

Ügyiratszám: SZOC/3676-3/2020.

Ügyintéző: Korpai Tibor

ELŐTERJESZTÉS

- Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteréhez -

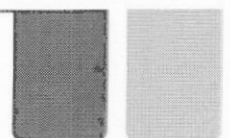
a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ
2019. évi szakmai beszámolójának elfogadására

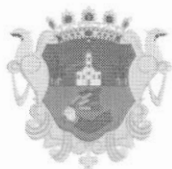
.....
Dr. Krizsai Anita
Szociális és Köznevelési Osztály vezetője

törvényességi véleményezést
végző személyek aláírása

.....
Dr. Szemán Sándor
címtetes főjegyző

.....
Faragóné Széles Andrea
Jegyzői Kabinet vezetője





Tisztelt Polgármester Úr!

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdés e) pontja alapján az intézmény fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét.

A Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ a fenti jogszabályhelynek megfelelően elkészítette a 2019. évi szakmai tevékenységéről szóló beszámolóját, melyet az előterjesztés mellélete tartalmaz.

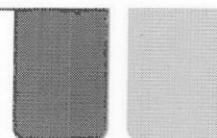
Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervei Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XI.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II.11.2. pontja által biztosított jogkörében eljárva a beszámoló elfogadására átruházott hatáskörben a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottság jogosult.

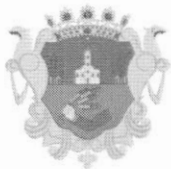
Kérjük Tisztelt Polgármester Urat, hogy a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ 2019. évi szakmai beszámolójának elfogadásával kapcsolatos döntését a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdésében biztosított hatáskörében eljárva - szíveskedjen meghozni.

Nyíregyháza, 2020. május 18.

Tisztelettel:

Dr. Krizsai Anita
osztályvezető





HATÁROZAT-TERVEZET

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesterének

..../2020. (V. "___") / SZESB számú

h a t á r o z a t a

a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
2019. évi szakmai beszámolójának elfogadásáról

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármestere - a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése alapján

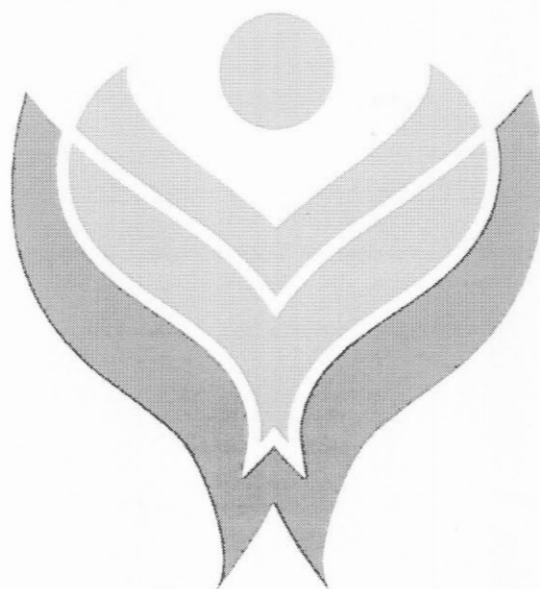
a **Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ** 2019. évi szakmai beszámolóját **elfogadja**.

Nyíregyháza, 2020. május

A határozatról értesül:

1. Címzetes főjegyző
2. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
3. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ (4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A.)
4. Irattár





**NYÍREGYHÁZI CSALÁD-
ÉS GYERMEKJÓLÉTI
KÖZPONT**

**BESZÁMOLÓ
AZ INTÉZMÉNY SZAKMAI TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2019.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ	4
2.1. <i>Statisztikai adataink</i>	6
2.2. <i>Speciális Szolgáltatásaink</i>	9
2.2.1. Jogi tanácsadás	9
2.2.2. Pszichológiai tanácsadás	10
2.2.3. Életvezetési tanácsadás	12
2.2.4. Készenléti szolgálat	13
2.2.5. Észlelő- és jelzőrendszer a Nyíregyházi járásban	14
2.2.6. Kapcsolattartási ügyelet	17
2.2.7. Kórházi szociális munka	18
2.2.8. Menekültekkel végzett tevékenység	19
2.3. <i>Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység</i>	19
3. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	20
3.1. <i>Statisztikai adataink</i>	21
3.2. <i>Északi Telephely (4400 Nyíregyháza, Május 1. tér 10/a)</i>	24
3.3. <i>Déli Telephely (4400 Nyíregyháza, Vécsey u. 15.)</i>	25
3.4. <i>Huszár telepi Telephely (4400 Nyíregyháza, Huszár tér 5.)</i>	26
3.5. <i>Szolgálat Nyírpazonyban, Sényőn, Nyírturán, Nagycserkeszen és Kálmánházán</i>	27
3.6. <i>Települési észlelő- és jelzőrendszer</i>	29
3.7. <i>Nyári napközis tábor</i>	31
3.8. <i>Szünidei gyermekétkeztetés</i>	31
3.9. <i>Adományozás</i>	32
3.9.1. <i>Karácsonyi ajándékgyűjtő akció</i>	32
3.9.2. <i>Élelmiszer adomány</i>	32
3.9.3. <i>Ruharaktár</i>	32
3.10. <i>Szociális tűzifaosztás</i>	32
4. Pályázati programok.....	34
5. Munkatársaink.....	37

1. Bevezetés

Intézményünk *feladata* a család- és gyermekjóléti szolgáltatás magas szakmai színvonalú és hatékony működtetése a szolgáltatást igénybevevők szükségleteinek figyelembevételével. Szolgáltatásainkat a szociális munka értékei alapján tervezzük és működtetjük a hozzánk forduló célcsoport számára. A szolgáltatások tartalma megfelel a valódi szükségleteknek és követi a szükségletek változásait. Alkalmazzuk a megvalósítható innovációkat, törekszünk új, hatékony eljárások kidolgozására és bevezetésére.

Küldetésünk:

- Hivatásunk, hogy jobbat tegyünk mások életét.
- Hiszünk abban, hogy tudásunkkal hozzá tudunk járulni a helyi közösségek fejlődéséhez, az emberek, családok jólétéhez.
- Segítő munkánk fókuszában az együttműködés áll, amelynek során egymás és mások fejlődésére törekszünk.
- Elkötelezettek vagyunk szolgáltatásaink folyamatos javítása mellett és innovatív megoldásokkal reagálunk a családok változó szükségleteire.

A Központ elsődleges feladatait gyermekeink védelmében látja el, hatósági intézkedéshez kapcsolódóan végezzük segítő munkánkat. Esetmenedzsereink a járás településein működő szolgálatok családsegítőivel és tanácsadóinkkal közösen menedzselik a jelzőrendszerből érkezett családok problémáinak megoldási folyamatát.

Működtetjük járási szinten a jelzőrendszert annak érdekében, hogy minden problémáról, veszélyeztetettségről értesüljünk és partnerszervezeteinkkel időben megtegyük a szükséges intézkedést.

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ működteti a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot. A szolgálatnál tevékenykedő családsegítőink Nyíregyháza Megyei Jogú Város közigazgatási területén, valamint Nyírpazonyban, Sényőn, Nagycserkeszen és Kálmánházán nyújtanak szolgáltatásokat szociális, életviteli, mentális, anyagi, gyermeknevelési, munkaerő-piaci problémákkal küzdők részére, valamint gyermekeink védelmében gondozási, szolgáltatási, szervezési feladatokat végeznek. Holisztikus szemlélettel végzünk komplex családgondozást. A kliensközpontúság érdekében ügyfeleink Nyíregyházán négy helyszínen (Huszár tér 5, Vécsey u. 15., Május 1. tér 10/a, Tűzoltó u. 1.) valamint Sényőn, Nyírturán, Nyírpazonyban, Nagycserkeszen és Kálmánházán kereshetik szolgáltatásainkat. A Központ székhelye Nyíregyházán a Körte u. 41/a szám alatt található. 2018. szeptember elsejétől bevezetésre került intézményünkben az óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység, melynek értelmében a Nyíregyházi járás 15 településén működő valamennyi köznevelési intézményben végzünk szociális segítő munkát. Pályázati programjainkkal törekszünk a szolgáltatásainkat kiegészíteni, színesíteni a lakosság igényeinek megfelelően.

A 2018. szeptemberében bevezetett új szolgáltatásunknak – óvodai, iskolai szociális segítő munka – hatékonysága, sikeressége már a statisztikai adatainkban is kimutatható. Az oktatási, nevelési intézményekben megjelenő szakemberek közelebb kerültek a jelzőrendszer talán egyik legfontosabb tagjaihoz, az óvodák, iskolák pedagógusaihoz, így az információk sokkal gyorsabban és hatékonyabban áramolnak, lehetőségünk van a problémák gyors feltérképezésére ezen keresztül pedig időben meg tudjuk tenni a szükséges lépéseket – prevenció munkát végzünk. A számadatokból is kitűnik, hogy megnövekedett a jelzések száma erősödött a jelzőrendszer, viszont a jelzések nagy rész alapellátás, vagyis családsegítés keretében hatékonyan kezelhető.

2. Nyíregyházi Család- és Gyermejköléti Központ

A Nyíregyházi Család- és Gyermejköléti Központ (a továbbiakban Központ) szolgáltatásainak biztosításával célunk, hogy a működési területünkön élö, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek Intézményi szolgáltatások keretében történö ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülöi kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez és a szociális, mentálhigiénés problémákkal hozzánk forduló ügyfeleknek nyújtott széleskörű, magas színvonalú szociális munka.

Támogatást nyújtunk a gyermekek gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülöi, gondozói, támogató tevékenység ellátásához különböző szolgáltatások nyújtása útján. Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermejköléti feladatokat ellátó szervezetekkel és Intézményekkel. Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermejköléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A Központ, gyermekeink védelméhez kapcsolódó hatósági feladatokat és családsegítést lát el. A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat szervez. Az alapellátás célja, hogy hozzájáruljon a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban történö nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történö kiemelésének megelőzéséhez. Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez. A család- és gyermejköléti központ ellátja a család- és gyermejköléti szolgálat feladatait, valamint a Gyvt. 39§ (3a) bekezdése és a 40/A §-a szerinti feladatokat.

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít:

- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítöi eljárást,
- kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzörendszeri készenléti szolgálatot,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást
- életviteli tanácsadást

A Központ gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó, hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében az esettmenedzser:

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történö nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történö kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellözésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére

- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez
- utógondozást végez
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódóan pénzfelhasználási tervet készít
- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban 13 fő esetmenedzser látja el hatósági intézkedéshez kapcsolódó feladatát Nyíregyházi járás 15 településén (Apagy, Nyírtura, Sényő, Nyírpazony, Napkor, Kótaj, Nyírtelek, Rakamaz, Tiszanagyfalu, Szabolcs, Nyíregyháza, Kálmánháza, Nagycserkesz, Újfehértó, Tímár). A településen működő gyermekjóléti szolgálatok családsegítőivel sikerült jó kapcsolatot kialakítani, megfelelő együttműködés alakult ki a családok, a gyermekek helyzetének javítása, a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A gondozási folyamat kapcsán rendszeres kapcsolatot tartunk a családsegítőkkel, illetve a különböző szakmai egységek munkatársaival.

Szakmai támogatást nyújtottunk az ellátási területünkön működő gyermekjóléti szolgálatokban dolgozó családsegítők, szakemberek számára, ennek érdekében rendszeresen részt vettünk esetkonferenciákon, esetmegbeszéléseken, illetve szakmaközi értekezleteken.

Az esetmenedzserek munkáját segíti egy fő gépkocsivezető és több gépjármű annak érdekében, hogy az érintett településekre eljussanak.

A kliensek számára megfelelő tájékoztatást, információt biztosítunk az intézményünk szolgáltatásairól, jogaikról, az őket megillető juttatásokról, illetve a szociális, egészségügyi ellátórendszerrel, a hatósági intézkedések menetéről, az eljárás folyamatáról. A klienseinkkel rendszeresen kapcsolatot tartanunk személyesen az intézményben, illetve családlátogatás formájában, valamint telefonon. A segítő beszélgetéseken arra fókuszálunk, hogy a kliens által hozott problémát, illetve annak hátterében lévő okokat feltárjuk, diagnosztizáljuk.

A szakemberek a hatóság kezdeményezésére a gyermekek védelembe vételéhez kapcsolódóan készítik el a javaslatot mely során vizsgálják a gyermek veszélyeztetettségének fokát. A családsegítő kezdeményezésére mérlegelés nélkül elkészíti a védelembe vételi javaslatot, majd védelembe vétel esetén a gondozási-nevelési tervet és koordinálják a szociális segítőmunkát és szükség esetén végzik is azt.

Munkánk során azt tapasztaljuk, hogy egyre több gyermek esetében indul megelőző pártfogás elrendelése ügyében eljárás. A pártfogó felügyelővel együttműködve vesszük fel a kapcsolatot a gyermekkel, illetve családjukkal. A pártfogó felügyelő értékelése és a tapasztalataink alapján teszünk javaslatot a megelőző pártfogás elrendelése, mellőzése, fenntartása és megszüntetése érdekében. A pártfogó felügyelet alatt álló gyermekek érdekében együttműködünk a pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében.

Az esetmenedzser a család, illetve a gyermek igényeinek, szükségleteinek megfelelően von be szakembereket. Egyre nagyobb igény mutatkozik felnőtt-, gyermekpszichológus, életvezetési tanácsadó, jogász, fejlesztőpedagógus, logopédus, védőnő, mediátor, házi gyermekorvos bevonására a segítő folyamatokba. A veszélyeztetettség fennállásának időszakában kapcsolatot

tartottunk ezen szakemberekkel. Rendszeres kapcsolatban állunk a társintézmények, az ellátó hálózat tagjaival, illetve a jelzőrendszer tagjaival.

2.1. Statisztikai adataink

A Nyíregyházi Család-és Gyermekejóléti Központban 13 esetmenedzser végzi a szakmai tevékenységet nyíregyházi járás területén. Nagyon jó munkakapcsolatban dolgozunk a járás településein dolgozó családsegítőkkal, valamint a külső szakemberekkel. A 2019-es évben a központ szolgáltatásait összesen **8141 személy** vette igénybe, ebből jogerős hatósági intézkedésben érintett esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevő kiskorúak és felnőtt családtagjaik **száma 2179, míg 5962 fő**, aki speciális szolgáltatásban részesült.

Sor-szám	Jelnyelvényt módja	Nem, életkor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-64	62 évesen idősebb	Összesen: (a-i)	
			Évek										
			a	b	c	d	e	f	g	h			i
01	Speciális szolgáltatás igénybe vevők	Férfi	16	180	1 027	742	137	65	186	69	27	2 455	
02		Nő	16	198	916	1 136	176	230	577	225	49	3 507	
03		Összesen	26	388	1 937	1 878	309	295	763	294	72	5 962	
04		Ebből (03-ból) szolgálat által továbbított szolgálaton kívüli	3	13	67	38	15	63	130	34	16	379	
05		Ebből (03-ból) jogerős hatósági intézkedéssel érintett	2	8	76	42	6	22	51	9	2	221	
06		Jogerős hatósági intézkedésben érintett	47	72	259	222	31	61	253	55	18	1 009	
07	Eseményszervező tevékenységet igénybe vevők	Férfi	17	60	214	181	48	129	376	66	27	1 378	
08	Nő	17	60	214	181	48	129	376	66	27	1 378		
09	Összesen	34	132	464	403	79	190	631	151	45	2 776		
10	Ebből (08-ból) szolgálat által továbbított szolgálaton kívüli	15	14	26	28	4	8	36	4		135		

Az esetmenedzsereink **229 alkalommal** tettek védelembe vételi eljárás során javaslatokat a gyámhivatal felé. A már meglévő ügyeinkben legalább évente egy alkalommal felülvizsgálatokra is sor került. Felülvizsgálati tárgyalásra védelembe vétel esetén **222 alkalommal** került sor, amely **306 gyermeket érintett**.

Megelőző pártfogás eljárás megindítása után **70**, nevelésbe vétel eljárás esetében **21**, ideiglenes hatályú elhelyezés esetében **24**, családba fogadás esetében **46** alkalommal tettek esetmenedzsereink megalapozott javaslatot a gyámhivatal felé.

A jogerős védelembe vételi határozat után nagyon fontos feladatunk a gondozási-nevelési terv elkészítése, melyben rögzítésre kerül a család és a probléma megoldásában szerepet vállaló szakemberek vállalt feladatai. Az elmúlt évben **276 egyéni gondozási-nevelési terv** elkészítésére került sor, amely **441 kiskorút érintett**.

Az elmúlt egy évben a gyermekek súlyos veszélyeztetettsége kapcsán **24** alkalommal ideiglenes hatályú elhelyezésre, illetőleg **19** alkalommal nevelésbe vételre tettünk javaslatot. A nevelésbe vétel esetén a felülvizsgálati tárgyalásaink száma **191** alkalom volt, amely **348 kiskorút érintett**. Elhelyezési értekezleten, tárgyaláson **101 alkalommal** vettünk részt, amelyre **150 gyermek** esetében került sor.

A 2019-es évben jogerős határozattal összesen **536 védelembe vett, 373 nevelésbe vett, 19 ideiglenes hatállyal** elhelyezett kiskorúval álltunk kapcsolatban.

Az elmúlt évben **328 esetkonferencia** került megszervezésre. Itt tudjuk feltárni a család működésében lévő hiányosságokat, problémákat, majd közös cselekvési tervet dolgozunk ki, személyenként meghatározva a feladatokat a problémamegoldás érdekében.

Sor-szám		Védelembe vett	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás, szakellátásból kikerült	Összesen (a-d oszlopok)	Ebből (e-ből) lány		
								a	b
99	Összes érintett száma (fő)	536	19	373	22	950	418		
02		36	9	24	1	70	31		
03		62	3	47	3	115	51		
04	Ebből (99-ből)	0-2	éves	189	6	149	12	356	155
05		3-5		244	1	153	6	404	179
06		6-13		5				5	2
07		14-17							
08	18-								
07	Ebből (99-ből) lány	222	6	181	9	418			
08	Ebből (99-ből) hátrányos helyzetűnek minősített					242			
09	Ebből (99-ből) halmozottan hátrányos helyzetűnek minősített					498			

Munkánk során **családlátogatást 2412 alkalommal** tettünk, 417 esetben készítettünk környezettanulmányt, ezenkívül 333 alkalommal közreműködtünk ezen dokumentum elkészítésében. **Esetkonzultációt 1379, esetmegbeszélést 492 alkalommal tartottunk.**

Sor-szám	Tevékenység	Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)	Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretén belül érintettek (kiskorúak és 18 évet betöltött fiatalok száma) (fő) (Nem halmozott adat!)
		a	b
01	Szociális segítő tevékenység	448	491
02	Esetkonferencia szervezése, azon való részvétel	328	442
03	Esetkonzultáció	1 379	780
04	Esetmegbeszélés	492	602
05	Egyéni gondozási-nevelési terv készítése	276	441
06	Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	229	307
07	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- nevelésbe vétel	191	348
08	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- védelembe vétel	222	306
09	Elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel	101	156
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel	39	62
11	Családlátogatás	2 412	1 020
12	Környezettanulmány készítésében való közreműködés	333	461
13	Környezettanulmány készítése önállóan	417	278
14	Egyéb		
99	Összesen (01-14 sorok összege)	6 867	5 688

A védelembe vett kiskorúak aránya a járás települései között az alábbiak szerint alakul: Nyíregyházán 322, Nagycserkeszen 53, Nyírtelek településen 38, Tímár településen 18, Rakamazson 16, Kótajban 14, Napkoron 10, Tiszanagyfalun 10, Nyírturán 10, Apagyon 8, Nyírpazonyban 8, Kálmánházán 8, Sényő településen 1, míg Szabolcs településen 0 fő kiskorú állt védelembe vétel alatt.

Település-azonosító	Gondozottak száma	Védelemben vett	Időigényes hátréval elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás, szakellátásból kikerült	Összesen: (a-d oszlopok)	Ebből (c-ből): lány
	Település neve						
1720	Nyíregyháza	522	9	222	16	569	235
1855	Nyíregyháza	38	2	41		81	37
2372	Kota	14		12	2	28	13
0842	Nagyer	10		10		20	8
2030	Ápágy	8		5		13	6
1473	Rakamaz	16	3	52	2	53	24
2447	Timar	18	2	7		27	16
2725	Tiszmagyarfalva	10	1	2		13	2
2661	Ujfahera	20		15	1	36	15
2274	Nagyvesztes	53	1	27	1	82	47
1209	Nyíregyháza	10				10	6
2514	Nyíregyháza	8				8	4
0449	Sonyó	1				1	1
2722	Kálmanbánya	8	1			9	4
ÖSSZESEN		536	19	373	22	950	418

A statisztikai adatokat böngészve szembe tűnő a **tinédzserek nagyszámú aránya**. A 2018-as évhez viszonyítva csökkent a 6-13 éves védelemben vett gyermekek száma, amely a 2019-es évben 189 főre csökkent, viszont a 14-17 éves korosztályban 244 főre emelkedett a védelemben vett kiskorúak száma.

2019-ben a nyilvántartott, **veszélyeztetett kiskorúak száma 1407 fő** volt. A gyermekek veszélyeztetettségének okait vizsgálva magasan kiemelkednek a gyermekek közvetlen környezetében fellelhető okok. Kiemelkedő számok mutatkoznak a szülők, család életvitelében, a nevelési problémákban, családi konfliktusokban. Ezzel egyenesen arányos az **50 órát meghaladó igazolatlan hiányzások** miatt védelemben vett kiskorúak száma. A családi pótlék felfüggesztése nem lett olyan mértékű visszatartó erő a kiskorú tankötelezettségének teljesítésében, mint amire előzetesen számítani lehetett.

Egyre több alkalommal kapunk jelzőrendszeri tagoktól jelzést bántalmazásra utaló jelekről. Ezekben az esetekben mérlegelés nélkül azonnal megteesszük a szükséges intézkedést, jelzéssel élünk a gyámhivatal felé, majd a rendőrség szakemberei vizsgálják ki ezeket az ügyeket. Ezzel párhuzamosan szakembereink is megkezdik a szociális segítő munkát a családban.

2.2. Speciális Szolgáltatásaink

Sor. szám	Tevékenység	Speciális tevékenység: azonos (férfi) (fő) (fő) (fő) (fő) (fő)				Speciális tevékenység: külön: helyi ellátott személyek száma (fő) (Nem főtörzsi adat!)			
		összes tevékenység száma	ebből (a-ból)			összes ellátott száma	ebből (c-ből)		
			jogi hatósági intézkedéssel érintett	központosított	szolgáltatások kiterjesztési		jogi hatósági intézkedéssel érintett	központosított	szolgáltatások kiterjesztési ellátott
a	b	c	d	e	f	g	h		
01	Kapcsolattartás ügyelet	1 184	260		1 184	161	62	161	
02	Érthető társalgás munka	72			72				
03	Óvodai és iskolai speciális segítő tevékenység	7 897			9 901				
04	Speciális diagnosztika felvétele	5			5				
05	Közvetítő szolgálat	16							
06	Jogi tanácsadás	234	30	92	142	178	19	159	
07	Pszichológiai tanácsadás	2 434	793	549	1 895	283	83	230	
08	Munka-ellátás-pályaválasztási tanácsadás	20		20		5		5	
9	Médáció	54		22	32	50		20	
10	Konfliktuskezelés	30		30		41		41	
11	Csoportmunka	22	2	22		30	2	30	
12	Egyéb életvezetési tanácsadás, gyakorlati	179		177	2	81		79	
13	Összesen	12 077	1 091	912	5 243	10 807	108	247	

2.2.1. Jogi tanácsadás

A 2019-es évben **234 tanácsadás** történt, mely **178 ügyfelet** jelentett, 128 nőt és 50 férfit.

A szolgáltatást a telephelyeken gyermekjóléti alapellátás keretében gondozottak, illetve a szolgáltatótól továbbított ügyfelek 140 alkalommal vették igénybe, mely 105 fő ügyfelet jelentett, az alábbi megoszlásban:

- Északi Telephely: 37 ügyfél.
- Déli Telephely: 41 ügyfél.
- Huszár telepi Telephely: 27 ügyfél.

Hatósági intézkedés alapján, a központ által gondozottak számára (védelembe vétel, nevelésbe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés) **30 jogi tanácsadás** valósult meg. **43 ügyfél** vette igénybe a szolgáltatást önálló megkeresés alapján.

Az Intézmény ellátási területén, a Nyíregyházi járásban, a járasszékhelyen kívüli településeken helyben, vagy onnan érkezők számára **22 alkalommal** valósult meg jogi tanácsadás, az alábbi megoszlásban:

- Újfehértó: 5 db jogi tanácsadás,
- Nyírtelek: 2 db jogi tanácsadás,
- Kálmánháza: 3 db jogi tanácsadás,
- Apagy: 9 db,
- Nyírtura: 2 db jogi tanácsadás,
- Sényő: 1 db.

Az ügyfelek többségében továbbra is családjogi kérdésekkel keresték fel Intézményünket. Az ügyek általában szülői felügyelet gyakorlásának rendezésére és az ezzel kapcsolatos kérdéseknek (tartásdíj megállapítása, kapcsolattartás szabályozása) a rendezésére irányultak.

Nehézségként jelentkezett, hogy 2019-ben ismét változtak a polgári perekben, a jogi képviselő nélkül eljáró felek által alkalmazandó formanyomtatványok. Sok ügyfél számára jelent lelki nehézséget, hogy egy – kivált a fenti pertípusokba tartozó – peres eljárásba belevágjon, még ha a nyomtatvány kitöltve rendelkezésre áll is, emellett egyéb okokból is előfordulhat, hogy ügyfelek hosszabb időn át nem adták be a már kész keresetlevelet. A nyomtatványok megváltozása után beadott korábbi típusú keresetlevelekre kapott hiánypótlási megválaszolásával is többen keresték fel Intézményünket.

Folytatódik a tendencia, mely alapján egyre nagyobb számban fordulnak elő végrehajtási ügyek, jellemzően a nehéz anyagi körülmények miatt a szüneteltetéshez vagy a felfüggesztéshez kérnek segítséget az ügyfelek, illetve a végrehajtást megelőzően a fizetési meghagyás értelmezése és az azzal kapcsolatos ellentmondás megfogalmazásához. Gyakran fordul elő, hogy számlára érkezik a gyermek(ek) után járó eljárás és így végrehajtás alá kerül "inkasszó keretében".

Több jogi tanácsadás kapcsán csatornáztuk be - 2018. évtől az intézményben dolgozó - fogyatékosságügyi tanácsadókat a problémamegoldás folyamatába.

2.2.2. Pszichológiai tanácsadás

Felnőttekkel végzett tanácsadás

A 2019-es év során összesen 72 fő vette igénybe a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ keretein belül a pszichológiai tanácsadást. A tanácsadás **heti 8 órában** elérhető a város, illetve a járás lakosai számára. 2019-ben 25 kliens érkezett családgondozók vagy a szolgálatnál dolgozó tanácsadók javaslatára, 7 főt gyerekpszichológus küldött, 23 fő érkezett külsősként. Az utóbbi év változása, hogy további 7 főt óvodai, iskolai szociális munkás irányított a tanácsadásra.

Összesen 248 tanácsadási alkalom valósult meg. Az előző évekkel összevetve nőtt a tanácsadáson résztvevő kliensek száma (2016-ban 41 fő: 5 ffi, 36 nő, 2017-ben 58 fő: 8 ffi, 50 nő, 2018-ban 62 fő: 11 férfi, 51 nő).

A szolgáltatást igénybe vevők között idén is jóval nagyobb a nők aránya (**57 nő, 15 férfi**), ami magyarázható azzal, hogy a női nem körében természetesebb a segítségkérés lehetősége, a nők szocializáltabbak az érzelmek, problémák kifejezésére, így könnyebben motiválhatóak a pszichológussal történő kapcsolatfelvételre. Másfelől a problémák jellege szerint legtöbbször családi-kapcsolati, illetve gyerekneveléssel kapcsolatos nehézségek miatt keresték fel a tanácsadást, ami a mindennapi életben leginkább a nőket érinti.

Életkor szerint legtöbbször a **35-49 éves** korosztályba tartoztak (41 fő), illetve magas a fiatal felnőttek aránya (**25-34 év: 13 fő**) a tanácsadáson megjelentek közül, tehát legtöbbször az életkor szerint aktív kereső korosztályból kerülnek ki. **Tizenkét fő 50 év feletti, és 6 fő 25 év alatti** kliens fordult meg tanácsadáson a 2019-es évben.

Az iskolai végzettséget tekintve az érettségizettek (22 fő) és/vagy felsőfokú végzettséggel rendelkezők (23 fő) aránya a legmagasabb. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők általában körülhatároltabb problémákkal jelentkeznek. A családi státusz szerint a kliensek fele elvált, gyermekeit egyedül vagy új kapcsolatban neveli. Hat kliens egyedül él, a többi pedig valamilyen kapcsolati formában (házasságban, szüleivel, testvérével).

A tanácsadási folyamat 26 esetben néhány (2-5) alkalmat ölelt fel, ami megfelel a szolgáltatás jellegének, kereteinek. 38 esetben egyszeri találkozást jelentett a tanácsadás, és 8 esetben pedig hosszabb (5 alkalmon túli), szupportív pszichoterápiás jellegű folyamat valósult meg. Az

egyszeri találkozások többnyire az adott kliens nehezen motiválhatósága, az együttműködés hiányossága vagy a problémák halmozottsága, nem elsősorban pszichés jellege miatt nem fejlődtek hosszabb távú munkakapcsolattá. Illetve az egyszeri tanácsadások magasabb száma abból is adódott, hogy több korábbi kliens kereste fel Intézményünket egy-egy aktuális probléma, élethelyzetbeli elakadás átbeszélése céljából. A hosszabb, több alkalmon átívelő folyamatok középpontjában javarészt pszichés probléma (depresszív-szorongásos tünetek, önértékelési, kapcsolatteremtési nehézségek) állt, ezen esetekben szupportív pszichoterápia alkalmazására került sor. Mivel a központ pszichológiai tanácsadásának nem elsőrendű feladata a hosszú pszichoterápiás folyamatok ellátása, így a súlyosabb pszichés zavarral küzdő, szorosabb pszichológiai-pszichiátriai követést igénylő pácienseket csak néhány esetben tudjuk felvállalni, a többi klienst a területileg illetékes intézményekbe irányítottuk.

A pszichológiai tanácsadásra hozott problémák a korábbi évekhez hasonlóan igen változatosak, elmondható, hogy legtöbb esetben halmozott problémákkal érkeznek a kliensek. Legnagyobb számban családi-kapcsolati konfliktusokkal jelentkeztek (39 fő), magas a válási folyamat során vagy azt követően jelentkező kapcsolattartási, gyereknevelési konfliktusokkal küzdők száma. A problémák jellege szerinti megoszlás az alábbiakban alakult: **22** fő családi-kapcsolati, további **17** gyerekneveléssel kapcsolatos (**összesen 39 fő**) és **33** fő pszichés probléma (pl. depresszió, alkoholprobléma, szorongásos zavarok, gyász, önértékelési, kapcsolatteremtési zavarok) miatt jelentkezett. A tavalyi évhez hasonlóan több kliens érkezett a járás településeiről (Sényő, Nyírpazony, Tímár, Rakamaz).

A 2019-es év új ellátottjai az óvodai, iskolai szociális munkások által küldött, 17. évet betöltött diákok (**7 fő**), ez az együttműködés folyamatosan formálódik majd remélhetően a 2020-as évben. Összességében elmondható, hogy a kliensek oldaláról a pszichológiai tanácsadás – mint szolgáltatási forma – jól kihasznált, a kliensek többnyire elfogadják ezt a segítségnyújtási formát. A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ kollégáival való együttműködés kölcsönösen megvalósul, a klienseket érintő információcsere, konzultáció zökkenőmentes, szükség esetén más segítő szakember és szolgáltatási forma is bevonásra kerül a folyamatba (pl. álláskeresési-, életvezetési tanácsadás, mediáció, szenvedélybetegek klubja, gyerekpszichológiai ellátás stb.).

Gyermekkel végzett tanácsadás

Az eddigi gyakorlat alapján telephelyenként biztosított a szolgáltatás a kliensek számára. A szolgáltatásra vonatkozó igény továbbra is az intézmény szociális szakembereinek javaslatára történik túlnyomó részben. Az előre egyeztetett időpontokban megvalósuló alkalmak biztonságos keretfeltételeket teremtenek a segítő folyamat résztvevőinek.

A családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó kollégákkal szintén a korábbiakban kialakított módon telefonos és személyes szakmai konzultációk, valamint az esetmegbeszélések, esetkonferenciák keretében osztjuk meg tapasztalatainkat a közös esetek eredményes vezetése érdekében.

A tesztbattéria idén tovább bővült. Már az Északi Telephelyen is rendelkezünk *Világjáték - teszttel*. A tanítási időben megjelenő gyermekek esetében igazolást biztosítunk. Napirendjüket, iskolán kívüli elfoglaltságaikat klienscentrikus szemléletmódot követve figyelembe vesszük.

A pszichológiai szolgáltatás fontos részét képezik a személyes szakmai konzultációk, illetve az esetmegbeszélések, esetkonferenciák az egyes esetekkel foglalkozó szakemberekkel való együttműködés.

Tapasztalatunk alapján az iskolák partnerek a gyermekek sorsának közös rendezésében. 2019 januárjától az oktatási-nevelési intézményekben helyileg tevékenykedő óvodai, iskolai szociális segítők is támogatják ezt a folyamatot.

Az ellátottak száma 2019-ben: 211 fő (109 szülő, 102 gyerek) A gyermekek száma telephelyenként az alábbiak szerint oszlik meg

- A Déli Telephelyen: 21 fő (13 lány, 8 fiú)
- Az Északi Telephelyen: 30 fő (13 lány, 17 fiú)
- A Huszár Telepi Telephelyen: 28 fő (13 lány, 15 fiú)
- A Központban (a járás településeiről): 23 fő (9 lány, 8 fiú)

Problématípusok, tünetek szerinti megoszlás (egy gyermekre több dolog is vonatkozhat)

Problématípus, tünet	Lányok	Fiúk
Beilleszkedési probléma	9	10
Deviáns viselkedés	8	5
Alkalmazkodási zavar	7	9
Szomatizáció	5	4
Szorongás	17	15
Önértékelési probléma	21	9
Érzelmi és magatartászavar	1	3
Magatartászavar	1	5
Hiperaktivitás	1	4
Teljesítményzavar	4	6
Kapcsolattartási probléma	10	10
Dadogás	1	2
Hangulatzavar	8	3

A tünetek, problématípusok nemenkénti vonatkozásban változatos képet mutatnak. A fiúk esetében nagyobb számban jelenik meg tünet, illetve problémahalmazódás. Az esetek többségében foglalkoztunk a szorongás hatékony csökkentésével. Mindkét nem esetében nagyobb arányban jelenik meg a beilleszkedési probléma. A tavalyi évhez viszonyítva a lányok deviáns viselkedése emelkedő tendenciát mutat. A kapcsolattartási problémához köthető esetek száma is emelkedett.

2.2.3. Életvezetési tanácsadás

Minden ember életében vannak elakadások, megtorpanások, amikor úgy érzi, hogy egyedül nem képes továbblépni a megoldás irányába. Ilyenkor az általában megszokott gondolkodási kereteink közé szorulunk. Ahhoz, hogy ebből kilépjünk, célszerű külső segítséget igénybe venni. Őszinte, mély beszélgetések keretében átbeszéljük aktuális élethelyzetünket. Eddig számukra ismeretlen nézőpontból közelítjük meg az életükben felmerülő kihívásokat, nehézségeket. A tanácsadások során feladatunk az, hogy elgondolkoztassuk és segítsük ügyfeleinket abban, hogy megtalálják a saját világképükbe, értékrendszerükbe leginkább illeszkedő megoldást. A tanácsadások során bizalmi légkörben keressük együtt a lehetséges megoldásokat.

Az elmúlt évben **126 ügyfél** vette igénybe az életvezetési tanácsadást. Többségük a gondozási nevelési tervben előírt köteletségének tett eleget vagy a cselekvési tervben vállalt együttműködést valósította meg. **46 fő kért tanácsadást családsegítés kereteiben:**

- mediáció: 20 alkalommal
- családkonzultáció: 12 alkalommal
- esetkonferencia: 8 alkalommal
- csoportmunka: 14 alkalommal

Legtöbb esetben megromlott párkapcsolat, válás utáni kapcsolattartás a közös gyermekekkel, gyermeknevelési nehézségek, megromlott szülő-gyermek kapcsolat és több esetben elhanyagoló szülői magatartás miatt volt szükség tanácsadásra. Gyakran kell konfliktust kezelni olyan családokban, ahol nem tiszták a családon belüli szerepek. Egy alkalommal bántalmazó férj esetében kért segítséget a feleség.

Egyre több olyan esettel találkozunk szakemberünk, amikor a serdülő gyermek és a szülők közötti megromlott kapcsolat helyreállításában kell segíteni. Gyermeknevelési nehézségek miatt sok szülőt kell szülői szerepében erősíteni. Két esetben találkoztunk bántalmazó szülővel, akik együttműködtek a kialakult helyzet rendezésében. Családsegítés keretében olyan megváltozott munkaképességű ügyfelek keresték fel a szolgáltatást, akiknek rövid időn belüli nyílt munkaerőpiacon kell elhelyezkedniük. Évtizedek óta „védett” munkahelyen dolgoznak, ezt a helyzetet krízisként élik meg, ezért a változásmegélésében támogatásra van szükségük.

Családsegítés keretében hozott problémák még:

- elhelyezkedési nehézségek
- pszichiátriai beteg a családban
- szenvedélybeteg a családban
- magány, céltalanság érzése
- élepszakasz válság
- nehéz anyagi helyzet, lakhatási nehézségek

Havonta egy alkalommal valósul meg a „Szebb jövőt csoport”, ahol magányos pszichiátriai és szenvedélybetegséggel küzdő emberek találkoznak. **Jelenlegi létszám 10 fő.**

A foglalkozások tematikusak. Témáink: önismeret, empátia, hitelesség, asszertivitás, motiváció, tolerancia, kommunikáció, normák, érzelmek kifejezés, szülői szerep erősítése. Az irányított beszélgetések, foglalkozások során jó hangulatú kötetlen beszélgetések alakulnak ki. A 2019-es évben több alkalommal óvodai, iskolai szociális munkás jelzésére általános iskolában konfliktuskezelési csoportfoglalkozásokat, középiskolások körében önismereti és jövőtervezési csoportfoglalkozásokat tartottunk.

2.2.4. Készenléti szolgálat

A szolgáltatás célja a Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, tájékoztatás nyújtása vagy kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel, szolgáltatókkal (rendőrség, gyermekvédelmi szakszolgálat, kórház, családok átmeneti otthona, anyaotthonok, utcai szolgálat,) akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani. A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük úgy, hogy a készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani. A készenléti szolgálatot a munkatársak heti turnusokban végzik. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról (akár érkezett, akár kezdeményezett) feljegyzést készítünk az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon.

A 2019-es évben összesen **16 hívásunk** volt. Ezen hívásokból 12 Nyíregyháza területéről, 1 hívás Kótaj, 1 hívás Napkor, 1 Nyírtelek, 1 hívás Rakamaz településekről érkeztek. Az év folyamán igyekeztünk a nyíregyházi járási településein működő Család-és Gyermekjóléti Szolgálatok körében is népszerűsíteni ezt a szolgáltatásunkat a települések éves jelzőrendszeri konferenciáján, szakmaközi értekezleteken.

A krízis kezelésének menete:

A készenléti csoport ügyeletes munkatársa meghallgatja a bejelentő problémáját, mérlegeli az információkat, milyen intézkedés megtétele indokolt. Segítséget, tanácsot, információt nyújt a bejelentő számára.

- a krízisintervenció kezdeti szakaszát alkalmazza, mely szerint elfogadja a krízishelyzetben lévő érzelmi állapotát, támaszt nyújt számára, és biztonságos környezetbe helyezi,
- a családdal mélyinterjút készít, mely során kiderül a probléma típusa; az interjú során szerzett információk alapján hozza meg döntését,
- felméri, hogy a család környezetében van-e olyan személy, akinek a segítségére számíthatnak a krízis megoldása érdekében,
- a család számára felvázolja az ügy megoldása érdekében a lehetséges megoldási alternatívákat,
- amennyiben úgy dönt, hogy a gyermekek elhelyezése indokolt, azonnal értesíti a rendőrséget, hogy tegyék meg a szükséges hatósági intézkedést.

A készenléti szolgálat szakemberei adatbázist állítanak össze az országos és a helyi ellátórendszerrel, az elhelyezést nyújtó szolgáltatásokról, azok elérhetőségéről. A készenléti szolgálat koordinátora az adatbázist rendszeresen frissíti, hogy naprakész információkkal rendelkezzen az azt igénybe vevők részére. A készenléti szolgálat munkatársa az adatbázist munkája során rendszeresen használja, területi munkájához magával viszi.

A Nyíregyházi járás területén lévő, szociális, művelődési, egészségügyi, nevelési-oktatási és közművelődési intézményekben plakátokat, tájékoztató anyagokat helyezünk ki, amelyben a szolgáltatás, működéséről, elérhetőségéről tájékoztatjuk a lakosságot és a jelzőrendszer tagjait

A Központ krízis telefonszáma: 06-20/ 928 23 67

2.2.5. Észlelő- és jelzőrendszer a Nyíregyházi járásban

Nyíregyháza járás településein az alábbi táblázat szerint alakultak a jelzések és azok tartalma 2019-ben, a jelzések száma **2060**.

Jelzést tevő	Jelzések száma	Jelzett probléma
védek	130	bántalmazás, adésány bántalmazás, veszélyeztetés, elhanyagolás, gondozatlan terhesség, kiskorú terhesség, egészségkárosodás, kiskorú szexuális bántalmazás, keszön jelentkező kismama.
házi/gyermekorvos	23	családi konfliktus, bántalmazás, elhanyagolás, igazolatlan hiányzás megelőzése
egyéb egészségügyi (korhaz)	16	hozzátartozóval kapcsolatos felvetés, bántalmazás, családi konfliktus, igazolatlan hiányzás, elhanyagolás, veszélyeztetés, nevelési problémák, leszakadtság
iskola	889	igazolatlan hiányzás, magatartási problémák, szülői elhanyagolás, bántalmazás
óvoda	49	igazolatlan hiányzás, bántalmazás, fenyegetés
személyes gondoskodást nyújtó szolgáltató	184	környezettanulmány keresése (családhiány fogadás), kapcsolattartási problémák, gyámsági ügyek, elhanyagolás, életviteli, lakhatási gondok
rendőrség	77	lopás, szabálysértés, rendőri intézkedéstől, hozzátartozók közötti kapcsolati erősítés, gyermeknevelési problémák, krízisben lévő lakosoknak tűzifa igénylése, életviteli problémák
pártfogói felügyelet	105	korábbi gondozási folyamatról, garázdaság, könnyű testi sértés miatt, rendőri intézkedés, közösséget negatív hatása
civil szervezet	4	lakhatási gondok, megélhetési nehézség
egyházi jogi szenny	5	lakhatási problémák, megélhetési nehézség
önkormányzatok jegyzője	86	megélhetési gondok, ellátások igénylése, folyamatban lévő ügyekhez környezettanulmány keresése
járás hivatal	267	gyermekelhelyezési ügyek, vizsgálat elmaradása, elhanyagolás, védelembe vétel felülvizsgálata
bíró, ügyészség	13	kapcsolattartási ügyek
gyermekvédelmi és gyermekjóléti feladatok eljaro fevarosi es megyei kormányhivatal	54	jelzés engedély nélküli távozásról
magánszemélyek	60	bántalmazás, családi konfliktusok
az állam fenntartás feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv	1	gyermek veszélyeztetése
átmeneti gondozást biztosító	86	tájékoztatás bekoitozesrol, anyagi, lakhatási, életviteli nehézségek
javítóintézetek	1	szabadságolást megelőző környezettanulmány
gyermekvédelmi hivatal	10	kiskorú veszélyeztetése (tűz kimerés)

A jelzések számában és tartalmában jelentős különbségek mutatkoznak településenként, de a legtöbb jelzés Nyíregyházáról érkezett. Azok a települések vannak nehezebb helyzetben, ahol a lakosság összetételében nagy számban vannak jelen a hátrányos helyzetű családok.

Az előző évhez képest vagy nem változott jelentősen, vagy egyes helyeken csökkent a jelzések száma, melynek oka, hogy a személyes, szinte napi kapcsolat a jelzőrendszeri tagokkal lehetővé teszi a korai beavatkozást és probléma megoldását. Nagy segítséget jelent a köznevelési intézményekben az óvodai, iskolai szociális segítők megjelenése, ami a helyi professzionális segítő folyamatot támogatja. Ennek köszönhetően nem gyűrűzik be a probléma és nincs szükség a jelzésre. Ettől függetlenül a jelzések zöme továbbra is a köznevelési intézményekből érkezik és leginkább az igazolatlan hiányzások jelentik a gondot. Előfordul, hogy már csak tömbösítve teszik meg a jelzést, ezért a jövőben oda kell arra figyelni, hogy vegyék komolyan az 5-10 órás igazolatlan hiányzás jelzését is.

A jelzések arányait tekintve külön érdemes Nyíregyházával foglalkozni:

2019-es évben a jelzések száma csökkenést mutat a **kiskorúak esetében (439)** a tavalyi adatokhoz képest (**551 jelzés**), míg a **felőtt korúakról** érkezett jelzések száma nőtt (**125**) a 2018-as adathoz képest (**116**) jelzés. A jelzések közül, hasonlóan az előző évhez, kiemelkedő a köznevelési intézmények által küldött jelzések száma. A 2019-es évben 210 jelzésről

beszélhetünk, amely az előző évhez képest csökkent, amely annak a következménye lehet, hogy az intézményekben jelen vannak az óvodai, iskolai szociális segítők. A jelzések tartalmát nézve túlnyomó többsége igazolatlan hiányzás, magatartási probléma, szülői elhanyagolás.

Ezt követi az **átmeneti gondozást biztosítók által küldött jelzések** száma, amely a tavalyi évben **47 esetben** történt. A legtöbb esetben elhanyagolás, illetve a szülő életvitele miatt kaptunk jelzést az intézményektől.

Az **egészségügyi szolgáltatók** által küldött jelzések 2019-es évben **44 alkalommal** érkeztek Intézményünkhöz, hasonlóan a korábbi évhez. A védőnői jelzések száma ebből több mint a felét alkotja, 28 esetben érkezett jelzés tőlük, kiskorúra, illetve felnőtt személyre, 18 esetben. Sajnálatos tény, hogy több alkalommal is a védőoltások hiánya miatti veszélyeztetésről érkezett jelzés. A tartalmát tekintve döntő többségében újszülött hazaadhatósága, elhanyagolás, veszélyeztetés miatt keresték meg Intézményünket. A felnőtt korú személyről érkezett jelzés a tavalyi évben 36 esetben történt, enyhe csökkenést mutat a 2018-as évhez viszonyítva, amikor 39 jelzést rögzítettünk. Hasonlóan a kiskorúról érkezett jelzésekhez, jellemző volt az elhanyagolás, a hazaadhatóság miatti jelzés.

A **rendőrségtől 37 esetben** érkezett jelzés, minden esetben írásos formában. A jelzések leginkább kiskorúak által elkövetett szabálysértésekről és bűncselekményekről szóltak. Növekedni látszik a tinédzser korosztály körében a szabálysértések, garázdaság száma, feltételezhetően a kortárs csoportok, közösségi média hatására.

Az **állampolgárok, illetve társadalmi szervezetek által küldött jelzéseket 37 esetben** kaptunk kiskorúval kapcsolatban és **32 esetben 18 év feletti személyről**, amely jelentős növekedést mutat az előző évhez képest (12 db). A jelzett problémát nézve megnövekedett a családi kapcsolati problémáról, gyermeknevelési problémákról érkezett megkeresések és segítségkérések száma. Pozitívum, hogy több személy az ismerősétől, családtagjától kapott információk alapján, illetve korábbi tapasztalatai alapján kereste fel Intézményünket a visszajelzéseik alapján.

A 2019-es évben kimagaslóan nagymértékben érkezett Intézményünkhöz **gyermekbántalmazás** tényéről, feltételezéséről jelzés. A 2019-es évben a családon belüli fizikai bántalmazásról összesen **40 esetben kaptunk jelzést**, ebből 34 esetben szülő által, 3 esetben testvér, 3 esetben egyéb rokon általi bántalmazásról kiskorú sérelmére. **Lelki bántalmazásról 17 esetben, feltételezett szexuális bántalmazásról 1 gyermek esetében.**

A **fizikai elhanyagolás** számát nézve **81 gyermek esetében kaptunk jelzést**, amely szintén emelkedést mutat az előző évhez képest: 2019-ben 81 gyerekekkel, 2018-ban 55 gyerekekkel foglalkoztunk. A fizikai elhanyagolás mellett jelentősen növekedést mutat a lelki elhanyagolással érintett gyermekek száma, amely 20-ra növekedett 8-ról. Az elhanyagolással érintett gyermekek közül **hatósági intézkedésre 41 esetben** tettünk javaslatot.

A jelzőrendszeri tagokkal való kapcsolattartás településenként változó. Kisebb településeken napi kapcsolatban vannak, ami az információ áramlást megkönnyíti. Az együttműködés jó, a segítő munkába a jelzőrendszeri tagok bevonhatóak. **Nyíregyháza** településen a kapcsolattartás a felszínre kerülő problémák súlyosságához, a jelzőrendszeri tag igényeihez mérten történt. A jelzéseket követően felvették a kapcsolatot a jelzést tevővel, egyeztetés történt, majd a probléma feltárás eredményéről, folyamatáról az előírt határidőn belül válaszoltak. A jelzőrendszeri tagok közül van, aki teljes mértékben bevonható a segítő munkába, van, aki nem. Leginkább a közoktatási intézmények, valamint a védőnők, civil szervezetek aktívak. A rendőrség szakmaközi tanácskozásokba, prevenciós foglalkozások megtartásába lehet bevonni. A kapcsolattartás leginkább személyes és telefonos kapcsolatfelvétel során történik, a kötelező írásos levélváltásokon túl. A kapcsolattartást megkönnyítette köznevelési, közoktatási

intézményekkel kapcsolatban az óvodai-, iskolai szociális segítők jelenléte, mivel információhoz, tanácshoz, szolgáltatás közvetítéshez jutnak általuk az intézmények.

2.2.6. Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyeletet önálló szakmai módszertani program alapján működteti az Intézmény, a korábbi évek gyakorlatát folytatva.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei nem változtak, pénteki napokon 14-16 óráig, és szombati napokon 9-16 óráig vehetik igénybe a kapcsolattartásra jogosult és kötelezett felek, egyéni megkeresés alapján kötött megállapodás, illetve bírósági, gyámhivatali végzés alapján. A szolgáltatás helyszínei Intézményünk Északi és Déli Telephelye.

A szolgáltatás működtetéséhez a tárgyi és személyi feltételek adottak. A szolgáltatás működtetésébe 2019. évben több kolléga - akik elhivatottságot éreztek - is csatlakozott az óvodai, iskolai szociális segítők közül. Korábbi gyakorlatunkat követve, a szolgáltatás módszertani programjának megismerését követően, szombati napokon hospitálni jártak a kollégák, legalább 3 alkalommal, de egyéni igény és a családok részvételét is figyelembe véve több alkalom is megvalósult, amely jó alapot adott számukra a további szakmai munkához.

A szolgáltatás leterheltsége a korábbi évekhez képest emelkedett, ez mind a szakmai tevékenység számában, mind a szolgáltatást igénybevevők számában is tükröződik.

A társintézményekkel való jó szakmai kapcsolatnak és folyamatos egyeztetésnek köszönhetően, az intézménybe szabályozott kapcsolattartásokat a szabályozást megelőzően egyeztetésre kerülnek annak érdekében, hogy olyan szabályozó végzés, határozat váljon jogerőssé, amely megvalósítható, és szolgálja mind a gyermek, mind a szülők és más kapcsolattartásra jogosult hozzátartozók érdekét. Tapasztalatunk szerint egyre emelkedik azon családok száma, akik kompromisszumos készségüknek köszönhetően hatósági eljárásen kívül egyeznek meg a szolgáltatás igénybevételéről.

A járási illetékesség az elmúlt évben nem jelentkezett nagy számban 2019-es évben sem, azonban, a megyében vagy más járásban működő család- és gyermekjóléti központok által biztosított kapcsolattartási ügyeletek működése (nem életszerű, hétköznapi működése) miatt Intézményünkbe számtalan hatósági megkeresés érkezik a szolgáltatás igénybevételére, de ezeket illetékesség hiánya miatt nem vállaljuk. A szolgáltatás változó intenzitású leterheltsége sem teszi azt lehetővé, hogy a jogszabályi kötelezettségnek megfelelően túl fogadjunk családokat, de a szolgáltatás helyszínétől való egyre nagyobb földrajzi távolság sem segíti elő a szolgáltatás eredményes megvalósulását.

A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 22 § (5) szerint a család- és gyermekjóléti központ a nevelőszülői hálózat működtetőjével, a gyermekotthonnal kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél, a gyermekotthonban elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja. Intézményünknek folyamatos megállapodása nincs a nevelőszülői hálózat működtetővel, gyermekotthonnal. Hatósági szabályozás esetén eseti megállapodásokat kötünk. 2019-es évben 21 nevelésbe vett gyermek (5 család) és vérszerinti szülei közötti kapcsolattartás helyszíne volt Intézményünk. A szakellátás rendszeréből abban az esetben fogadjunk jellemzően családokat – az alapellátásban megjelenő igényeket szem előtt tartva – ha a vérszerinti családgondozás, esetenkénti munka az illetékességünk. Igény sokkal nagyobb számban mutatkozna, mert a szakellátás rendszere hétvégén nem tud biztosítani kapcsolattartási helyszínt.

A jogszabályváltozás okán változik a kapcsolattartások végrehajtásával összefüggő eljárás rendje, de a szakellátás részéről jövő igényekről való szakmai egyeztetés is fontos a szolgáltatás jövőbeni működése érdekében. A szakmai kapcsolatépítés is jól szolgálja ezt a célt.

A módszertani programunkban foglaltaknak is megfelelően a segített és felügyelt kapcsolattartás a jellemző, mint leggyakoribb megvalósulási forma. A családoknak egyre inkább igyekszünk azt a szemléletet átadni és képviselni, hogy rövidebb idejű megállapodásokat kössenek, és a szolgáltatás igénybevételénél a fokozatosság elvét tartjuk szem előtt. Tapasztalatunk szerint így sokkal eredményesebben tudjuk kiléptetni a szolgáltatásból a családokat, és **2019. évben 5 család esetében tudtunk olyan eredményt elérni a szociális segítő munkával, hogy intézmény közreműködése nélkül meg tudják oldani a felek a kapcsolattartások lebonyolítását.**

	Szakmai tevékenység száma (halmozott adat)	Szakmai tevékenység száma (alkalom)	Szolgáltatásban részesülők száma
Északi telephely	618	147	72
Déli Telephely	566	119	89
Összesen (halmozott adat)	1184	266	161

Déli telephely

kapcsolattartásra kötelezett (szülő, nevelőszülő, gyámszülő)	25 fő
kapcsolattartásra jogosult	26 fő
gyermek	38 fő
összesen	89 fő
családszám	22

Északi Telephely

kapcsolattartásra kötelezett (szülő, nevelőszülő, gyámszülő)	20 fő
kapcsolattartásra jogosult	20 fő
gyermek	32 fő
összesen	72 fő
családszám	16

2.2.7. Kórházi szociális munka

A 2019-es évben összesen 72 jelzés érkezett Intézményünkhöz a Jóna András Oktató Kórház Szociális Csoport részéről. A beérkező jelzések döntő többsége telefonon történt, mely utólag írásos formában is megérkezett. A kórházi jelzésekre az illetékes családsegítő írásos tájékoztatást nyújt, amit megelőző egy telefonon történő visszajelzés a koordinátor részéről a szociális csoportnak.

Jelzések (45) kiskorúakra vonatkozóan az alábbi problémakörrel érkeztek: fiatalkorú terhessége, szuicid kísérlet, szerhasználat, háztartási baleset, együttműködés hiánya, bántalmazás, újszülött hazaadhatóságának kérdése, családsegítés kezdeményezése.

Jelzések (27) **felnőttekre** vonatkozóan az alábbi problémakörrel érkeztek: információkérés a család szociális körülményeire vonatkozóan, kapcsolatfelvétel hozzátartozóval, hivatalos ügyekben közreműködés, családsegítés kezdeményezése, újszülött hazaadhatóságának kérdése, szuicid kísérlet.

A 2019-es évben a kórházi jelzések döntő többsége felnőtt ügyekben történt. A tavalyi évhez képest a felnőtt jelzések összetétele változott, leginkább környezettanulmány, családlátogatás keretében kell meggyőződnie a szakembernek a szociális körülményekről.

2.2.8. Menekültekkel végzett tevékenység

A Bevándorlási Hivatallal kötött együttműködési megállapodás alapján szociális ügyintézésben segítjük a Hivatal által Intézményünkhöz továbbított ügyfeleket. A 2019-es évben **3 fő számára, mindösszesen 6 alkalommal** került sor tanácsadásra, kapcsolattartásra, szociális ügyintézésre. A későbbiek során az ügyfelek költözése miatt már nem valósult meg ilyen irányú kapcsolattartás, és az év folyamán később sem érkezett megkeresés menekült személyek számára tanácsadás tartására.

2.3 Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység

Valamennyi köznevelési intézményben 2018. szeptember 1-jétől új szolgáltatásként került bevezetésre az **óvodai és iskolai szociális segítő** tevékenység. Ezt a tevékenységet a Nyíregyházi járási székhely önkormányzata által fenntartott Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ a speciális szolgáltatásaik keretében kötelező jelleggel biztosítja.

A feladatellátás jogszabályi alapját, a **1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.)**, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **15/1998. (IV. 30.) NM rendelet** nyújtja. **A szolgáltatás célja** a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújtani a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak, az intézményben megjelenő egyéb szakembernek.

Az elmúlt évben a statisztikánk szerint az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység speciális szolgáltatásban **4855 fő vett részt a járásban**, legnagyobb számban a 6-13 és a 14-17 éves korosztály. Összesen **7800 tevékenységet (tanácsadás, konzultáció, csoportfoglalkozás, esetkonferencia) valósítottunk meg**, ahol **halmozottan 9900 fő lett bevonva**. Az elérték nagyrésztét prevenciók csoportokba tudunk bevonni, számos témában tudunk segíteni a pedagógusoknak a gyermekek szociális képességeinek fejlesztése érdekében, valamint több témában külsős szakembereket vonunk be egy-egy rendkívüli osztályfőnöki órára, közösségi programra. Tartottunk előadást elfogadásról, kommunikációról, gyermeki jogokról, iskolai bántalmazás témában, de előkerült az időbeosztás, tanulási stratégiák, a pályaválasztás, önkifejezés is.

Az óvodák részéről még mindig érezhető egyfajta fenntartás, távolságtartás a szolgáltatás iránt, azonban több intézményvezető megfogalmazta az év során, hogy a kompetencia határok betartásával feladataik egyszerűsödnek. Az óvodai szociális segítő mindig más megközelítésből, másfajta szemlélettel tudja a problémát körbejárni, ezért több lehetőség nyílhat a megoldásra. Sokszor találkozunk azzal a helyzettel, amikor a pedagógusok már érzelmileg is érintettek egy-egy ügyben (kimerült, elkeseredett, kilátástalan, indultatos) ezzel szemben a szociális segítő mentes ezektől az érzelmektől.

Az iskolákban szinte kivétel nélkül befogadták kollégáinkat a pedagógusok, egyre gyakrabban keresik szakembereinket a gyerekek, illetve a szülők is.

Tevékenység	Összes tevékenység száma
Egyéni szociális munka	5028
Tanácsadás	1223
Konzultáció	2387
Információnyújtás	1303
Hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás	201
Családlátogatás	186
Krizisintervenció	13
Konfliktuskezelés (közvetítés)	30
Gyermek-és ifjúságvédelmi feladatok ellátása	156
Jelzés küldése a szolgálat/központ számára (Delegálás)	51
Esetmegbeszélés, esetkonferencia	258

Tapasztalatunk alapján idővel minden intézményben meglátják a szolgáltatás hasznát, előnyeit, ki tudják aknázni az ezzel járó lehetőségeket is.

Az elmúlt egy év során több képzés, tréning valósult meg a szociális segítők részvételével. Igyekszünk szem előtt tartani a hiányosságainkat, és erre irányuló képzéseket szervezni a kollégáknak. Nagy hangsúlyt fektetünk a belső képzésekre, az esetmegbeszélésekre is. A kollégák sokat tanulnak egymástól is, a heti szakmai napokon segítik egymást a fejlődésben. Nehézségek abból adódnak, hogy úttörőként végezzük a munkánkat, ez persze lehetőségeket is kínál, ami felsőséggel jár együtt. Igyekszünk úgy megalapozni a tevékenységet, hogy az a jövőre nézve egy sokoldalú, sikeres, hasznos és nélkülözhetetlen szolgáltatásként élhessen.

3. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A család – és gyermekjóléti szolgálat ellátja a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39. – 40 § szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § szerinti családsegítés feladatokat.

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat - összhangban a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

Tevékenysége körében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását

- felkérésre környezettanulmányt készít

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

- szociális segítőmunka – családgondozás, egyéni esetkezelés,
- információnyújtás, tájékoztatás az igényelhető szociális ellátásokról,
- szociális ügyintézés,
- kríziskezelés,
- szociális-, életvezetési-, mentálhigiénés tanácsadás,
- természetbeni, pénzbeli ellátásokhoz történő hozzáférésben segítség,
- szabadidős programok szervezése és nyújtása, ifjúsági- és gyermek programok szervezése és nyújtása
- lakossági adományok gyűjtése és osztása (ruha, bútor, játék, közeli lejáratú és tartós élelmiszer)

A 2016-os évtől a Szolgálat Nyíregyháza mellett Sényő, Nyírpazony és Nyírtura településeken is ellátja feladatait.

3.1. Statisztikai adataink

A Nyíregyházi Család-és Gyermejkölési szolgálat tevékenységeit Nyíregyházán **3177 fő vette igénybe a 2019-es évben, együttműködési megállapodás alapján 1701 fő esetében építettünk fel segítő folyamatot.**

Sor- szám	Iptervelet módja	Nem, életkor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 év és idősebb	Összesen: (a-i)		Családok száma	
			éves										j		k
			a	b	c	d	e	f	g	h	i	j			
01	Együttműködési megállapodás alján	Férfi	49	75	212	137	30	55	130	20	9	724	569		
02		Nő	51	61	177	131	80	127	286	49	15	977			
03		Összesen (01+02 sor)	100	136	390	268	110	182	416	75	24	1701			
04	Nem együttműködési megállapodás alján	Ebből (03-ból) központ által továbbított központtal érkező	12	9	62	54	8	13	68	10	3	239	90		
05		Férfi	18	18	80	32	38	38	94	30	39	477	862		
06		Nő	15	23	69	57	77	200	296	128	135	999			
07	Összesen (05.+06.sor)	31	41	149	109	115	239	390	208	194	1476				
08	Ebből (07-ből) központ által továbbított központtal érkező	Ebből (07-ből) központ által továbbított központtal érkező	3	9	31	21	7	17	29	17	14	145	80		
09		Ebből (07-ből) egyszeren alkalommal	6	7	15	11	72	157	246	151	145	810			
10		Összesen (03+07.sor)	131	177	539	377	225	421	806	283	218	3177	1431		

A Szolgálat családsegítői és a Központ eszmenedzserei partneri viszonyban dolgoznak együtt, az eszmenedzszer a család menedzszerként a családsegítővel illetve az érintett tanácsadókkal, szakemberekkel közösen határozzák meg a probléma megoldásához vezető utakat. A családsegítő alapellátás keretében gondozza a családokat, és segíti a cselekvési tervben meghatározott feladatok teljesülését.

Sorszám	Megnevezés	Szolgáltatásban részesülők száma
01	Sajat ügykörben végzett tevékenység	1246
02	Egyéni gondozási nevelési terv megvalósításába központ által bevonva	441
03	Szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anya gondozása	14
99	Összesen (01+02+03)	1701

A több évi tapasztalatok alapján mondhatjuk, hogy az iskolai végzettség tekintetében sem történt jelentős változás, hiszen a szolgálat nyújtotta lehetőségeket továbbra is alacsony iskolai végzettségűek veszik igénybe, de növekvő számban megjelennek a gimnáziumot illetve a felsőfokú iskolát végzett ügyfelek is, ennek oka a különböző tanácsadásokon és speciális szolgáltatásokon való részvétel.

Sorszám	Iskolai végzettség	Fő	Ebből (a-ből): 0-17 éves	Ebből (a-ből): nő/lány
		a	b	c
01	Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	748	703	356
02	Általános iskola nyolc osztálya	521	191	336
03	Befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	230		138
04	Befejezett szakközépiskola	58		43
05	Befejezett gimnázium	45		32
06	Érettségire épülő befejezett OKJ iskola	38		28
07	Felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)	61		44
99	Összesen (01-07 sorok összege)	1701	894	977

Az elsődleges problémák között a gyermeknevelési, valamint az elhanyagolásból eredő problémák jelennek meg, de továbbra is magas esetszámban fordul elő az életviteli, valamint az anyagi, megélhetési problémák. A hozzánk érkező ügyfeleink gyakran halmozott problémákkal küzdenek, így több szolgáltatásunkat igénybe veszik. A csoportfoglalkozás továbbra is népszerű szolgáltatásaink körében, az egyéni esetkezelés mellett munkaerő-piaci foglalkozásokat, valamint életvezetési tanácsadást is igénybe vesznek.

Átmeneti gondozásban részesülő gyermekek családjával végzett gondozási tevékenységünk **114 kiskorút** érintett.

Sorszám	Megnevezés	Száma
01	Érintett gyermekek	114
02	Ebből (01-ből): védelembe vett gyermekek	47
03	Érintett családok	53

Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	82	249
02	Családi-kapcsolati konfliktus	108	202
03	Családon belüli bántalmazás	23	43
04	Elhanyagolás	92	172
05	Ebből (04-ből) oktatási, nevelési elhanyagolás	68	142
06	Gyermeknevelési	81	301
07	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	48	145
08	Magatartászavar, teljesítményzavar	42	155
9	Fogvatékosság, retardáció	5	23
10	Lelki - mentális, pszichiatra betegség	14	78
11	Szenvedélybetegség	5	46
12	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	8	41
13	Foglalkoztatással kapcsolatos	4	46
14	Arvagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	48	205
15	Ügyműveléssel kapcsolatos	5	99
16	Információkeréssel kapcsolatos		51
17	Egyéb	4	15
18	Összesen	569	1871

Az elsődleges problémákra adott szakmai „válasz”, az általunk nyújtott szolgáltatásaink közül a segítő beszélgetés, információnyújtás, ellátásokhoz való hozzáférés fordul elő magas esetszámban. E mellett szociális ügyintézkedésekhez kérnek segítséget ügyfeleink. Az elmúlt évben **9186 alkalommal** végeztünk családlátogatást.

Sor-szám	Megnevezés	Szakmai tevékenységek halmozott száma	Szolgáltatásban részesülők száma
		a	b
01	Információnyújtás	1840	1311
02	Segítő beszélgetés	3702	1966
03	Tanácsadás	1359	938
04	Ügyműveléshez segítségnyújtás	842	938
05	Konfliktuskezelés	187	294
06	Kriziskezelés	56	105
07	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -pénzbeli	199	215
08	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -természetbeni	806	842
09	Közvetítés másik szolgáltatáshoz	353	438
10	ebből (09-ből): átmeneti gondozásba	31	41
11	Közvetítés család- és gyermekjóléti központhoz	1359	363
12	Esetkonferencia	155	331
13	Esetmegbeszélés	154	292
14	Esetkonzultáció	431	644
15	Szakmaközi megbeszélés	6	0
16	Környezetanalízis elkészítésében való közreműködés	541	863
17	Családlátogatás	9186	2646
18	Adományközvetítés	1688	1813
19	Hátralékkezelési tanácsadás	396	66
20	Mediáció	9	12
21	Kapcsolattartási ügyelet	820	90
22	Összesen	24 089	14 167

A 2019-es évben **66 fő** kereste fel Intézményünket **adósságkezeléssel** kapcsolatban, ebből **53** azon **családok/egyének száma**, akik a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal által helyi adósságkezelési szolgáltatásban határozat alapján kaptak támogatást. Az adósságkezelési szolgáltatás 1-12 hónapon keresztül nyújtható az ügyfelek részére, az adósság nagyságtól és rászorultságtól függően. A családoknak/egyéneknek havonta egy alkalommal kötelezően tanácsadáson kell részt vennie, illetve kapcsolatot kell tartani a tanácsadóval.

A helyi adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást segítő ellátás. A kérelem benyújtása az önkormányzathoz történik, melyet az ügyfelek saját maguk intéznek. Az adósságkezelésben támogató határozatot kapott ügyfelek közül **45 ügyfél** kért előzetes segítséget, tanácsadást az adóssága rendezésében.

Bűncselekményt és szabálysértést elkövetett kiskorúakra vonatkozó adataink:

Bűncselekmények			0-14 éves	14-18 éves
Bűncselekményt elkövetők száma			1	21
Ebből	Alapellátásban gondozottak száma		0	6
	Védelemben vétel mellett gondozottak száma		1	13
Az elkövetők közül a gondozás időtartama alatt	Alapellátás során	Újabb bűncselekményt elkövetők száma	0	0
		Szabálysértést elkövetők száma		
	Védelemben vétel mellett gondozás során	Újabb bűncselekményt elkövetők száma	1	6
		Szabálysértést elkövetők száma	1	5

Szabálysértések			0-14 éves	14-18 éves
Szabálysértést elkövetők száma			15	27
Ebből	Alapellátásban gondozottak száma		10	5
	Védelemben vétel mellett gondozottak száma		5	11
A gondozás időtartama alatt	Alapellátás során	Újabb szabálysértést elkövetők száma	5	1
		bűncselekményt elkövetők száma	0	2
	Védelemben vétel mellett gondozás során	Újabb szabálysértést elkövetők száma	0	8
		bűncselekményt elkövetők száma	1	3

3.2 Északi Telephely (4400 Nyíregyháza, Május 1. tér 10/a)

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Északi Telephelyének ellátási területéhez tartozik Nyíregyháza Örökösfield, Orosi úti lakótelep, Kőlapos, Nyírszőlős, Sóstó, Sóstóhegy, Kótaji u. Jóságáros, Ferenc krt, Kossuth u. Belváros Bocskai u. által határolt városrésze. Település szinten Nyírpazonyban a szolgáltatást a telephely szakembere végzi, valamint 2018. júniustól- októberig Nyírtura család- és gyermekjóléti szolgáltatás ellátását szintén a telephely munkatársa látta el.

A telephely területéből adódóan, szociális segítőmunkát a családsegítők többnyire a szolgáltatást igénybevevők saját lakóhelyén végezték. Az ellátottakra jellemző, a területi elhelyezkedésből adódóan is, hogy inkább otthonukban fogadják szívesebben a szakembert, amelynek az egyik fő oka, hogy anyagi nehézséget okoz számukra az utazás finanszírozása.

A 2019-es évben 1021 fővel került kapcsolatba telephelyünk, amely 508 családot érintett. **Gondozási tevékenységet együttműködési megállapodás alapján** 214 család esetében végeztünk, amely 630 főt érintett. A 2019-es évben 239 új eset érkezett, amelyből 39 felnőttet érintő volt. **Egyszeri ügyintézésel, illetve első interjúval lezárható, azaz nem együttműködési megállapodás alapján** (magántanulói jogviszony megállapításához javaslat, gondnoksági,

gyámsági, családba fogadási éves felülvizsgálat, kórházi jelzések hozzátartozó keresésére, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet megállapításához környezettanulmány készítésében közreműködés) történő segítségnyújtás a 2019-es évben **391 főt érintett, amelyből egyszeri ügyintézésrel 212 fő került a nyilvántartásunkba.**

Az együttműködési megállapodás alapján vizsgált családok körében, az elsődleges problémák közül, amely miatt kapcsolatba került szolgálatunkkal a család, a 2018-as évhez hasonlóan a leggyakoribb az elhanyagolás volt, amelyből az oktatási, nevelési elhanyagolás, igazolatlan hiányzások jelentkeztek jelentős számban. A második leggyakoribb probléma, az életviteli probléma, amely miatt a látóköriünkbe kerültek a családok, a harmadik a gyermeknevelési probléma, amely 27 családot érintett.

A gyermekbántalmazás miatt gondozott kiskorúak száma **a 2019-es évben nagymértékű emelkedést mutatott, amely a jelzőrendszer hatékonyabb működéséről is tanúskodik.** Ezeket a jelzéseket minden esetben mérlegelés nélkül továbbítottuk az illetékes gyámhivatal felé, több eset kapcsán a családsegítőt tanúként is meghallgatta a rendőrség.

Az év során 13 gyermek esetben fizikai, 5 gyermek esetben lelki gyermekbántalmazás miatt gondoztuk a családokat. Minden esetben hatósági intézkedésre tettünk javaslatot. Kiskorú fizikai elhanyagolása miatt 30 esetben végeztünk gondozási tevékenységet, amelyek közül 23 esetben jogerős hatósági intézkedés alapján.

A szakmai tevékenységeket tekintve, mint az a telephely jellegzetességéből is adódik, a családlátogatások száma a legmagasabb, amelyet a szociális segítő munkából kiindulva segítő beszélgetések száma követ. A gyermekek ügyében - a családlátogatásokon kívül - a jelzőrendszer tagjaival is szerveztünk személyes találkozást, konzultációs lehetőséget, esetmegbeszélést, esetkonferenciákat, amelyre **55 esetben került sor. Az elmúlt év szakmai tevékenységét tekintve, 799 alkalommal történt információnyújtás a 2018-as 715 alkalom képest, 2978 alkalommal családlátogatás, segítő beszélgetésre egyénnel 920 esetben került sor. Krízis miatt, amely pl. ideiglenes hatályú elhelyezést, vagy lakhatási probléma azonnali megoldását, kórházi ellátáshoz történő hozzájárítás azonnali intézését, illetve kórházi megkeresésre intézkedés 29 alkalommal történt, amely 43 főt érintett.**

3.3 Déli Telephely (4400 Nyíregyháza, Vécsey u. 15.)

A Déli Telephely ellátási területe: Érkert, Malomkert, Kistelekiszőlő, Borbánya, Oros, Nyírjes, Nagyszállás, Butykatelep, Rozsrétszőlő, Tokaji út környéke, Bethlen G. és Bocskai utcától délre eső terület.

A Déli Telephelyen a 2019-es évben a szolgáltatást igénybe vevők száma **921 fő, 394 család, ebből együttműködési megállapodás alapján: 502 fő, 166 család, első interjúval lezárható/egyszeri ügyintézés: 419 fő, 228 család.** Ezekben az adatokban a tavalyi évhez képest jelentős változás nem mutatkozik.

Szociális segítő tevékenységet leginkább jelzés alapján, az ügyfél megkeresésére vagy esetenmenedzseri felkérést követően végzünk. A legjellemzőbb problémátípusok 2019-ben: elhanyagolás, ezen belül az oktatási, nevelési elhanyagolás, életviteli, gyermeknevelési problémák, családi-kapcsolati konfliktus. Ezek száma a tavalyihoz képest emelkedett.

Magasabb lett az anyagi (megélhetési és lakhatással összefüggő) problémákkal küzdő családok száma is, a családon belüli bántalmazással kapcsolatos esetek és a kilakoltatás veszélyével érintett családok száma is növekedett. A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma kis mértékben emelkedett a tavalyi évhez képest.

Felnőttekkel kapcsolatos ügyek jellemzően jelzések által (kórház, rendőrség, háziorvos, gondozási központ) vagy Intézményünkhöz történő továbbirányítás révén érkeznek. A napi kliensforgalom továbbra is állandó, az egyszeri segítségnyújtással kapcsolatos ügyek naponta jelentkeznek, az ügyfelek bizalommal fordulnak a családsegítő munkatársakhoz.

A korrepetálásra (pótvizsgák, osztályozó vizsgák idején) egyre nagyobb igény mutatkozik. Tapasztalataink szerint egyre több család nagyon nehéz anyagi körülmények között él, szívesen fogadják és gyakran igénylik az intézményünk felajánlásait (élelmiszer-, ruha- játék-, bútoradomány).

3.4. Huszár telepi Telephely (4400 Nyíregyháza, Huszár tér 5.)

A Telephely ellátási körzete: Huszár lakótelep, Ságvári Kertváros, Antalbokor, Alsóbadúr, Bálintbokor, Bedőbokor, Benkőbokor, Debrőbokor, Felsőbadur, Felsősimá, Hímes városrész, Istvánbokor, Kazárbokor, Kordovánbokor, Kovács bokor, Lócibokor, Mandabokor, Nádasbokor, Polyákbokor, Rókabokor, Salamonbokor, Sulyánbokor, Szabadságbokor, Szelesbokor, Szélső bokor, Újtelekbokor, Vargabokor, Zomboribokor.

Az ellátási területünkön az előző évhez képest több, **529 család esetében végeztünk szakmai munkát, amely összesen 1235 személyt érintett.** A telephelyen a 2019-es évben 9 esetben fordult elő **krízishelyzet, amely 21 személyt érintett.** Ezek az esetek azonnali intézkedést igényeltek, sok esetben a családok, vagy személyek menekítésére került sor.

2019-ben 9 gyermek bántalmazása került a telephelyen a családsegítők tudomására, valamint 6 család esetében hozzátartozók közötti erőszak észlelése okán jelzés küldésre került sor a Szabolcs- Szatmár Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatal Gyámügyi Osztályára. A 2019-es évben a Huszár telepi Telephelyen a családsegítők **234 esetet zártak le,** amely magában foglalja az eredményes családgondozások lezárását, valamint az első interjúval lezárható eseteket is.

A Huszár telepi telephelyen nagyon magas a napi ügyfélforgalom, amely a telephely elhelyezkedéséből, valamint az ügyfélkör sajátosságaiból adódik. A telephelyet napi szinten keresik fel a gondozásban lévő, a szegregátumban élő családok, valamint magas számban fordulnak közvetlen segítségért olyan személyek is, akikkel nem vagyunk rendszeres kapcsolatban.

A telephely ellátási területéhez tartozó belváros és Hímes, valamint Ságvári kertváros városrészekén az esetjelzések zömét a családon belüli konfliktusok, a válások, a gyermekelhelyezéssel, valamint a gyermekekkel történő kapcsolattartás során kialakult konfliktusokkal összefüggő esetek alkotják. Ezek az ellátási területeken a gondozott családok esetében nagy számban figyelhető meg továbbá az iskolai igazolatlan hiányzás miatti esetjelzés, valamint több esetben védelembe vételi eljárás indult szülők szerfűgősége (alkohol, drog) miatt is. Ezen családok körében kevés számban fordulnak elő anyagi, megélhetési, vagy lakhatással összefüggő problémák.

A Huszár telepi telephelyen és bokortanyákon élő gondozott családok körében az esetjelzések jelentős része az iskolai igazolatlan hiányzás miatt érkezik. Jelentős számú a védőnőktől érkezett esetjelzés, amely kiskorú várandóssal, válsághelyzetben lévő kismamával kapcsolatos, valamint jelzések érkeznek a gyermekek nem megfelelő ellátása, gondozása miatt is. A védőnőkkel nagyon szoros a családsegítők együttműködése, sok esetben a családlátogatások együtt történnek. A családoknál gyakran előforduló rossz higiénés viszonyok, a túlszűfolt lakások következményeként sok esetben fertőző betegségekkel találkozunk.

A Huszár telepi telephelyen gondozott családok és a bokortanyákon élő személyek körében nagy számban fordulnak elő anyagi, megélhetési és lakhatással összefüggő problémák. A szolgálat látókörében lévő családoknál gyakran megfigyelhető az életviteli, gyermeknevelési probléma. A téli, kihülés veszélyével fenyegetett időszakban a 2019-es évben kevesebb esetjelzés érkezett a kórházi szociális munkás közreműködésével a Jósa András Oktatókórházból. Ez köszönhető az enyhébb időjárási viszonyoknak is. Az esetjelzések a 2019-es évben általában egyedül élő, nehéz anyagi és szociális körülmények közül kórházba érkezett személyekkel kapcsolatosak.

A rászoruló családok számára számos esetben ruhaadományt, valamint bútorokat juttatunk. Ezáltal a mindennapi életükhöz szükséges minimális feltételek biztosítását segítettük elő. A családok a családsegítőkhöz fordulnak kéréseikkel, ezt követően az adományozó személyek felkutatását a szakemberek végzik.

3.5. Szolgálat Nyírpazonyban, Sényőn, Nyírturán, Nagycserkeszen és Kálmánházán

Az 5 településen a 2019-es évben a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokat a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ látta el, a település és Nyíregyháza MJV Önkormányzata közötti megállapodás alapján.

Az érintett településeken ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben történik az ügyfélfogadás.

Igénybevételei módja	Nem, életkor	Nyírpazony	Nyírtura	Nagycserkesz	Sényő	Kálmánháza	MINDÖSSZESEN:
Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	6	8	59	9	24	106
	Nő	11	13	70	12	40	146
	Összesen	17	21	129	21	64	252
	Ebből: központ által továbbított/központtól érkező	2	0	3	2	0	7
Nem együttműködési megállapodás alapján	Férfi	12	2	50	3	6	73
	Nő	10	0	63	14	23	110
	Összesen	22	2	113	17	29	183
	Ebből: központ által továbbított/központtól érkező		0	0	0	1	1
	Ebből: egyszeri alkalommal	2	0	84	8	1	95
ÖSSZESEN:		39	23	242	38	93	435

A kliensszámból jól látható, hogy **Nagycserkesz** településen magas a szolgáltatásokat igénybevevők száma, ezen a településen 2 családsegítő munkatárs látja el a szociális segítő munkát. A 2019-es évben a gondozott családok elsődleges problémája az elhanyagolás, ezen

belül is az oktatási- nevelési és a gyermekek fizikai elhanyagolása. A településen élő családok nagy része halmozottan hátrányos helyzetű, külterületi részen élnek, a tanyavilágban. Mind a védelemben vétel melletti segítő munka mind pedig az alapellátás keretein belüli megsegítés okai leginkább a tankötelezettség elmulasztása, és a szülői gondatlanság.

A probléma típusa	Nyerőcsapat		Nyírfuta		Nagykeresztes		Sényő		Kádondháza	
	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegességgel együtt)	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegességgel együtt)	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegességgel együtt)	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegességgel együtt)	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegességgel együtt)
Életvitel	0	2	3	3	10	26	0	2	3	7
Család-kapcsolati konfliktus	2	4	2	2	5	13	2	2	3	5
Családon belüli bántalmazás	1	3	1	3	1	1	0	1	0	0
Elhanyagolás	1	1	0	0	11	11	2	2	2	3
Gyermeknevelés	2	5	0	0	8	23	0	0	6	11
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0
Magatartászavar, teljesítményzavar	0	0	0	0	0	9	3	3	0	0
Fogyatékos, retardáció	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Lelki - mentális, pszichiatríai betegség	0	2	0	0	0	1	0	1	2	3
Szénvedélybetegség	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Egészségi probléma, egészségromlás következménye	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2
Foglalkoztatással kapcsolatos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	1	2	0	1	0	1	1	3	4	9
Ügyintézési kapcsolatos	0	0	0	0	0	2	1	1	2	2
Információkereséssel kapcsolatos	0	2	0	0	0	12	0	0	0	0
Egyéb	0	0	0	0	2	15	0	1	0	0
ÖSSZESEN:	7	24	6	9	37	121	10	18	26	44

A gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében működtetett észlelő- és jelzőrendszer nagyon jól működik. Tapasztalataink szerint a kisebb településeken nagyobb aktivitást és gyakoribb részvételt tanúsítanak a jelzőrendszeri tagok az esetmegbeszéléseken, a szakmai egyeztetéseken, az egyéni konzultáció mellett.

A jelzőrendszer hatékonyságát jelentősen növeli az óvodai- iskolai szociális segítő tevékenység megszervezése. A kollégák kapcsolatot tartanak írásos, személyes formában a védőnővel, gyermekorvossal, rendőrséggel. Szükség esetén személyesen vagy telefonon konzultál a családsegítő és óvodai -iskolai segítő a jelzőrendszeri tagokkal.

A közös és hatékony munka tükröződik a statisztikai adatainkban, és a szakmai tanácskozások számában. Minden településen önállóan megtartjuk az éves jelzőrendszeri szakmai tanácskozást, a jelzőrendszeri tagok és a település sajátosságait figyelembe véve.

Megnevezés	Nyitáson		Nyitóra		Nagyserkez		Sényő		Kálmánháza	
	Szakmai tevékenységek halmazott száma	Szolgáltatásban résztvevők száma	Szakmai tevékenységek halmazott száma	Szolgáltatásban résztvevők száma	Szakmai tevékenységek halmazott száma	Szolgáltatásban résztvevők száma	Szakmai tevékenységek halmazott száma	Szolgáltatásban résztvevők száma	Szakmai tevékenységek halmazott száma	Szolgáltatásban résztvevők száma
Információnyújtás	51	35	26	21	26	51	29	9	81	29
Segítő beszélgetés	28	16	37	20	93	80	47	17	93	29
Tanácsadás	10	8	4	3	82	89	16	16	3	1
Ügyintézéshez segítségnyújtás	3	2	16	13	45	66	11	4	29	29
Konfliktuskezelés	2	2	0	0	4	7	0	0	0	0
Krisziskeelés	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréspénzben	1	2	1	1	7	4	0	0	4	4
Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréstermesztésben	0	0	0	0	0	0	0	0	15	15
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	5	3	2	2	0	0	2	3	4	4
Közvetítés család- és gyermekjólét központban	16	12	4	4	0	0	3	3	2	2
Esetkonferencia	2	7	4	16	12	16	2	4	2	13
Esetmegbeszélés	0	0	1	2	0	0	0	0	8	15
Esetkonzultáció	29	13	6	6	56	34	0	0	0	0
Szakmai megbeszélés	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Környezettanulmányalkészítésében való közreműködés	1	2	1	2	30	33	3	4	0	0
Családlátogatás	120	39	51	22	382	178	95	22	191	64
Adománykövetés	29	19	8	15	54	53	14	5	10	26
ÖSSZESEN:	297	160	162	129	792	611	222	87	442	231

3.6. Települési észlelő- és jelzőrendszer

A fizikailag bántalmazott gondozottak körében a **szülő általi bántalmazás majdnem a hétszeresére nőtt**, a testvér általi fizikai bántalmazás a két év alatt 0-ról háromra emelkedett a 2018-as évhez képest.

Összességében majdnem a **hatszorosára emelkedett** azon kiskorúaknak a száma, akikkel **fizikai bántalmazás** miatt álltunk kapcsolatban és végeztünk, végzünk gondozási tevékenységet. Hasonlóan a lelki bántalmazáshoz, ahol **négyszeresére nőtt a gondozottak száma**.

Az elhanyagolás, hasonlóan a bántalmazás számadataihoz, növekedést mutat: a szülő általi **fizikai elhanyagolás, 55 főről 81 főre emelkedett**, összes gondozottat tekintve 58 főről 81 főre emelkedett kiskorúak száma a 2019-es évben. A lelki elhanyagolás kiemelkedőnek mondható, hiszen a kiskorú gondozottak számát tekintve a **lelki elhanyagolás miatt 8 főről 41 főre emelkedett**.

Az elmúlt évben 85 család, 115 gyermekének esetében sikerült a **védelembe vételt megszüntetni**, ahol gondozási folyamat eredményre vezetett. Ezekben az esetekben az alapellátás keretében végzett segítségnyújtás elegendőnek bizonyult a felmerült problémák megfelelő kezelésére.

Sor- szám	Megnevezés	A társintézméttől						Az elhanyagolt		
		Kiskorúak száma								
		fiúka	Ebből (a-ből): házasági intézkedésre e- tett javaslatot/int- ézkedést	lelki	Ebből (c-ből): házasági intézkedésre e- tett javaslatot/int- ézkedést	szexuális	Ebből (e-ből): házasági intézkedésre e- tett javaslatot/int- ézkedést	fizikai	lelki	Ebből (g és h-ből): házasági intézkedésre tett javaslatot/intézkede- s
01	szülő által	34	23	17	10	1	1	81	20	41
02	tervező által	3	3	0	0	0	0	0	0	0
03	egyéb részen, hozzátartozó által	3	3	0	0	0	0	0	0	0
04	összesen (01-03 sorok)	40	29	17	10	1	1	81	20	41
05	ebből (04-ből) lány	23	16	11	6	1	1	36	12	11
06	gyermek által	0	0	0	0	0	0			
07	felhívó által	0	0	0	0	0	0			
08	intézmény munkatársai által	0	0	0	0	0	0			
09	összesen (06-08 sorok)	0	0	0	0	0	0			
10	ebből (09-ből) lány	0	0	0	0	0	0			
99	Összesen (04+09 sorok összesen)	40	29	17	10	1	1			

Intézményünk a jogszabályi kötelezettségnek megfelelően 2019. február 26-án tartotta meg az **éves szakmai tanácskozást**, melynek a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala adott otthont. A szakmai tanácskozást követően az észlelő – és jelzőrendszer működtetésével összefüggően elkészült az éves intézkedési terv.

Szakmaközi konferenciák témái:

- A Nyíregyháza Megyei jogú Város Önkormányzata helyi rendeletében foglaltak tekintetében a szociális ellátások ismertetése
- Tájékoztatás a Járási Hivatal által nyújtott pénzbeli és természetbeni szociális ellátásokról
- Tájékoztatás a megváltozott munkaképességű személyek ellátása iránti kérelmének benyújtásával kapcsolatban
- Fogyatékosági támogatás igénylésével kapcsolatos tájékoztatás
- A kapcsolati erőszak áldozatainak hatékonyabb segítése, Krízisambulancia működése
- Gyermekközpontú igazságszolgáltatás

Belső képzéseket az alábbi témában valósítottunk meg:

- Ecomap, genogram, szociális diagnózis alkalmazása
- Kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás módszertana
- Általános adatvédelemi tájékoztató
- Intézménymenedzsment PILOT program a Semmelweis Egyetem közreműködésével

Az éves jelzőrendszeri tanácskozást a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központhoz tartozó településeken külön-külön megszerveztük, melynek oka a települések sajátosságából adódik.

Együttműködések társintézményekkel, civil szervezetekkel

A Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Rendőr Főkapitányság Bűnmegelőzési Osztálya által szervezett „Csellengő” akcióban rendszeresen – a rendőrség által meghatározott rendszerességgel – részt vett Intézményünk a 2019-es évben is. A társintézmények (Pártfogói

felügyelet, Járási Gyámhivatal) bevonásával zajló közös munka célja a tanítási időben a város területén csellengő tanköteles korú gyermekeket felkutatása.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy jellemzően olyan tanulókkal találkozunk, akik nyíregyházi iskolába járnak, de nem rendelkeznek nyíregyházi tartózkodási hellyel, a belvárosban lévő bevásárlóközpontban töltik idejüket. Rendőrségi körözés alatt álló, nevelésbe vett gyermek gondozási helyre történő visszaszállítása is előfordult. Azokkal a gyermekekkel, akikkel kapcsolatban intézményünk szociális segítő munkát folytat, a kommunikáció és a beazonosítás könnyebb, de azt tapasztaljuk, hogy a kiugróan magas igazolatlan mulasztással rendelkező, gondozásban lévő gyermekek nem tartózkodnak tanítási időben közterületen. 14 év alatti gyermek visszakisérésre az oktatási intézménybe is több alkalommal volt szükség.

A **Human-Net Alapítvány Tanyagondnoki Szolgálatával** töretlen az együttműködés, hiszen a tanyagondnokok egyrészt jelzéssel élnek a családsegítők felé a tanyavilágban élő hátrányos helyzetű lakosok tekintetében, másrészt helyismeretükkel segítséget nyújtanak a peremvidéken élők utolérésében. Az Alapítvány a **Magyar Élelmiszerbank Egyesület** támogatásával számos ügyfelünk részére juttat rövid lejáratú és tartós élelmiszert.

A Központ a kezdetektől tagja a **Nyíregyházi Ifjúsági Kerekasztalnak**, és a **Nyíregyházi Kábítószerügyi Egyeztető Fórumnak**. Munkánkkal bekapcsolódtunk a 2019-ben III. alkalommal megrendezett Nyíregyházi Ifjúságkonferencia szervezésébe és lebonyolításába, valamint prevenciósz foglalkozásokkal kapcsolódunk a KEF Közösségi együttműködés munkacsoportjának munkájához.

Nyíregyháza MJV Önkormányzatának Szociális és Köznevelési Osztályával konzorciumban több pályázati programot valósítunk meg.

3.7. Nyári napközis tábor

A Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ Északi, Déli Telephelye nyári napközis tábort szervezett elsősorban a látókörünkben lévő hátrányos és veszélyeztetett helyzetben élő gyermekeknek, 2 turnusban. A tábor elsődleges célcsoportja a 7-14 éves közötti gyermekek voltak, akiket szolgálatunk családsegítői a gyermekvédelmi gondoskodás több formájában (alapellátás, védelembe vétel) gondoznak, de a táborban résztvevő gyermekek között voltak olyanok is, akikkel nem folytatunk gondozási tevékenységet, azonban évek óta részt vesznek az intézmény által szervezett szabadidős programokon.

A tábort napi szinten **80 fő** gyermekre terveztük, azonban változó létszámban jelentek meg napi szinten a programokon a gyermekek. Mindennaposan a reggeli gyülekezés a telephelyeken történt, onnan mentünk a programok helyszínére, és a nap végén a telephelyekre érkeztek vissza a gyerekek.

A programokon való részvétel ingyenes volt, intézményünk biztosította a gyermekek utaztatását, valamint a napi ellátásukat (ásványvíz, péksütemény).

3.8. Szünidei gyermekétkeztetés

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, és rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermekek számára szünidei gyermekétkeztetést biztosított a 2019-es évben is az iskolában az Nktv. 30. § (1) bekezdése szerinti nyári szünet és az Nktv. 30. § (4) bekezdése szerinti tanítási szünetek, illetve a bölcsőde, az óvoda zárva tartásának időtartama alatt.

A szolgálat munkatársai segítséget nyújtottak a 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet 7. számú mellékletének kitöltésében, melyhez felkeresték az érintett családokat. A napi rendszerességgel el nem vitt ebédek kiosztására a telephelyeinken a családsegítő szervezésével került sor a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermekek körében.

3.9. Adományozás

Évről-évre nagyobb igény mutatkozik a tartós élelmiszer, ruha és bútoradományok osztására. Intézményünk Központjában Ruharaktárt működtetünk, mely szabályozottan és folyamatosan látja el rászoruló ügyfeleinket ruha, bútor és eseti jelleggel játéka adományokkal. A raktárat lakossági adományokból tartjuk fent.

Az Alapítvány folyamatosan fogadja és osztja szét a lakossági tárgyi adományokat. A ruhaneműk, háztartási eszközök és berendezési tárgyak rövid leltározás és raktározás után eljutnak az igénylő célcsoportokhoz.

3.9.1. Karácsonyi ajándékgyűjtő akció

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ 2019-ben is meghirdette nagyszabású karácsonyi adománygyűjtő akcióját, melynek keretében lehetőségünk adódott **110 gyermek** részére ajándécsomagot összeállítani. Az ajándécsomagokat 2019 decemberében a Váci Mihály Kulturális Központban egy színvonalas ünnepi műsor keretében adtuk át a gyermeknek. Az akciót több mint 50 szervezet támogatta.

Az összegyűlt adomány mennyisége lehetővé tette, hogy még több, a látókörünkben lévő gyermekeket megajándékozzunk, így összességében **több mint 150 gyermek részesült** az ajándékokból. Tartós élelmiszer felajánlás is érkezett nagyobb mennyiségben, így felnőtt klienseket is tudtunk segíteni.

3.9.2. Élelmiszer adomány

A hagyományokhoz híven a 2019-es évben is támogatta a Nemzeti Agrárgazdálkodási Kamara „**Magyarok Kenyere**” program keretében az intézményünkkel kapcsolatban álló hátrányos helyzetű családokat. **168 család** – a család létszámához mérten kapták a mennyiséget – részesült lisztadományban, és összességében **1240 kg liszt** került kiosztásra.

3.9.3. Ruharaktár

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén minden héten szerdán 8:30 és 12:00, valamint 13:00 és 15:30 között, továbbá pénteken 8:30 és 12:00 óra között tart nyitva ruharaktárunk, melyben folyamatosan frissülő ruhakészletből tudnak válogatni havonta egy alkalommal a rászoruló kliensek. 2019-ben **2300 alkalommal** válogattak az igénylők. A lakossági támogatás segítségével azonnali támogatást tudunk nyújtani krízishelyzetben lévő családoknak. A ruhák mellett háztartási eszközöket is fogadunk, illetve korlátozott mennyiségben bútorokat, lakberendezési tárgyakat.

3.10. Szociális tüzifaosztás

A korábbi évek gyakorlatához hasonlóan a téli fűtési időszak alatt Nyíregyháza Megyei Jogú Város önkormányzata szociális tüzifát biztosított az arra rászorulóknak, mely a NYÍRVV

Nonprofit Kft. szervezésében, a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központtal együttműködve került átadásra az érintetteknek.

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ javaslata alapján a NYÍRVV Nonprofit Kft. háztartásonként **4 mázsa tűzifát** osztott, illetve a fűtési szezon kezdetén a készlet erejéig **244 zsák brikettet** kaptak meg a családok. Az osztási időszak 2019. decembertől 4-től 2020. február 28-ig tartott, február és márciusban krízishelyzetben lévő családoknak juttattunk tűzifát.

A tűzifa átvételére a NYÍRVV központ telephelyén, a Tűzér u. 2-4. szám alatt volt lehetőség, illetve amennyiben az igénylő egészségi állapota, körülménye (bokortanyán, külterületi városrészen élők) indokolta, kiszállításra került a tűzifa.

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ családsegítő munkatársai környezettanulmány készítését követően bíralták el a szociális tűzifára beadott igényeket. A pozitív elbírálás feltétele volt a szociális rászorultság, melyhez vizsgáltuk az igénylő jövedelmi helyzetét, továbbá háztartásonként egy kérelem került elbírálásra és az igénylőnek rendelkeznie kellett fatüzelésű fűtési lehetőséggel.

Az intézménnyel kapcsolatba került, illetve szociális segítő munka keretében kapcsolatban álló klienseken kívül tűzifa adományban részesültek az önkormányzati képviselők által leadott listákon szereplők is. Amennyiben a kihülés veszélyével fenyegetett személyről érkezett az intézménybe jelzés akár a lakosság, akár észlelő- és jelzőrendszeri tagtól pl. rendőrség, az érintett személlyel történő kapcsolatfelvételt követően részesült szociális tűzifában.

2018/2019 szociális tűzifa és brikett "osztás" kimutatása					
2018. december	Család		Mennyiség (q vagy zsák)		2019. január
	Család	Mennyiség (q vagy zsák)	Család	Mennyiség (q vagy zsák)	
Kiértésvet:	125		345		
Átvéve (fa):	114	450 q	313	1252 q	
Kiszállítva (fa):	11	44 q	172	688 q	
Nem vette át:	21		31		
Kiszállított brikett mennyiségét:		8 zsák	Kiszállított brikett mennyiségét:		0 zsák
Telephelyen átvett brikett mennyisége:		206 zsák	Telephelyen átvett brikett mennyisége:		30 zsák
Hány család kapott brikettet (2 zsák/háztartás):	106	214 zsák	Hány család kapott brikettet (2 zsák/háztartás):	15	30 zsák
Mindösszesen					
2019. február	Család		Mennyiség (q vagy zsák)		
	Család	Mennyiség (q vagy zsák)	Család	Mennyiség (q vagy zsák)	
Kiértésvet:	88		568		
Átvéve (fa):	69	276 q	496	1984 q	
Kiszállítva (fa):	21	84 q	204	816 q	
Nem vette át:	19		71		
Kiszállított brikett mennyiségét:		0 zsák	Kiszállított brikett mennyiségét:		8 zsák
Telephelyen átvett brikett mennyisége:		0 zsák	Telephelyen átvett brikett mennyisége:		236 zsák
Hány család kapott brikettet (2 zsák/háztartás):	0	0 zsák	Hány család kapott brikettet (2 zsák/háztartás):	121	244 zsák

Terepintézmény

Intézményünk terepintézményként rendszeresen fogadja a különböző képzések gyakornokait, hallgatóit. A hallgatók szakmai gyakorlatukat a szolgálat telephelyein és a Központban töltik, fogadjuk a Debreceni Egyetem Egészségügyi Kar szociális munkás alapszak gyakornokait, a Nyíregyházi Főiskola szociálpedagógus szakának hallgatóit rövidebb – hosszabb gyakorlati időben, illetve különböző OKJ képzések tanulóit.

4. Pályázati programok

1. EFOP-3.2.9-16-2016-00042 – Óvodai, iskolai szociális munka bevezetése a nyíregyházi járásban

EFOP -3.2.9-2016-00042 számú, Óvodai, iskolai szociális munka bevezetése a Nyíregyházi járásban című pályázat elnyerését követően 2017 októberében megkezdtük az óvodai, iskolai szociális munkát. Hat intézménnyel kötöttünk együttműködési megállapodást (a Bem József Általános Iskola, a Gyermek Ház Déli Óvoda, a Nyírteleki Kastélykert Óvoda és Bölcsőde, a Nyírtelek Szent Anna Katolikus Általános Iskola, a Nyírturai Móra Ferenc Általános Iskola és a Nyírturai Móra Ferenc ÁMK Óvodája) Összesen: 3.121 fő gyermeket bevonva, ebből: iskolás 1.941 fő, óvodás 1.180 fő.

A programban azon túl, hogy az iskolai szociális munkások megismerték az adott intézmények működését, sajátosságait, beilleszkedtek az intézmények mindennapjaiba, kialakították saját helyiségeiket az intézményekben, megismertették mind a pedagógusokkal, mind a diákokkal, illetve a szülőkkel az iskolai szociális munka kínálta lehetőségeket. Felvették a gyermek és ifjúságvédelmi feladatokat, megkezdtek az egyéni tanácsadásokat, az esetkonferenciák, esetmegbeszélések szervezését lebonyolítását. Óralátogatásokon ismerkedtek a diákokkal, igyekezve egy közvetlenebb kapcsolatot kialakítani az érintettekkel. Szinte mindennapi a pedagógusok segítése a jelzőrendszeri kötelezettségük felismerésében, annak fontosságának tudatosításában, a kompetencia határok felállításában, a veszélyeztetettség megítélésében. Megvalósult több alkalommal a szülők közvetlen bevonása a probléma kezelésébe, indokolt családlátogatás szervezése, lebonyolítása, valamint rászoruló családok segítése helyi (intézményi) szinten adománygyűjtés szervezésével.

A pályázati program 2019. márciusában zárult.

Elnyert támogatás összege: 30.950.077 Ft

2. TOP-6.9.1-15-NYI-2016-00001 – Közösen Polyákbokorért: A társadalmi együttműködés erősítését szolgáló komplex program Nyíregyháza Polyákbokor szegregátumában

A Nyíregyházi Család – és Gyermekjóléti Központ konzorciumi partnere a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatának a „Közösen Polyákbokorért: A társadalmi együttműködés erősítését szolgáló komplex program Nyíregyháza Polyákbokor szegregátumában” elnevezésű pályázati programban. A projekt átfogó célja Polyákbokor szegregált helyzetének mérséklése a szegregációt okozó folyamatok megállításával és a hátrányos helyzetű lakosok tartós felzárkózásával. Az átfogó cél teljesülését 5 meghatározott specifikus cél segíti, melyek a következők: a helyi közösség hatékonyabb együttműködése, tartós felzárkózás és integráció a folyamatos szociális támogatásnak köszönhetően, a mélyszegénység újratermelődésének mérséklődése, az egészségi állapot javulása, a szolgáltatások jobb elérhetősége és hozzáférhetősége.

A program keretében 2 fő szociális munkás és 1 fő közösségfejlesztési koordinátor tevékenykedett a szegregátumban, elsődleges feladatuk 70 egyéni fejlesztési terv elkészítése, nyomon követése, a lakosság motiválása, szemléletformálása volt.

A célok teljesülése érdekében a következő beavatkozások/tevékenységek kerültek megvalósításra a pályázati program ideje alatt 2016.10.01-2020.04.07-ig:

- Szomszédsági megbeszélések

- Közösségi akciók
- Ifjúsági csoport
- Életvezetési és háztartásgazdálkodási klub
- Meséd program

Elnyert támogatási összeg: 29.169.527.-Ft

3. TOP-6.9.1-16-NY1-2017-00001 "Közösen a kiútért"

A Nyíregyházi Család – és Gyermekjóléti Központ konzorciumi partnere a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatának a "Közösen a kiútért" pályázati programban. A pályázat átfogó célja Nyíregyháza leszakadó és leszakadással veszélyeztetett városi területein élők közösségi és egyéni szintű társadalmi integrációja, aminek eredményeként a hátrányos helyzetű emberek életlehetőségei javulnak.

Részcélok: 1. Erős közösségi kohézió akcióterületi és települési szinten, 2. Fenntartható szociális integráció és felzárkózás, 3. Javuló foglalkoztathatóság, 4. Gyermekek hátrányainak hosszú távú leküzdése, 5. Jobb egészségi állapot, 6. Egyenlő esélyű hozzáférés a szolgáltatásokhoz, 7. Javuló közbiztonság

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ a két akcióterületen működtet irodát, ahol a pályázati programban dolgozó 8 fő szociális munkás, 2 fő információs munkatárs, 2 fő közösségi koordinátor látja el a feladatokat. A program keretében szociális munka módszereit alkalmazva vesszük fel a kapcsolatot a célterületen élőkkel, annak érdekében, hogy életvitelükben pozitív változás következzen be. Elsődleges feladatunk egyéni fejlesztési tervek készítése, nyomon követése, szemléletformálás, valamint bekapcsolódunk a közösségfejlesztésbe, segítjük a telepen élők bekapcsolódását a rendkívül színes és sokrétű pályázati programokba.

4. Fogytékosságügyi tanácsadó szolgáltatás

2018. április 1-jén indult a Fogytékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. és a Család- és Gyermekjóléti Központok együttműködésével a Montázs kiemelt Európai Unió projekt. Az országban 22 Információs és koordinációs pont alakult 2-2 Fogytékosságügyi tanácsadóval. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyében Nyíregyházán a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban, a Körte u. 41/A szám alatt indult el az ingyenes szolgáltatás, Tóthné Nefiru Anikó és Petrus József Fogytékosságügyi tanácsadókkal.

A Fogytékosságügyi tanácsadók feladata, hogy bármilyen fogyatékossgal kapcsolatos kérdésben személyesen, telefonon vagy elektronikus úton (megoldást találjanak a hozzájuk forduló kérdéseire, problémáira)

Fogyatékkal élő személyeknek, családtagjaiknak, magánszemélyeknek:

- információnyújtás fogyatékkal élő emberek ellátásairól, azok igényléséről
- információnyújtás fogyatékkal élő embereket segítő szervezetek, szolgálatok, intézmények elérhetőségeiről, tevékenységeiről, szolgáltatásairól
- információk az akadálymentesen elérhető lehetőségekről
- klubfoglalkozások súlyosan/halmozottan sérült gyermekkel vagy felnőttel élő családok számára
- segédeszköz - kölcsönzés

Szervezeteknek, intézményeknek, munkáltatóknak:

- fogyatékossgal kapcsolatos teljes körű, komplex tanácsadás

- a fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakításában történő együttműködés, információnyújtás
- tanácsadás a fogyatékkal élő személyekkel kapcsolatos speciális szolgáltatásokról
- tanácsadás akadálymentesítéssel kapcsolatos kérdésekben
- fogyatékkal élő/megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásával kapcsolatos tanácsadás (járulékkedvezmények, foglalkoztatással kapcsolatos előnyök, foglalkozási rehabilitáció stb.)

Emellett információt gyűjtenek minden fogyatékossgal kapcsolatos témában (szolgáltatás, intézmény, akadálymentesítés, kultúra, sport, stb.), amelyet egy közös információs rendszerbe töltenek fel a www.efiportal.hu oldalra, ahol mindenki szabadon böngészhet ebben a témában az ország teljes területén lévő aktuális információkból, legyen az szakember, érintett fogyatékossgal élő személy vagy bárki érdeklődő.

EFI Portálra felhívott adatok alapján	
	781
	914
információ kérése	524
bevonás saját munkába	145
kommunikáció	144
közvetítésben segítség kérése	41
kommunikáció	310
szociális alapszolgáltatások	228
pénzügyi ellátások	186
munkaerőpiac	169
közoktatási intézmények	121
segédeszköz	107
szociális szakosított ellátások	102
közlekedés	92
életvezetés	81
akadálymentesítés	78
egyéb	54
egészségügyi alapellátás	47
kríziskérdés	38
lakhatás	38
egészségügyi szakellátás	32
fejlesztő szakember	30
szakképzés	21
felinőtképzés	18
felsőoktatás	18
kora gondozás	12

5. Munkatársaink

Intézményünk hatékony működése, a sokrétű szolgáltatások működtetése, az innovatív és problémamegoldó gondolkodás, a pályázati programok sikere mögött a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai állnak. Törekszünk arra, hogy kollégáink mentális egészségére, szakmai fejlődésére is figyeljünk, így fogadva az igényeket, belső szakmai továbbképzéseket, team megbeszéléseket, munkaértekezleteket heti/havi rendszerességgel tartunk.

A Központ, illetve Szolgálat szakmai feladatait **szakmai vezető** irányítja, az Északi, Déli és Huszár telepi Telephelyek, valamint az Óvodai, iskolai szociális segítők mindennapi munkáját a **Csoportvezetők** koordinálják.

2019. december 31-én a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban **13 fő** esztendőzser, **11 fő** tanácsadó kolléga, **31 fő** iskolai, óvodai szociális munkás, **14 fő** pályázati munkatárs (szociális munkás, információs munkatárs, közösségi koordinátor) dolgozott, a Nyíregyházi Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál **34 fő** családsegítő.

Munkájukat **6 fő** szociális asszisztens, **3 fő** technikai személyzet, valamint **24** közcélú foglalkoztatott segítette.



Nyíregyháza, 2020. március 31.