élőktől a szívességi lakáshasználókig, albérletekben élőkig – veszi igénybe, és ezeknek a tömeges igényeknek igyekszünk megfelelni szolgáltatásainkkal.



Intézményünk 2010-ben hétfőn, szerdán és pénteken 8-15 óráig, kedden és csütörtökön 8-16 óráig volt nyitva. Melegedőnket 2010-ben összesen 70.331 alkalommal keresték fel a rászorulók. Szolgáltatásainkat 11.969 ember vet-

te igénybe, ebből új ügyfél 4.594 volt. Átlagos napi ügyfélszámunk 280 fő, a legtöbben 2010. január 4-én kerestek fel minket, ekkor 438 ember járt nálunk.

2010-ben, a „normál" működésünkön felül, a rendkívüli hidegre való tekintettel Január 10-től 14-ig és február 20-tól 22-ig éjszakánként is nyitva tartottunk. Este nyolc órától reggel hat óráig két szociális munkás és önkéntesek felügyelete mellett 45-70 rászoruló összesen 361 éjszakát töltött intézményünk biztonságos melegében.

Ügyfélszolgálati Irodánkon az alapvető információk közvetítésével, iratok pótlásával, beszerzésével és egyéb szolgáltatásokkal igyekszünk hozzájárulni az otthontalan emberek jövedelmi, szociális és egészségügyi helyzetének javításához. Számítógépes nyilvántartásunkban összesen 18.203 „aktív" (vagyis az elmúlt öt évben minket legalább egyszer felkereső) ügyfél szerepel. 2010-ben 6.142 ügyfél járt nálunk, összesen 21.109 alkalommal. Ügyfeleink körülbelül harmada (2.173 fő) először keresett fel minket.

Ügyfélszolgálatunkon továbbra is vállaljuk az otthontalan emberek postaküldeményeinek feladását, fogadását. Ez azért is fontos, mivel nálunk az aktuális lakó- vagy tartózkodási helyüktől függetlenül vehetik át postájukat. 2010-ben 2.025 levelet adtunk fel, és 9.500 hivatalos vagy magánlevél érkezett postacímünkre.

Az Összefogás Közalapítvány pályázati támogatásával 2010-ben is hozzá tudtunk járulni a rászorulók orvosi szakrendelésen felírt gyógyszereinek, gyógyászati segédeszközeinek, szemüvegeinek kiváltásához. 2010-ben 1.962 alkalommal recept, 29 alkalommal gyógyászati segédeszköz, 206 esetben pedig szemüveg kiváltásában segítettünk.

Intézményünk csomagmegőrzőjében – mely folyamatosan telt házzal működik - összesen 306 ember csomagját tároljuk. A megőrzés ideje egyénileg változó, a három hónap körüli időtartam a jellemző. 2010-ben csomagmegőrzőnket összesen 4.039 alkalommal keresték fel ügyfeleink.

Látogatóink három számítógépet és internetet használhatnak intézményünkben, amelyek segítségével általában böngésznek, leveleznek. 2010-ben összesen 2.086 felhasználónk volt.

Az „Öt Órai Tea" programunkban a Nappali Melegedő nyitva tartási idején kívül, minden munkanapon 17 órától 18 óráig 4-8 önkéntes munkatárs segítségével egyszerű vacsorát biztosítunk a rászorulók számára.

CÉLTUDATOSSÁG

János rendszeres látogatója volt intézményünknek. Mint kiderült semmilyen irattal, személyes okmánnyal sem rendelkezett. Szerettük volna számára megkérni az okmányokat, ehhez kértük, hogy töltsön ki, illetve írjon alá bizonyos papírokat. Ezt minden esetben azzal hárította el, hogy analfabéta. Nagy nehezen elértük, hogy az egyik okmánykikérő nyomtatványra írjon rá három darab ikszet.

Mindezzel párhuzamosan azt vettük észre, hogy János reggelenként elolvassa a napi bulvár folyóiratokat.

Megkérdeztük a fenti kettősségről. Röviden csak így válaszolt:

- Azért hazudtam, hogy elhiggyék!

Általában egy szelet zsíros és egy szelet felvágottas kenyeret tudunk adni, amit alkalmanként egyéb élelmiszer adományokkal teszünk változatosabbá. 2010-ben összesen 24.256 alkalommal „vacsoráztak” nálunk hajléktalan emberek, ami 95 fős napi átlagot jelent.

Melegedőnkben vendégeink tisztálkodási és mosási lehetőséget is igénybe vehetnek; ehhez szappant, sampont, törölközőt, borotvát, hajszárítót, és mosóport is biztosítunk. A ruházatot ipari automata mosó- és szárítógépekkel, illetve az ügyfelek által kezelhető forgótárcsás mosógéppel és centrifugával lehet tisztítani. 2010-ben 5.435 ember tisztálkodott és mosott nálunk.

A Kürt utcai Ügyfélszolgálati Iroda tevékenysége 2010-ben													
ügyintézés	**jan.**	**febr.**	**márc.**	**ápr.**	**máj.**	**jún.**	**júl.**	**aug.**	**szept.**	**okt.**	**nov.**	**dec.**	**össz.**
információ közvetítés, tanácsadás	584	462	641	503	487	461	429	283	541	507	539	500	**5937**
adókártya beszerzés	285	225	216	176	231	224	194	164	220	218	185	135	**2473**
lakcímbejelentés	47	47	38	9	20	18	8	12	21	37	29	26	**312**
iskolai bizonyítvány pótlás	13	14	8	9	11	19	6	6	9	15	24	10	**144**
csomagmegőrző jegykiadás	1	0	5	2	1	1	0	3	3	4	1	3	**24**
fénykép készítéshez jegykiadás	22	16	22	17	14	11	13	12	15	17	14	15	**188**
gyógyászati segédeszköz kiváltása	1	2	0	1	0	0	2	1	1	1	0	0	**9**
szemüveg elkészítésének támogatása	16	29	18	22	20	9	22	7	17	16	14	16	**206**
anyakönyvi kivonatok beszerzése	137	126	132	120	142	168	181	97	153	133	98	56	**1543**
személyi igazolvány beszerzése	221	158	182	161	213	236	228	156	205	191	193	139	**2283**
lakcímkártya beszerzése	245	188	201	152	220	236	222	143	228	217	208	147	**2407**
hajléktalan igazolvány kiállítása	777	750	750	670	663	738	748	476	673	684	626	526	**8081**
TAJ szám beszerzése, pótlása	240	198	213	170	214	209	193	151	219	216	191	139	**2353**
recept kiváltásának támogatása	178	176	201	180	164	167	171	94	142	167	157	165	**1962**
közgyógyellátási ig. beszerzése	12	7	12	11	2	14	15	9	10	9	8	7	**116**
egészségbiztosítás beszerzése	64	49	56	51	41	47	38	19	37	39	49	35	**525**
társszervezetekhez irányítás	44	26	25	15	21	21	34	7	48	36	39	35	**351**
ruhajegy kiadása	35	39	36	48	33	31	32	9	37	46	39	28	**413**
segélyjavaslat kiállítása	30	31	20	21	26	17	26	10	27	22	20	24	**274**
postacím biztosítása	596	628	842	623	604	592	485	630	615	563	564	407	**7149**
összesen	**3548**	**3171**	**3618**	**2961**	**3127**	**3219**	**3047**	**2289**	**3221**	**3138**	**2998**	**2413**	**36750**

Amennyiben szükséges, ügyfeleink számára igazolványképeket tudunk készíteni. Ezek általában szállóbelépőkhöz, bérletekhez vagy más igazolványok elkészítéséhez kellenek. 2010-ben 730 embernek készítettünk fényképet.

A lakossági felajánlásokból és adományokból származó ruhaadományokat kiosztjuk a rászorulók számára, illetve krízishelyzetekben azonnal igyekszünk segíteni meleg ruha, cipő pótlásában. 2010-ben 846 embernek tudtunk biztosítani valamilyen ruházatot.

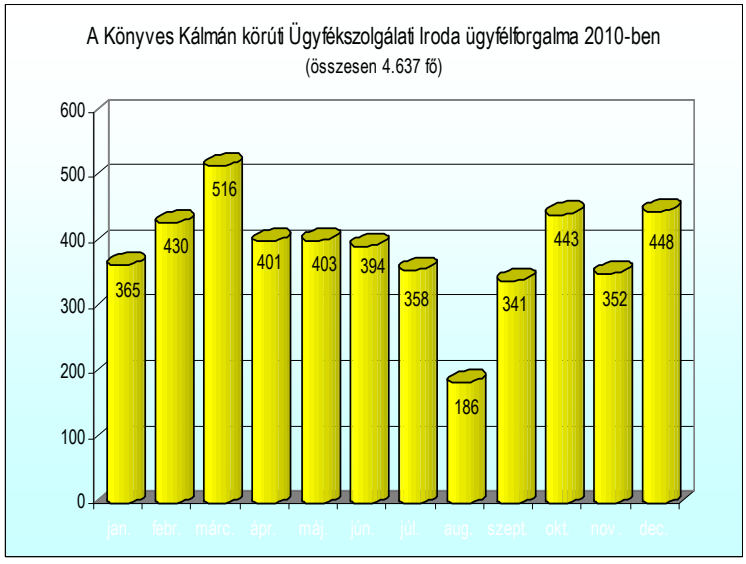
Nappali Melegedőnkben filmklubot működtetünk otthontalan emberek számára. A célunk az, hogy látogatóink a legkülönbözőbb témájú filmekkel ismerkedjenek meg, illetve a filmekhez kapcsolódva kötetlen beszélgetések alkalmával próbálják akár saját élményeiket, problémáikat is megbeszélni. 2010-ben a 48 filmvetítésen 1.271 látogatónk volt.

Másik klubunk, a „Nyitott Ház" célja, hogy heti rendszerességgel igénybe vehető szórakozási alternatívákat nyújtson azoknak, akik keddenként 12-16 óráig kártyázni, sakkozni, könyvet olvasni, zenét hallgatni vagy csak egyszerűen pihenni szeretnének. A klub keretében a felmerülő igényekre reagálva, pár alkalommal alapvető számítástechnikai tájékoztatókat szerveztünk, amelyek során az érdeklődő ügyfeleink ismereteket szerezhettek az internet használatáról. A „Nyitott Házban" 2010-ben 50 alkalommal 1.670 vendéget fogadtunk.

„KÖNYVES" ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

A „KÖNYVES" Ügyfélszolgálati Iroda célja, hogy segítséget nyújtson nyugellátások, munkanélküli ellátások, anyasági ellátások, önkormányzati ellátások, fogyatékossági támogatás ügyintézésében, valamint az egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jogosultságok megszerzésében. Nemcsak a kérelmekkel (azok kitöltésével, a szükséges igazolások beszerzésével), és az esetleges fellebbezésekkel foglalkozunk, hanem értesítési címet is biztosítunk az azzal nem rendelkező ügyfeleinknek.

Csütörtök kivételével valamennyi hétköznapon nyitva vagyunk, hétfőtől szerdáig 8,30-15 óráig, pénteken 8,30-14 óráig várjuk ügyfeleinket. A különböző ügyintézéseknél megpróbálunk minden segítséget megadni. Ez nemcsak előzetes jogosultságdiagnosztikát jelent, hanem konkrét, részletes információnyújtást, a szükséges nyomtatványok beszerzését, a kitöltésben való közreműködést, postakezelést, az ügyintézőkkel való kapcsolattartást, s amennyiben szükséges, a fellebbezésben való segítségnyújtást is. Profilunk egyedülálló, e komplex ügyintézési szolgáltatást kizárólag a „Könyves" Ügyfélszolgálati Iroda nyújtja Budapesten.



Természetesen a „Könyves" Ügyfélszolgálati Irodában is

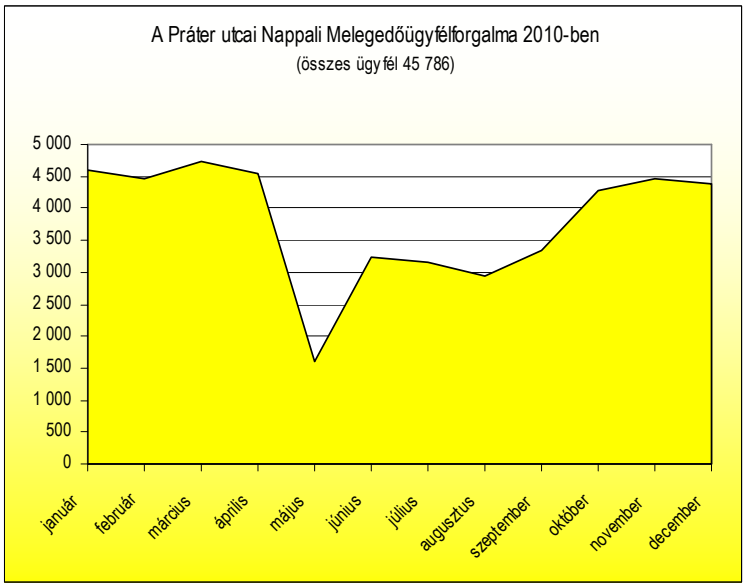
rendelkezésre állunk a rövidebb, gyorsan elintézhető ügyekben. Információt nyújtunk a fővárosi hajléktalanellátó intézményekről, segítünk az alapiratok pótlásában, ügyfeleinknek díjmentesen megkérjük az erkölcsi bizonyítványt, az elveszett bizonyítványt vagy zárójelentést. Rendőrségi, ügyészségi vagy bírósági idézések esetén hozzájárulunk az utazási költségekhez.

2010-ben összesen 4.637 alkalommal vették igénybe ügyfeleink a „Könyves" Ügyfélszolgálati Iroda a szolgáltatásait.

Tavasztól irodánkban működik Mozdonyfordító munkacsoport, melynek célja hajléktalan emberek mentálhigiénés támogatása. A fedél nélkül élők lelkileg legalább olyan „rossz bőrben" vannak, mint fizikailag, sőt olykor sokkal rosszabban. Programunk elsősorban egyéni konzultációra, mentálhigiénés segítő beszélgetésre kínál lehetőséget, amelyek során a fókusz egy-egy konkrét problémán van. Mivel a mély és tartós változáshoz kisebb sikeres változásokon keresztül vezet az út, minden ügyfélszerződés egy ilyen, kezdetben talán szerényebbnek tűnő, de eséllyel elérhető célra irányul. Ugyanakkor maga a megoldás folyamata is cél: egy újfajta működés, mentális munka megtanulása, megszokása, használhatónak, legálisnak elfogadása. E mintasiker, a problémához nyúlás új módszere az a „másik vágány" amire a „mozdony" átfordítható. Az eddigi működés során a munkacsoport összesen tizenkét klienssel dolgozott.

PRÁTER UTCAI NAPPALI MELEGEDŐ

Práter utcai Nappali Melegedőnk célja, hogy a magas színvonalú és széleskörű alapszolgáltatásokon túl olyan programokat és lehetőségeket kínáljunk ügyfeleinknek, melyek elősegítik reintegrációjukat, közelebb vihetik őket a hajléktalanságuk megszüntetéséhez. Ennek érdekében folyamatosan fejlesztjük tárgyi környezetünket és bővítjük szakmai tevékenységeink körét.



A melegedő egyik funkciója, hogy enyhítse a hajléktalan létből fakadó nehézségeket, elviselhetőbbé és élhetőbbé tegye a hajléktalan emberek életét. Ezt alapszolgáltatásainkkal – „szükségleti" ill. „adminisztratív" szolgáltatások – próbáljuk megvalósítani.

„Szükségleti” szolgáltatásaink a lakhatási lehetőséggel nem rendelkező rászorulók azon igényeit szolgálják ki, amelyet a társadalom nagyobb részét képező polgárok az otthonukban tudnak kielégíteni. Melegedőnkben lehet tisztálkodni, zuhanyozni, borotválkozni, mosni, étkezni, pihenni, olvasni, szabadidős tevékenységeket folytatni. "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. 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 megvalósítani. Mindezek mellett fontos feladatunknak tartjuk, hogy a hajléktalanság veszélyében élőket, illetve azokat, akik nemrég kerültek ebbe a helyzetbe, olyan segítséghez juttassuk, mellyel megállítható helyzetük további romlása.

SZÁLLÓVÁLASZTÁS

Feri nevű ügyfelünk lépett az asztalunk elé és kért tőlem segítséget. Megmondom, őszintén érdeklődve figyeltem a kérést, mert ezek enyhén fogalmazva is elég furcsák szoktak lenni. Egyszer a múltban például azzal állt elém, hogy a következő hónapban Mexikóba költözne, és legyek szíves tájékoztassam az ottani GDP helyzetről, majd ha ez megvan, a lakosság létszámáról. Mostani kérése sem volt különb:

- Elnézést meg tudná mondani, hogy milyen szálló van Budaörsön?

- Ferenc, miért? Szeretne odaköltözni?

- Hát tudja, nekem ott van az életbiztosítóm, miért legyek távol tőle? Szerződött partnerem.

2010-ben 45.768 alkalommal keresték fel az otthontalan emberek melegedőnket**.** 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. 2010-ben összesen 41.878 esetben vették igénybe a melegedő étkezést biztosító szolgáltatásait. A tisztálkodáshoz szappant, sampont, törülközőt, és szükség szerint fürdőköpenyt, a borotválkozáshoz borotvahabot és pengét biztosítunk. 2010-ben 5.155 alkalommal tisztálkodtak nálunk.. Ezeken kívül lehetőség van hajszárításra és hajvágásra is. 2010-ben összesen 1.518 alkalommal használták mosó és szárítógépeinket. Lehetőség van a ruhák vasalására is, melyet általában az álláskeresők, illetve valamely "rendkívüli" eseményre (tárgyalás, temetés, stb.) igyekvők használnak.

A hozzánk fordulók 2010-ben 4.178 alkalommal vették igénybe valamelyik adminisztratív szolgáltatásunkat. 1.575 hajléktalan igazolványt állítottunk ki, illetve érvényesítettünk. Összesen 325 alkalommal segítettünk ügyfeleink anyakönyvi kivonatának beszerzésében. Személyi igazolvány pótlásához 631, lakcímkártyákhoz 689, adókártyákhoz 460 alkalommal nyújtottunk segítséget.

Melegedőnk egyik speciális szolgáltatása az Álláskereső Iroda működtetése, melynek elsődleges célja, hogy biztosítsa ügyfeleink számára az infrastruktúrát az álláskereséshez; valamint, hogy alkalmi és állandó munkalehetőségeket kutasson fel számukra. Az Álláskereső Iroda 2010-ben hétköznapokon reggel 8-9 óráig fogadta ügyfeleit. Tanácsadóink segítenek önélet-

rajz írásában, álláskeresési technikák elsajátításában, a megfelelő kommunikáció kialakításában, valamint biztosítják az álláskereséssel kapcsolatos információkat. Ügyfeleink önállóan használhatják a telefont, a számítógépet, az internetet, 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. 2010-ben az iroda szolgáltatásait 125 ember 572 alkalommal vette igénybe.

Lakhatási támogatás programunk pályázati támogatásokból működik. A projektben olyan fedél nélkül élő embereknek segítünk, akik ténylegesen hosszú távon akarnak munkát vállalni, és esélyt adnak saját maguknak állapotuk megváltoztatására. A programban résztvevők számára albérleti támogatást nyújtunk. A támogatást azok a kliensek vehetik igénybe, akik már gondozási kapcsolatban állnak valamelyik munkatársunkkal, és vállalják az együttműködést. Albérleti támogatást 2010-ben 26 személy, illetve családdal kapott; az együttköltözőket is számba véve összesen 37 ember jutott önálló lakhatáshoz segítségünkkel.

Nappali Melegedőnk négy kiléptető lakást is üzemeltet, ebből egy a Menhely Alapítvány tulajdona, a másik hármat a Józsefvárosi Önkormányzattal kötött megállapodás alapján működtetjük. Ezekben olyan hajléktalan családokat helyezünk el, akik segítségünkkel már képesek az önálló életvitelre, de saját erejükből a még nem tudnak gondoskodni lakhatásukról. 2010-ben az önkormányzati lakásainkban nem történt bérlőcsere, a régi bérlők a továbbköltözés esélytelensége miatt tovább lakhattak bennük. A saját tulajdonú lakásba ősszel költözött be egy új család, egy házaspár a kislányukkal. Velük rövidtávra kötöttünk szerződést, terveik szerint tavasszal tovább költöznek.

2010-ben intézményünk részt vett a Magdolna Negyed Program II. ütemének megvalósításában. A program két részből ált, egyrészt a nappali órákban utcai gondozó munkát végeztünk a Magdolna Negyed területén, figyelemmel kísértük az életvitel-szerűen közterületen élők helyzetét és állapotát, kapcsolatot tartunk velük, ellátást biztosítottunk vagy kezdeményeztünk a számukra, másrészt hetente két alkalommal, napi szerződtetéssel foglalkoztattunk munkára jelentkező hajléktalan embereket a negyed közterületeinek takarítására, rendben tartására.

Minden nap minden munkahely betöltésre került, a 2010. július és október között zajló program alatt 22 személyt tudtunk foglalkoztatni. Az együttműködő társaságok, a Józsefváros Közbiztonságágáért és Köztisztaságáért Kft., valamint a RÉV8 Zrt. Megelégedéssel vették át az elvégzett munkát. A közreműködő alkalmi munkásaink számára pedig komoly elmozdulást jelentett a program, hiszen rendszeres munkát végezhettek, és jövedelmükből a lakhatásuk színvonalán is tudtak változtatni.

HYPOTHALAMUS

Hajléktalan ügyfél érdeklődik a délutáni ételosztáskor:

- Augusztus 20-án is nyitva lesznek?

- Sajnos, nem, ünnepnapokon nyáron nincs nyitva az intézmény.

- Csak azért kérdezem, mert akkor majd én sem leszek éhes...

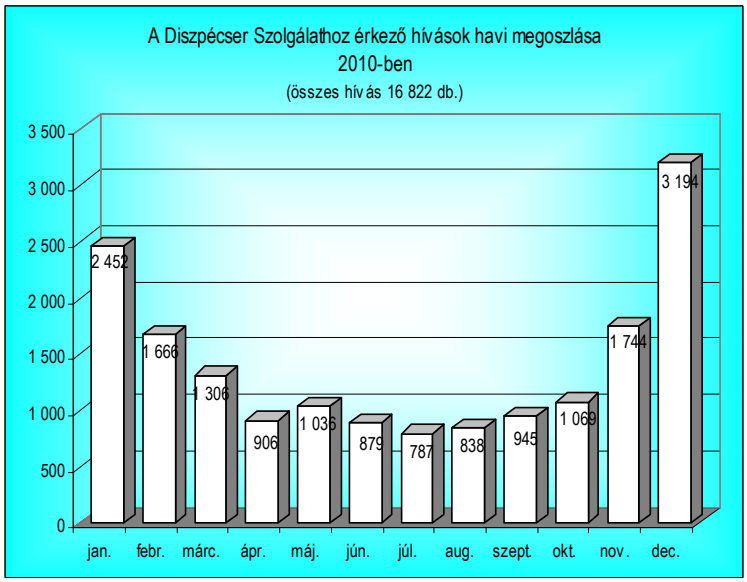
KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI REGIONÁLIS DISZPÉCSER SZOLGÁLAT

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. Jelenleg több mint 750 intézmény adatait tüntetjük fel kiadványainkban.

2003 novemberétől az ország minden régiójában működik diszpécser szolgálat, azóta a Közép-magyarországi Régió ellátása mellett koordináljuk az egész hálózat működését is.

Napi 24 órában várjuk 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.



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.

A Diszpécser Szolgálathoz érkező hívások telefonálók és típusok szerinti megoszlása 2010-ben							
típus	ügyfél	szociális munkás	magánszemély	rendőrség	egészségügyi intézmény	egyéb intézmény	össz.
utcai bejelentés	29	179	2 343	217	164	122	**3 054**
konkrét személy elhelyezése	114	119	85	15	153	27	**513**
az adatbázisainkban szereplő konkrét információk közvetítése	383	1 914	924	119	183	225	**3 748**
az ellátórendszerre vonatkozó általános információk közvetítése	11	198	97	9	6	19	**340**
a Diszpécser Szolgálat programjaihoz kapcsolódó információk közvetítése	55	6 803	204	25	51	114	**7 252**
"Keresik" szolgáltatással kapcsolatos hívás	67	78	248	50	16	231	**690**
adomány közvetítés	0	23	316	2	0	24	**365**
egyéb hívás munkaügyben	1	347	408	4	22	35	**817**
magán jellegű hívások	0	9	34	0	0	0	**43**
összesen	**660**	**9 670**	**4 659**	**441**	**595**	**797**	**16 822**

A hajléktalanellátó intézmények működésére vonatkozó adatokat különböző kiadványokban gyűjtjük, rendszerezzük és hozzuk nyilvánosságra. Kiadványaink „A fővárosi hajléktalanellátó intézmények”, a „Pest megyei hajléktalanellátó intézmények” , az „Anyaotthonok, családos szállók” című füzetek. Tavaly fővárosi kiadványunkat havonta, másik két füzetünket negyedévente aktualizáltuk és juttattuk el összesen 300 intézményhez. A „Hajléktalanellátó Intézmények Magyarországon” című füzetet 2010 nyarán a Közép-dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat szerkesztette, mi a budapesti és Pest megyei adatok közlésével működtünk közre.

A „Kulcs-tartó” programot 2010. április 19-jétől működtetjük. Korábban sok olyan telefonhívás érkezett hozzánk, melyben lakásvesztéssel fenyegetett emberek kértek segítséget. Sajnos hívóink többsége későn, a hajléktalanná válását közvetlenül megelőzően fordult hozzánk, miközben sok esetben kiderült, hogy ha korábban kérnek és kapnak segítséget, az esetek döntő többségében meg lehetett volna akadályozni a lakásvesztést. Ezért hoztuk létre „Kulcs-tartó” programot melynek keretében heti 6 órában (hétfőn és pénteken 18-21 óráig) egy elkülönített telefonvonalon, a 267-0001-es számon

fogadjuk ezeket a hívásokat. 2010. április 19-étől december 31-éig 198 hívás érkezett hozzánk, ezekben több mint 725 millió forint tartozásról számoltak be a telefonálók. Bár a programmal kapcsolatos minden reklámban hangsúlyoztuk az időben kért segítség fontosságát, sajnos még mindig az a jellemző, hogy csak akkor fordulnak hozzánk, amikor már nem, vagy csak nagyon keveset lehet segíteni.

„Keresik” szolgáltatásunkkal üzenetet közvetítünk a hajléktalan emberek felé, amelyben közöljük, hogy ki és milyen ügyben keresi őket. A szolgáltatás a regionális diszpécser szolgálatok segítségével országos szinten működik. Ezzel a szolgáltatással kapcsolatban 2010-ben 690 hívás érkezett ügyeleteseinkhez.

A bonos rendszer, mely egy munkásszálló térítési díj támogatási rendszer, a fővárosi éjjeli menedékhelyek és telefonszolgálatunk együttműködésében valósul meg. Munkásszállókkal szerződve férőhelyeket biztosítunk hajléktalan emberek számára, oly módon, hogy a téli hónapokban a szállódíj egy részét az Összefogás Közalapítványtól kapott támogatásból finanszírozzuk. Telefonszolgálatunk a programban a technikai, pénzügyi lebonyolítás mellett koordinációs feladatokat lát el. 2009. december 1-jétől 70, 40 páros és 30 egyéni férőhelyet üzemeltettünk a bonos rendszerben.

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 5.500 olyan ember neve, születési ideje, és az ügyükben megtett korábbi lépések adatai szerepelnek, akikkel közterületen találkoztunk. 2009/2010 telén Diszpécser Szolgálatunk 36 budapesti és 10 Pest megyei utcai gondozó szolgálat, 4 speciális utcai gondozó szolgálat, 3 krízisautó és 5 lábadozó intézmény munkájának koordinálását végezte. 2009. november 1. és 2010. március 31. között összesen 9.214 telefonhívás, ezen belül 1.866, közterületen krízishelyzetbe került hajléktalan emberre vonatkozó bejelentés érkezett a Diszpécser Szolgálathoz. A krízishelyzetek megoldásával kapcsolatban 3.937 alkalommal telefonáltak az utcai gondozó szolgálatok. Ügyfeleink közül 618 rászorulót tudtunk névvel azonosítani, közülük 349 emberrel első alkalommal találkoztunk. Az utcai bejelentések közül 928 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.

EGY TÉLI ÜGYELET, NA ÍGY MEGY A MENET:

Átveszem az üzenetet, kirakom a füzeteket.
Már csörög is a telefon, hűl a kávé az asztalon.
A Nagymező-Király, Fábián a király.
Pörög az este, csörög a beste.
Repkednek a mínuszok, még a végén elúszok.

Kész a tea, indul a KA.
Ha üres a has, fárad az agy.
Bejelentés a hegyen, minden utca kint megyen.
Fáradt a diszpi, lábaskát visz ki.
Ha megeszi a vacsorát, megnyer minden KT-s csatát.

Embert viszünk a lábiba, reméljük nem lesz galiba.
Már tele a bendő, de a Fő még nem fő.
Hol van még hely, jó kis csevej.
A fapadok tele, húzzunk bele!
Talált egy cuki kiskutyát, Szt. Jozafát, láss hát csodát, a diszpi tudja a megoldást!

Öregszik a hideg este, Zoltán az istennek se megy be!
Az utcás hiába motivál, az ügyfél tovább piál.
Felállni már nem tud, mindenki azt mondja: kaput.
Telefon a diszpibe, OMSZ-ot izibe, de hiába hisztizek, csak hámoznak-hímeznek, végül detoxba viszik be.

És télen ez megy naponta, bejelentések halomba.
Aluljárót takarít a KT, erre megiszom a másik kávét.
Szeretné tudni az infót, máris küldöm az infóst.
Kiterülve fexik alant, zaklat a hang, férfi az, alt.
Megint egy kutya, megüt a guta!

Már rég túl a százon, alig-alig lábon.
Ablakból kinéz a Néne, és hív is, hogy menni kéne.
Ott vagyunk izibe, de nincs ott senki se.
Pár BONba menne, ha hely lenne.
Lassan elcsitul a város, tele van a Háros.

Már csak egy autó jár az éjben, megy a hóban-fagyban lassan, szépen.
Osztja a takarót, teát, nincs több bejelentés, nahát!
Hajnalodik, jár már a troli az utcán, beírom az utolsó NOT-ot és aztán,
Ledőlök kábán és nézek bambán.
Hirtelen elnyom az álom, de mi ez a zaj? Rémálom!

Kapualjban fekszik jól kilóg a lába, autó repül és takarót dob rája.
Fél hullán hever a kanapén a diszpi, majd megunja és tányérokat, papírokat visz ki.
Friss kávé illata száll, 8 van, a BAPTI beáll.
Kapuban ember, a nap már felkelt.
Végre itt a váltás, ez maga az áldás!

Ilyen a diszpécser élete, egy nap volt, 2010 tele.

A MENHELY ALAPÍTVÁNY MÓDSZERTANI „OSZTÁLYA” (MAMO)

Alapítványunk módszertani osztálya jogsegélyszolgálatot működtet, üzemelteti a „Tégy az emberért!” Információs és Képzési Központot, szervezi és lebonyolítja a „FEBRUÁR 3” kutatást, valamint feldolgozza annak eredményeit, tanulmányokat készít és szakmai továbbképzéseket, előadásokat szervez.

LÁTOGATÁS A MENHELY ALAPÍTVÁNYNÁL
K. A. 5. oszt. tanuló

Az úgy volt, hogy a Barni azzal csúfolta a Márkot egyik nap, hogy „te büdös csöves”. Azt Ági néni is meghallotta, és még aznap az osztályfőnökin beszéltünk is a hajléktalanokról. Azt mondta, nem minden hajléktalan ember büdös meg koszos. Erre meg sokan bekiabáltak, hogy de akiket a buszon látunk, azok mind olyanok, és még kéregetnek is. Judit néni erre azt mondta, hogy ez így nem fog menni, akkor rendben, elmegyünk és megnézzük tényleg, milyenek is a hajléktalanok.

Fölhívta a Menhely Alapítványt, és megbeszélte, hogy december 16-án odamehetünk. Úgy döntöttünk, hogy megkérdezünk más osztályokat is, és mindenhonnan viszünk valakit, akit érdekel a dolog. Az előző napon minden osztályban, mi is, írtunk egy hosszú kérdéssort, amit meg akartunk kérdezni. Ági néni meg beszélt arról, hogy szerinte mitől lesz valaki hajléktalan, mért nem tud nem-hajléktalan lenni.

Aztán csütörtökön délután el is mentünk a Menhely Alapítványhoz, ahol két néni meg egy bácsi fogadott minket. Körbeültük az asztalokat, és akkor a felnőttek mesélni kezdtek.

Elmondták, hogy mit lehet csinálni, ha valaki elveszti az otthonát. Meg elmesélték azt, hogy hol szoktak aludni, akik hajléktalanok, hogy mit esznek, meg hogy a Menhely mit segít nekik.

Aztán meg mi kérdeztük a bácsit meg az egyik nénit. Ők nem is néztek ki hajléktalannak, és aztán mégis olyan történetet meséltek el, amiből kiderült, hogy ők is azok. Vagy azok voltak. Ez nem derült ki igazán. De nem voltak büdösek. És engem nagyon meghatott az, hogy nincs is igazi otthonuk, és mégis milyen jó lehet velük beszélgetni. Elmesélték azt is, hogy nekik az a legjobb érzés, hogyha valaki rendesen beszél velük. Aztán játszottunk még együtt dzsengát.

Én azt hiszem, azért volt jó ott lenni, mert most már tudom, hogy sosem fogom azt mondani másokra, hogy te büdös csöves. És azt is gondolom, hogy másokra is rá fogok szólni, ha mondják.

Jogsegélyszolgálatunk 1999 óta működik, elsősorban a hajléktalanságuk miatt jogsérelmet szenvedett embereket várjuk, illetve lakásprevenciós programunk keretében az otthontalanná válást igyekszünk megakadályozni. Emellett természetesen minden hozzánk fordulónak segítünk, így előfordulnak szabálysértési, büntető és polgári peres ügyek is. Jogvédő Fórumunk 2010-ben 136 ügyfélnek 161 alkalommal nyújtott jogi segítséget.

„Tégy az emberért” Információs és Képzési Központot 12 szociális ellátással foglalkozó szervezetből álló konzorcium működteti, ennek vezetője a Menhely Alapítvány, ezen belül módszertani egységünk. Tevékenységének célja a résztvevő szervezetek feladatellátásához kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokon túl a szociális szakdolgozók részére naprakész szakmai információk gyűjtése, a szakmai munka színvonalának emelése érdekében továbbképzések szervezése, a szervezetek közötti koordináció és információcsere folyamatos működtetése, a szociális ellátás továbbfejlesztése érdekében kutatás-fejlesztés és oktatás. Helyet biztosítottunk kiállításoknak, konferenciáknak, sajtóbeszélgetéseknek, tovább¬képzéseknek, illetve különböző szervezetek „munkaállomásokat” hoztak létre az intézményben. 2010-ben itt működtek a MAMO által szervezett szakmai továbbképzések, az éjjeli menedékhelyek, nappal melegedők, utcai gondozó szolgálatok, Pest megyei szociális intézmények, kórházi szociális munkások szakmai fórumai is.

A „FEBRUÁR 3” kutatás adatfelvétel, amely 1999-től minden évben ugyanazon a napon, február harmadikán zajlik a hajléktalan emberek körében. A kérdezés célja egy világosan áttekinthető “pillanatfelvétel” elkészítése a hajléktalanellátó szolgálatokat igénybevevőkről. Így lehetőség nyílik a változások követésére. 2005-től Budapesten kívül más városok is részt vesznek a felvételben, 2010-

ben a fővárosban és 16 vidéki nagyvárosban összesen 8.073 utcán élő vagy szállón lakó embert kérdeztünk meg.

Az előző évekkel összehasonlítva a legjelentősebb változás a jövedelemmel rendelkező hajléktalan emberek számának csökkenése. Négy városban a tíz százalékot meghaladta a csökkenés mértéke. A munkajövedelmek arányának csökkenése az elmúlt egy évben még jelentősebb volt, minden egyes városban csökkent a munkajövedelemmel rendelkezők aránya, és drámai mértékben 39 %-ról 16 %-ra csökkent a közterületen élők körében.

február 3	van jövedelme (adatfelvételkor) %		munkajövedelem volt januárban %		
	2009	2010	2009	2010	változás %
Budapest	68	68	44	30	-13
Győr	80	65	39	24	-16
Miskolc	62	67	23	15	-8
Debrecen	68	70	41	17	-24
Kecskemét	61	67	34	18	-16
Szeged	63	51	30	11	-19
Székesfehérvár	63	60	39	24	-15
Nagykanizsa	50	52	22	20	-2
Zalaegerszeg	65	64	44	29	-15
Pécs	72	56	41	14	-27
Dunaújváros	63	53	38	17	-21
Nyíregyháza	63	71	25	11	-14
Szolnok	50	38	26	13	-13
Veszprém	48	51	22	14	-8
Szombathely	75	70	36	23	-13

FEDÉL NÉLKÜL – OTTHONTALAN EMBEREK MŰHELYE

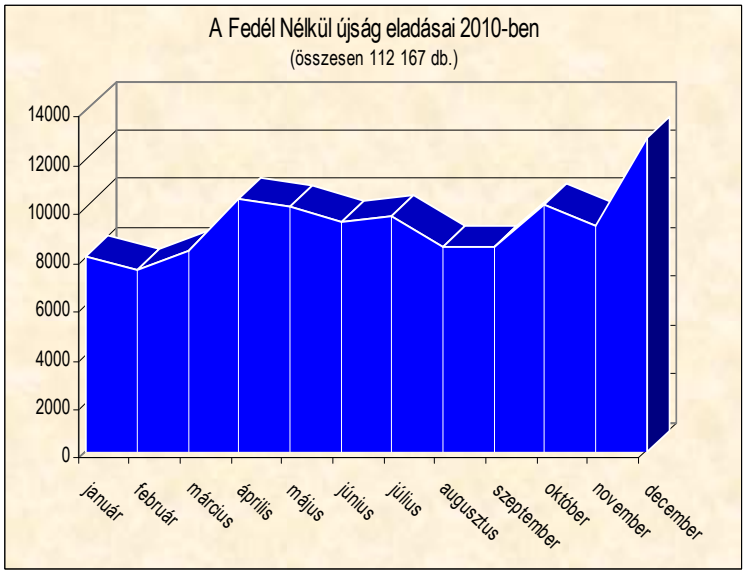
A Fedél Nélkül az első magyar nyelvű utcalap, melynek szerkesztését és terjesztését otthontalan emberek végzik, a Menhely Alapítvány a lap kiadója. Célunk, hogy egyrészt megjelenési lehetőséget biztosítsunk otthontalan alkotók számára, másrészt, hogy terjesztőink munkajövedelemhez jussanak. Emellett fontosnak tartjuk a lap szerepét az előítéletek kezelésében, csökkentésében. 2010-ben 26 lapszámunk jelent meg, 4.000 és 7.000 közötti példányszámmal, összesen 112.167 példány fogyott.

A lap terjesztését néhány kivételtől eltekintve hajléktalan emberek végzik, akik terjesztési szabályzatunkat betartva, fényképes kitűzőnket viselve, kollegáinkkal együttműködve árulhatják a Fedél Nélkül-t. Létrehozása óta 2010 utolsó napjáig 1.707 terjesztőt regisztráltunk, 2010-ben 73 új terjesztőt vettünk fel, közülük 24 főt sikerült megtartanunk. Az év során összesen 309 terjesztőnk jelent meg legalább egyszer szerkesztőségünkben, ők lapvásárlás céljából összesen 5.208 alkalommal kerestek fel bennünket, 4.979 alkalommal pedig egyéb ügyekben jártak nálunk (engedélyt pótolni, ügyet intézni, beszélgetni vagy épp csak melegedni). 2010-ben ügyfélforgalmunk 8.642 megjelenés volt.

Terjesztőink közül 133 fő végzi rendszeresen e tevékenységet. A bevezetett szélesebb körű ellenőrzések hatására 2007-hez képest harmadával csökkent létszámuk. 2010-ben majd 500 helyszíni ellenőrzést végeztünk. A BRFK Közlekedésrendészetének kollégái – 2007-ben kötött megállapodásunk értelmében – 2010-ben három alkalommal balesetvédelmi oktatással segítették munkánkat, ezen terjesztőinknek kötelező a részvétel.

A 2010-ben dinamikusan fejlődött a fővároson kívül értékesített lapok száma, újabb vidéki városok lakói juthattak hozzá lapunkhoz. 11 megye 18 városában összesen 19 terjesztőnk dolgozik, akik az év végére teljes forgalmunknak majd a negyedét bonyolították.
Havi rendszerességgel tartjuk 18 tagú Kiemelt Terjesztői Klubunkat az Összefogás Közalapítvány támogatásával. 2010 legnagyobb eseményeként 15 Kiemelt Terjesztőnkkel és 2 szerzőnkkel három napot töltöttünk Káptalanfüreden, a Balaton partján. Közülük többen először tettek látogatást a magyar tenger partján, a többiek pedig gyermekkorukban jártak ott utoljára, így óriási élmény volt számukra az a hétvége. 2010 nyarától két Kiemelt Terjesztőnk önkéntesként részt vesz a Menhely Alapítvány délutáni ételosztó programjában is.

2004 februárjában hirdettük meg művészeti pályázatunkat hajléktalan emberek részére. A meghirdetés kezdetétől 2010. decemberig 1.870 pályázat keretében közel 5.100 pályamunkát kaptunk és 250 hajléktalan alkotó kedvű emberrel kerültünk kapcsolatba. Ezekből 2010-ben 272 pályázat, 658 pályamunka érkezett hozzánk 98 személytől, akik közül 29-en újonnan kapcsolódtak a programba. A nyertes pályázatokat teljes egészében a Fedél Nélkül bankszámlájára érkező lakossági adományokból finanszírozzuk. 2010-ben összesen 349.000 Ft-tal jutalmaztuk a helyezetteket. Éves Díjkiosztó ünnepségünkön a legjobb alkotásokat díjazzuk, az év összes első és második helyezett pályamunkáját átolvassa egy kortárs művészekből álló zsűri és kiválasztja az Év versét, az Év prózáját és az Év grafikáját.



2010-ben grafikusaink munkáiból több kiállítást szerveztünk: febru-

BALATON 2010.

Ülök a Balatonban. Alattam puha, lágy iszap. A víz elképesztően kék, néhány árnyalat választja el csupán az ég kékjétől. Meleg délután mászik a strand felett.

Gyerekkoromban fürödtem így, nem a Balatonban, oda sosem jutottunk el, dehogy, a nagyanyám bádogkádjában, amit hosszas unszolásra húzott elő a pottyantós budi melletti tárolóból.

A kád hatalmas alkotmány, a kút hordóban melegedő leve mellé mami egy egész katlan vizet forral, de így is csak az alsó tíz centit tudja megtölteni nekem. Ha feltérdelek, és kikukucskálok a pereme felett, ugyanazt a kék eget látom a fenyőfák zöld lombján túl, mint most. Gyantaillat úszik a forróságban, s a bádogkád pereme alatt sorakozó kerek szögecsek az űrhajóm irányítógombjai. Indítok, a rakéta felszáll, kering az égen. Gyerek vagyok, minden lehetséges. Imperialista hajók támadnak rám, de lelövöm őket. Győztünk! Elfordítom az egyik gombot, azonnal adagolja a ragadósan édes, piros fagylaltot. A másik üvegtetőt borít fölém, hogy víz alá merülhessek a járművemmel. Lusta, szürke halak bámulnak irigykedve odalenn. Nem a tengert képzelem magam elé, hanem a Balatont.

Ülök a vízben, alattam puha, lágy iszap. Körülöttem felnőttek nevetgélnek, lubickolnak. Egy egész csapatra való hajléktalan. Van, aki most látja életében először a magyar tengert.

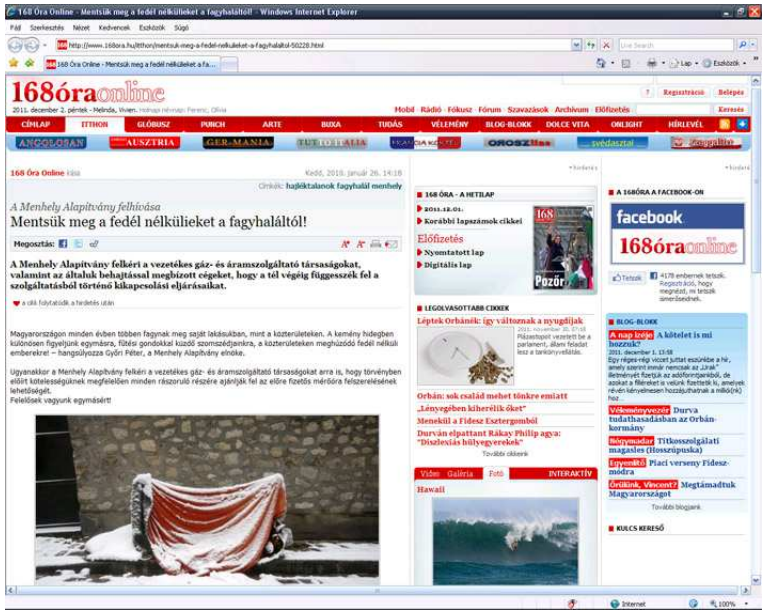
árban az Erzsébet téren, ahol óriási volt az érdeklődés szerzőink munkái iránt, a Gödör Klubban június 15-étől másfél hónapig, október 16-án a Tűzraktérben, illetőleg a Cökxpon Ambient Kávézóban.

Első kézből a hajléktalanságról programunk keretében általános és középiskolákba, valamint felsőoktatási intézményekbe jártunk beszélgetni a hajléktalanságról, a hajléktalan emberek életéről egy szociális munkás és egy otthontalan ember részvételével. A programot 2010 májusáig pályázati forrásokból szerveztük, 12 iskolában 35 előadást tartottunk, és közel 1000 diákot értünk el.

2010-ben az NCA támogatásával 27, a szakmájában csúcsra jutott emberrel, sztárral készült interjú jelent meg az FN hasábjain, többek közt Halász Judit, Monspart Sarolta, Oláh Ibolya, Csernus Imre, Benkő László, Kukorelly Endre szerepeltek az újság címlapján. A riportokat ezúttal is hajléktalan emberek, régi szerzőink készítették.

2010-ben a Menhely Alapítvány Práter utcai Nappali Melegedőjével közösen az Összefogás Közalapítvány támogatásával futtattuk lakhatási programunkat. Ennek keretében szerzőink és terjesztőink közül összesen 18 személyt részesítettünk albérleti támogatásban. A támogatással 18 embert sikerült lakásban tartanunk, közülük öten a támogatás lejárta után is ugyanabban a lakásban maradtak, ketten másik lakásba költöztek, 7 ember támogatása átnyúlik a 2011. évre, ketten kiestek a programból, és csupán két fő használja szállásának megoldásában ma is a hajléktalan-ellátást.

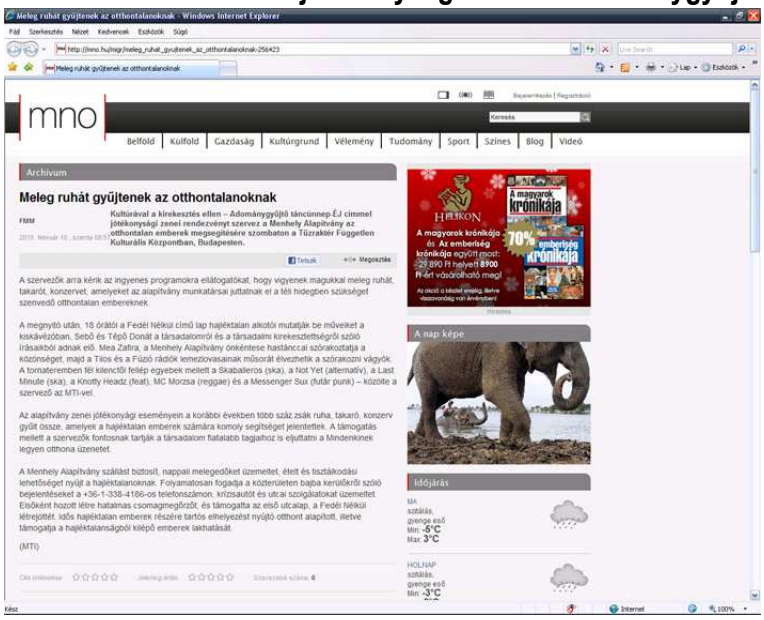
Január 25. Sajtóközlemény és felhívás a gáz- és áramszolgáltatók felé, hogy a tél végéig függesszék fel a szolgáltatásból történő kikapcsolási eljárásaikat, illetőleg hogy törvényben előírt kötelességüknek megfelelően minden rászoruló részére ajánlják fel az előre fizetős mérőóra felszerelésének lehetőségét.



Forrás:
http://www.168ora.hu/itthon/mentsuk-meg-a-fedel-nelkulieket-a-fagyhalaltol-50228.html

Február 8. Fedél Nélkül újság Éves Díjkiosztó Gálája a Gödör támogatásával
Forrás:
http://programmester.hu/hu/rendezvenyek/menhely-alapitvany-fedel-nelkul-eves-dijkioszto-unnepseg-ingyenes-kulturalis-budapest-v-kerulet-magyarorszag-2010-februar-08-idopont-16-00/57276

Február 13. Tűzraktér – jótékonysági koncert adománygyűjtéssel



A Menhely Alapítvány bemutatja: kultúrával a kirekesztés ellen – TáncünnepÉj

Forrás:
http://mno.hu/migr/meleg_ruhat_gyujtenek_az_otthontalanoknak-256423
Forrás:
http://www.hirado.hu/Hirek/2010/02/10/08/Adomanygyujto_Tanc_Unnep_EJ__kulturaval_a_kirekesztes.aspx

Április 15.– Hagyományteremtő Télbúcsúztató rendezvény és sajtótájékoztató Kürt utcában, felvonulás a Blaha Lujza térre

Forrás:
http://www.mr1-kossuth.hu/hirek/itthon/tobb-mint-ketszeresere-nott-a-hajlektalanok-szama-egyes-videki-varosokban.html

Forrás:
http://hvg.hu/itthon/20100415_hajlektalanok_videken

Május 1%-hirdetés a budapesti aluljárókban - Forgács Simon fotóinstallációját több aluljáróban láthatták az érdeklődők egy hónapig.

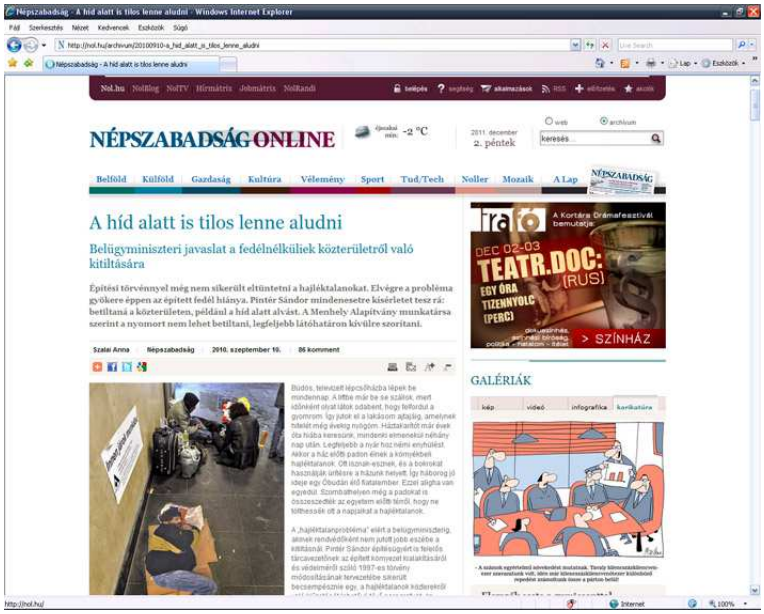
Forrás:
http://www.fmh.hu/nagyitas/20100518_matrica
Forrás:
http://www.kreativ.hu/marketing/cikk/pszeudo_hajlektalanokkal_kampanyol_a_menhely_alapitvany

Május 20. – Sajtótájékoztató

A Hajszolt Egyesület, a Menhely Alapítvány Jogvédő Irodája, valamint A Tizek Budapesti Hajléktalan Embereket Segítők Társasága sajtótájékoztatót tart, melynek témája**: „Futószalagon gyártják a hajléktalanokat az új jegyzői utasítás értelmében!"**

A lakcímadatok nyilvántartásával kapcsolatos jogszabályok újszerű értelmezésének következményeképp a jegyzők lakcím-tisztogatási akcióba kezdtek. E gyakorlat során 39 000 magyar, amúgy lakásban élő, állampolgárt foszthatnak meg lakcímétől, s nyilváníthatnak, vagy tehetnek ténylegesen hajléktalanná, pusztán a törvény eltérő értelmezése által.

Május 22. – "Adunk-kapunk" - Gyűjtőakció a hajléktalanokért! – a Cökxpon Ambient Café, a Tilos Rádió, és a Menhely Alapítvány közös jótékonysági rendezvénye



Forrás:
http://hirek.tilos.hu/?p=1673

Szeptember - építési és közterületi törvények változásai

Forrás:
http://nol.hu/archivum/20100910-a_hid_alatt_is_tilos_lenne_aludni

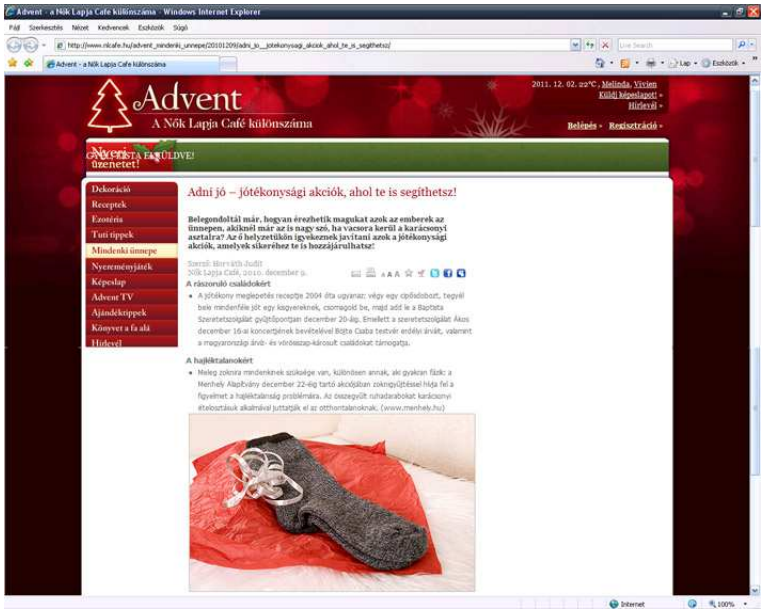
Magdolna-program - 2010 nyarán a Magdolna program II. ütemében Práter utcai Nappali Melegedőnk foglalkoztatási programot működtetett, melynek keretében 22 fedél nélküli ember működött közre a terület takarításában

Forrás:
http://www.orientpress.hu/76050
Forrás:
http://www.nepszava.hu/articles/article.php?id=374593&referer_id=friss
Forrás:
http://varosban.blog.hu/2010/12/13/hajlektalanok_tisztitottak_budapestet

December 15. Sajtófelhívás a „krízis-hideg” miatt

A rendkívüli hideg miatt kértük, hogy aki bajban lévő embert lát, hívja Diszpécser Szolgálatunkat.

Forrás:
http://www.mr1-kossuth.hu/hirek/itthon/masfel-ezren-ejszakazhatnak-az-utcan-budapesten.html



Október 15.- december 22 .”Hozz zoknit!”-akció

Október közepétől december közepéig zajlott karácsonyi zokni gyűjtési akciónk.

Forrás:
http://www.nlcafe.hu/advent_mindenki_unnepe/20101209/adni_jo__jotekonysagi_akciok_ahol_te_is_segithetsz/

2010. ESEMÉNYEI ÉS RENDEZVÉNYEI

A Menhely Alapítvány jubileumi éve során jelentős számú rendezvényen és eseményen vettünk részt, voltunk ezeknek kreatív megálmodói és aktív megszervezői.

Január elején újságok szerkesztőségei tartottak javunkra jótékonysági árverést karácsonyi ajándékaikból. Ennek bevételét a melegedőinkben juttatott szerény napi hideg élelem zöldség- és gyümölcs-kiegészítésére fordítottuk.
Szerkesztőségi árverés: http://www.kreativ.hu/cikk/pentek_en_elarverezzuk_a_repiajandekokat

Kalányos Máris: Tűzmadár - az év képzőművészeti alkotása

Februárban zajlott a Tűzraktérben ska zenei irányzat jegyében jótékonysági gyűjtéssel összekötött koncert - Kultúrával a kirekesztés ellen – TáncünnepÉj mottóval.

Ugyancsak februárban megtartottuk a Fedél Nélkül újság Éves Díjkiosztó Gáláját a Gödör támogatásával. Vers, próza és képzőművészet kategóriában a szakértő zsűri egy-egy választottját köszöntöttük.

Február utolsó péntekén a Sirály Kávézóba invitáltuk az elmúlt 20 év adományozóit, támogatóit, melyből jó hangulatú, bensőséges est sikeredett. Itt vetítettük le frissen elkészült, Alapítványunk mindennapjairól szóló riportfilmünket.

2010. április 15-én tartottuk meg hagyományteremtő céllal Télbúcsúztató rendezvényünket és sajtótájékoztatónkat. A Kürt utcai melegedőből a Blaha Lujza térre vonultunk, lufit eregettünk, dobol-tunk, látványosan elcsomagoltuk a Krízisautót a téli krízisidőszak jelképes lezárásaként, mementót állítva ezzel is a tél folyamán fagyhalált halt embereknek.

Május elsején részt vettünk mi is a helyi civilek által szervezett CivilKultNap! - Városi piknik és majális rendezvényein a VI.-VII. kerületben.

Május 7-én önkénteseinkkel közös estet szerveztünk, melyen londoni és bolognai tanulmányutjaink tapasztalatairól számoltunk be. Ez alkalommal önkénteseink felé meghirdetett „Én, az önkéntes” című pályázatunk nyerteseit is kihirdettük.

Ebben a hónapban sikerült kihelyeznünk Forgács Simon egyetemista művészi és reklámértékkel bíró egyedi fotóinstallációját több budapesti aluljáróban, mely hajléktalan emberek életnagyságú fotóiból és elgondolkodásra késztető mondatokból állt.

Még mindig májusban "Adunk Kapunk" - Gyűjtő akció és Nap a Hajléktalanokért! címmel a Cökxpon, a Tilos Rádió és a Menhely Alapítvány közös egyhónapos gyűjtőakciójában vettünk részt, amit október 16-án jótékonysági koncert is követett.

Júniusban egy hónapra a Gödörben rendezhettük meg a Fedél Nélkül alkotóinak kiállítását.

Augusztus 9-16-ig pályázaton elnyert lehetőséggel élve a SZIGET Fesztiválon vettünk részt játékokkal és felvilágosító programokkal. Ebben a programban nagy segítségünkre voltak önkénteseink is.

Ősszel és télen a Budapest Beyond Sightseeing keretében a Vajda3 Menhely része lehetett az alternatív turistavezetésnek.

Szeptember 2-22. között, az Ötvenhatosok terén megrendezett ARC kiállításon a bekül-

dött négy kreatív anyagunkból a „Cső lakók”-változatot választották óriásplakátként megjelenítésre a civil szekció más plakátjai közé.

Szeptember 24-én került sor a Menhely Alapítvány 20 ÉVES RENDEZVÉNYÉRE, melyen minden jelenlegi és volt kollégát, jelenlegi és volt együttműködő szakmai partnerünket, és a társintézményekben dolgozó kollégáinkat láttuk vendégül. Több helyszínen zajló akadályversenyt, ennek eredményhirdetését, és a nagy találkozót a Corvintetőn rendeztük meg.

2010. októberében közérdekű információkat tartalmazó plakátokat helyeztünk ki elsősorban budapesti aluljárókban.

Ebben a hónapban ismét rendeztünk Fedél Nélkül-kiállítást, ezúttal a Cökxpon Ambient jóvoltából. Október 15-én indítottuk el a budapesti iskolák és munkahelyek felé meghirdetett, Karácsonyig zajló, nagy sikerű „Hozz zoknit”-akciónkat.

Októbertől decemberig több rendezvényen vettünk részt, melyekre dzsenga játékkal, beszélgetésekkel készültünk. Ilyenek voltak a Tűzraktérben megrendezett „Szegénység elleni küzdelem világnapja, az Alternatív Közgazdasági Gimnázium szegénység hete a Menhely Alapítványnál, a Szolidaritás Napja (Hajléktalanokért Közalapítvány rendezésében), az ELTE Szakkollégiumok éjszakája, az emberi jogok napja a Mobilitás szervezésében.

Novemberben és decemberben átadtuk a Főváros Közgyűlés, illetőleg Józsefváros és Erzsébetváros Önkormányzatai képviselőinek éves beszámolónkat egy-egy mézeskalács kíséretében.

Decemberben a karácsonyi rendezvények sorában volt egyik az évek óta tartó kezdeményezés a Shell Hungary Zrt. munkatársai részéről. Ők a Vajda3 Szociális Otthon lakóit ajándékozzák meg ilyenkor személyre szabott ajándékaikkal, és hoznak általuk gyűj-

tött ruhaadományokat.

December 19-én a Gödör klubban Kingston Cruisers lemezbemutató és adománygyűjtő koncertet szerveztek a javunkra.

22-én a Boráros téren önkénteseink szervezésében karácsonyi ételosztást és a „Hozz zoknit!" akció lezárását tartottuk meg. Kb. 100 ember kapott egy tál meleg ételt, több zoknit, gyümölcsöt, bejglit ez alkalommal.

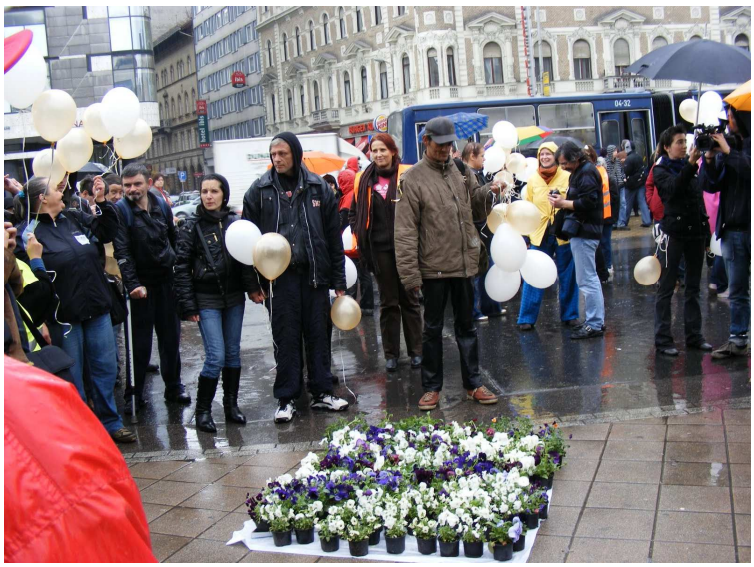
Ebben a sorban említhető 23-án a GKF Hungary Kft. karácsonyi melegétel-akciója, mely minden kiszolgáló intézményünkben lehetővé tette e napon, hogy egy tál meleg ételhez jussanak az utcán élő ügyfeleink.

Minden hónapban megtartottuk a Fedél Nélkül művészeti pályázatának díjkiosztóját, kilenc alkalommal a FN Kiemelt Terjesztői Klubja is programot szervezett magának, szeptember óta pedig hat alkalommal az Origóc (BMSZKI) szervezésében rajzszakkört tartunk.

ÖNKÉNTESEINK MUNKÁJA

Alapítványunk egyre nagyobb mértékben támaszkodik önkéntes munkatársaink szervezett, segítő munkájára. Munkájukra 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.

2010-ben körülbelül 90 önkéntes segítette munkánkat, akik átlagosan havi 8-10 órát dolgoztak, ez éves szinten 10.800 órát jelent. December végén 85 aktív, és 89 inaktív önkéntesünk volt. Alapítványunk folyamatosan toborozza az önkénteseket. 2010-ben összesen több mint 110 önkéntes érdeklődött az önkéntes munkavégzés lehetőségeiről, közülük 47 kapcsolódott be az Alapítvány munkájába.



Kürt utcai intézményünkben szociális munkás kollégáink irányításával egy 25 fős, önkéntesekből álló team látja el az „ételkészítés és kiosztás” projektünket, melynek keretében minden hétköznap, napi 70-130 hajléktalan ügyfelünk részére szolgáltatunk hetente négy napon keresztül, esti, meleg étkezést. Práter utcai nappali melegedőnkben ugyancsak önkéntes munkatársaink segítségével bonyolítjuk le hasonló jellegű ételosztó programunkat, azzal az eltéréssel, hogy a hétvégi napokon is működik a projekt. A résztvevő önkéntesek száma 20 fő. A Vajda3 Csomagmegőrzőnk és Nappali Melegedőnk munkájában is egyre nagyobb mértékben támaszkodunk önkéntesek munkájára. Az intézménynek az átlagost messze meghaladó adaptációs képességű fiatal önkéntesek lennének az ideálisak, ilyeneket sajnos elég nehéz hosszú távra találni. Az Vajda3 Idősek Otthonában is foglalkoztatunk önkénteseket: az idős férfiak támogatására önkéntes munkatársaink elsősorban szabadidős tevékenységek (kártyázás, sakkozás, beszélgetés) lebonyolításában segédkeznek, illetve az egészségügyi személyzetnek munkáján könnyítenek (ruhák válogatása, kiosztása, ágyneműcsere stb.). Voltak idén nagyon jó kezdeményezések is, pl. a Morgan Stanley csapata besegített az intézmény takarításába, és ebben a jövőben is számíthatunk rájuk. A Fedél Nélkül szerkesztését egy 6-8 főből álló, volt hajléktalanokból verbuválódott, jelenleg önkéntes munkás státuszban levő tagokból álló bizottság végzi, illetve a kiadvány technikai előállításában is részben önkéntesek háttérmunkájára támaszkodunk adatbevitel, fordítás, nyomdai munkálatok formájában. A Krízisautón 2010-ben 10 önkéntes munkatárs dolgozott. A egy-egy alkalommal bármely érdeklődő (pl. újságíró, terepgyakorlatát nálunk töltő felsőoktatási intézményben tanuló hallgató) beülhet, de hosszú távú munka a team munkába való bekapcsolódástól függ.

Közösségi eseményeinken, nagyobb megmozdulásainkon is sok önkéntes segített, februárban a Fedél Nélkül Éves Díjkiosztóján vettek részt, majd a Tűzraktérben létrejövő a „Kultúrával a kirekesztés ellen!” jótékonysági rendezvényt bonyolítottunk le önkéntes munkatársaink segítségével. Április 15-én a Télbúcsúztatón 20 önkéntes kollégánk működött közre. Augusztusban a Szigeten a Menhely Alapítvány önálló sátorral jelent meg, ahol első ízben mutattuk be önkéntes munkatársainkkal együtt folyamatosan fej-

lesztett játékunkat, a hajléktalan Jengát.

2010 szeptemberében 20 éves jubileumi rendezvényünket önkénteseink aktív bevonásával szerveztük, illetve bonyolítottuk a Blaha Lujza téri aluljáróban, a környéki közterületeken, illetve a Corvintetőn.

November-december folyamán a „Hozz zoknit" - kampányunkban mind a PR tevékenység szervezésében (pl. a szórólapok terjesztése), mind a beérkező adományok szortírozásában, és kiosztásában nagymértékben támaszkodtunk önkénteseink közreműködésére. Decemberben önkéntes baráti társaságok, illetőleg munkahelyi kollektívák meleg étel osztását vállalták karácsonyi segítségképpen.

Decemberben, az önkéntes, illetőleg állandó munkatársaink számára szervezett karácsonyi rendezvényen átadtuk az „Év önkéntese" díjat: idén ezt Tóth Anna Valentina kollégánk nyerte el, aki szinte az összes szabadidejét az önkéntes munkának szenteli, az ételosztástól, a rendezvények szervezésén, lebonyolításán túl önkéntes tevékenysége hihetetlenül széles spektrumot fog át, mindig számíthattunk rá.

2010. ÉVI PÁLYÁZATI TÁMOGATÁSOK

- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Matraccsere támogatása az Éjjeli menedékhelyre – 500 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: 35 ágyas férfi lábadozó működtetése – 7 553 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Tetőszerkezetek cseréje, javítása és ügyeletesi sátor felállítása – 4 124 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Ügyfélszolgálati Iroda működésének támogatása – 644 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Speciális Utcai Gondozószolgálat működtetése – 1 853 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Gyógyszer, szemüveg, gyógyeszköz támogatása – 4 422 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: 15 fő elhelyezésének támogatása 12 hónapon keresztül – 4 500 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Fedél Nélkül Kiemelt Terjesztői csoport támogatása – 150 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Fedél Nélkül szerzők támogatása – 150 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: 70 fő elhelyezésének támogatása 12 hónapon keresztül – 18 549 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Regionális diszpécserszolgálati feladatok ellátása – 17 989 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Jogi tanácsadás támogatása – 960 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Kézikönyv a szociális intézményekben dolgozók számára – 800 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Krízisautó üzemeltetése 2010/2011 telén – 9 988 000 Ft
- Összefogás a Budapesti Lakástalanokért és Hajléktalan Emberekért Közalapítvány: Új mosógép beszerelésének támogatása – 110 000 Ft
- Fővárosi Szociális Közalapítvány: Jogsegélyszolgálat működtetése – 900 000 Ft
- Budapest Bank Budapestért: Alapítvány: A Menhely Alapítvány Mozdonyfordító Munkacsoport – 200 000 Ft
- NCA: A Menhely Alapítvány Gondozási Központjának támogatása – 200 000 Ft
- NCA: A Menhely Alapítvány Gondozási Központjának támogatása – 200 000 Ft
- Egészségügyi és Szociális Bizottság: "Kulcs-tartó" program működtetése 2010. október 1-től 2011. április 30-ig. – 500 000 Ft
- Egészségügyi és Szociális Bizottság: Lakással, lakhatással kapcsolatos ingyenes jogi tanácsadás Budapesten – 1 000 000 Ft

2010. ÉVI ADOMÁNYOZÓ ÉS TÁMOGATÓ PARTNEREINK

A.C.A.N. Bt.
Alternatív Közgazdasági Gimnázium
Barta és Társa Ügyvédi Iroda
British American Tobacco Hungary
Blenton Agency Kft.
Budapest Főváros Önkormányzata
Budapesti Közlekedési Vállalat Zrt.
BMSZKI
Capriovus Kft.
Carbon Grafit Kft.
CompLex Kiadó Kft.
Corvintető
Cökxpon Ambient Café
Diszpécserportál.hu
DokuArt
Duna-Komposzt Kft.
Egészségkapu Kft.
Élet és Irodalom Kft.
Fazekas Szállítási Kft.
Figyelő Szerkesztősége
For-Creation Bt.
Gárdos, Füredi, Mosonyi, Tomori Ügyvédi Iroda
Gázexpress Kft.
GKF Consulting Kft. és dolgozói
Gödör Klub
Gyermekek Háza Karácsonyi Vásár
Helikon Art Művészeti Alapítvány
Hepa-Com Kft.
Hírszerző szerkesztősége
Hungria Üzletviteli Tanácsadó Kft.
Írók Könyvesboltja
Jobbágy Tibor rejtvényszerkesztő
Karácsonyi Aluljárós Zenész Fiatalok
Kenszimank Bt.
Kódex Kiadó Bt.
Kovász Plus Kft.
Kreatív Szerkesztősége
Lippert Kft.
Lipták József és társa
Magyar Élelmiszerbank Egyesület
Majom Bt.
Média Ász
Hirdetési Enciklopédia
Morgan Stanley Magyarország
Navi-Gate Kft.
Origo szerkesztősége
Pharma Press Nyomdaipari Kft.
Piringer Kft / Kanál Plusz Bt.
Pull and Bear Kft.
Quint'92 Gazdasági Kft.
Raduc Mix Kft.
Richter Gedeon Vegyészeti Gyár Nyrt.
Sirály Kávézó
Studio Moderna 2000 Kft.
Telenor Magyarország Zrt.
Tilos Rádió
Tollal.hu - Közélet és Kultúra
Tűzraktér
Varjú Kft.
Vector Kft.

Nagyon hálásak vagyunk minden médiumnak, alapítványnak, közalapítványnak, vállalkozásnak és bizalmukkal megtisztelő magánszemélynek, mert úgy döntöttek, hogy támogatják munkánkat. Büszkék vagyunk arra, hogy sok hajléktalan embernek segíthettünk 2010-ben is az Ön nevében!