



Ügyiratszám: SZOC/3478-2/2021.

Ügyintéző: Korpai Tibor

Előterjesztés
-a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsághoz-

a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ
2020. évi szakmai beszámolójának elfogadására

Tisztelt Bizottság!

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 2020. évi szakmai tevékenységéről szóló beszámolóját, melyet az előterjesztés melléklete 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 a Tisztelt Bizottság jogosult.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a mellékelt Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ 2020. évi szakmai beszámolóját megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Nyíregyháza, 2021. szeptember 23.

Tisztelettel:

Dr. Krizsai Anita
osztályvezető





Határozat-tervezet

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS
KÖZGYŰLÉSE
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SPORT BIZOTTSÁGA

.../2021. (IX.28.) számú

h a t á r o z a t a

a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
2020. évi szakmai beszámolójának elfogadásáról

A Bizottság

az előterjesztést megtárgyalta és az abban foglaltak alapján a 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 következő határozatot hozta:

a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ 2020. évi szakmai beszámolóját elfogadja.

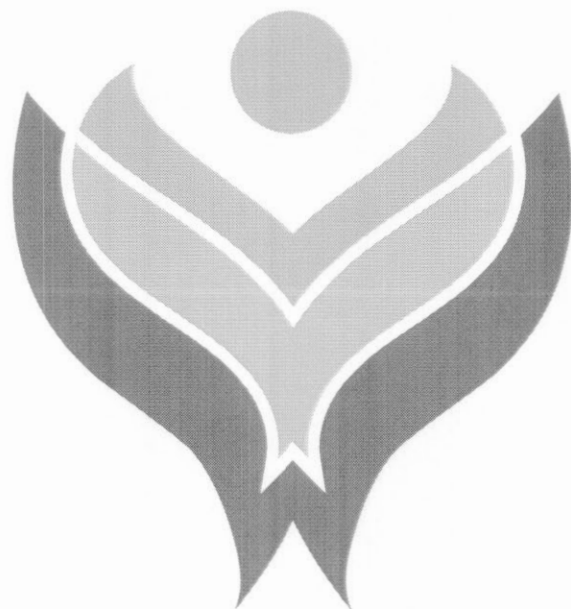
Nyíregyháza, 2021. szeptember 28.

Dr. Rákóczi Ildikó
a Bizottság elnöke

A határozatról értesül:

1. Címzetes főjegyző
2. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
3. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
4. Irattár





**NYÍREGYHÁZI CSALÁD-
ÉS GYERMEKJÓLÉTI
KÖZPONT**

**BESZÁMOLÓ
AZ INTÉZMÉNY SZAKMAI TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2020.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés – a kihívások éve 2020.	3
2. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ	4
2.1. <i>Statisztikai adataink</i>	6
2.2. <i>Speciális Szolgáltatásaink</i>	10
2.2.1. Jogi tanácsadás	10
2.2.2. Pszichológiai tanácsadás	11
2.2.3. Életvezetési tanácsadás	13
2.2.4. Készenléti szolgálat	14
2.2.5. Észlelő- és jelzőrendszer a Nyíregyházi járásban	15
2.2.6. Kapcsolattartási ügyelet	16
2.2.7. Kórházi szociális munka	18
2.3. <i>Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység</i>	19
3. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	20
3.1. <i>Statisztikai adataink</i>	20
3.2. <i>Északi Telephely</i>	23
3.3. <i>Déli Telephely</i>	25
3.4. <i>Huszár telepi Telephely</i>	26
3.2. <i>Szolgálat Nyírpazonyban, Sényőn, Nyírturán, Nagycserkeszen és Kálmánházán</i>	28
3.2. <i>Települési észlelő- és jelzőrendszer</i>	30
3.5. <i>Nyári szabadidős programok</i>	31
3.3. <i>Szünidei gyermekétkeztetés</i>	32
3.4. <i>Adományozás</i>	32
3.4.1. Karácsonyi ajándékgyűjtő akció	32
3.4.2. Élelmiszer adomány	33
3.4.3. Ruharaktár, mosoda	33
3.5. <i>Szociális tűzifaosztás</i>	34
4. Pályázati programok	35
4. Munkatársaink	37

1. Bevezetés – a kihívások éve 2020.

A Kormány a 40/2020. (III. 11.) Kormányrendelete alapján az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki 2020. március 11-én.

A Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ 2020 évi tevékenysége a kihirdetett veszélyhelyzet és az ahhoz való alkalmazkodás jegyében telt. Figyelemmel kísértük a veszélyhelyzetben hozott rendeleteket, eljárásrendeket, útmutatókat, ennek alapján megalkottuk az Intézmény pandémiás tervét, melyben szabályoztuk a munkavégzés és ügyfélfogadás rendjét, igazodva a veszélyhelyzeti elvárásokhoz. Mint szociális alapszolgáltatást nyújtó intézmény, a szolgáltatásainkat egész évben zavartalanul működtettük, egyedül a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásunk szünetelt, az Emberi Erőforrások Minisztériuma 2020. március 20-án, a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család – és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére közzétett útmutató alapján.

Munkatársaink rendkívül fegyelmezetten, a higiénés szabályok betartása mellett végezték szakmai munkájukat, valamint segítséget nyújtottunk Nyíregyháza MJV Önkormányzata által megszervezett gyerekétkeztetés megvalósításában, a gyermekfelügyelet megszervezésében. Márciusban létrehoztunk egy ingyenesen hívható zöld számot, melyen szociális problémákkal, kérdésekkel fordulhattak hozzánk. Az első félévben közel *100 hívás* érkezett a telefonszámra.

Körkép az ügyfelek helyzetéről a pandémiában

A kialakult járványügyi helyzet **munkaerőpiaci tekintetben** sok család életét negatív hatással befolyásolta. A szolgálatunkkal kapcsolatban álló családok egy jelentős része egyáltalán nem rendelkezik tartalékkal, így nehéz anyagi helyzetbe kerültek az alkalmi munkák elvesztésével. Azok a családok, akik anyagi problémák miatt vették fel velünk a kapcsolatot még a pandémia előtt, ők szinte azonnal segítséget kértek Intézményünktől.

A járványhelyzet, a bezártság, a bizonytalanság érzése mindenkiben növelte a szorongást. A legtöbb család számára viszonylag rövid időn belül szokatlanná vált az a helyzet, hogy a gyermekek és valamelyik vagy mindkét szülő otthon van. Az egyébként is diszfunkcionálisan működő családok esetében ez rendkívül megterhelő volt. A konfliktusok gyakoribbak lettek, felerősödtek, megnőtt a családon belüli erőszak miatti jelzések száma – ezt az éves jelzőrendszeri tanácskozáson a jelzőrendszeri tagok is megerősítették.

Az **egészségügyi szolgáltatásokhoz** való hozzáférés korlátozása, jelentős átszervezése is számos nehézséget és a bizonytalanságot okozott a családok életében. A szükséges és fontos kontrollvizsgálatok nem valósulhattak meg. A szolgálatunkhoz fordulóknak ilyen esetekben is nyújtottunk segítséget, (telefonon gyermekorvossal, háziorvossal való kapcsolatfelvétel, információnyújtás, ügyintézés). A járvány második hullámában, az igazolt hiányzások száma jelentős mértékben megemelkedett.

A hátrányos és halmozottan hátrányos gyermekek **oktatási helyzete** a kialakult járványhelyzetben sok nehézségbe ütközött. A digitális oktatás bevezetése után jellemzően csak hetekkel később kapcsolódtak be a gyermekek az oktatásba. Jónéhány családban egy-egy telefonon kívül nem állt rendelkezésre más okoseszköz, illetve az internet hozzáférés is korlátozott volt. Az iskolák nagy része biztosított a rászoruló gyermekek részére Tabletet, laptopot, melyek megkönnyítették az online tanulást számukra. Előfordult azonban olyan eset,

hogy a családsegítő biztatására, bátorítására merték a szülők ezeket az eszközöket elhozni az iskolából, olyan idegen volt számukra. Ezen kívül a Human-Net Alapítvány lakossági felajánlásokból *61 gyermeket* tudott Tablettel, lappal, okos telefonnal támogatni.

Azoknál a családoknál, ahol a digitális oktatás egyáltalán nem volt megoldható, a gyermekek kizárólag papír alapon tudtak az oktatásba bekapcsolódni. Ezekben az esetekben a családsegítők, illetve az óvodai-, iskolai szociális segítők szükség szerint közreműködtek abban, hogy a heti feladatok kinyomtatva a rászoruló tanulókhöz kerüljenek. Az óvodai-, iskolai szociális segítőkön keresztül az oktatási intézmény folyamatosan küldte jelzését azokról a gyermekekről, akik nem kapcsolódtak be a digitális oktatásba, így az iskolai hiányzás helyett megjelent egy új jelenség, a digitális tanrend elmulasztása.

A segítségnyújtás lehetőségei

2020-ban a legtöbb beérkező új jelzés anyagi természetű volt, tartós élelmiszert, tisztítószert, fertőtlenítőszert, védőfelszerelést kértek ügyfeleink, ezeket a folyamatosan érkező önkormányzati, civil és lakossági felajánlásokból ki tudtunk elégíteni.

Jelentősen megnövekedett az egyszeri segítségnyújtások száma, ami a járvány okozta bizonytalanságból és szorongásból ered. A segítő beszélgetések, valamint az adományok kiosztása megnövelte Intézményünk napi ügyfélforgalmát. Nyíregyháza MJV Önkormányzata, a Szociális Gondozási Központ valamint a társintézmények által jelzett problémákra valamennyi esetben azonnal tudtunk reagálni. Szakembereink személyesen vitték ki a tartós élelmiszert a rászoruló idős embereknek, a már karanténba került kisgyermekes családoknak, egyedülállóknak. A gondozott családokkal jellemzően telefonon tartottuk a kapcsolatot, de a szakmai munka érdekében, a szükséges higiéniai szabályok betartásával családlátogatást, környezettanulmányt is végeztünk.

Annak érdekében, hogy Intézményünk a járvány idején is folyamatosan biztosítani tudja szakmai munkáját, elérhetőségét, a székhelyen és a különböző telephelyen dolgozó munkatársakat elkülönítettük egymástól, minimálisra csökkentettük a személyes érintkezés lehetőségét. A családsegítők telefonon tartották az esetmenedzserekkel és a tanácsadókkal a kapcsolatot. Az esetkonferenciák, szakmai megbeszélések, szakmaközi értekezletek és egyeztetések az online térben kerültek megrendezésre.

A telephelyen az ügyfelek minél szélesebb körben történő megsegítésére új megoldási módok alkalmazására került sor. Nyíregyháza MJV Önkormányzat Szociális és Köznevelési Osztálynak csoportvezetőivel egyeztetve az ügyfelek számára az önkormányzat által nyújtott ellátások igényléséhez a nyomtatványt kitöltésében nyújtottunk segítséget, amit e-mailen juttattuk el az önkormányzat számára. Online térben, e-mailen, telefonon gyakrabban kérték szakembereink segítségét a látókörünkben élő ügyfelek.

2. Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ

A Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ (a továbbiakban Központ) szolgáltatásainak biztosításával célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek Intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői 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 szülői, gondozói, támogató tevékenység ellátásához különböző szolgáltatások nyújtása útján. Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti feladatokat ellátó szervezetekkel és Intézményekkel. Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti 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 történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez. Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltáráshoz, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

A család- és gyermekjóléti központ ellátja a család- és gyermekjóléti 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 közvetítői eljárást,
- kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást
- életviteli tanácsadást
- óvodai, iskolai szociális segítő tevékenységet.

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

- 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 történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, 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 kapcsolódó pénzfelhasználási tervet a készít

- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban 14 fő esetmenedzser látja el hatósági intézkedéshez kapcsolódó feladatát Nyíregyházi járás 15 településen (Apagy, Nyírtúra, 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 családsegítőkkal, illetve a különböző szakmai egységek munkatársaival.

Szakmai támogatást nyújtottunk az ellátási területünkön működő gyermekjóléti szolgálatokban dolgozó családsegítők, szakemberek számára, ennek érdekében rendszeresen részt vettünk online 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, jogairól, az őket megillető juttatásokról, illetve a szociális, egészségügyi ellátórendszerről, a hatósági intézkedések menetéről, az eljárás folyamatáról. A klienseinkkel rendszeresen kapcsolatot tartunk – a járványhelyzet miatt telefonon, online és személyesen az intézményben, illetve családlátogatás formájában. 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 koordinálja a szociális segítőmunkát és szükség esetén végérik 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, illetve az elrendelt megelőző pártfogolást elrendelt gyermekek érdekében együttműködünk a pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében.

Az esetmenedzser a család, illetve a gyermek igényeinek, szükségleteinek megfelelően von be szakembereket. Egyre nagyobb igény mutatkozik felnőtt- illetve 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 Gyermekjóléti Központban 14 esetmenedzser végzi a szakmai tevékenységet nyíregyházi járás területén. Nagyon jó munkakapcsolatban dolgozunk a járás településein dolgozó családsegítőkkal, valamint a külső szakemberekkel.

A 2020-as évben a központ szolgáltatásait összesen **5894 személy** vette igénybe, ebből jogerős hatósági intézkedéssel érintett esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevő **kiskorúak és felnőtt családtagjaik száma 2160**, míg **3734 fő, aki speciális szolgáltatásban részesült**. A tavalyi évhez képest koronavírus járvány miatt a speciális szolgáltatásaink száma az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység esetében jelentős mértékben nőtt, ami a pandémia alatti segítő munkából, kapcsolattartásokból adódik.

Az esetmenedzsereink **197** 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 **183 alkalommal** került sor, amely **280 gyermeket** érintett.

Megelőző pártfogás eljárás megindítása után **58, ideiglenes hatályú elhelyezés** esetében **33, nevelésbe vétel eljárás** esetében **34, családba fogadás** esetében **91** alkalommal tettek esetmenedzsereink megalapozott javaslatot a gyámhivatal felé. A veszélyeztetett gyermekek esetében **3** alkalommal harmadik személynél történő elhelyezésre volt lehetőség és **50 alkalommal** javasoltuk a gyermek gondozási helyének megváltoztatását.

Sorszám	Igénybevétel módja	Nem, életkor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen: (a-i)		
			Éves											
			a	b	c	d	e	f	g	h			i	j
01	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	Férfi	11	58	356	271	56	89	267	80	32	1 240		
02		Nő	8	53	334	356	99	321	875	307	41	2 494		
03		Összesen	19	111	690	627	155	410	1 262	387	73	3 734		
04		Ebből (03-ból): szolgálat által továbbított/ szolgálatot érkező	3	13	92	58	18	71	136	21	26	432		
05		Ebből (03-ból): jogerős hatósági intézkedéssel érintett	1	15	107	75	6	31	75	19	3	332		
06		Jogerős hatósági intézkedésbe nem érintett, esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevők	Férfi	32	56	242	203	34	102	205	64	12	950	
07			Nő	39	74	221	176	41	163	359	121	16	1 210	
08			Összesen	71	130	463	379	75	265	564	185	28	2 160	
09			Ebből (08-ból): szolgálat által továbbított/ szolgálatot érkező	10	13	25	24	6	37	41	8		164	

A jogerős védelembe vételi határozat után feladatunk a gondozási-nevelési terv elkészítése, melyben rögzítésre kerül a család és a probléma megoldásában szerepet vállaló szakemberek vállalt feladatai. Az elmúlt évben **272 egyéni gondozási-nevelési terv** elkészítésére került sor, amely **454 kiskorút** érintett.

A nevelésbe vétel esetén a felülvizsgálati tárgyalásaink száma **141 alkalom** volt, amely **239 kiskorút** érintett. Elhelyezési értekezleten, tárgyaláson a járványhelyzet okozta korlátozások miatt összesen **51 alkalommal** vettünk részt, amelyre **84 gyermek** esetében került sor.

Sorszám		Védelembe vett	Ideiglenes hatályú elhelyezett	Helyezésbe vett	Elgondozás, szociális segítő általi	Összesen: (a-d oszlopok)	Ebből (e-ből) lány
01	Összes érintett száma (fő)	564	33	363	11	871	440
02	Ebből (01-ből): éves	0-2	12	20	1	65	24
03		3-5	73	4	54	2	47
04		6-13	214	11	150	3	192
05		14-17	227	6	139	0	171
06		18-	18				6
07		Ebből (01-ből): lány	257	19	160	4	440
08	Ebből (01-ből): hátrányos helyzetűek miniszteri					221	
09	Ebből (01-ből): hátrányos helyzetűek miniszteri					404	

A 2020-as évben jogerős határozattal összesen **564 védelembe vett, 363 nevelésbe vett, és 33 ideiglenes hatállyal** elhelyezett kiskorúval álltunk kapcsolatban. Az elmúlt évben **206 esetkonferencia** került megszervezésre, azonban online térben és telefonon **566 esetkonzultáció** és **473 esetmegbeszélésen** vettek részt szakembereink. Ezen megbeszélések alkalmával tudjuk feltárni a család működésében lévő hiányosságokat, problémákat, majd közös cselekvési tervet dolgozunk ki, személyenként meghatározva a feladatokat a problémamegoldás érdekében.

Munkánk során **családlátogatást 826 alkalommal tettünk, 243 esetben készítettünk környezettanulmányt**, ezenkívül 139 alkalommal közreműködtünk ezen dokumentumok elkészítésében.

Sorszám	Tevékenység	Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)	Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretén belül érintettek (kiskorúak és 18. élet betöltött fiatalok száma) (fő) (Nem halmozott adat!)
		a	b
01	Szociális segítő tevékenység	478	650
02	Esetkonferencia szervezése, azon való részvétel	206	262
03	Esetkonzultáció	566	723
04	Esetmegbeszélés	473	610
05	Egyéni gondozási-nevelési terv készítése	272	454
06	Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	158	253
07	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- nevelésbe vétel	141	239
08	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- védelembe vétel	183	280
09	Elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel	51	84
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel	24	48
11	Családlátogatás	826	900
12	Környezettanulmány készítésében való közreműködés	139	322
13	Környezettanulmány készítése önállóan	243	338
14	Egyéb	22	76
Összesen (01–14 sorok összege)		3 782	5 239

A védelembe vett kiskorúak aránya a járás települései között az alábbiak szerint alakul: **Nyíregyházán 354 fő**, Nagycserkeszen 55 fő, Nyírtelek településen 44 fő, Timár településen 9 fő, Rakamazon 16 fő, Kótajban 25 fő, Napkoron 4 fő, Tiszanagyfalun 3 fő, Nyírturán 9 fő, Apagyon 10 fő, Nyírpazonyban 8 fő, Kálmánházán 4f ő, Sényő településen 2 fő kiskorú személy állt védelembe vétel alatt. A statisztikai adatokat böngészve szembe tűnő az általános iskolás korúak számának növekedési aránya. A 2019-as évhez viszonyítva növekedett a 6-13 éves védelembe vett gyermekek száma, amely a 2020-es évben 189 főről **242 főre** nőtt, míg a 14-17 éves korosztályban némi csökkenést tapasztaltunk, 244 főről **203 főre** változott a védelembe vett kiskorúak száma.

Település-azonosító	Gondozóinak száma	Védőbe vett	Írójeles hatályai elhelyezett	Nevelésbe vett	Ülőgondozás, szociálisábrától	Összesen: (a-d oszlopok)	Ebből (e-f): lány
	Település neve	a	b	c	d	e	f
1720	Nyíregyháza	354	25	195	8	585	264
1355	Nyírbáta	44	1	41		86	40
2372	Körmöc	25	1	22		45	25
0842	Nápoly	4		12		16	7
2030	Apáca	10		5		15	6
1473	Rákamaz	16	2	33	1	52	28
2447	Tímár	9	1	8		18	8
2725	Tázasnyírfalu	3			1	4	1
2651	Újfehértó	21	2	11	1	35	10
2274	Nagycsanak	55	1	20		85	33
2722	Kalmánhaza	4		3		7	5
3314	Nyírpazony	8		1		9	5
1208	Nyírtura	9				9	6
0448	Sényő	2				2	2
9895	Összesen	564	33	363	11	971	440

2020-ban a nyilvántartott, **veszélyeztetett kiskorúak száma 992 fő** volt. A gyermekek veszélyeztetettségének okait vizsgálva magasan kiemelkednek a gyermekek közvetlen környezetében fellelhető okok, mint az oktatási, nevelési, fizikai és lelki elhanyagolás, valamint a bántalmazás. Kiemelkedő számok mutatkoznak a szülők, család életvitelében, és a nevelési problémákban, illetve továbbra is **magas az 50 órát meghaladó igazolatlan hiányzások miatt védelembe vett kiskorúak száma**. A családi pótlék felfüggesztése továbbra sem lett olyan mértékű visszatartó erő a kiskorú tankötelezettségének teljesítésében, mint amire előzetesen számítani lehetett.

Veszélyeztetettség okai		Az érintett gyermekek száma a veszélyeztetettség fő oka szerint	A veszélyeztetettség okainak halmazott száma (fő okkal együtt)
		a	b
01	Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma (02+18+26+30. sorok	992	
02	Környezeti főcsoport összesen (a gyermek környezetéből kell kiindulni)	581	1 595
03	nevelési probléma	120	369
04	szülők, család életvitel (szeszvedélybetegségek,	164	264
05	családi konfliktus	49	158
06	szülő(k) betegsége	5	38
07	gyermek családon belüli bántalmazása	fizikai	23
08		lelki	14
09	gyermek elhanyagolása	szexuális	2
10		fizikai	35
11		lelki	33
12	egyéb személyek, rokonok általi veszélyeztetés	7	48
13	iskolai kirekesztés, erőszak	7	32
14	kortárs csoport negatív hatása	34	106
15	elégtelen lakáskörülmények	49	106
16	kiakoltatás veszélye	19	51
17	munkanélküliség	20	135
18	Magatartási főcsoport összesen	256	799
19	Egészségi főcsoport összesen	52	128
30	Anyagi főcsoport összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)	103	262
21	Családok száma, amelyekben a veszélyeztetett kiskorúak élnek	501	

Egyre több alkalommal kapunk jelzőrendszeri tagoktól jelzést bántalmazásra utaló jelekről. Ezekben az esetekben mérlegelés nélkül azonnal megteszük a szükséges intézkedést, jelzéssel élünk a gyámhivatal felé, majd a rendőrség szakemberei vizsgálják ki ezeket az ügyeket. A 2020-as évben családon belüli **fizikai bántalmazás 67 fő kiskorút, lelki bántalmazás 95 kiskorút, szexuális abúzus 5 kiskorút** érintett. Ennél jóval magasabb számban érkezett jelzés **fizika elhanyagolás – 134 kiskorú – és lelki elhanyagolás – 160 kiskorú – ügyében.**

Sorszám	Megnevezés		A bántalmazott			Az elhanyagolt	
			Nekoruk száma				
			fizikai	leki	szexuális	fizikai	leki
		a	b	c	d	e	
01	Családon belül	szülő által	31	77	3	130	153
02		testvér által	5	15	2	3	2
03		egyéb rokon, hozzátartozó által	31	3		1	5
04		összesen (01–03 sorok)	67	95	5	134	160
05		ebből (04-ből) szolgálat továbbította	8	8	1	18	10
06		ebből (04-ből) lány	17	52	5	60	63
07	Családon kívüli	gyermek által	2	1			
08		felnőtt által	1				
10		összesen (07–09 sorok)	3	1			
12		ebből (09-ből) lány	1				
99	Összesen (04+10 sorok összege)		70	96	5		

Az elmúlt évben **78 család, 102 gyermekének** esetében sikerült a védelembe vételt **megszüntetni**, mivel ez a gondozási folyamat eredményre vezetett. Ezekben az esetekben a családsegítés keretében végzett segítségnyújtás elegendőnek bizonyult az esetlegesen felmerült problémák megfelelő kezelésére.

2.2. Speciális Szolgáltatásaink

Sorszám	Tevékenység	Speciális tevékenységek száma (darab) (Halmozott adat)	Speciális tevékenység keretén belül ellátott személyek száma (fő) (Nem halmozott adat!)
		a	b
01	Kapcsolattartási ügyeifel	852	143
02	Körházi szociális munka	68	68
03	Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység	11 787	9 231
04	Szociális diagnózis felvétele	213	71
05	Készenléti szolgálat	29	
06	Jogi tanácsadás	205	150
07	Pszichológiai tanácsadás	1 706	255
08	Mediació	174	62
09	Konfliktuskezelés	64	75
10	Csoportmunka	4	35
11	Egyéb	271	126
	Összesen (01–11 sorok összege)	15 343	10 216

2.2.1. Jogi tanácsadás

Összesen **205** (ügyféllel folytatott) **jogi tanácsadás** történt, mely 150 egyéni ügyfelet jelentett, 105 nőt és 45 férfit. A szolgáltatást a telephelyeken gyermekjóléti alapellátás keretében gondozottak, illetve a szolgálattól továbbított ügyfelek **110 alkalommal** vették igénybe, mely

79 ügyfelet jelentett, az alábbi megoszlásban:

- Északi Telephely: 36 ügyfél.
- Déli Telephely: 32 ügyfél.
- Huszár telepi Telephely: 11 ügyfél.

A hatósági intézkedés alapján, a központ által gondozottak számára (védelembe vétel, nevelésbe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés) **21 jogi tanácsadás** valósult meg. Együttműködési megállapodás nélkül, **45 alkalommal** került sor tanácsadásra.

Fentiekből az intézmény ellátási területén, a Nyíregyházi járásban, a járasszékhelyen kívüli településeken helyben, vagy onnan érkezők számára **29 alkalommal** valósult meg jogi tanácsadás, az alábbi megoszlásban:

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.

A covid-19 okozta vírushelyzet a hivatalos ügyszámokat nagyban befolyásolta, bár a szolgáltatás telefonon és e-mailen folyamatos volt, az ügyfelek számában mégis visszaesés tapasztalható az előző évhez képest.

2020-ban is folytatódott az 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. Nagy számban fordult elő, hogy nehézséget jelentett az ügyfeleknek (jellemzően, de nem kizárólag, a megváltozott munkaképességű személyek ellátására irányuló eljárásokban), hogy nincs fellebbezési lehetőség, a közigazgatási határozatok jogszerűségének felülvizsgálatát közigazgatási perben kell kérni az illetékes, jellemzően Debreceni Törvényszéktől.

2.2.2. Pszichológiai tanácsadás

Felnőttekkel végzett tanácsadás

A 2020-as év során összesen **59 fő** vette igénybe a Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ keretein belül a pszichológiai tanácsadást. A tanácsadás heti 8 órában elérhető a város, illetve a Nyíregyházi járás lakosai számára. 2020-ban **30 kliens** érkezett családsegítő vagy a szolgálatnál dolgozó tanácsadók javaslatára, 2 főt gyerekpszichológus kolléga küldött, 23 fő érkezett külsőként. További 4 főt óvodai-, iskolai szociális munkás irányított a tanácsadásra.

A 2020-as évben a veszélyhelyzet az esetszámot némileg csökkentette, hiszen március 15-től május végéig a személyes találkozások szüneteltek, ebben az időszakban a tanácsadás telefonon, skype-on, vagy emailen valósult meg, a kliens számára elérhető és kényelmes módon. Az online kapcsolattartási forma – bár mélyebb terápiás változások elérésére korlátozottabban alkalmas – segített áthidalni ezt a nehéz időszakot, kapcsolatban maradni, terápiában tartani, támogatni a klienseinket. Az év második felében igyekeztünk bepótolni a kimaradt alkalmakat, ugyanakkor a második hullám fokozódásával többen újra óvatossá váltak és ritkábban vettek részt, vagy elmaradtak a tanácsadásról. Így összesen **220 tanácsadási alkalom** volt. Az előző évek adatait követve látható 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, 2019-ben 72 fő: 57 nő, 15 ffi, 2020: 59 fő).

A szolgáltatást igénybe vevők között, ahogyan korábban is ez a tendencia mutatkozott, idén is nagyobb a nők aránya (42 nő, 17 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.

Életkor szerint legtöbben a 35-49 éves korosztályba tartoztak (32 fő), illetve magas a fiatal felnőttek aránya (25-34 év: 13 fő) a tanácsadáson megjelentek közül, tehát legtöbben az életkor szerint aktív kereső korosztályból kerülnek ki. Az iskolai végzettséget tekintve az érettségizettek (14 fő) és/vagy felsőfokú végzettséggel rendelkezők (24 fő) aránya a

legmagasabb. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők általában körülhatároltabb problémákkal jelentkeznek.

A tanácsadási folyamat 24 esetben néhány (2-5) alkalmat ölelt fel, ami megfelel a szolgáltatás jellegének, kereteinek. 20 esetben egyszeri találkozást jelentett a tanácsadás, és 15 esetben pedig hosszabb (5 alkalmon túli), szupportív pszichoterápiás jellegű folyamat valósult meg. Érzékelhető tehát, hogy a tanácsadáson részt vettek nagyobb részével hosszabb időt ölelt fel a folyamat, ami szintén a vírushelyzet következménye lehet: fokozódott a pszichés támogatásra való szükség. A hosszabb, több alkalmon átívelő folyamatok középpontjában javarészt pszichés probléma (depresszív-szorongásos tünetek, önértékelési, kapcsolatteremtési nehézségek) állt, ezen esetekben szupportív pszichoterápia alkalmazására került sor. A veszélyhelyzet sok esetben felerősítette a páciensek pszichés tüneteit, fokozódott a depresszív hangulat, magányosság, izoláció, a csökkent szociális kapcsolatrendszer és élettér miatt többen dekompenzálódtak, igényelték a folyamatos kapcsolattartást az online csatornákon keresztül.

A pszichológiai tanácsadásra hozott problémák a korábbi évekhez hasonlóan szintén igen változatosan alakultak a 2020-as évben: általánosságban elmondható, hogy legtöbb esetben halmozott problémák voltak feltárhatóak. Legnagyobb számban családi-kapcsolati konfliktusokkal jelentkeztek a hozzánk fordulók, magas a válási folyamat során vagy azt követően jelentkező kapcsolattartási, gyereknevelési konfliktusokkal tanácsadásra kerülők száma. A tavalyi évhez hasonlóan több kliens érkezett a járás településeiről.

Összességében elmondható, hogy a kliensek oldaláról a pszichológiai tanácsadás – mint szolgáltatási forma – jól kihasználta, a kliensek többnyire elfogadják ezt a segítségnyújtási formát. A Központ kollegáival való együttműködés szorosán 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, gyerekpszichológiai ellátás stb.). Szükséges a tanácsadás kereteinek folyamatos kijelölése: melyek azok a problémák, amelyek felvállalhatóak, melyek amik másfajta szakellátást, komplex pszichoterápiát, pszichiátriai vagy egyéb orvosi, jogi segítségnyújtást igényelnek.

Gyermekekkel végzett tanácsadás

Az intézményben rendszeresen tevékenykedő két pszichológus a már bejáratott módon telephelyenként biztosította a szolgáltatást a 2020-as évben is. Az ellátásra vonatkozó igény továbbra is a kollégák felől érkezik, egyre több óvodai, iskolai szociális segítő irányít a pszichológiai tanácsadásra klienseket.

2020-ban a szolgáltatást **175 gyermek** vette igénybe. A COVID-19 világjárvány hatással volt a szolgáltatást igénybe vevők számára és a szolgáltatás megvalósulására is: a korábbi hosszabb távú terápiákkal szemben, a vírushelyzetben inkább a szupportálásra és a nevelési tanácsadásra helyeződött a hangsúly. A járványhelyzet miatt a személyes jelenléttel megvalósuló alkalmakat telefonos konzultációkkal és online megoldásmódokkal bonyolítottuk le. Ezek többnyire a már megkezdett esetvezetéseknel működtek, új esetekben a korlátozások feloldásáig a járványhelyzet okozta pszichés terhekre vonatkozó konzultációk működtek. A kollégákkal (esetmenedzser, családsegítő, iskolai szociális segítő, tanácsadó) közösen vezetett esetekre vonatkozó konzultációk száma megnőtt. Iskolai problémákkal összefüggő eseteket többnyire az óvodai, iskolai szociális segítők közvetítették.

Tapasztalatunk alapján a szülők 2020. áprilisától érzékelték, tudatosították a digitális tanrendből adódó saját felelősségük mértékét, súlyát. Tanulásmódszertani javaslatokat

elfogadtak, mentális állapotuk függvényében alkalmaztak is. Az izolációs helyzet főként a kamaszokat viselte meg. A deviáns viselkedést mutató gyermekek tünetei a kijárási korlátozások és a kortárskapcsolatok akadályoztatása miatt is mérséklődtek, majd a nyár során ismét előtérbe kerültek.

	Problématípus, tünet	Lányok	Fiúk
1	Alkalmazkodási zavar	6	9
2	Beilleszkedési probléma	5	6
3	Deviáns viselkedés	7	6
4	Szomatizáció	3	3
5	Szorongás	14	10
6	Önértékelési probléma	9	5
7	Érzelmi és magatartászavar	9	8
8	Magatartászavar	4	2
9	Hiperaktivitás	1	2
10	Kötődési zavar	2	1
11	Kapcsolattartási probléma	3	4
12	Hangulatzavar	7	4
13	Fejlődési traumatizációs zavar	11	17
14	Internetes játékfüggőség		1
15	Pervazív fejlődési zavar		2
16	Pszichotikus zavar	1	
17	Teljesítményzavar	3	1
18	Kapcsolattartási probléma	10	6

Az előforduló problématípusok, zavarok változatos képet mutatnak, mindkét nem esetében a fejlődési traumatizációs zavar mutat halmozódást. A fiúk esetében az alkalmazkodási zavar, illetve az érzelmi és magatartási zavar gyakori, míg a lányoknál inkább a hangulatzavarok és az érzelmi és magatartási zavarok. Lányok esetében a vezető tünet a szorongás, ehhez gyakran társult önértékelési nehézség. Beilleszkedési probléma, deviáns viselkedés mindkét nem tekintetében nagyobb számban jelent meg. Továbbra is nagyobb számban fordul elő a szülők különéléséből fakadó kapcsolattartási probléma. A pandémia miatti kapcsolattartások elmaradása a korábban kialakított megküzdési módok további megszilárdítását igényelték.

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

A pszichológiai szolgáltatás megvalósulása során fontos kiemelni a közös munkát a nyíregyházi Jósa András Oktatókórházban dolgozó pszichiáterekkel, illetve klinikai szakpszichológus kollégákkal. Mivel a járványügyi helyzetben rövidebb ideig szünetelt a szakrendelés, több klinikai eset ellátása történt intézményünkben főként szupportív formában, szupervízió mellett.

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 kerülnek átbeszélésre az aktuális élethelyzetük. Eddig számukra ismeretlen nézőpontból közelítjük meg az életükben felmerülő kihívásokat, nehézségeket.

Az elmúlt évben **180 ügyfél** vett igénybe egyéni, ill. csoportos tanácsadást. Többségük a gondozási nevelési tervben előírt kötelességének tett eleget vagy a cselekvési tervben vállalt együttműködést valósította meg.

- mediáció: 11 fő 7 alkalommal
- konfliktuskezelés: 75 fő 64 alkalommal

- esetkonferencia: 11 fő kk. 3 alkalommal
- életvezetési tanácsa: 114 fő 228 alkalommal
- csoportmunka: 35 fő 4 alkalommal
- egyéb szociális tevékenység: 42 alkalommal (ruha, élelmiszer adomány)
- esetmegbeszélés: 22 fő kk. 15 alkalommal
- felülvizsgálati tárgy: 7 fő kk. 2 alkalommal
- családlátogatás: 4 fő kk. 2 alkalommal

A pandémia miatt kialakult helyzetben gyakran telefonon nyújtottunk segítséget. Ennek is van pozitív oldala, hiszen az „arc nélküli” beszélgetések során intimebb problémákat is megosztottak az ügyfelek. Jellemzően a női ügyfelekkel könnyebb volt így kapcsolatot tartani, a férfi ügyfelek érdeklődését nehezebb volt ébren tartani. A családon belüli konfliktusok száma megnőtt a kényszerű összezárttság miatt. A gyermekek nem értették, hogy annak ellenére, hogy a szülők otthon vannak, miért nem állnak folyamatosan az ő rendelkezésükre. A digitális oktatás egyik előnye, hogy az iskolai magatartás nem került előtérbe és sokaknál javult az átlageredmény. A kapcsolattartásban is több volt a vita a szülők között. Az anyagi forrás nélkül maradt családok száma növekedett és többen fordultak élelmiszer adományért Intézményünkhöz.

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. Egyre több olyan esettel találkozunk, amikor a serdülő gyermek és a szülők közötti megromlott kapcsolat helyreállításában kell segíteni. Gyermeknevelési nehézségek miatt sok szülőt kell szülői szerepében erősíteni.

2020-ban hozott problémák:

- gyermeknevelés
- kapcsolattartás
- megromlott párkapcsolat
- alkohol probléma a családban
- anyagi probléma a családban
- pszichiátriai beteg a családban
- lakhatási nehézségek
- magány, szorongás a veszélyhelyzetben.

A 2020-as évben az iskolai segítők szervezésében **4 alkalommal** középiskolában tartottunk pályaeorientációs órákat **35 hallgató** részére. Sajnos a pandémia miatt nem volt több alkalomra lehetőség.

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, anyaothonok, utcai szolgálat,) akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani. A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük úgy, hogy a készenléti levő 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 2020-as évben összesen **29 hívásunk** volt. Ezen hívásokból **16 Nyíregyháza területéről, 2 hívás Kótaj, 3 hívás Napkor, 4 hívás Nyírtelek, 4 hívás Rakamaz településekről** érkeztek.

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 készenléti szolgálatról.

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

A Központ ingyenesen hívható Zöld száma: 06-80/288 525

2.2.5. Észlelő- és jelzőrendszer a Nyíregyházi járásban

Az elmúlt évben 14 település 1207 jelzésének a fogadására és kezelésére került sor.

A jelzőrendszer működése a pandémiás helyzettől függetlenül nagyrészt zavartalan volt. Településenként vannak ebben a kérdésben eltérések. Míg egyes helyeken nem volt különbség a jelzőrendszeri tagok aktivitásában, addig más helyen bizonyos jelzőrendszeri tagok, jellemzően a védőnő, gyermekorvos passzívvá váltak és kevésbé voltak együttműködők az adott szolgálattal.

A veszélyhelyzetnek megfelelően a jelzések tartalma részben módosult. Az oktatási-nevelési intézményekben az igazolatlan hiányzásokról és magatartási zavarokról online kapcsolattartás nehézségeire és a vissza nem küldött feladatokra helyeződött a hangsúly. Ugyanakkor a felnőtt lakosság és a helyi szolgálatok figyelme a nehéz élethelyzetbe került családokra esett, akik a megbetegedés, vagy karantén miatt szociális segítségre szorultak. Megnövekedett a karitatív tevékenység iránti igény, a lakosság jelenetős része szorult élelmiszeradományra és egyéb,

anyagi helyzetüket támogató intézkedésre. A bezártság és a félelem újabb szolgáltatások bevezetését tették indokolttá, mint például az ingyenesen hívható Zöld szám, melyen az esetek jelentős részében segítő beszélgetés iránti igényüket jelezték a hívók. Ezen a számon bárki jelezhetette problémáját, kérését, az állampolgársági jelzések száma megnövekedett. A Nyíregyházi járásban a szolgálatok folyamatosan a lakosság rendelkezésére álltak.

Sorszám	Megnevezés	0-17 évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma
		#
01	Egészségügyi szolgáltató	104
02	Ebből (01-ből): védőnői jelzés	73
03	Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	137
04	ebből (03-ból): család- és gyermekjóléti szolgálat	62
05	ebből (03-ból): család- és gyermekjóléti központ	77
06	Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	46
07	Átmeneti gondozást biztosítók	52
08	Köznevelési intézmény	392
09	Rendőrség	85
10	Ügyészség, bíróság	10
11	Partfogó felügyelői szolgálat	96
12	Egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	3
13	Országos Krisziselező és Információs Telefonszolgálat	3
14	Állampolgár, gyermek- és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet	7
15	Önkormányzat, jegyző	96
16	Járási hivatal gyámhivatala	151
17	Jávitóintézet	7
18	Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal	16
19	Összesen (01; 03; 6-18. sorok összege)	1 207
20	A jelzésekkel érintett személyek száma (nem halmazott adat)	806

2.2.6. Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyeletet – a jogszabály adta lehetőséggel élve – önálló szakmai módszertani program alapján működteti az Intézmény. 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 módszertani programunkban foglaltaknak is megfelelően továbbra is a segített és felügyelt kapcsolattartás a jellemző, mint leggyakoribb megvalósulási forma. A társintézményekkel – úgy, mint gyámhivatal és járási bíróság – való jó szakmai kapcsolatnak és folyamatos egyeztetésnek köszönhetően, az intézménybe szabályozott kapcsolattartásokat a szabályozást megelőzően egyeztetésre kerülnek, ezzel segítve sikeres és a gyermekek érdekének megfelelő megvalósulást.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma 2020. március 20-án, a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család – és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére útmutatót tett közzé, mely a kapcsolattartási ügyelettel összefüggésben azt tartalmazta, hogy a veszélyhelyzet idején a személyes találkozást igénylő felügyelt kapcsolattartás szolgáltatást szüneteltetni kell. Intézményünk további feladata volt, hogy nyilatkoztatni kellett az érintett feleket (a gyermeket gondozó szülőt és a kapcsolattartásra jogosult szülőt) arról, hogy a telefonos vagy elektronikus formában történő kapcsolattartás lehetőségét tudják-e biztosítani és amennyiben igen, milyen gyakorisággal. Ezt a helyzetet vitás esetekben segítő beszélgetéssel, adott esetben tanácsadással kellett támogatni, valamint a nyilatkozatról feljegyzést készíteni, amely az akta részét képezte. Intézményünk a fenti útmutatóban

megfogalmazottaknak megfelelően, a segített kapcsolattartások tekintetében, a szolgáltatást 2020. március 16-tól felfüggesztette.

A gyermeket gondozó és a kapcsolattartásra jogosult szülőkkal, gyámmal, nevelőszülővel igény esetén folyamatos kapcsolatot tartottunk – esetgazdák egyéni megkeresésére –, segítettük mediációs technikával a megegyezésüket a kapcsolattartás más formájában történő megegyezésben.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma a korábban kiadott útmutatót módosította 2020. május 22-én, ettől az időponttól kezdve a felügyelt kapcsolattartást és a kapcsolattartást szolgáltatást ismételten biztosítani volt szükséges. Ennek megfelelően 2020. június 01-jén indítottuk újra.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott 2020. június 10-én kelt, X/2550/2020/SZOCSZOLG számú szakmai iránymutatás javaslatokat fogalmazott meg az elmaradt kapcsolattartások pótlására arra vonatkozóan, mely tartalma szerint:

a család – és a gyermekjóléti központnak elő kell segítenie a pandémia okán elmaradt kapcsolattartás megvalósulását, ehhez a szükségletek felmérését követően, a tárgyi és személyi feltételek és az időkeret bővítését javasolták, illetve mediátorok bevonását. Intézményünkben nem volt szükség sem a személyi, sem a tárgyi feltételek bővítésére, a pótlásra vonatkozó igényeket a családokkal történő megegyezések után kielégítettük. Egy család esetében a szülők közötti megegyezést nem tudtuk elősegíteni, esetükben a Nyíregyházi Törvényszék hozott végzést a pótlással összefüggésben.

A kapcsolattartási ügyelet 2020. június 01-jét követően folyamatos volt. A szolgáltatást a higiéniai szabályok betartása mellett biztosítottuk. Az ügyeletes munkatársak az orrot, szájat eltakaró maszkban biztosítják jelenleg is a szolgáltatást.

2020. évben **12 nevelésbe vett gyermek** (3 család) és vérszerinti szülei közötti kapcsolattartás helyszíne volt Intézményünk, amely a korábbi évhez képest csökkenő tendenciát mutatott. A szakellátás rendszeréből abban az esetben fogadunk továbbra is családokat, ha a vérszerinti családgondozás, esetmenedzseri munka az illetékességünk. Igény sokkal nagyobb számban mutatkozna, mert a szakellátás rendszere hétvégén nem tud biztosítani kapcsolattartási helyszínt, illetve a megyében működő központok működési rendje nem teszi lehetővé a kapcsolattartások megvalósulását.

A szolgáltatás leterheltsége a korábbi évekhez képest csökkent csekély mértékben, ez mind a szakmai tevékenység számában, mind a szolgáltatást igénybevevők számában is tükröződik, és az oka egyértelműen a koronavírus okozta pandémiás helyzet.

A szolgáltatásból való kiléptetés a pandémia ellenére –vagy annak köszönhetően akár – sikeresebbnek ítéhető, mint a korábbi években, 2020. évben **9 család** esetében tudtunk olyan eredményt elérni a szociális segítő munkával, hogy intézmény közreműködése nélkül megtudták oldani a felek a kapcsolattartások lebonyolítását.

2020.01.01.-2020.12.31. között a szolgáltatást az alábbi számban vették igénybe gyermekek és kapcsolattartásra kötelezett és jogosult hozzátartozók:

Speciális szolgáltatást igénybevevők – korcsoport szerinti megoszlás

	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 és idősebb	Összesen
Férfi	2	6	19	1	-	10	18	4	2	62
Nő	2	6	16	5	4	14	18	9	7	81
összesen	4	12	35	6	4	24	36	13	9	143

	Szakmai tevékenység száma (halmozott adat)	Szolgáltatásban részesülők száma
Északi telephely	424	79
Déli Telephely	428	64
2020. év összesen (halmozott adat)	852	143

	Család	Kapcsolattartásra jogosult Kapcsolattartásra kötelezett	Gyermek
2018. év összesen	34	78	63
		összesen: 141	
2019. év összesen	38	91	70
		összesen: 161	
2020. év összesen	36	86	57
		összesen: 143	

Az Országgyűlés 2019. december 17. napján fogadta el a 2019. évi CXXVII. törvényt, amely szerint a gyermekkel való kapcsolattartásra vonatkozó határozatok végrehajtását 2020. március 1. napjától a gyámhatóság helyett a bíróság előtt lehet kezdeményezni.

2020. utolsó harmadában sor került a kapcsolattartási ügyelet szakmai módszertani programjának újragondolására, a 2016. évi utolsó módosítás óta szerzett tapasztalatok beépítésére. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adminisztráció tekintetében a megállapodás szövegezésében történt változás, a többi között az adatvédelmi szabályok betartása is tartalmi elemévé vált.

2.2.7. Kórházi szociális munka

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ a kórházi szociális munkát, mint speciális szolgáltatást látja el. A 2020-as évben összesen **68 jelzés** érkezett Intézményünkhöz, a Jósa András Oktató Kórház Szociális Csoport részéről. Intézményünkhöz a jelzések döntő többsége telefonon történik. A kórházi jelzésekre az illetékes családsegítő írásos tájékoztatást nyújt, amit megelőző egy telefonon történő visszajelzés a koordinátor részéről a szociális csoportnak.

Jelzések kiskorúakra vonatkozóan a következők szerepeltek: (32)

- fiatalkorú szülése: 3
- szuicid kísérlet: 4
- szerhasználat: 1
- háztartási baleset: 5
- együttműködés hiánya: 2
- elhanyagolás: 2
- információkérés: 2
- újszülött hazaadhatóságának kérdése: 13

Jelzések felnőttekre vonatkozóan a következők voltak: (36)

- információ kérés a család szociális körülményeire vonatkozóan, hozzátartozó elérhetősége: 30
- hivatalos ügyekben közreműködés: 3
- gondozatlan, titkolt terhesség: 3

A 2020-as évben a kórházi jelzések döntő többsége **felnőtt ügyekben történt (36 alkalom)**. A tavalyi évhez képest a felnőtt jelzések összetételében változás történt. 2020-as évben nem érkezett jelzés kihűlt személy, családsegítés kezdeményezése, valamint újszülött hazaadhatósága ügyben. Kiskorúk esetében megemelkedett az újszülött hazaadhatósággal kapcsolatos jelzések száma, a többi jelzés számában nincs jelentős eltérés.

2.3 Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység

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-, iskolai szociális segítő tevékenységet **9.231 fő vette igénybe a Nyíregyházi járásban**, legnagyobb számban a 6-13 és a 14-17 éves korosztály. Mindösszen **11.757 tevékenységet** (tanácsadás, konzultáció, csoportfoglalkozás, esetkonferencia) valósítottunk meg.

A 2020-as évben, a rendkívüli körülményekhez igazodva végeztük feladatainkat. Márciusig minden oktatási-nevelési intézményben személyes jelenléttel biztosítottuk az ügyfélfogadást, tartottuk a csoportos foglalkozásokat, segítséget nyújtottunk egyéni megkeresésekben. A pandémia időszakában a velünk kapcsolatban álló gyermekekkel, illetve szüleikkel rendszeresen tartottuk a kapcsolatot jellemzően online térben és telefonon, a pedagógusoknak folyamatosan biztosítottuk a konzultáció lehetőségét és a tanácsadásokat. Segítettük a tanulók digitális tanrendhez kapcsolódását, **26 esetben** a Human-Net Alapítvány segítségével, **10 esetben** pedig a Labor Café közreműködésével **digitális eszközhöz** segítettük a rászoruló családokat. Az intézmények jelzésére közreműködtünk a tananyag papír alapon történő eljuttatásában a hátrányos helyzetű tanulók esetében.

A pandémia után a nyári táboroztatásban vállaltak a kollégák aktív szerepet. 2020. szeptemberétől minden intézményben személyes jelenléttel tudtuk a tanévet megkezdeni, amit a járványügyi intézkedések szabtak át. A középiskolákban a digitális oktatásra való átállást követően több intézményben személyesen nem tudtuk elérni a tanulókat, itt telefonon és online formában tartjuk a kapcsolatot. Azokban a középiskolákban, ahol gyakorlati oktatás miatt a diákok rendszeresen bejártak az intézményekbe, ott biztosítottuk a fogadóórákat, a személyes tanácsadást, konzultáció lehetőségét. A pedagógusokkal folyamatos volt a személyes kapcsolatunk. A szülőkkel való találkozásokat, valamint az esetkonferenciákat a Tüzoltó utcai központunkba helyeztük át.

A csoportfoglalkozásokra nagyobb hangsúlyt fektettünk a 2020-as évben, ezzel is erősítve a prevenciós lehetőségeinket a gyermekek, fiatalok körében. Az elérteket nagyrészt prevenciós csoportokba tudunk bevinni, számos témában tudunk segíteni a pedagógusoknak a gyermekek szociális képességeinek fejlesztése érdekében. Tartottunk elfogadásról, kommunikációról, gyermeki jogokról, iskolai bántalmazás témában foglalkozásokat, de előkerült az időbeosztás, tanulási stratégiák, a pályaválasztás, önkifejezés. Kiemelkedő az iskolai bántalmazással, bullying témakörben jelentkező probléma, valamint egyre több alkalommal találkozunk szuicid gondolatokkal, viselkedéssel küzdő gyermekekkel.

Az előző évekhez képest kevesebb lehetőség nyílt a belső képzések megvalósítására, de így is sikerült iskolai erőszak ellenes program megismerésére, átvételére. Több kolléga vesz részt ágazatközi esetszbeszélő csoportokban, szupervízió. Az óvodai iskolai szociális segítőket heti rendszerességgel esetszbeszélésen vesznek részt a központban, ezzel is erősítve szakmai felkészültségüket.

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 veszélyeztettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztettség 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)

Intézményünk Nyíregyháza mellett Sényő, Nyírpazony, Nyírtura, Kálmánháza és Nagycserkesz településeken is ellátja a szolgálat feladatait.

3.1. Statisztikai adataink

A Nyíregyházi Család-és Gyermekjóléti szolgálat tevékenységeit Nyíregyházán **3101 fő vette igénybe a 2020-as évben, együttműködési megállapodás alapján 1470 fő** esetében építettünk fel segítő folyamatot, nem együttműködési megállapodás alapján **1631 fő** vette fel Intézményünkkel a kapcsolatot. A veszélyhelyzetben jelentős mértékben megnőtt az egyszerű ügyintéзések, segítő beszélgetések száma, valamint az élelmiszeradományt igénylők száma, mely a pandémia okozta szorongásból, bizonytalanságból fakad. **1690 fő kért segítő beszélgetést** a 2020-as évben. Az együttműködési megállapodás alapján nyújtott szociális segítő tevékenység keretében a **szolgálatot önállóan felkereső személyek száma 1073 fő**.

Sorszám	Megnevezés	Szolgáltatásban részesülők száma
01	Saját ügykörben végzett tevékenység	1073
02	Egyéni gondozási nevelési terv megvalósításába központ által bevonva	383
03	Szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anya gondozása	14
99	Összesen (01+02+03)	1470

A Szolgálat családsegítői és a Központ esetmenedzserei partneri viszonyban dolgoznak együtt, az esetmenedzser a család menedzsereként 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.

Bemutató	Igenybevető módja	Nem, elöljáró	Évek								62 éves és idősebb	Összesen (a-f)	Családok száma						
			0-2		3-5		6-17		18-24					25-34		35-49		50-61	
			a	b	c	d	e	f	g	h				i	j	k			
01	Egyéni gondozási megközelítés alapján	Férfi	35	80	187	123	33	36	115	44	16	598	825						
02		Nő	44	80	140	89	84	113	228	67	17	832							
03		Összesen (01+02.sor)	79	160	327	212	97	149	243	111	33	1470							
04	Nem együttműködési megközelítés alapján	Ebből (03-ból): központ által továbbított/ központtal ellátott	15	19	38	63	8	14	59	18	2	256	78						
05		Férfi	8	20	78	53	81	43	106	34	93	532	972						
06		Nő	17	19	60	30	78	233	349	141	173	1988							
07	Összesen (05+06.sor)	25	39	144	83	129	246	455	225	266	1821								
08	Ebből (07-ből): egyetemen oktatással	Ebből (07-ből): központ által továbbított/ központtal ellátott	8	10	24	18	18	12	31	9	4	124	44						
09		Férfi	8	4	19	6	38	89	141	70	36	422	1495						
10		Nő	8	4	19	6	38	89	141	70	36	422							
10	Összesen (09+10.sor)	16	8	38	12	76	178	282	140	72	844								

A több évi tapasztalatok alapján mondhatjuk, hogy a szolgálat tevékenységeit igénybe vevő ügyfelek iskolai végzettségének tekintetében nem 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
		a	b	c
01	Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	614	467	326
02	Általános iskola nyolc osztálya	463	271	277
03	Befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	232	0	119
04	Befejezett szakközépiskola	39	0	26
05	Befejezett gimnázium	53	0	35
06	Érettségire épülő befejezett OKJ iskola	25	0	18
07	Felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)	44	0	31
99	Összesen (01-07 sorok összege)	1470	738	832

Az elsődleges problémák között a gyermeknevelési, valamint az elhanyagolásból eredő problémák jelennek meg, de továbbra is magas esetszámban fordul elő az **életviteli – 82 család, valamint az anyagi, megélhetési problémák – 82 család**. 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, amit a 2020-as évben a járvány miatt csak korlátozott számban tudunk tartani.

Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	82	209
02	Családi-kapcsolati konfliktus	68	126
03	Családon belüli bántalmazás	26	33
04	Elhanyagolás	75	146
05	Ebből (04-ből): oktatási, nevelési elhanyagolás	53	90
06	Ebből (04-ből): felnőttre vonatkozóan(családi)	3	9
07	Gyermeknevelési	71	225
08	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	46	104
09	Magatartászavar, teljesítményzavar	32	125
10	Fogyatékoság, retardáció	4	25
11	Lelki - mentális, pszichiatrai betegség	6	70
12	Szenvedélybetegség	9	40
13	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	7	57
14	Foglalkoztatással kapcsolatos	5	165
15	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	82	221
16	Ügyintézésrel kapcsolatos	7	100
17	Információkeréssel kapcsolatos	0	87
18	Egyéb	3	10
Összesen (01-04, illetve 07-18 sorok összege)		523	1743

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 ügyintézéshez kérnek segítséget ügyfeleink. Az elmúlt évben **5821 alkalommal** végeztünk családlátogatást.

Sorszám	Megnevezés	Szakmai tevékenységek halmozott száma	Szolgáltatásban részesül k száma
		a	b
01	Információnyújtás	1792	1445
02	Segítő beszélgetés	4307	1690
03	Tanácsadás	1329	838
04	Ügyintézéshez segítségnyújtás	1078	724
05	Konfliktuskezelés	217	240
06	Kriziskezelés	114	170
07	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -pénzbeli	275	307
08	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -természetbeni	855	976
09	Közvetítés másik szolgáltatáshoz	438	450
10	ebből (09-ből): átmeneti gondozásba	46	64
11	Közvetítés család- és gyermekjóléti központhoz	665	273
12	Esetkonferencia	109	273
13	Esetmegbeszélés	71	106
14	Esetkonzultáció	572	709
15	Környezettanulmány elkészítésében való közreműködés	420	395
16	Családlátogatás	5821	2177
17	Adományközvetítés	3174	2587
18	Hátralékkezelési tanácsadás	219	59
19	Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	62	70
20	Mediáció	44	127
21	Kapcsolattartási ügyelet	73	435
22	Pszichológiai tanácsadás	645	532
23	Jogi tanácsadás	110	79
Összesen (01-09, illetve 11-23. sorok összege)		22390	14662

A Szolgálathoz érkezett jelzések alapján **26 kiskorú** követett el bűncselekményt (pl. 50.00 feletti bolti lopás, súlyos testi sértés, szexuális bűncselekmény, kábítószerrel való visszaélés) és **23 kiskorú** követett el szabálysértést (garázdaság, rongálás, gépjármű megrongálása).

Bűncselekmény			0-14 éves	14-18 éves
Bűncselekményt elkövetők száma			8	18
Ebből	Alapellátásban gondozottak száma		4	9
	Védelemben vétel mellett gondozottak száma		3	6
Az elkövetők közül a gondozás időtartama alatt	Alapellátás során	Újabb bűncselekményt elkövetők száma	0	0
		Szabálysértést elkövetők száma	3	2
	Védelemben vétel melletti gondozás során	Újabb bűncselekményt elkövetők száma		3
		Szabálysértést elkövetők száma		

Szabálysértés			0-14 éves	14-18 éves
Szabálysértést elkövetők száma			12	11
Ebből	Alapellátásban gondozottak száma		5	7
	Védelemben vétel mellett gondozottak száma		2	4
A gondozás időtartama alatt	Alapellátás során	újabb szabálysértést elkövetők száma		
		bűncselekményt elkövetők száma		
	Védelemben vétel melletti gondozás során	újabb szabálysértést elkövetők száma		1
		bűncselekményt elkövetők száma		1

3.2 Északi Telephely

A Nyíregyházi Család- és Gyermekegészségügyi Központ Északi Telephelyének ellátási területéhez tartozik Nyíregyháza Örökösöld, Orosi úti lakótelep, Kőlapos, Nyírszőlős, Sóstó, Sóstóhegy, Kótaji u, Jósaváros, Ferenc krt., Kossuth u., belváros Bocskai u. által határolt városrésze.

A telephely területéből adódóan, szociális segítőmunkát a családsegítők többnyire a szolgáltatást igénybe vevők 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.

Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmazott száma (db) (elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	18	37
02	Családi-kapcsolati konfliktus	34	52
03	Családon belüli bántalmazás	15	20
04	Elhanyagolás	27	38
05	Ebből (04-ből): oktatási, nevelési elhanyagolás	22	26
06	Ebből (04-ből): felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	1	3
07	Gyermeknevelési	8	45
08	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	14	26
09	Magatartászavar, teljesítményzavar	10	29
10	Fogyatékoság, retardáció		12
11	Leiki - mentális, pszichiátriai betegség	3	25
12	Szenvedélybetegség	4	14
13	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	3	18
14	Foglalkoztatással kapcsolatos	2	93
15	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	43	77
16	Ügyintézésrel kapcsolatos	4	32
17	Információkérésrel kapcsolatos		33
18	Egyéb	3	3
Összesen (01-04, illetve 07-18 sorok összege)		188	554

A 2020-as évben **973 fővel** került kapcsolatba a telephely. Gondozási tevékenységet együttműködési megállapodás alapján **188 család esetében végeztünk**, amely **557 főt érintett**. A 2020-as évben **332 új eset érkezett**, amelyből **194 felnőttet érintő** volt. Egyszeri

ügyintézésel, illetve első interjúval lezárható, azaz nem együttműködési megállapodás alapján történő segítségnyújtás miatt a 2020-as évben **416 fő** került a nyilvántartásunkba, a 2019-es 391 főhöz képest. Ennek oka a járvánnyal összefüggő veszélyhelyzetben az ügyfeleink szorongása, bizonytalansága.

Az Északi Telephelyen a nyilvántartásba vett szolgáltatást igénybe vevők életkori megoszlása kiskorú és nagykorú tekintetében hasonló képet mutat, mint a 2019-es évben, a nagykorúak javára. 2020-ban **605 fő nagykorú került a nyilvántartásunkba, a 17 év alattiak száma 368 fő** volt.

Az együttműködési megállapodás alapján vizsgált családok körében, az elsődleges problémák közül, amely miatt kapcsolatba került szolgáltatásunkkal a család, a 2019-es évtől eltérően a leggyakoribb nem az elhanyagolás, hanem az **anyag**i (megélhetéssel, lakhatással összefüggő) probléma volt, 43 családdal kerültünk kapcsolatba. A második helyet, az előző évhez hasonlóan a **családi-kapcsolati probléma** foglalta el, amely miatt elsődlegesen, 34 családdal kerültünk kapcsolatba és kötöttünk velük együttműködési megállapodást. A harmadik problémátípus az **elhanyagolás** volt (27 család), amelyből 22 családdal oktatási, nevelési elhanyagolás miatt folytattunk gondozási tevékenységet.

A gyermekbántalmazás miatt gondozott kiskorúak száma a 2020-as évben hasonló számokat mutatott az előző évhez képest. Ezeket a jelzéseket vizsgáltuk és továbbítottuk az illetékes gyámhivatal felé, több eset kapcsán a családsegítőt tanúként is meghallgatta a rendőrség. Az év során **13 gyermek esetében fizikai, 7 gyermek esetében lelki** gyermekbántalmazás miatt gondoztuk a családokat. A lelki bántalmazás kismértékű emelkedést mutat 2019-es évhez képest. Kiskorú **fizikai elhanyagolása miatt 17 esetben** végeztünk gondozási tevékenységet, **lelki elhanyagolás miatt 7 esetben**.

2020-ban **17 esetben** érkezett hozzánk jelzés **felnőtt korúakra** vonatkozólag bántalmazásról, amelyek közül **10 esetben gyermek is érintett** volt, a jelzéseket minden esetben továbbítottuk az illetékes családvédelmi koordinációs szerv felé, valamint gyermek érintettsége esetén a gyámhivatal felé is. Egy esetben azonnali rendőri intézkedést volt szükséges kérnie a családsegítőnek hozzátartozók közötti bántalmazás miatt.

A szakmai tevékenységeket tekintve, mint azt 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, feltételezhetően a járványügyi helyzet miatt, az információnyújtás száma ismét megnőtt, 799 alkalommal történt a 2019-es évben, míg a **2020-as évben 868 esetben**. A kialakult pandémiás helyzet miatt a családlátogatások száma csökkent, a segítőbeszélgetések száma nőtt: 1653 alkalommal végeztek családlátogatást a szakemberek, **segítőbeszélgetésre egyénnel 985 esetben** került sor. Megnövekedett az adományozás tevékenység száma, amely abból is adódik, hogy az év során több alkalommal volt lehetőség adományozásra, valamint több igény is érkezett.

Az elrendelt online oktatás, és karantén helyzet miatt szükségessé vált gyermekétkeztetés biztosításában segítettük az ebédkiszállító cég munkáját. A tanítási szünetekhez kapcsolódó szünidei gyermekétkeztetés igényléséhez szükséges nyilatkozatok kitöltésében segítettük a családokat, **69 családot, 140 gyereket** kerestünk fel személyesen. Az át nem vett, megmaradt meleg ebéd száma főleg az őszi és a téli időszakban volt kiugróan magas, ezeket az

egyáltalán rászoruló családoknak juttatuk el. Az őszi időszakban **154 ebédet** osztottunk ki, a **téli szünetben 182 ebédet**, a nyári időszakban az első hónapban maradt meg ebéd, **67 db**.

Hátralékkézelés

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. Intézményünk segítséget nyújt kérelem, nyomtatvány kitöltésében, tanácsadásban, adósság rendezésének mikéntjében, más szolgáltatásba való közvetítésben, részletfizetési kérelem elkészítésében a szolgáltató felé. Gyakran történik egyeztetés a szolgáltatókkal, végrehajtókkal. A 2020-as évben **68 fő volt azoknak az ellátottak száma**, akik adósságkezeléssel kapcsolatban megkeresték a Nyíregyházi Család és Gyermekegészségügyi Szolgálatot, ebből **30 azon családok/egyének száma**, akik a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal által helyi adósságkezelési szolgáltatásban határozat alapján kaptak támogatást, ezáltal vélhetően jobbra, rendezettebbé vált az életük. 20 család kapott tájékoztatást és más szervezet által támogatást - Nyírtávho program -, valamint **18 ügyfél vett részt tanácsadáson** az adósságának rendezésével kapcsolatban.

3.3 Déli Telephely

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 2020-es évben a szolgáltatást igénybe vevők száma **1137 fő volt, mely 630 családot jelent**, ebből **együttműködési megállapodás alapján 489 fő, 162 család, első interjúval lezárható, egyszeri ügyintézés: 648 fő, 468 család**.

Az együttműködési megállapodással Intézményünkkel kapcsolatban álló ügyfelek száma hasonló a 2019-es évhez. A legnagyobb változás az első interjúval lezárható ügyek számában történt, ez **229 fővel több, családszámban pedig 240-el nőtt**. Ennek oka a vírushelyzet miatt megnövekedett jelzésekkel magyarázható. A jelzések jelentős része segítő beszélgetésekre, valamint élelmiszeradományok igénylésére vonatkoztak.

Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az	Problémák halmozott száma
		elsődleges probléma szerint	(db) (elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	23	54
02	Családi-kapcsolati konfliktus	16	31
03	Családon belüli bántalmazás	3	5
04	Elhanyagolás	26	40
05	Ebből (04-ből): oktatási, nevelési elhanyagolás	15	32
06	Ebből (04-ből): felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)		
07	Gyermeknevelési	21	63
08	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	24	40
09	Magatartászavar, teljesítményzavar	14	34
10	Fogyatékoság, retardáció	1	3
11	Letki - mentális, pszichiatríai betegség	2	19
12	Szenvedélybetegség	3	14
13	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye		7
14	Foglalkoztatással kapcsolatos	1	10
15	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	27	72
16	Ügyintézésrel kapcsolatos	1	16
17	Információkéréssel kapcsolatos		12
18	Egyéb		7
Összesen (01-04, illetve 07-18 sorok összege)		162	427

A legjellemzőbb problémátípusok 2020-ban az anyagi, megélhetési, lakhatással összefüggő problémák. Ezt követi az elhanyagolás, ezen belül az oktatási, nevelési elhanyagolás, és az életviteli, gyermeknevelési problémák. A családi-kapcsolati konfliktusok mellett nőtt a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézséggel küzdők száma.

A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak számában jelentős változás nem történt, a tavalyi évben **317 fő** volt. A veszélyeztetettség fő okai elsősorban a családban jelentkező anyagi nehézségek, nevelési problémák és a tankötelezettség elmulasztása (50 igazolatlan óra), a családi konfliktusok és a szülők életviteli problémái. Felnőttekkel kapcsolatos ügyek jellemzően jelzések által (kórház, rendőrség, háziorvos, gondozási központ, stb.) vagy Intézményünkhöz történő tovább irányítás révén indulnak. 2019-es évhez képest **200 fővel emelkedett a felnőtt korú ügyfelek** száma, akikkel kapcsolatba került a szolgálatunk. Ezen esetek jellemzően a járványidőszak kezdetén indultak, akik közül több esetben szociális segítő tevékenység indult, illetve az érintettek azóta is részesülnek adományokban. A napi kliensforgalom továbbra is állandó, az egyszeri segítségnyújtással kapcsolatos ügyek naponta jelentkeznek, az ügyfelek bizalommal fordulnak a családsegítő munkatársakhoz. A vírushelyzet legkritikusabb idejében is fogadtuk a segítségre szorulókat, akik leginkább tartós élelmiszert, tisztítószereket, de mindemellett segítő beszélgetéseket, ügyintézészt is igényeltek.

A szünidei gyermekétkeztetések lebonyolításában is segítettük, közel **300 fő** nyilatkozatának kitöltésében veszünk részt évszakonként. Az ügyfelekkel történő együttműködés az esetek többségében zökkenőmentes, a kliensek bizalommal fordulnak a szolgálathoz, a gyermekekkel kapcsolatos problémák esetén is törekszünk annak tisztázására, hogy a szociális segítő tevékenység miben különbözik a hatósági intézkedésektől.

3.4. Huszár telepi Telephely

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

Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az	Problémák halmozottí száma
		elődleges probléma szerint	(db) (elődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	41	118
02	Családi-kapcsolati konfliktus	18	43
03	Családon belüli bántalmazás	8	8
04	Elhanyagolás	22	68
05	Ebből (04-ből): oktatási, nevelési elhanyagolás	16	32
06	Ebből (04-ből): felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	2	6
07	Gyermeknevelési	42	117
08	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	8	38
09	Magatartászavar, teljesítményzavar	8	62
10	Fogyatékoság, retardáció	3	10
11	Lelki – mentális, pszichiátriai betegség	1	26
12	Szenvedélybetegség	2	12
13	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	4	32
14	Foglalkoztatással kapcsolatos	2	62
15	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	12	72
16	Ügyintézésrel kapcsolatos	2	52
17	Információkérésrel kapcsolatos		42
18	Egyéb		
99	Összesen (01–04, illetve 07–18 sorok összege)	173	762

Az ellátási területünkön az előző évhez képest több, **621 család** esetében végeztünk szakmai munkát, amely összesen **872 személyt** érintett. Együttműködési megállapodás alapján **173 családdal** dolgoztunk együtt. Ebben az évben 117 fő adta be igényét a szociális tűzifára, valamint 183 családot kerestünk fel a szünidei gyermekétkeztetés ügyében, valamint nyújtottunk számukra segítséget a nyomtatványok kitöltésében.

A telephelyen a 2020-as évben **22 esetben fordult elő krízishelyzet**, amely **53 személyt érintett**. Ezek az esetek azonnali intézkedést igényeltek, sok esetben a családok, vagy személyek menekítésére került sor. 2020-ban **15 gyermek bántalmazása** került a telephelyen a családsegítők tudomására, valamint **9 család esetében hozzátartozók közötti erőszak** észlelése okán jelzés küldésre került sor a Szabolcs- Szatmár Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatal Gyámügyi Osztályára. A telephelyen **117 család részesült szociális tűzifa**, valamint **450 család több alkalommal élelmiszeradományban**. **15 család számára bútoradományt közvetítettünk**. **115 család számára juttattunk karácsonykor ajándécsomagot**, amely játékokat és tartós élelmiszert tartalmazott.

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 védelemben vételi eljárás indult szülők szerfüggősége (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 a korábbi években az iskolai igazolatlan hiányzás miatt érkezett. Az online oktatás bevezetésével az oktatási intézményekből kevesebb az igazolatlan hiánnyal kapcsolatos jelzések száma, azonban számos esetben jeleztek, hogy az online oktatás követelményinek a gyerekek nem tettek eleget. Jelentős számú a védőnőtől 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 2020-as évben a pandémia új kihívást jelentett a telephelyen dolgozó kollégák számára is. Jelentősen megnőtt az esetjelzések száma, ezen belül a felnőttekkel kapcsolatos esetjelzések, **2019-ben 30 jelzés, 2020-ban 90 jelzés**. Jelentősen emelkedett az **egyszeri segítségnyújtásban** részesülők száma, az előző évben 171 fő, **2020-ban 358 fő**. Az előző évhez képest **négyszeresére nőtt az adományosztás**, számos alkalommal tartós élelmiszert, tisztítószert, játékot, bútoradományt osztottunk a lakosság számára.

A családsegítők a gyermekek online oktatását is elősegítették. Azon gyermekek esetében, akik nem rendelkeztek megfelelő digitális eszközzel, vagy internet hozzáféréssel, a pedagógusokkal felvették a kapcsolatot. A tananyagot, a házi feladatokat kinyomtatták, a gyermekeknek átadták, majd a kitöltést követően az iskola számára e-mailen keresztül visszajuttatták.

Véleményünk és tapasztalataink szerint a hátrányos helyzetű családok a pandémia megjelenésével kiszolgáltatottakká váltak. A lakosok fokozottan igényelték intézményünk szakembereinek segítségét az ügyintézkésekben. A lakosok érdekérvényesítő képessége még inkább csökkent azáltal, hogy személyesen nem intézhették ügyeiket, nem vehették igénybe a szolgáltatásokat személyes jelenléttel. Telefonon keresztül kevésbé tudták elmondani problémáikat. A családsegítőktől a korábbi időszakhoz képest nagyobb segítséget vártak. A 2020-as évben jelentősen megnőtt a segítő beszélgetések száma.

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

Az 5 településen a 2020-as 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.

Sorszám	Igénybevétel módja	Nem	Kálmánháza	Nagycserkesz	Nyírpazony	Nyírtura	Sényő	Mindösszesen
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	21	58	11	7	10	107
02		Nő	37	70	15	10	16	148
03		Összesen (01.+02.sor)	58	128	26	17	26	255
04	Nem együttműködési megállapodás alapján	Ebből (03-ból): központ által továbbított/ központtól érkező			3	4	2	9
05		Férfi	8	19	9	5	4	45
06		Nő	16	29	7	10	13	75
07	Összesen (05.+06.sor)	24	48	16	15	17	120	
08		Ebből (07-ből): központ által továbbított/központtól érkező			1			1
Összesen			82	176	42	32	43	375

A kliensszámból jól látható, hogy **Nagycserkesz** településen továbbra is magas a szolgáltatásokat igénybevevők száma, 2020-ban **176 fő**, ebből **együttműködési megállapodás alapján 128 fő** dolgozott együtt szakembereinkkel, a településen 2 családsegítő munkatárs látja el a szociális segítő munkát a kliensszám alapján. A 2020-as évben a gondozott családok elsődleges problémája az életviteli, valamint 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.

Nagycserkeszt **Kálmánháza** követi, a településen **82 fő** vette igénybe szolgáltatásainkat, ebből **58-an együttműködési megállapodás** alapján. Szintén az életviteli és a gyermeknevelési problémák állnak az első helyen.

A 2020-as évben érezhető volt a létbizonytalanság, szorongás és a betegségtől való félelemmel terhelt hangulat a településeken. Az egészségügyi szolgálathoz való hozzáférés is korlátozódott a pandémia idején, azonban a szociális ellátórendszerek folyamatosan működtek, elérhetőek voltak az ügyfelek számára.

Sorszám	A probléma típusa	Kálmánháza		Nagycserekes		Nyírpazony		Nyírtura		Sényő	
		Családok száma az előzőleg problémás szertől	Problémák hámszora az előzőleg problémás szertől	Családok száma az előzőleg problémás szertől	Problémák hámszora az előzőleg problémás szertől	Családok száma az előzőleg problémás szertől	Problémák hámszora az előzőleg problémás szertől	Családok száma az előzőleg problémás szertől	Problémák hámszora az előzőleg problémás szertől	Családok száma az előzőleg problémás szertől	Problémák hámszora az előzőleg problémás szertől
		a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
01	Család	1	1	24	20	1	1	2	1	1	4
02	Családsegítői tevékenység	3	4	11	10	1	4	2	1	1	3
03	Családok által szervezett	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3
04	Egyéni	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3
05	Érdeklődés, tanács, megbeszélés	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
06	Érdeklődés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
07	Érdeklődés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
08	Érdeklődés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
09	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
10	Munkatársi tevékenység	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
11	Felkészítés, tanács	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
12	Leírás, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
13	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
14	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
15	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
16	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
17	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
18	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
19	Ügyintézés, tanács, megbeszélés, információ	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
20	Összesen (01-19. sorok összege)	22	26	20	18	10	27	4	10	11	23

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. Szakembereink kapcsolatot tartottak írásos, személyes formában a védőnővel, gyermekorvossal, rendőrséggel. Szükség esetén személyesen vagy telefonon konzultáltak 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, a pandémia alatt ezeket a tanácskozásokat jellemzően online módon tartottuk.

A 2020-as évben a szakmai tevékenységeink közül kiemelkedik az információnyújtások száma, amely szorosan összefügg az ügyintézésben való segítségnyújtással. A segítő beszélgetések száma is kifejezetten magas, amely az ügyfelek krízishelyzete miatt alakult ki 2020-ban. A pandémia ellenére a családlátogatások száma nem csökkent az előző évekhez képest, hiszen a járvány ideje alatt is folyamatos volt a munkavégzésünk.

A családok krízis helyzetéből adódóan az adományközvetítés is szorosan kapcsolódott a családsegítők munkájához, a felajánlásoknak köszönhetően nagy mennyiségű adomány került kiosztásra az ügyfelek körében, **Nagycserekeszen 63 fő részesült adományban, Kálmánházán 29 fő, Nyírpazonyban 33 fő, az év során több alkalommal.**

Sorszám	Megnevezés	Kálmánháza		Nagycserekes		Nyírpazony		Nyírtura		Sényő	
		Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől	Száma a jelentéssel kapcsolatos szertől
		a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
01	Információnyújtás	23	37	27	32	73	33	1	2	8	12
02	Segítő beszélgetés	11	11	72	62	36	18	2	2	30	27
03	Tanácsadás			5	3					1	2
04	Ügyintézési segítségnyújtás	34	24	18	23	4	4			11	9
05	Konfliktuskezelés	1	3	2	7					1	2
06	Közvetítés	1	1							1	2
07	Közvetítés előkészítés, vagy hozzáférések biztosítása	6	6			2	1	1	1	1	1
08	Közvetítés előkészítés, vagy hozzáférések biztosítása	1	1								
09	Közvetítés megkezdése			3	7	1	1			8	13
10	azonosított problémák megoldása			3	7	1	1				
11	Közvetítés befejezése és értékelés					23	10			1	2
12	Egyéni tevékenység			2	7					3	4
13	Egyéni tevékenység			5	9						
14	Egyéni tevékenység	9	18	61	24	45	16			17	21
15	Egyéni tevékenység									3	
16	Közvetítés megkezdése, vagy hozzáférések biztosítása	2	4	38	41			4	10	1	3
17	Családlátogatás	85	81	182	120	90	42			73	20
18	Adománykövetés	11	29	24	64	81	30			3	7
19	Munkatársi tevékenység, információnyújtás					1	3				
20	Összesen (01-19. sorok összege)	174	186	438	421	363	167			188	137

3.2 Települési észlelő- és jelzőrendszer

A jelzőrendszer működésére is hatással voltak az új kihívások. A veszélyhelyzet alatt kiemelkedően gyors reakciók, válaszok születtek a problémákra a jelzőrendszeri tagok között. Hatékony, kreatív megoldásokkal dolgoztak a szociális segítők, a kapcsolatfelvétel is zökkenőmentesen ment, jól működött az online ügyintézés.

Az óvodai, iskolai szociális segítők megjelenésével szorosabb, bizalmi kapcsolat alakult ki mind a pedagógusokkal, mind a gyerekekkel. A jelzőrendszer az óvodák, iskolák bezárásával sem gyengült, hiszen telefonon és online folyamatos maradt a kapcsolattartás, a családsegítők pedig a vírushelyzet alatt is látogatták a krízisben lévő családokat a megfelelő higiéniai szabályok betartása mellett.

A Szolgálathoz a jelzőrendszeri tagoktól a 2020-as évben mindösszesen **592 kiskorút érintő jelzés** érkezett, a **felnőtt jelzések száma 326**. Az iskolai hiányzások új típusa jelent meg, a digitális oktatás kötelezettségeinek elmulasztása. Ebben az esetben a papír alapú tananyagot juttatták el szakembereink a hátrányos helyzetű gyerekekhez. A legtöbb jelzés kiskorúak tekintetében a **köznevelési intézményekből érkezett, 203 jelzés**, mely az iskolai hiányzásokból, az elhanyagolásból, valamint a digitális tanrend elmulasztásából fakadtak.

A Szolgáltatnál megnőtt a segítő beszélgetések száma, biztonságot adott ügyfeleinknek az ingyenesen hívható telefonszám a bizonytalansággal teli időszakban.

A Szolgálathoz érkezett jelzések száma:

Sorszám	Megnevezés	0-17	Nagykorú (18 éves és idősebb)	a) és b) oszlopból a család- és
		évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	személyekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	gyermekjóléti szolgálat/központ által továbbított jelzések száma
		a	b	c
01	Egészségügyi szolgáltató	65	54	13
02	Ebből (01-ből): védőnői jelzés	43	20	0
03	Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	51	44	66
04	ebből (03-ból): család- és gyermekjóléti szolgálat	15	9	19
05	ebből (03-ból): család- és gyermekjóléti központ	31	21	51
06	Kisgyermekek napközbeni ellátását nyújtók	16	1	0
07	Ármeneti gondozási biztosítók	74	38	5
08	Köznevelési intézmény	203	0	13
09	Rendőrség	57	7	4
10	Ügyvétség, bíróság	2	0	0
11	Partfogó felügyelői szolgálat	8	0	0
12	Egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	0	11	0
13	Áldozatsegítés és károsított feladatokat ellátó szervezet	3	0	0
14	Országos Krízisközpont és Információs Telefonszolgálat	2	1	0
15	Állampolgár, gyermek és felnőtt érdeket képviselő társadalmi szervezet	90	95	8
16	Önkormányzat, jegyző	11	68	0
17	Járási hivatal gyámhivatala	5	1	0
18	Közütemi szolgáltatók	0	6	0
19	Javítóintézet	1	0	0
20	Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal	3	0	0
21	Állam fenntartói feladatokat ellátó Kormány rendeletében kijelölt szerv	1	0	0
	Összesen (01; 03; 6-26.sorok összege)	592	326	109
	A jelzésekkel érintett személyek száma (nem halmozott adat)	587	326	109

Intézményünk a jogszabályi kötelezettségnek megfelelően 2020. február 24-én 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. Az éves jelzőrendszeri tanácskozást a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban tartozó településeken külön-

külön megszerveztük, melynek oka a települések sajátosságából adódik (Nagycserkesz: 2020. 02.19. Kálmánháza: 2020.02.25. Nyírpazony, Sényő, Nyírtura: 2020.02.28)

Belső képzéseket az alábbi témában valósítottunk meg:

- Az új Iktatórendszer megismerése, alkalmazása
- Kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás módszertana
- Általános adatvédelemi tájékoztató
- Igazolatlan hiányzásokkal, valamint a hozzátartozók közötti erőszak veszélyének észlelésével kapcsolatos teendők a jogszabályi változások alapján

Együttműködések társintézményekkel, civil szervezetekkel

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 **összesen 21 726 kg élelmiszert juttatunk el rászorulóknak a 2020-as évben**. Több alkalommal sikerült **tartós élelmiszert** osztani összesen **13 242 fő részére**, konzervek, olaj, zabkása, csoki, tartós tej mellett fertőtlenítőszereket is.

A 2020-as évben a **Nyíregyházi Állatpark** közreműködésével egy magánszemély **500 darab Állatpark belépőjegyet** (1 millió forint értékben) adományozott ügyfeleink számára.

A pandémia alatt közel **6.000 textilmaszkot** juttatunk el gondozott családjainkhoz a nyíregyházi járásban a felajánlásoknak köszönhetően. Felajánlók: Rabócsi szalon (1000 db) Nyíregyháza MJV Önkormányzata (2000 db) Gyarmati Edina e.v (2000 db) lakossági felajánlás (1000 db) sebészeti szájmaszk

A Központ a kezdetektől tagja a **Nyíregyházi Ifjúsági Kerekasztalnak**, és a **Nyíregyházi Kábítószerügyi Egyeztető Fórumnak**.

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

3.5 Nyári szabadidős programok

2020. nyarán intézményünk dolgozói **4 héten át nappali felügyeletet**, foglalkoztatást biztosító szabadidős programokat szerveztek, tartottak a telephelyeken a látókörünkben élő hátrányos helyzetben lévő, rászoruló gyermekek részére.

A programok lebonyolítása 2 helyszínen, a Déli és Huszár telepi Telephelyen zajlott, ahol összesen 28 fő óvodai, iskolai szociális segítő, 19 fő középiskolai IKSZ- s tanuló vett részt. A gyermekek létszáma **140 fő** volt, ebből 11 fő mind a 4 hét alatt jelen volt.

A 4 hét alatt **13 szervezettel kerültünk** kapcsolatba. Foglalkozásaikat térítésmentesen nyújtották. Programjaink:

- Kutyaaterápiás foglalkozást - Bróthágné Dúl Ágnes, Gáll Róbert
- Tájékoztató verseny - Denevér Egyesület
- Hösképző - Vöröskereszt Sz-Sz-B Megyei Szervezete
- Kézműves foglalkozást - Dominó Egyesület

- Prevenációs foglalkozás (szerhasználat, egészséges táplálkozás) - Talentum Közhasznú Alapítvány
- Kutyás bemutató - Speciális Mentők Egyesület
- Sport foglalkozást - Mediball Egyesület
- Zumba bemutató, táncoktatás - Veres Gabriella
- Helyes vízhasználat, tudatos felhasználás - Nyírségvíz Zrt
- Tűzoltó bemutató - Tiszalöki Önkéntes Tűzoltó Egyesület
- Bűnmegelőzési ismeretek - Rendőrség Bűnmegelőzési Csoport
- Közlekedési vetélkedő - Rendőrség Közlekedési Osztály

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

3.3. Szünidei gyermekétkeztetés

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, és rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermekek számára szünidei gyermekétkeztetést biztosított a 2020-as 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.

A pandémia idején segítséget nyújtottunk Nyíregyháza MJV Önkormányzatának az iskolai gyermekétkeztetés lebonyolításához is.

3.4. 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 játékok 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 célcsoporthoz.

3.4.1. Karácsonyi ajándékgyűjtő akció

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ 2020-ban is meghirdette nagyszabású karácsonyi adománygyűjtő akcióját, melynek keretében lehetőségünk adódott **331 család** részére ajándékcsomagot összeállítani. Az elrendelt veszélyhelyzet okán a családok részére kiszállítottuk a csomagokat, mely a játékok mellett tartós élelmiszert, tisztító és fertőtlenítő szereket, baba holmikát, háztartási eszközöket, papír-író szereket, könyveket, kerékpárokat, babakocsikat, is tartalmazott. A lakosság példaértékű megmozdulását tükrözi, hogy **164 magánszemély, 21 oktatási-nevelési intézmény tanuló, pedagógusai, 13 szervezet és intézmény munkatársai** ajánlottak fel rendkívül jó minőségű és nagy mennyiségű adományt.



3.4.2. Élelmiszer adomány

A 2020-as évben a kihirdetett veszélyhelyzetben az intézmények, magánszemélyek adakozási kedve jelentős mértékben megnőtt, a tartós élelmiszerek mellett fertőtlenítő és tisztító szereket, orrot és száját eltakaró textil és FFP2-es maszkokat, kesztyűket kapott Intézményünk.

Havonta juttatjuk el a családokhoz a Magyar Élelmiszerbank adományát a METRO áruházláncon keresztül, péntek esténként a családok lakóhelyére közvetlenül, valamint gyorséttermi láncon keresztül fagyasztott hústermékeket. A Human-Net Alapítvány közreműködésével, a **Magyar Élelmiszerbank Egyesület** támogatásával **összesen 21 726 kg élelmiszert juttatunk el rászorulóknak a 2020-as évben**. Több alkalommal sikerült **tartós élelmiszert** osztani összesen **13 242 fő részére**, konzervek, olaj, zabkása, csoki, tartós tej mellett fertőtlenítőszeret is. A Magyar Élelmiszerbank és a HUMAN –NET Alapítvány közreműködésével az év során **6 alkalommal** volt lehetőségük tartós élelmiszeradománnyal, pelenka és tisztítószer adománnyal segíteni az ellátottjainkat. Az adományokkal **1648 főt** értünk el.

A Bonduelle Central Europe Kft. nyíregyházi telephelye **280 db konzervadománnyal** segítette a karantén időszak alatt a családjainkat.

Együtt a Családért Kulturális Egyesület és a Gyermekekért, a Fiatalokért és a Családokért Egyesület, **18 gondozott** családunknak adományoztak tartós élelmiszert, papír-író és tisztítószer Jóságvárosi adományozás keretében.

A hagyományokhoz híven a 2020-as évben is támogatta a Nemzeti Agrárgazdálkodási Kamara „**Magyarok Kenyere**” program keretében az intézményünkkel kapcsolatban álló hátrányos helyzetű családokat. **300 család** – a család létszámához mérten kapták a mennyiséget – részesült lisztadományban, és összességében **1500 kg liszt** került kiosztásra.

3.4.3. Ruharaktár, mosoda

A Nyíregyházi Család- és Gyermekejóléti Központ székhelyén működtetjük a ruharaktárunk, melyben folyamatosan frissülő ruhakészletből tudnak válogatni A rászoruló kliensek. A lakossági támogatás segítségével azonnali támogatást tudunk nyújtani krízishelyzetben lévő

családoknak. A ruhák mellett háztartási eszközöket is fogadunk, illetve korlátozott mennyiségben bútorokat, lakberendezési tárgyakat.

A Huszár telepi telephelyen valamint Polyákbokorban az irodai konténerben mosodát működtetünk, melyet a telepen élő családok vesznek igénybe. Az automata mosógépek és szárítógépek hozzájárulnak a lakosok higiéniés állapotának javításához.

3.5. Szociális tűzifaosztás

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata minden évben megszervezi a szociális alapon történő tűzifa osztást Nyíregyháza közigazgatási területén élők számára, amely magába foglalja a bokortanyákat is. A Nyíregyházi Család- és Gyermejköltségi Központ közreműködésével a a NyírVV Nonprofit Kft. **417 család számára osztott tűzifát, 108 család részére pedig kiszállított.** A 2020-as évben növekedett a szociális tűzifa mennyisége, **háztartásonként 5 mázsa tűzifát,** illetve a készlet erejéig **250 zsák papír brikett került kiosztásra.** A tűzifa osztás 2020 december 1-jén indult és 2021 február 28-ig tartott.

Az előző évekhez képest a pandémia miatt idén a személyes kontaktok csökkentése érdekében módosult az igénylés benyújtása. Az igénylők telefonon adhatták le tűzifa igénylést. Ezek után az új igénylők számára az illetékes családsegítők elvégezték a szükséges környezettanulmányt. A pozitív elbírálás feltétele volt a szociális rászorultság, melyhez vizsgáltuk az igénylő jövedelmi helyzetét, továbbá háztartásonként csak egy kérelem kerülhetett elbírálásra és az igénylőnek rendelkeznie kellett fatüzelésű fűtési lehetőséggel.

Két területen történt kihelyezett tűzifa osztás, Butykán és Polyákbokorban. A NyírVV munkatársai kiszállították a tűzifát és a helyszínen osztották szét a jogosultak számára. Számos jelzés érkezett kihülés veszélyével fenyegetett személyről az intézménybe, akár a lakosság, akár észlelő- és jelzőrendszeri tagjaitól. Ezekben az esetekben az érintett személlyel történő kapcsolatfelvételt követően azonnal kiszállításra került a tűzifa.

2020-2021 szociális tűzifa és brikett osztás kimutatása					
2020 december			2021 január		
	Család	Mennyiség (máza vagy zsák)		Család	Mennyiség (máza vagy zsák)
Kiértésítve	156		Kiértésítve	170	
Átvette (fa)	144	720	Átvette (fa)	166	830
Kiszállítva (fa)	52	260	Kiszállítva (fa)	43	215
Nem vette át	12		Nem vette át	4	
Telephelyen átvett brikett mennyisége	144	144	Telephelyen átvett brikett mennyisége	54	54
Kiszállított brikett mennyisége	52	52	Kiszállított brikett mennyisége	0	
2021 február			Összesen		
	Család	Mennyiség (máza vagy zsák)		Család	Mennyiség (máza vagy zsák)
Kiértésítve	113		Kiértésítve	439	
Átvette (fa)	107	535	Átvette (fa)	417	2085
Kiszállítva (fa)	13	65	Kiszállítva (fa)	108	540
Nem vette át	6		Nem vette át	22	
Telephelyen átvett brikett mennyisége	0		Telephelyen átvett brikett mennyisége	198	198
Kiszállított brikett mennyisége	0		Kiszállított brikett mennyisége	52	52

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. TOP-6.9.1-15-NY1-2016-00001 – **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 tevékenykedik a szegregátumában, elsődleges feladatuk 70 egyéni fejlesztési terv elkészítése, nyomon követése, a lakosság motiválása, szemléletformálása.

A célok teljesülése érdekében a következő beavatkozások/tevékenységek kerülnek 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

2. 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 Az ITS csatolásra került, az érintett két szegregátum szerepel benne akcióterületként.

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ a két akcióterületen működtet irodát, ahol a pályázati program dolgozó 8 fő szociális munkás, 2 fő információs munkatárs, 2 fő közösségi koordinátor látja el a feladatokat. A program keretében szociális munka módszereit alkalmazva vonjuk be a célterületen élőket, annak érdekében, hogy életvitelükben pozitív változás következzen be (egyéni fejlesztési terv segítségével), valamint bekapcsolódunk a

közösségfejlesztésbe, segítjük a telepen élők bekapcsolódását a rendkívül színes és sokrétű pályázati programokba.

A pályázatban eddig elért eredmények:

	Kapcsolatfelvételek száma	Egyéni fejlesztési tervvel rendelkezők száma	Eredményesség miatt sikeresen lezártak száma	Folyamatban lévő egyéni fejlesztési tervek száma
Keleti lakótelep	138	115	55	57
Huszár lakótelep	196	179	120	52
ÖSSZESEN:	334	294	175	109

3. Fogyatékoságügyi tanácsadó szolgáltatás

2018. április 1-jén indult a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. és a Család- és Gyermekjóléti Központok együttműködésével a Montázs kiemelt Európai Uniós projekt. Az országban 22 Információs és koordinációs pont alakult 2-2 Fogyatékoságügyi 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 Fogyatékoságügyi tanácsadókkal.

A Fogyatékoságügyi tanácsadók feladata, hogy bármilyen fogyatékosággal kapcsolatos kérdésben személyesen, telefonon vagy elektronikus úton (megoldást találjanak a hozzájuk fordulók 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:

- fogyatékosággal 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 gyűjtene minden fogyatékosággal 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 fogyatékosággal élő személy vagy bárki érdeklődő.

4. 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.

A 2020. december 31-én a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban **14 fő esetmenedzser, 10 fő tanácsadó kolléga, 31 fő iskolai, óvodai szociális munkás, 13 fő pályázati munkatárs (szociális munkás, információs munkatárs)** dolgozott, a Nyíregyházi Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál **33 fő családsegítő**.

Munkájukat **6 fő szociális asszisztens, 3 fő technikai személyzet, valamint 24 közcélú foglalkoztatott, valamint 18 fő Iskolai Közösségi Szolgálatot** teljesítő diák segítette.



Nyíregyháza, 2021. március 30.

Lengyelne Pogácsás Mária
Intézményvezető