



NYÍREGYHÁZA
MEGYEI JOGÚ VÁROS
POLGÁRMESTERI HIVATALA

SZOCIÁLIS és KÖZNEVELÉSI OSZTÁLY

4401 NYÍREGYHÁZA, KOSSUTH TÉR 1. PF.: 83.
TELEFON: +36 42 524-585; FAX: +36 42 524-586
E-MAIL: NYHSZOC@NYIREGYHAZA.HU

Ügyiratszám: SZOC/2596-2/2022.

Ügyintéző: Korpai Tibor

Előterjesztés

-a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsághoz-

a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ
2021. 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 2021. 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 2021. évi szakmai beszámolóját megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Nyíregyháza, 2022. május 17.

Tisztelettel:

C. Krizsai
Dr. Krizsai Anita
osztályvezető





Határozat-tervezet

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS
KÖZGYŰLÉSE
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SPORT BIZOTTSÁGA

.../2022. (V.24.) számú

h a t á r o z a t a

a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ
2021. 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 Gyermejjóléti Központ 2021. évi szakmai beszámolóját elfogadja.

Nyíregyháza, 2022. május 24.

Dr. Rákóczi Ildikó
a Bizottság elnöke

A határozatról értesül:

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





**NYÍREGYHÁZI CSALÁD-
ÉS GYERMEKJÓLÉTI
KÖZPONT**

**BESZÁMOLÓ
AZ INTÉZMÉNY SZAKMAI TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

2021.

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés – a kihívások folytatódtak 2021-ben	3
2.	Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ	4
2.1.	<i>Statisztikai adataink</i>	6
2.2.	<i>Speciális Szolgáltatásaink</i>	9
2.2.1.	Jogi tanácsadás.....	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.....	19
2.3.	<i>Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység</i>	19
3.	Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	20
3.1.	<i>Statisztikai adataink</i>	21
3.2.	<i>Északi Telephely.....</i>	24
3.3.	<i>Déli Telephely.....</i>	27
3.4.	<i>Huszár telepi Telephely</i>	28
3.2.	<i>Szolgálat Nyírpazonyban, Sényőn, Nyírturán, Nagycserkeszen és Kálmánházán.....</i>	31
3.2.	<i>Települési észlelő- és jelzőrendszer</i>	33
3.5.	<i>Nyári szabadidős programok.....</i>	34
3.3.	<i>Szünidei gyermekétkeztetés</i>	35
3.4.	<i>Adományozás</i>	35
3.4.1.	Karácsonyi ajándékgyűjtő akció	35
3.4.2.	Élelmiszer adomány.....	36
3.4.3.	Ruhraktár, mosoda	39
3.5.	<i>Szociális tűzifaosztás.....</i>	39
4.	Pályázati programok.....	40
5.	Munkatársaink.....	42

1. Bevezetés – a kihívások folytatódtak 2021-ben

A Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ feladata a család- és gyermejkölési szolgáltatás magas szakmai színvonalú és hatékony működtetése a Nyíregyházi járás településein. Szolgáltatásainkat a szociális munka értékei alapján tervezzük és működtetjük a hozzánk forduló egyének és családok számára. Kollégáimmal hiszünk abban, hogy tudásunkkal hozzá tudunk járulni a helyi közösségek fejlődéséhez, az emberek, családok és gyermekek jólétéhez.

Munkánk lehangsúlyosabb része a család működési zavarainak helyreállítása. Nagyon nehezen térünk el a megszokottól, a berögzült szokásainktól, a játszmákból adódó szerepeinktől, ám ha megrekedtünk egy élethelyzetben, szükségünk lehet egy külső szakemberre, aki elindít a változás útján. Küldetésünk, hogy jobba tegyük mások életét, erősítsük és támogassuk a családokat abban, hogy szerető, testi, lelki biztonságot adó gyökere legyen a felnövekvő nemzedéknek.

Intézményünk továbbra is a 2020-as évben kialakított eljárásrendek menték végezte munkáját. Figyelemmel kísértük a veszélyhelyzetben hozott rendeleteket, eljárásrendeket, útmutatókat. Mint szociális alapszolgáltatást nyújtó intézmény, a szolgáltatásainkat egész évben zavartalanul működtettük az Emberi Erőforrások Minisztériuma a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család – és gyermejkölési szolgáltatást nyújtók részére közzétett útmutató alapján.

A gondozott családokkal jellemzően már újra személyesen tartottuk a kapcsolatot, a szükséges higiéniai szabályok betartása mellett családlátogatást, környezettanulmányt is végeztünk. Az esetkonferenciák, szakmai megbeszélések, szakmaközi értekezletek és egyeztetések azonban továbbra is az online térben kerültek megrendezésre. Segítségnyújtottunk Nyíregyháza MJV Önkormányzata által megszervezett gyerekekértetés megvalósításában, a gyermekfelügyelet megszervezésében, működtettük az ingyenesen hívható zöld számot, melyen szociális problémákkal, kérdésekkel fordulhattak hozzánk.

Szomorú tény, hogy a kiskorú gyermekek elhanyagolása – ezen belül a fizikai, lelki, nevelési elhanyagolás – valamint kiskorú gyermekek bántalmazása okán az Intézményünkhöz érkezett jelzések száma ugrásszerűen megnőtt. A problémák a családok működési zavaiban gyökereznek, a jelzéssel érintett kiskorúak elsősorban a családtagoktól szenvedik el mind a bántalmazást, mind az elhanyagolást. A pandémia a mentálisan egyébként is terhelt családokra nagy terhet rótt, ám a jól működő jelszörendszerek köszönhetően felszínre kerültek a problémák, melynek megoldásához a szociális alapszolgáltatások mellett a hatóságokat is be tudtuk kapcsolni.

A *Covid 19 elleni védőoltást* Intézményünk dolgozói számára a 2021-es évben hatályos jogszabályok nem tették kötelezővé, azonban kollégáink felismerve, hogy az oltás életet ment, nagy számban vették fel a védőoltást. Az év során a fokozódó pandémiás helyzet következtében hónapról hónapra nőtt az átoltozottsági arány Intézményünkben. Az év végére az oltottak aránya a 90%-ot elérte. Intézményünkben folyamatosan figyelemmel kísértük a megbetegedések számát. A magas átoltozottság és a megfelelő járványügyi intézkedéseknek köszönhetően tömeges megbetegedések nem akadályozták a folyamatos munkavégzést.

2. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti 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 feltárásához, 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 látta 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 kiemelkedő 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 tartottunk – 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 háttérében lévő okokat feltárjuk, diagnosztizáljuk.

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

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

Az esetmenedzser a család, illetve a gyermek igényeinek, szükségleteinek megfelelően von be szakembereket. Egyre nagyobb igény mutatkozik felnőtt- 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.

A 2021-es évben jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevők száma **2.138 fő**, a speciális szolgáltatást igénybe vevők száma **1.369 fő**.

Az esetmenedzsereink **187 alkalommal tettek első védelembe vételi eljárás során javaslatokat** a gyámhivatal felé. A már meglévő ügyeinkben legalább évente egy alkalommal felülvizsgálatokra is sor kerül. Felülvizsgálati tárgyalásra védelembe vétel esetén **158 alkalommal** került sor, amely **195 gyermeket érintett**. Ezek az adatok nagyságrendileg a tavalyi évhez hasonlóak.

Központ szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma nem és korcsoport szerint (fő)												
Sorszám	Igénybevétel módja	Nem, életkor	Éves								62 éves és idősebb	Összesen: (a-i)
			0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61		
			a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
01	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	Férfi	11	25	167	131	39	44	113	32	44	605
02		Nő	17	26	99	104	43	109	236	70	59	763
03		Összesen	28	51	266	235	82	153	349	102	103	1369
04	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	Ebből (03-ból): szolgálat által továbbított/ szolgálatról érkező		10	46	40	16	45	115	31	16	318
05		Ebből (03-ból): jogerős hatósági intézkedéssel érintett	2	12	65	59	12	24	61	18	8	261
06	Jogerős hatósági intézkedésben érintett esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevők	Férfi	75	76	214	177	36	77	212	65	14	946
07		Nő	65	78	240	152	54	170	303	111	19	1192
08		Összesen	140	154	454	329	90	247	515	176	33	2138
09	Jogerős hatósági intézkedésben érintett esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevők	Ebből (06-ból): szolgálat által továbbított/ szolgálatról érkező	6	17	25	27	4	19	34	10	1	142

Megelőző pártfogás eljárás megindítása után **46 alkalommal, ideiglenes hatályú elhelyezés esetében 36 alkalommal, nevelésbe vétel eljárás esetében 27 alkalommal, családba fogadás esetében 76 alkalommal** tettek esetmenedzsereink megalapozott javaslatot a gyámhivatal felé. Ezek a számok a tavalyi évhez képest kisebbek, feltűnően kevesebb a megelőző pártfogással érintett esetek száma. Ez valószínűleg annak tudható be, hogy volt egy hosszabb időszak, amikor kijárási korlátozások léptek életbe, így kevesebb lehetőség volt szabálysértés, bűncselekmény elkövetésére.

A veszélyeztetett gyermekek esetében **5 alkalommal** harmadik személynél történő elhelyezésre volt lehetőség és **40 alkalommal** javasoltuk a gyermek gondozási helyének megváltoztatását.

Hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek (kiskorúak és 18. évet betöltött fiatalok) száma korcsoportok szerint								
Sorszám		Védelembe vett	Ideiglenes hatályal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás, szakellátásból kikerült	Összesen: (a-d oszlopok)	Ebből (e-ből): lány	
								a
99	Összes érintett száma (fő)		551	40	329	16	936	436
02	Ebből (99-ből): éves	0-2	44	20	46	2	112	36
03		3-5	83	10	46	3	142	62
04		6-13	214	6	135	5	360	183
05		14-17	201	4	102	6	313	149
06		18-	9				9	6
07	Ebből (99-ből): lány		279	17	132	8	436	
08	Ebből (99-ből) hátrányos helyzetűnek minősített						147	
09	Ebből (99-ből) halmozottan hátrányos helyzetűnek minősített						70	

A jogerős védelembe vételi határozat után nagyon fontos feladatunk a gondozási-nevelési terv elkészítése, melyben rögzítésre kerül a család és a probléma megoldásában szerepet vállaló szakemberek vállalt feladatai. Az elmúlt évben **292 egyéni gondozási-nevelési terv** elkészítésére került sor, amely **356 kiskorút érintett**. Itt sem látható nagy eltérés a tavalyi évhez képest, igaz a gyermekeket érintő létszám jelentősen csökkent. Ez azzal magyarázható, hogy kevesebb volt a többgyerekes család esetében elkészített gondozási-nevelési terv.

2.A. Hatósági intézkedésekhez (javasolt és jogerős) kapcsolódó tevékenységek és az érintettek (kiskorúak és 18. élet betöltött fiatalok) száma			
Sorszám	Tevékenység	Hatóság intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)	Hatóság intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretén belül érintettek (kiskorúak és 18. élet betöltött fiatalok száma) (5) (nem halmozott adat)
		a	b
01	Szociális segítő tevékenység	445	596
02	Esetkonferencia szervezése azon való részvétel	197	240
03	Esetkonzultáció	423	417
04	Esetmegbeszélés	499	543
05	Egyéni gondozási-nevelési terv készítése	292	356
06	Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	187	198
07	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel-nevelésbe vétel	160	184
08	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- védelembe vétel	158	195
09	Elhelyezési értekezleten illetve tárgyaláson való részvétel	48	87
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel	25	53
11	Családlátogatás	830	917
12	Környezet tanulmány készítésében való közreműködés	146	220
13	Környezet tanulmány készítése önállóan	256	299
14	Egyéb	282	321
99	Összesen (01-14 sorok összege)	3 548	4 626

A nevelésbe vétel esetén **felülvizsgálati tárgyalásokat 160 alkalommal tartottunk, amely 184 kiskorút érintett**. Elhelyezési értekezleten, tárgyaláson a járványügyi helyzet miatt korlátozott számban, összesen **48 alkalommal** vettünk részt, amelyre **87 gyermek** esetében került sor. Ezek a számok hasonlóak a tavalyi év számadatához viszonyítva.

A 2021-es évben jogerős határozattal összesen **551 védelembe vett, 329 nevelésbe vett, és 40 ideiglenes hatállyal** elhelyezett kiskorúval álltunk kapcsolatban. Itt sincsenek jelentős különbségek a tavalyi évhez képest.

Az elmúlt évben **197 esetkonferencia** került megszervezésre, azonban kollégáink a telefon és az online tér adta lehetőségekkel élve **423 esetkonzultáción és 499 esetmegbeszélése**n vettek részt. Ezen megbeszélések alkalmával tudjuk feltárni a család működésében lévő hiányosságokat, problémákat, majd közös cselekvési tervet dolgozunk ki, személyenként meghatározva a feladatokat a probléma megoldása érdekében.

Munkánk során **családlátogatást 830 alkalommal** tettünk, **256 esetben készítettünk környezet tanulmányt**, ezenkívül 146 alkalommal közreműködtünk közre ezen dokumentumok elkészítésében.

2.A. Hatósági intézkedésekhez (javasolt és jogerős) kapcsolódó tevékenységek és az érintettek (kiskorúak és 18. élet betöltött fiatalok) száma			
Sorszám	Tevékenység	Hatóság intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)	Hatóság intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretén belül érintettek (kiskorúak és 18. élet betöltött fiatalok száma) (5) (nem halmozott adat)
		a	b
01	Szociális segítő tevékenység	445	596
02	Esetkonferencia szervezése azon való részvétel	197	240
03	Esetkonzultáció	423	417
04	Esetmegbeszélés	499	543
05	Egyéni gondozási-nevelési terv készítése	292	356
06	Első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	187	198
07	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel-nevelésbe vétel	160	184
08	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- védelembe vétel	158	195
09	Elhelyezési értekezleten illetve tárgyaláson való részvétel	48	87
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel	25	53
11	Családlátogatás	830	917
12	Környezet tanulmány készítésében való közreműködés	146	220
13	Környezet tanulmány készítése önállóan	256	299
14	Egyéb	282	321
99	Összesen (01-14 sorok összege)	3 548	4 626

elsősorban az igazolatlan hiányzásokból ered.

A védelembe vett kiskorúak aránya a járás települései között az alábbiak szerint alakul: Nyíregyházán 365, Nagycserkeszen 52, Nyírtelek településen 25, Tímár településen 13, Rakamazon 13, Kótajban 28, Napkoron 4, Tiszanagyfalun 9, Nyírturán 9, Apagyon 7, Nyírpazonyban 8, Kálmánházán 4, Sényő településen 2, Újfehértó 12, míg Szabolcs településen 0 fő kiskorú állt védelembe vétel alatt. A statisztikai adatokat böngészve szembetűnő az általános iskolások számának magas aránya. Ez

Hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetenedzseri tevékenységben érintettek (kiskorúak és 18. élet betöltött fiatalok) száma települések szerint							
Település-azonosító	Gondozottak száma	Védelembe vett	Ideiglenes hatályai elhelyezett	Nevelésbe vett	Ültetkezés, szakfelkészítés kikerült	Összesen (a-d oszlopok)	Ebből (e-ből) lány
1720	Nyíregyháza	365	19	176	11	571	279
2030	Apagy	7		3		10	4
2722	Kálmánháza	4		3		7	5
2372	Kótaj	28		14	2	44	21
2274	Nagycsérkesz	52	7	34		93	30
0842	Napkor	4	2	9		15	4
3314	Nyírpáony	8		1		9	5
1355	Nyírtiek	25	1	24		50	22
1209	Nyírtura	9				9	6
1473	Rakamaz	13	2	37	1	53	25
0449	Sényő	2				2	2
2447	Timár	13	1	5	1	20	8
2725	Tiszanagyfalu	9		2	1	12	7
2661	Újfehértó	12	8	21		41	18
9999	Összesen	551	40	329	16	936	436

A 2020-as évhez viszonyítva **növekedett a 6-13 éves védelembe vett gyermekek száma, amely 189 főről 242 főre nőtt.** Jelentős változás mutatkozik a **14-17 éves korosztályban védelembe vettek száma 203 főről 313 főre nőtt.** Egyre gyakoribbak a tinédzser korban elkövetett szabályértések és bűncselekmények, itt is jelentősen növeli a létszámot az igazolatlan hiányzások száma.

A központnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai							
Sorszám	Megnevezés	A bántalmazott			Az elhanyagolt		
		kiskorúak száma					
		fizikai	lelki	szexuális	fizikai	lelki	
		a	b	c	d	e	
01	Családon belül	szülő által	20	60	2	115	92
02		testvér által	3	9	1		
03		egyéb rokon hozzátartozó által	4	17			
04		összesen (01-03 sorok)	27	86	3	115	92
05		ebből (04-ből) szolgálat továbbította	7	18		17	7
06		ebből (04-ből) lány	10	41	3	47	43
07	Családon kívül	gyermek által	3				
08		felöltt által	3	5			
09		összesen (07-08 sorok)	6	5			
10		ebből (09-ből) szolgálat továbbította	2				
11		ebből (09-ből) lány	4	3			
99	Összesen (04+09 sorok összege)	33	91	3			

2021-ben a nyilvántartott, veszélyeztetett kiskorúak száma 1.162 fő, a családok száma 409. A gyermekek veszélyeztetettségének okait vizsgálva magasan kiemelkednek a gyermekek közvetlen környezetében fellelhető okok. 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.

Egyre gyakrabban kapunk jelzőrendszeri tagoktól jelzést bántalmazásra utaló jelekről. Ezekben az esetekben mérlegelés nélkül, azonnal megteesszük a szükséges intézkedést, jelzéssel élünk a gyámhivatal felé.

Veszélyeztetett kiskorúak (0-17 évesek) adatai						
Sorszám	Dírk	Az érintett gyermekek száma a veszélyeztetettség fő oka szerint		A veszélyeztetettség okainak halmozott száma (fő okkal együtt)		
		a	b	a	b	
01	Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma (02+18+26+30. sorok összege)	1 169		1 298		
02	Környezeti főcsoport összesen (a gyermek környezetéből kell kiindulni)	620		620		
03	nevelési probléma	171		263		
04	szülők, család életvitale (szervezeti/betegségek antiszociális viselkedés)	111		174		
05	családi konfliktus	6		139		
06	szülő(i) betegsége	1		22		
07	gyermek családon belüli bánásmódja	fizikai	36	69		
08		lelki	42	69		
09		szexuális	3	4		
10		fizikai	38	84		
11	gyermek elhanyagolása	lelki	23	77		
12	Ebből (02-ből):	egyéb személyek rokonok általi veszélyeztetés	6	18		
13		iskolai kirekesztés, erőszak	8	9		
14		korábbi csoport negatív hatása	33	86		
15		elegendően takarékoskultúrnévek	62	166		
16		inaktivitás veszélye	5	79		
17		munkanélküliség	10	19		
18		Megelőzési főcsoport összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)	375		476	
19		gyermekművelés, szülő beilleszkedési nehézség	63	103		
20		drogfogyasztás	7	10		
21		alkoholfogyasztás	8	17		
22	járásrendelés	5	69			
23	csávargás	20	43			
24	tankötelezettség elmulasztása (50 tanóra és egyéb)	35	139			
25	egyéb	9	95			
26	Egészségi főcsoport összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)	88		156		
27	tarló betegség	12	20			
28	Ebből (26-ból):	1	18			
29	magatartás- vagy tanulási zavar	62	118			
30	Anyagi főcsoport összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)	95		165		
31	Családok száma, amelyekben a veszélyeztetett kiskorúak élnek	403				
32	A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak közül (01 sor) a szolgálatról érkező esetek száma	105				
33	Ebből (32-ből):	hatósági intézkedés kezdeményezése miatt	101			
34	központ által nyújtott speciális szolgálatok miatt	33				
35	A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak közül (01 sor) súlyos veszélyeztetettség miatt közvetlenül hatósági intézkedésre javasolt esetek száma	37				
36	Veszélyeztettként nyilvántartott kiskorúak száma tárgyév december 31-én	624				

A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak közül súlyos veszélyeztetettség miatt **hatósági intézkedésre javasolt esetek száma 2021-ben 37 fő**, **nevelési probléma miatt 171 fő**, a család antiszociális viselkedése, életvitale miatt **111 fő** került a látóterünkbe.

2.2. Speciális Szolgáltatásaink

Speciális szolgáltatások keretein belül végzett tevékenységek és az azokkal ellátott személyek adatai									
Sorszám	Tevékenység	Speciális tevékenységek száma (darab) (Halmozott adat)				Speciális tevékenység keretein belül ellátott személyek száma (fő) (Nem halmozott adat)			
		összes tevékenység száma	ebből (a-ből):			összes ellátott száma	ebből (e-ből):		
			jogerős hatósági intézkedéssel érintett	központban végzett	szolgálatokhoz kihelyezett		jogerős hatósági intézkedéssel érintett	központban ellátott	szolgálatokhoz kihelyezettként ellátott
a	b	c	d	e	f	g	h		
01	Kapcsolattartás: ügyelet	1536	660		1536	186	99	186	
02	Utcai (lakótelepi) szociális munka								
03	Kórházi szociális munka	73			73				
04	Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység	12206			12646				
05	Szociális diagnózis felvétele	152			218				
06	Készenléti szolgálat	27							
07	Fogyatékosügyi tanácsadás								
08	Jogi tanácsadás	281	14	106	175	201	13	66	
09	Pszichológiai tanácsadás	2002	578	980	1022	258	72	131	
10	Munkavállalási pályaválasztási tanácsadás	3		3	3			3	
11	Mediáció	81	2	38	43	28	2	13	
12	Konfliktuskezelés	108	75	86	22	112	93	92	
13	Hátralekkelési tanácsadás	164			164	250		250	
14	Csoportmunka	3	1	1	2	33	3	10	
15	Egyéb	295	8	45	250	177	162	164	
99	Összesen (01-15 sorok összege)	16931	1342	1250	3214	14195	444	479	

2.2.1. Jogi tanácsadás

A 2021-es évben 281 ügyféllel folytatott jogi tájékoztatás történt, mely **201 ügyfelet** jelentett, 145 nőt és 56 férfit.

A szolgáltatást alapvetően az Intézmény látókörében élők vették igénybe **150 alkalommal** mely 105 egyedi ügyfelet jelentett, az alábbi megoszlásban:

- Északi Telephely: 48 ügyfél.
- Déli Telephely: 25 ügyfél.
- Huszár telepi Telephely: 32 ügyfél.

A hatósági intézkedés alapján, a központ által gondozottak számára (védelembe vétel, nevelésbe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés) **14 alkalommal jogi tanácsadás** valósult meg. Csak szolgáltatásban részesülők számára (tehát egyébként nem gondozottak és nem továbbítottak) **78 alkalommal jogi tanácsadás** valósult meg.

Az intézmény ellátási területén a járasszékhelyen kívüli településeken helyben, vagy onnan érkezők számára **39 alkalommal** valósult meg jogi tanácsadás, az alábbi megoszlásban:

- Újfehértó: 13 alkalommal
- Nyírtelek: 5 alkalommal
- Kálmánháza: 9 alkalommal
- Apagy: 7 alkalommal
- Sényő: 1 alkalommal
- Nyírpazony: 3 alkalommal
- Napkor: 1 alkalommal

Az ügyfelek többségében továbbra is családjogi kérdésekkel kerestek fel Intézményünket. Az ügyek általában szülői felügyelet gyakorlásának rendezésére és az ezzel kapcsolatos kérdéseknek (tartásdíj megállapítása, kapcsolattartás szabályozása) a rendezésére irányultak, valamint már megállapított, de nem fizetett gyermektartásdíjak végrehajtására.

Folytatódik a tendencia, mely alapján egyre nagyobb számban fordulnak elő végrehajtási ügyek, jellemzően a nehéz anyagi körülmények miatt a szüneteltetéshez vagy a felfüggesztéshez kérnek segítséget az ügyfelek, illetve a végrehajtást megelőzően a fizetési meghagyás értelmezése és az azzal kapcsolatos ellentmondás megfogalmazásához.

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. Ráadásul a kormányhivatalok leterheltsége miatt a külső képviselőben megbízott jogtanácsosok perköltség igényével állnak elő az ügyfelekkel szemben, ami több esetben eleve elrettente a jogorvoslattól az ügyfelet.

A korábbi években is jellemző volt, és továbbra is mind nagyobb számban kérnek segítséget családsegítők, esetmenedzserek valamint a fogyatékosügyei tanácsadók az esetekhez, akár ad- hoc jelleggel felmerült kérdés kapcsán, rövid tanácsadásra, akár esetkonferenciára.

A 2021-es évben több, jogi tájékoztatásnyújtáson megjelent ügyfél küzdött pszichés megbetegedéssel. Ezen ügyfelekkel sokszor ütközünk kommunikációs nehézségekbe.

Tekintettel arra, hogy a 2020-as évvel szemben folyamatos jelenléti munkavégzés volt a 2021-es évben, a személyes ügyfélfogadás sem szünetelt az intézményben, így jelentősen növekedett a személyes jelenléttel végzett tanácsadások száma.

2.2.2. Pszichológiai tanácsadás

Felnőttekkel végzett tanácsadás

A 2021-es év során összesen **60 fő** vette igénybe a Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ keretein belül a pszichológiai tanácsadást. A tanácsadás **heti 8 órában** elérhető a város, illetve a járás lakosai számára. 2021-ben **39** kliens érkezett családgondozók vagy a szolgálatnál dolgozó tanácsadók javaslatára, **és 21 fő** érkezett külsősként, kívülről.

A 2021-es évben a pandémiás helyzet továbbra is éreztette a hatását az esetforgalmon, többször kellett időpontot módosítanunk betegségek miatti lemondások okán, illetve néhányszor online formában (skype-on vagy valamilyen videohívás formájában) történtek a tanácsadási órák. A korábbi évhez képest előrelépésnek tekinthető, hogy kliensek nagyobb részénél rugalmasságot tapasztaltunk a keretekhez való alkalmazkodáshoz, a változásokhoz, jobban elfogadták az online munkamódot is. Akivel ez valamilyen okból nem tudott létrejönni, ott is igyekeztünk legalább telefonos kapcsolattartás formájában tovább vinni a megkezdett szupportív folyamatot.

Összesen **233** tanácsadási alkalom valósult meg. 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 ffi, 51 nő, 2019-ben **72 fő**: 57 nő, 15 ffi, 2020: **59 fő**: 42 nő, 17 ffi, 2021: **60 fő**).

A szolgáltatást igénybe vevők között, ahogyan korábban is ez a tendencia mutatkozott, idén is nagyobb a nők aránya (**41 nő, 19 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 kapcsolatfelvételle.

Életkor szerint legtöbben a **35-49 éves** korosztályba tartoztak (**35 fő**), illetve magas a fiatal felnőttek aránya (**25-34 év: 13 fő**) a tanácsadáson jelentkeztek közül, tehát legtöbben az életkor szerint aktív kereső korosztályból kerülnek ki. **Nyolc fő 50 év feletti, és 6 fő 25 év alatti** kliensem volt a 2021-es évben, ami a korábbi év adataival kis különbséggel megegyezik. Az iskolai végzettséget tekintve az érettségizettek (**24 fő**) és/vagy felsőfokú végzettséggel rendelkezők (**18 fő**) aránya a legmagasabb. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők általában körülhatároltabb problémákkal jelentkeznek. Szakmunkás vagy OKJ-s bizonyítvánnyal rendelkezik összesen **14 fő**.

A családi státusz szerint **22** kliens elvált, vagy élettársától különél, gyermekeit egyedül neveli, **15-en** pedig családban nevelik gyermekeiket házastársukkal vagy élettársukkal. **Hét** kliens egyedül él, **kilencen** házasságban vagy élettársi kapcsolatban gyerek nélkül, **hét fő** pedig valamilyen egyéb kapcsolati formában (szülőkkel, testvérrel).

A tanácsadási folyamat **34** esetben néhány (2-5) alkalmat ölelt fel, ami megfelel a szolgáltatás jellegének, kereteinek. **11** esetben egyszeri találkozást jelentett a tanácsadás, és **15** esetben pedig hosszabb (5 alkalmon túli), szupportív pszichoterápiás jellegű folyamat valósult meg. A hosszabb, több alkalmon átívelő folyamatok középpontjában javarészt pszichés probléma (depresszív-szorongásos tünetek, önértékelési, kapcsolatteremtési nehézségek) állt, ezen esetekben szupportív pszichoterápia alkalmazására került sor. Az elmúlt évek pandémiás helyzete sok esetben felerősítette a páciensek pszichés tüneteit, fokozódott a depresszív

hangulat, magányosság, izoláció, a csökkent szociális kapcsolatrendszer és életter miatt többen dekompenzálódtak, az alkoholprobléma mint maladaptív feszültségkezelési stratégia többször megjelent. Szintén az elmúlt év jól megragadható jelensége, hogy nagymértékben nőtt a családon belüli konfliktusok száma, ami gyakrabban vezetett verbális és fizikai agresszivitáshoz, aminek a feszültsége tapinthatóan megjelent a tanácsadási térben is.

Ezekből következik, hogy legnagyobb számban családi-kapcsolati konfliktusokkal jelentkeztek az ügyfelek. A problémák jellege szerinti megoszlás az alábbiakban alakult: **24** fő családi-kapcsolati, további **6** gyerekneveléssel kapcsolatos (**összesen 30 fő**) és **30** fő pszichés probléma (pl. depresszió, alkoholprobléma, szorongásos zavarok, gyász, önértékelési, kapcsolatteremtési zavarok) miatt jelentkezett. A tavalyi évhez hasonlóan több kliens érkezett a járás településeiről.

Összességében elmondható, hogy a kliensek oldaláról a pszichológiai tanácsadás – mint szolgáltatási forma – továbbra is igen jól kihasznált, a kliensek többnyire elfogadják ezt a segítségnyújtási formát. A szakemberekkel való együttműködés szorosan 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, gyermekpszichológiai ellátás stb.)

Gyermekekkel végzett tanácsadás

Az intézményben rendszeresen tevékenykedő két pszichológus a már bejáratott módon telephelyenként biztosította a szolgáltatást a 2021-es évben is. Az ellátásra vonatkozó igény továbbra is a kollégák felől érkezik, egyre több óvodai, iskolai szociális segítő irányít a pszichológiai tanácsadásra klienseket.

2021-ben a szolgáltatást **218 gyermek** vette igénybe. A COVID-19 világjárvány hatással volt a szolgáltatást igénybe vevők számára és a szolgáltatás megvalósulására is: mivel a vírus 3. és 4. hullámában Nyíregyházán kevés intézményben valósult meg a személyes ellátás, így a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központba több helyről küldték a pácienseket az egyes szakemberek. A 2020-as évhez képest 2021-ben a pandémia okozta mentális zavarok/problémák hosszabb távú terápiás ellátására helyeződött a hangsúly, főként a kizárólag a pszichológiai szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek voltak motiváltak a rendszeres terápiára, szemben a szolgáltatásra kötelezettekkel.

Az előforduló problémátípusok, zavarok változatos képet mutatnak, mindkét nem esetében a hangulatzavar mutat halmozódást. A fiúk esetében a diszharmonikus személyiségfejlődés, ill. a fejlődési traumatizáció a gyakori, míg a lányoknál inkább a hangulatzavar és a szorongásos zavarok. A pszichológiai szolgáltatás megvalósulása során fontos kiemelni a közös munkát a Nyíregyházi Jósa András Oktatókórházban dolgozó pszichiáterekkel, illetve klinikai szakpszichológus kollégákkal, akikre a krízisintervenciók során számíthatam pácienseim osztályos ellátásában. Valamint mivel a járványügyi helyzetben szünetelt a szakrendelés, több klinikai eset ellátása történt intézményünkben szupervízió mellett.

Problématípus, tünet	Lányok	Fiúk	Összesen
Alkalmazkodási zavar	10	11	21
Beilleszkedési probléma	7	5	12
Deviáns viselkedés	2	12	14
Szomatizáció	2	3	5
Szorongás	15	17	32
Díszharmonikus személyiségfejlődés	6	14	20
Érzelmi és magatartászavar	0	14	14
Magatartászavar	0	7	7
Tic-zavar	1	2	3
Hiperaktivitás	0	5	5
Kötődési zavar	4	6	10
Kapcsolattartási probléma	11	7	18
Hangulat-zavar	9	11	20
Fejlődési traumatizációs zavar	5	11	16
Pervazív fejlődési zavar	0	4	4
Pszichotikus zavar	1	0	1
Önértékelési probléma	4	3	7
Teljesítmény-zavar	2	4	6
Enuresis	0	1	1
Dadogás	1	0	1
Fiatalkorú gravida	1	0	1
Összesen	81	137	218

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

Tapasztalatunk alapján a szülők a gyermekkel való otthoni tanulás eszköztárában gyakorlottabbá váltak, ebből adódó feszültségeiket jobban kezelték. A beláthatatlan és kiszámíthatatlan környezeti szituációk (mikor milyen országos szigorítások, lazítások voltak, mikor melyik osztály került karanténba) okoztak inkább gondot. Az általános iskola első osztályát megkezdő gyermekek szülei még a nyár folyamán jelezték igényüket a tanácsadásra. Erősebben szorongtak attól, hogy a pandémiás helyzetben hogyan fog helytállni gyermekük és ők szülőként miként lesznek képesek az új ingereket, feladatokat kezelni.

A 2020-21-es tanév a középiskolát, szakiskolát végzők számára volt leginkább rendhagyó, mivel novembertől áprilisig többnyire online oktatásban részesültek. A magány, izoláció érzéséről többen számoltak be. Kortárskapcsolataik működtetéséhez sem érezték elégnek az online teret. Megnőtt a falcolások száma, őket gyermekpszichiátriai ellátásba irányítottuk.

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

- konfliktuskezelés: 75 fő 70 alkalommal
- munkavállalási tanácsadás: 3 fő 3 alkalommal
- életvezetési tanácsadás: 170 fő 250 alkalommal
- csoportmunka: 35 fő 3 alkalommal

- egyéb szociális tevékenység: 42 fő kk 35 alkalommal (ruha, élelmiszer adomány)
- esetkonferencia: 14 fő kk 11 alkalommal
- családlátogatás: 11 fő kk. 5 alkalommal

A pandémia miatt kialakult helyzetben a családon belüli konfliktusok száma megnőtt, nyilván a kényszerű összezártság miatt. Főleg szülők és gyermekek kapcsolatában érzékeltünk nagyon sok vitás helyzetet. A digitális oktatás egyik előnye, hogy az iskolai magatartás nem került előtérbe, de sajnos az iskolába járási kedv is csökkent. A digitális „iskola” után a gyerekek számára nehéz újra bekapcsolódni az oktatásba. Emiatt egyre gyakoribb az a jelenség, hogy az eddig elég jól teljesítő gyerek nem a megszokott formáját hozza. A kapcsolattartásban is több volt a vita a szülők között. Az egyedülálló, magányos emberek szorongása, félelme a betegségtől felerősödött.

Legtöbb esetben megromlott párkapcsolat, válás utáni kapcsolattartás a közös gyermekekkel, gyermeknevelési nehézségek, megromlott szülő-gyermek kapcsolat és néhány esetben elhanyagoló és lelki-fizikai bántalmazó 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. Családsegítés keretében 11 fő vett részt tanácsadáson.

2022-ben hozott problémák:

- gyermeknevelés
- elhanyagolás, bántalmazás
- válás
- kapcsolattartás
- megromlott párkapcsolat
- alkohol probléma a családban
- anyagi probléma a családban
- pszichiátriai probléma a családban
- lakhatási nehézségek
- magány
- pályaorientáció és munkavállalás

A 2021-es évben az iskolai segítők szervezésében 2 alkalommal Móricz Zsigmond általános iskolában tartottunk pályaorientációs órákat 30 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, anyaothtonok, utcai szolgálat,) akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani. A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük úgy, hogy a készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani. A készenléti szolgálatot a munkatársak heti turnusokban végzik. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról (akár érkezett, akár kezdeményezett) feljegyzést készítünk az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon.

A 2021-es évben összesen **27 hívásunk** volt. Ezen hívásokból **18 Nyíregyháza területéről, 1 hívás Kótaj, 2 hívás Napkor, 4 Nyírtelek, 2 hívás Rakamaz** településekről érkeztek. A tavalyi évhez képest jelentős változás nem történt.

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 967 jelzésének a fogadására és kezelésére került sor.**

A jelzőrendszer működése a pandémiás helyzettől függetlenül nagyrészt zavartalan volt. Településként 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 együttműködőek 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 jelentős része szorult élelmiszeradományra és egyéb, anyagi helyzetüket megtámogató intézkedésre. A bezártság és a félelem újabb szolgáltatások

bevezetését tettek 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.

Az észlelő- és jelzőrendszer által küldött jelzések száma (Halmozott adat)				
Sorszám	Megnevezés	0-17 évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	Nagykorú (16 éves és idősebb) személyekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	a) és b) osztalóból a család- és gyermekjóléti szolgálatok által továbbított jelzések száma
		a	b	c
01	Egészségügyi szolgáltató	117	46	6
02	Ebből (01-ből) védőnői jelzés	46		6
03	Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	95		13
04	ebből (03-ból) család- és gyermekjóléti szolgálat	59		8
05	ebből (03-ból) család- és gyermekjóléti központ	27		5
06	Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	37		
07	Átmeneti gondozást biztosítók	33		6
08	Köznevelési intézmény szakképző intézmények	283		19
09	Rendőrség	88		7
10	Ügyészség bíróság	20		1
11	Pártfogó felügyelői szolgálat	75		10
12	Országos Kézikezelő és Információs Telefonszolgálat	1		
13	Állampolgár gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet	18		5
14	Önkormányzat jegyző	92	1	1
15	Foglalkoztatás-felügyeleti hatóság	26		
16	Jávitóintézet	2		
17	Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal	21	2	3
18	Állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv	1	5	
19	Büntetés-végrehajtási intézet büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelő	4		
99	Összesen (01; 03; 6-19.sorok összege)	913	54	71
20	A jelzésekkel érintett személyek száma (nem halmozott adat)	254	7	27

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.

A kéthavi rendszerességgel tervezett team megbeszélések megvalósultak (egy alkalommal online formában). Az egységes szemlélet és gyakorlat fenntartása, az információk és tapasztalatok megosztása egyre inkább felértékelődött az elmúlt évben a szolgáltatás igénybevevő családok eseteinek nehézsége okán. Az ügyeletes munkatársak szolgáltatással összefüggő szakmai munkája egy-egy eset kapcsán nagy figyelmet kapott az ügyfelek részéről, kritikus és negatív véleményüknek gyakran írásban is nyomatékokat adtak, mely vélemények a szolgáltatáson történekekkel függ össze.

Mind a Gyámhivatal, mind a Járásbíróság az esetek nagyobb részében a szabályozást megelőzően egyeztet a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről, ami az évek alatt felépített és fenntartott kölcsönösen jó szakmai kapcsolatnak köszönhető. A felügyelt kapcsolattartások száma emelkedést mutat, a gyámhivatalok részéről inkább jellemzőbb ez a szabályozás.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott szakmai iránymutatás tartalmát betartva biztosítottuk a szolgáltatást 2021. évben, folyamatos működéssel. Az ügyeletes munkatársak a járványügyi szabályokat betartva, az orrot, száját eltakaró maszkban biztosították a szolgáltatást, és folyamatosan fertőtlenítették és szellőztették a kapcsolattartó helyiségeket.

2021.01.01.-2021.12.31. között a szolgáltatást az alábbi számban vették igénybe gyermekek és kapcsolattartásra kötelezett és jogosult hozzátartozók:

Speciális szolgáltatást igénybevevők – korcsoport szerinti megoszlás (KSH)

	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 és idősebb	összesen
férfi	2	7	23	7	2	7	28	8	4	88
nő	-	5	13	13	5	12	29	12	9	98
összesen	2	12	36	20	7	19	57	20	13	186

Északi Telephely:

kapcsolattartásra kötelezett (szülő, nevelőszülő, gyámszülő) és kapcsolattartásra jogosult	67
gyermek	32
összesen	99

családszám	20
------------	----

Déli telephely

kapcsolattartásra kötelezett (szülő, nevelőszülő, gyámszülő) és kapcsolattartásra jogosult	53
gyermek	34
összesen	87

családszám	21
------------	----

2021-es évben **12 nevelésbe vett gyermek (4 család) és vérszerinti szülei közötti kapcsolattartás** helyszíne volt Intézményünk, amely igénybevétel stagnáló a korábbiakhoz képest. A szolgáltatás igénybevételére folyamatosan érkezik megkeresés a gyámhivatalok, szakellátás részéről, de továbbra is úgy fogadunk családokat, ha a vérszerinti családgondozás, esetmenedzseri munka az illetékességünk. A szolgáltatás leterheltsége sokkal nagyobb, mint a korábbi években volt, így a szakellátásból érkező igényeket nem tudja az intézmény vállalni.

A szolgáltatásból való kilépés, kiléptetés 2021. évben 11 család esetében valósult meg, de mindösszesen 4 család esetében tudtunk olyan eredményt elérni a szociális segítő munkával, hogy intézmény közreműködése nélkül meg tudták oldani a felek a kapcsolattartások lebonyolítását. 3 család esetében megszűnt ugyan a szolgáltatás, de a kapcsolattartás intézményen kívül sem valósult meg a megszűnést követően a kapcsolattartó felek érdektelensége miatt.

A fentiekből említhetők példaként: egy gyámolt gyermek esetében, a családtagokkal végzett segítő munkának, konfliktuskezelésnek is köszönhetően a kapcsolattartás helyszínét megváltoztatta a gyámhivatal, és a szülő már saját háztartásába vihette a gyermeket; nagykorúság betöltése okán is szűnt meg a szolgáltatás, ebben az esetben eredményesség nélkül, a nevelésbe vett nagykorúvá vált fiatal teljes mértékben elutasítja a vérszerinti családját; egy család esetében az apával szemben alkalmazott bűnügyi felügyelet és távoltartás hosszútávú fenntartása miatt nem vették igénybe a szolgáltatás az év második felében.

	szakmai tevékenység száma (halmozott adat)	szolgáltatásban részesülők száma
Északi telephely	856	99
Déli Telephely	680	87
2021. év összesen (halmozott adat)	1536	186

A szolgáltatás igénybevétele **nagy mértékben megemelkedett**, míg a 2020-as évben 143 érintett esetében 852 szakmai tevékenység valósult meg, addig a 2021-es évben **186 főre emelkedett a szolgáltatásban részesülők száma**, és a szakmai tevékenység közel a duplájára nőtt. A szolgáltatás igénybevételének száma azért kiemelkedően magas, mert a koronavírus járvány miatt elmaradt kapcsolattartások pótlását is igyekeztük megvalósítani. A növekedés a személyi feltételek biztosítását is érintette, mivel a megemelkedett szolgáltatási számok több ügyeletes munkatárs együttes jelenlétét igényelte, jellemzően a szombati napokon.

	Család	Kapcsolattartásra jogosult Kapcsolattartásra kötelezett	Gyermek
<u>2018. év összesen</u>	34	78	63
		<i>összesen: 141</i>	
<u>2019. év összesen</u>	38	91	70
		<i>összesen: 161</i>	
<u>2020. év összesen</u>	36	86	57
		<i>összesen: 143</i>	
<u>2021. év összesen</u>	41	120	66
		<i>összesen: 186</i>	

2.2.7. Kórházi szociális munka

A Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ a kórházi szociális munkát, mint speciális szolgáltatást látja el. **2021-es évben összesen 73 jelzés érkezett Intézményünkhöz** a Jóna András Oktató Kórház Szociális Csoport részéről, valamint **információkérés 12 esetben**. A központba beérkező jelzéseket lakcím alapján a koordinátor, három telephely szolgálatai (Huszár telephely, Északi telephely, Déli telephely) felé továbbítja. Intézményünk felé a jelzések szinte minden esetben telefonon történnek. A kórházi jelzésekre az illetékes családsegítő írásos tájékoztatást nyújt, amit megelőző egy telefonon történő visszajelzés a koordinátor részéről a szociális csoportnak.

Jelzések kiskorúakra vonatkozóan: (27)

- fiataikorú szülése: 2
- háztartási baleset: 7
- elhanyagolás: 1
- újszülött hazaadhatóságának kérdése: 16
- ideiglenes hatályú elhelyezés kezdeményezése a kórház részéről 1

Információkérés kiskorúak vonatkozásában: 12

Jelzések felnőttekre vonatkozóan a következők voltak: (46)

- információ kérés a család szociális körülményeire vonatkozóan, hozzátartozó elérhetősége, stb.: 35
- hivatalos ügyekben közreműködés: 6
- családsegítés kezdeményezése: 4
- bántalmazás 1

A 2021-es évben a kórházi jelzések döntő többsége felnőtt ügyekben történt. A tavalyi évhez képest a felnőtt ügyekben történt jelzések összetételében elenyésző változás történt. A covid-19 járványnak köszönhetően megemelkedtek azok a kórházi jelzések, melyben hozzátartozók felkutatásában kért a kórház segítséget Intézményünktől. Felnőtt ügyekben nem érkezett jelzés kihűlt személy, valamint gondozatlan terhesség esetében.

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.

Már 3. éve biztosítjuk a Nyíregyházi járás közoktatási intézményeiben az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet. A statisztikánk szerint az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység évről évre tartja a 12 ezer fő feletti **ellátott számot, ez 2021-ben 12.646 főt jelent. Az elérték közül egyéni segítségnyújtásban a KENYSZI adatbázisában TAJ számmal rögzítettek szerint 271 gyermek részesült.**

Legnagyobb számban a 6-13 év közötti általános iskolás gyermekek jelennek meg a statisztikánkban, ezt követi szorosan a középiskolás korosztály, a 14-17 év közötti fiatalok. Nemeket tekintve a fiúk nagyobb arányban jelennek meg az egyéni segítségnyújtás területén, mint a lányok.

A összes tevékenységünk száma a 2021-es év statisztikája szerint 12.206 alkalom. Ez a szám mutatja az egyéni, csoportos és közösségi tevékenységeket, melyek az oktatási és nevelési intézményekben valósulnak meg. Legnagyobb számban az egyéni, azon belül is a tanácsadás, konzultáció, és információnyújtás jelenik meg a mindennapi tevékenységben.

Gyakori a családlátogatás, esetmegbeszélés, több esetben látunk el gyermek és ifjúságvédelmi feladatokat az intézményekben, segítünk hivatalos ügyek intézésében.

A csoportfoglalkozásokra nagyobb hangsúlyt fektettünk ebben az évben, ezzel is erősítve a prevenciók lehetőségeinket a gyermekek, fiatalok körében. Az elmúlt évben kiemelkedő volt az iskolai bántalmazással, Bullying témakörben jelentkező probléma, valamint egyre több alkalommal találkozunk szuicid gondolatokkal, viselkedéssel küzdő gyermekekkel. Folyamatosan képezzük magunkat a témában, keressük a szakembereket, információkat, lehetőségeket. Felvettük a kapcsolatot Jármí Évával, a Bullying téma magyarországi szakemberével, valamint a megyében dolgozó óvodai és iskolai szociális segítőköt elhívtuk egy szakmaközi értekezletre, ahol a megye minden járásából érkeztek érdeklődők.

3. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

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

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

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

Tevékenysége körében:

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

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

- szociális segítőmunka – családgondozás, egyéni esetkezelés,
- információnyújtás, tájékoztatás az igényelhető szociális ellátásokról,
- szociális ügyintézés,
- kríziskezelés,
- szociális-, életvezetési-, mentálhigiénés tanácsadás,
- természetbeni, pénzbeli ellátásokhoz történő hozzáférésben segítség,
- szabadidős programok szervezése és nyújtása, ifjúsági- és gyermek programok szervezése és nyújtása

- lakossági adományok gyűjtése és osztása (ruha, bútor, játék, közeli lejáratú és tartós élelmiszer)

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 **3.568 fő vette igénybe a 2021-es évben, együttműködési megállapodás alapján 1.796 fő** esetében építettünk fel segítő folyamatot, nem együttműködési megállapodás alapján **1.772 fő** vette fel Intézményünkkel a kapcsolatot. A veszélyhelyzet miatt továbbra is magas az egyszeri ügyintézők, segítő beszélgetések száma, valamint az élelmiszeradományt igénylők száma, mely a pandémia okozta szorongásból, bizonytalanságból fakad. **1.690 fő kért segítő beszélgetést** a 2021-es évben. Az együttműködési megállapodás alapján nyújtott szociális segítő tevékenység keretében a **szolgálatot önállóan felkereső személyek száma 1.566 fő**.

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.

A szolgálatnál megjelent igénybe vevő személyek száma nem és korcsoport szerint (fő)													
Sorszám	Igénybeviteli módja	Nem, életkor	éves								62 éves és idősebb	Összesen (a-i)	Családok száma
			0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61			
			a	b	c	d	e	f	g	h			
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	55	66	196	146	25	51	132	40	20	737	548
02		Nő	48	51	215	133	73	136	278	71	23	1063	
03		Összesen (01+02 sor)	103	117	411	279	98	187	410	111	43	1796	
04	Nem együttműködési megállapodás alapján	Ebből (03-ból) központ által továbbított/központtól érkező	10	18	37	38	9	18	45	12	1	188	75
05		Férfi	26	15	93	55	29	40	163	36	36	507	1218
06		Nő	16	17	80	36	80	221	355	171	191	1160	
07	Összesen (05+06 sor)	34	30	173	91	109	261	616	267	289	1772		
08	Együttműködési megállapodás alapján	ebből (07-ből): a gyermeknevelési gondoskodás keretéhez tartozó hátrányos helyzetű személyek	0	0	1	3	0	0	1	0	3	8	5
09		ebből (07-ből): központ által továbbított/központtól érkező	4	1	17	13	3	4	12	9	3	66	25
10		ebből (07-ből): egyszeri alkalmakkal	3	2	10	6	46	141	273	150	153	786	
99		Összesen (03+07 sor)	137	177	586	370	207	448	926	278	332	3568	1856

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): nőilány
		a	b	c
01	Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	881	762	470
02	Általános iskola nyolc osztálya	497	180	321
03	Befejezett szakmunkásképző iskola szakiskola	215	0	130
04	Befejezett szakközépiskola	57	0	37
05	Befejezett gimnázium	50	0	39
06	Érettségire épülő befejezett OKJ iskola	30	0	21
07	Felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)	66	0	45
99	Összesen (01-07 sorok összege)	1796	942	1063

Az elsődleges problémák között a gyermeknevelési, valamint az elhanyagolásból problémák jelennek meg, de továbbra is magas esetszámban fordul elő az **életviteli – 83 család, valamint az anyagi, megélhetési problémák – 109 család**. A hozzánk érkező ügyfeleink gyakran halmozott problémákkal küzdenek, így több szolgáltatásunkat igénybe veszik. A

csoporthoz tartozók továbbra is népszerű szolgáltatásaink körében, az egyéni esetkezelés mellett munkaerő-piaci foglalkozásokat, valamint életvezetési tanácsadást is igénybe vesznek, amit a 2021-es évben a járvány miatt fokozatosan vezettünk vissza személyes jelenlétű szolgáltatásként.

A szolgáltatást igénybe vevő családok száma elsődleges probléma szerint és a problémák halmozott száma			
Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az	Problémák halmozott száma (db)
		elsődleges probléma szerint	(elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	83	184
02	Családi-kapcsolati konfliktus	91	143
03	Családon belüli bántalmazás	35	40
04	Elhanyagolás	119	162
05	Ebből (04-ből) oktatási nevelési elhanyagolás	91	124
06	Ebből (04-ből) felnőttre vonatkozóan (családi intézményi)	3	5
07	Gyermeknevelési	80	212
08	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	27	83
09	Magatartászavar teljesítményzavar	45	114
10	Fogyatékoság retardáció	6	23
11	Lelki - mentális pszichiátriai betegség	12	54
12	Szenvedélybetegség	8	44
13	Egészségi probléma egészségkárosodás következménye	11	44
14	Foglalkoztatással kapcsolatos	6	59
15	Anyagi (megélhetési lakhatással összefüggő)	109	253
16	Ügyintézésrel kapcsolatos	9	123
17	Információkéréssel kapcsolatos	0	101
18	Egyéb	7	14
99	Összesen (01-04, illetve 07-18 sorok összege)	648	1653

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 ügyintézésekre kérnek segítséget ügyfeleink. Az elmúlt évben **6.520 alkalommal** végeztünk családlátogatást és jelentős az adomány közvetítése is, ez a szám elsősorban élelmiszeradományra utal.

A szakmai tevékenységek adatai (az év folyamán)			
Sorszám	Megnevezés	Szakmai tevékenységek	Szolgáltatásban
		halmozott száma	részesülők száma
		a	b
01	Információnyújtás	1974	1632
02	Segítő beszélgetés	4505	1712
03	Tanácsadás	1351	879
04	Ügyintézéshez segítségnyújtás	1214	792
05	Konfliktuskezelés	221	193
06	Kriziskezelés	98	102
07	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -pénzbeli	319	319
08	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -természetbeni	913	1110
09	Közvetítés másik szolgáltatáshoz	437	455
10	ebből (09-ből) átmeneti gondozásba	55	69
11	Közvetítés család- és gyermekjóléti központhoz	888	358
12	Esetkonferencia	140	296
13	Esetmegbeszélés	173	289
14	Esetkonzultáció	1040	1052
15	Szakmaközi megbeszélés	6	
16	Környezetanulmány elkészítésében való közreműködés	466	505
17	Családlátogatás	6520	2386
18	Adományközvetítés	3692	2664
19	Mediáció	3	5
20	Kapcsolattartási ügyelet	32	203
21	Pszichológiai tanácsadás	1022	127
22	Jogi tanácsadás	150	105
99	Összesen (01-09, illetve 11-22. sorok összege)	25164	15184

A jelzőrendszeri tagok a szakmai fórumokon arról számolnak be, hogy jelentős mértékben emelkedik évről-évre az elhanyagolt és bántalmazott fiatalok száma. Az elhanyagolás rendszerint a család működési zavariból adódik, ez kihatással van a bántalmazásra, különös tekintettel az iskolai bántalmazásra. A 2021-es évben **135 esetben** tettünk hatósági intézkedésre javaslatot elhanyagolt kiskorú tekintetében és **62 esetben bántalmazott kiskorú** esetében.

A szolgálatnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai											
Sorszám	Megnevezés	A bántalmazott						Az elhanyagolt			
		kiskorúak száma									
		fizika	Ebből (a-ből) hatóság intézkedésre tett javaslatot/intézkedett	lelki	Ebből (c-ből) hatóság intézkedésre tett javaslatot/intézkedett	szexuális	Ebből (e-ből) hatóság intézkedésre tett javaslatot/intézkedett	fizika	lelki	Ebből (g és h-ből) hatóság intézkedésre tett javaslatot/intézkedett	
a	b	c	d	e	f	g	h	i			
01	Családon belüli	szülő által	27	23	32	32	0	0	161	39	135
02		testvér által	1	1	0	0	5	5	0	0	0
03		egyéb rokon, hozzátartozó által	6	6	0	0	0	0	0	0	0
04		összesen (01-03 sorok)	34	30	32	32	5	5	161	39	135
05		ebből (04-ből) lány	19	16	11	11	5	5	52	32	57
06	Családon kívüli	gyermek által	1	1	0	0	0	0			
07		felelős által	2	2	0	0	0	0			
08		összesen (06-07 sorok)	3	3	0	0	0	0			
09	Összesen (04+08 sorok összege)	37	33	32	32	5	5				

A Szolgálatához érkezett jelzések alapján **31 kiskorú** követett el bűncselekményt (pl. 50.00 feletti bolti lopás, súlyos testi sértés, szexuális bűncselekmény, kábítószerrel való visszaélés) és **46 kiskorú** követett el szabálysértést (garázdaság, rongálás, gépjármű megrongálása).

			0-14 éves	14-18 éves
Bűncselekményt elkövetők száma			12	19
Ebből	Alapellátásban gondozottak száma		5	6
	Védelemben vétel mellett gondozottak száma		2	4
Az elkövetők közül a gondozás időtartama alatt	Alapellátás során	Újabb bűncselekményt elkövetők száma	3	4
		Szabálysértést elkövetők száma	2	0
	Védelemben vétel mellett gondozás során	Újabb bűncselekményt elkövetők száma	0	3
		Szabálysértést elkövetők száma	0	2

			0-14 éves	14-18 éves
Szabálysértést elkövetők száma			25	21
Ebből	Alapellátásban gondozottak száma		13	8
	Védelemben vétel mellett gondozottak száma		6	4
A gondozás időtartama alatt	Alapellátás során	újabb szabálysértést elkövetők száma	3	2
		bűncselekményt elkövetők száma	0	0
	Védelemben vétel mellett gondozás során	újabb szabálysértést elkövetők száma	2	1
		bűncselekményt elkövetők száma	0	3

A Szolgálatnál nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma a 2021-es évben 1034 fő, ez mindösszesen 530 családot jelent. A jelzések közül kimagasló a gyermeknevelési probléma, 168 fő esetében érkezett jelzés, a családi konfliktus, mely 163 fő kiskorút érintett, a gyermekek elhanyagolása (98 kiskorú) és bántalmazása (82 kiskorú), valamint az elégtelen lakáskörülmény, mely esetében 99 kiskorút érintő jelzés érkezett. Hatósági intézkedés kezdeményezésére 112 alkalommal került sor.

Veszélyeztetett kiskorúak (0-17 évesek) adatai						
Sorszám	Okok		Az érintett gyermekek száma a veszélyeztetettség fő oka szerint	Ebből (a-ből) jogerős hatósági intézkedésben érintett gyermekek száma	A veszélyeztetettség okainak halmozott száma (fő okkal együttesen)	
			a	b	c	
01	Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma (02+18+26+30. sorok összege)		1034	327		
02	Környezeti főcsoport összesen (a gyermek környezetéből kell kiindulni)		776	251	1332	
03	Ebből (02-ből)	nevelési probléma	168	33	390	
04		szülők család életvitelére (személybetegségek antiszociális viselkedés)	86	25	157	
05		családi konfliktus	163	57	231	
06		szülő(k) betegsége	5	0	19	
07		gyermek családon belüli bántalmazása	fizikai	41	31	41
08			lelki	36	3	37
09			szexuális	5	1	5
10		gyermek elhanyagolása	fizikai	86	26	86
11			lelki	12	8	16
12		egyéb személyek rokonok által veszélyeztetés	5	1	5	
13		iskolai korrektesztelés erőszak	7	1	13	
14		konars csoport negatív hatása	32	14	50	
15		elégtelen lakáskörülmények	99	46	235	
16		kiakoltatás veszélye	7	1	13	
17		munkanélküliség	22	4	34	
18		Magatartási főcsoport összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)		146	67	263
19		Ebből (18-ből)	gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	51	9	211
20	drogfogyasztás		1	1	2	
21	alkoholfogyasztás		4	2	8	
22	átél-szenvedély		0	0	0	
23	csavargás		12	3	36	
24	tankötelezettség elmulasztása (50 tanóra és egyéb)		69	52	94	
25	egyéb	9	0	13		
26	Egészségi főcsoport összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)		42	1	63	
27	Ebből (26-ből)	tartós betegség	5	0	8	
28		fogyatékoság	7	0	10	
29		magatartás- vagy tanulási zavar	30	1	45	
30	Anyagi főcsoport összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)		70	8	197	
31	Családok száma, amelyekben a veszélyeztetett kiskorúak élnek		530	133		
32	A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak közül (01 sor) a központ felé továbbított esetek száma		144			
33	Ebből (32-ből)	hatóság, intézkedés kezdeményezése miatt	112			
34		központ által nyújtott speciális szolgáltatások miatt	25			
35	Veszélyeztetettként nyilvántartott kiskorúak száma tárgyév december 31-én		570	203		

3.2 Északi Telephely

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Északi Telephelyének ellátási területéhez tartozik Nyíregyháza Örökösfield, 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.

1.6. A szolgáltatást igénybe vevő családok száma elsődleges probléma szerint és a problémák halmozott száma			
Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	23	36
02	Családi-kapcsolati konfliktus	41	59
03	Családon belüli bántalmazás	11	14
04	Elhanyagolás	31	44
05	Ebből (04-ből) oktatási, nevelési elhanyagolás	25	31
06	Ebből (04-ből) felnőttre vonatkozóan(családi intézményi)	1	1
07	Gyermeknevelési	15	47
08	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	11	19
09	Magatartászavar teljesítményzavar	17	32
10	Fogyatékoság retardáció		6
11	Lelki – mentális, pszichiátriai betegség	4	21
12	Szervedélybetegség	3	20
13	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	3	19
14	Foglalkoztatással kapcsolatos	3	33
15	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	54	91
16	Ügyintézésrel kapcsolatos		22
17	Információkérésrel kapcsolatos		26
18	Egyéb	2	2
99	Összesen (01–04, illetve 07–18 sorok összege)	218	491

A 2021-es évben növekedett a szolgáltatunkkal kapcsolatba kerültek száma a korábbi évhez képest, **973 főről 1041 főre**. Ugyanez mondható el a családok számát nézve, amelyet a statisztikai számadat is jól mutat. **Gondozási tevékenységet** együttműködési megállapodás alapján **218 család esetében** végeztünk, ez **575 főt** jelent. (2020-as évben 188 család, 557 fő).

A 2021-es évben **379** (2020-ban:332) **új eset érkezett**, amelyből 253 (2020-ban: 194) felnőtt is érintő volt. Egyszeri ügyintézésrel, illetve első interjúval lezárható, azaz **nem együttműködési megállapodás** alapján (gondnoksági, gyámsági, családba fogadási éves felülvizsgálat, kórházi jelzések hozzátartozó keresésére, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet megállapításához környezettanulmány készítésében közreműködés) történő segítségnyújtás miatt **466 fővel** került kapcsolatba telephelyünk, amely szintén növekedést mutat a korábbi évhez képest. A 2020-as évben 416 fő került a nyilvántartásunkba.

Az Északi Telephelyen a nyilvántartásba vett szolgáltatást igénybe vevők életkori megoszlása kiskorú és nagykorú tekintetében hasonló képet mutat a korábbi évekhez, a nagykorúak száma továbbra is magasabb, amely abból is adódik, hogy **növekedett az egyszeri ügyintézésék száma**. 2021-es évben, 623 (2020-as évben: 605 fő) fő nagykorú került a nyilvántartásunkba, a 17 év alattiak száma 418-ra növekedett az előző évi 368 főről.

A 2021-es évben az elsődleges problémák megoszlása szerint, a legtöbb család, akikkel együttműködött Szolgáltatunk, tükrözve az elmúlt évek pandémiás időszakának gazdasági, foglalkoztatottsági nehézségeit, **anyagi probléma (54 család)**, valamint **családi-kapcsolati probléma (41 család)** miatt kezdtünk szociális segítő munkát. A harmadik leggyakoribb problémátípus az elhanyagolás volt, 31 családdal, oktatási, nevelési elhanyagolás miatt folytattunk gondozási tevékenységet. A három leggyakoribb problémát figyelve növekedés tapasztalható az előző évekhez képest.

A Szolgáltatunkkal együttműködési megállapodás alapján kapcsolatban lévő családok esetében, a kezelt problémák halmozott számát nézve hasonló a megoszlás, leggyakoribb az anyagi és a családi kapcsolati probléma, amely az előző évhez képest növekedést mutat. **A harmadik**

leggyakoribb problémátípusként a gyermeknevelési probléma jelent meg, annak ellenére, hogy csökkent a száma az előző évhez képest. Ezt követi az elhanyagolás. Növekedés tapasztalható még a szenvedélybetegség, mint elsődleges probléma területén az előző évhez képest.

A gyermekbántalmazás miatt gondozott kiskorúak száma a 2021-es évben hasonló számokat mutatott mint az előző évben. Ezeket a jelzéseket vizsgáltuk és továbbítottuk az illetékes gyámhivatal felé, több eset kapcsán a családsegítőt tanúként is meghallgatta a rendőrség, illetve a bíróság. Az év során 9 gyermek esetében fizikai, 5 gyermek esetében lelki gyermekbántalmazás miatt gondoztuk a családokat, amelyek esetében szülő vétett kiskorú sérelmére. **4 gyermek esetében testvér általi szexuális bántalmazás** miatt javasoltunk hatósági intézkedést, amely kiemeléssel zárult, a gyermekek veszélyeztetettségének megakadályozása érdekében. **Kiskorú fizikai elhanyagolásának megszüntetése céljából, 17 esetben végeztünk gondozási tevékenységet, lelki elhanyagolás miatt 7 esetben.**

Az előző évben **32 felnőttkorú került a nyilvántartásunkba hozzátartozók közötti bántalmazás** miatt, amely jelzéseket minden esetben továbbítottuk az illetékes családvédelmi koordinációs szerv felé, valamint gyermek érintettsége esetén a gyámhivatal felé is.

A szakmai tevékenységeket tekintve, mint az a telephely jellegzetességéből is adódik, a családlátogatások száma a legmagasabb, amelyet a szociális segítő munkából kiindulva, a segítő beszélgetések száma követ. **784 alkalommal** történt a 2021-es évben **információnyújtás**, és **996 alkalommal segítő beszélgetés**. A jelenleg is aktuális pandémiás helyzet miatt, a **családlátogatások száma** kismértékben csökkent **1.592 alkalomra**, ugyanakkor a személyes találkozás száma nem csökkent, pl. ha az adományok átadásának számát nézzük. Az adományozás tevékenységszám továbbra is magas, **978 alkalom**, megnövekedett az esetkonzultációk száma, amelyet az ügyek nehézsége, a problémák halmozódása indokolt. Gyakoribb konzultációra volt szükség mind az esetmenedzserekkel, mind a segítő folyamatba bevont szakemberekkel az eredményes gondozás érdekében.

Hátralékkezelés

2021-es évben **56 fő azoknak az ellátottaknak a száma, akik adósságkezeléssel** kapcsolatban megkeresték a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, ebből **26 azon családok/egyének száma**, akik a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal által helyi adósságkezelési szolgáltatásban, **határozat alapján kaptak támogatást**, ezáltal vélhetően jobbra, rendezetté vált az életük. A számok csökkenést mutatnak az előző évekhez képest, amely azzal magyarázható, hogy az igénybe vevők, már kihasználták a három lehetőséget, amelyet engedélyez a helyi rendelet- így 2 évig nem igényelhetik újra a támogatást- illetve a megnövekedett minimálbér eredményeként a jövedelemhatár alapján, kevesebben jogosultak a támogatásra. 8 család/egyén kapott tájékoztatást és más szervezet által kapott támogatást (Nyírtávhő program), valamint **22 ügyfél vett részt tanácsadáson** az adósságának rendezésével kapcsolatban, akik támogatásban nem részesültek, de pl. egyeztetés, részletfizetési megállapodás született ügyükben.

Segítségét nyújtunk kérelem, nyomtatvány kitöltésében, adósság rendezésének mikéntjében, más szolgáltatásba való közvetítésben, részletfizetési kérelem elkészítésében a szolgáltató felé. Több esetben, ahol az ügyfelek elfogadták, ott háztartásgazdálkodási tanácsadás is történt, illetve háztartási naplót vezettek annak érdekében, hogy saját maguk lássák hol hibáztak, tanácsadáson lehetőség volt átbeszélni a változtatás mikéntjét. A tartozás kiegyenlítése érdekében, pl. hogyan válhatnak védett fogyasztóvá – sok esetben csak védett fogyasztók kaphatnak részletfizetési megállapodást, nem időre történő fizetés miatt. Gyakran történik

egyeztetés a szolgáltatókkal, végrehajtókkal, itt a helyi szolgáltatókra gondolok, akikkel a korábbi évek munkái során olyan kapcsolatot sikerült kialakítani, hogy készségesen segítenek az ügyfelek problémáit hatékonyan megoldani.

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 Déli Telephelyen a 2021-es évben a szolgáltatást igénybe vevők száma **összesen 1.013 fő, 541 család**, ebből **együttműködési megállapodás alapján: 492 fő, 169 család, első interjúval lezárható/egyszeri ügyintézés: 521 fő, 372 család.**

Szociális segítő tevékenységet önkéntes megkeresés, jelzőrendszerei tagtól érkező jelzés alapján, vagy esetmenedzseri, hatósági felkérést követően végzünk. A **legjellemzőbb problémátípusok** a 2021-es évben a 2020-as évvel összehasonlítva az alábbiak voltak: elhanyagolás, anyagi- és családon belüli konfliktusok.

A legszembetűnőbb különbség a 2020-as évhez képest, hogy a legjellemzőbb elsődleges problémátípusok közé bekerült és rögtön a 2. helyre **a családi kapcsolati konfliktus**, ami korábban nem is szerepelt az első 5 leggyakoribb problémátípus között. A szolgálatunknál gondozott családjaink körében továbbra is az elhanyagolás, ezen belül az oktatási, nevelési elhanyagolás, anyagi, életviteli, gyermeknevelési problémák a legjellemzőbbek. 2020-as évhez képest magasabb lett az anyagi (megélhetési és lakhatással összefüggő) problémákkal küszködő családok száma is a problémák halmozott száma alapján, illetve itt is megjelent az első 5 problémátípusban a családi, kapcsolati konfliktus.

A konfliktusok alkalmanként bántalmazásba is torkollnak, ezen esetek száma a Déli Telephelyen a tavalyihoz hasonló mértéket mutat. A konfliktusok oka valószínűleg összefüggést mutathat a COVID 19 járvány okozta változásokkal, a szinte állandósult bizonytalanság érzésével, nem várt anyagi nehézségekkel, munkanélküliséggel. Mindemellett óriási kihívást jelentett a gyermekeket nevelő családokban a járvány miatti digitális oktatás bevezetése, illetve a dolgozó szülők legtöbbje számára eddig ismeretlen home office (választott vagy kényszer szülte) lehetősége.

A családi-kapcsolati konfliktus mellett **életviteli problémákkal 25 család** vette fel a Telephellyel a kapcsolatot, **gyermeknevelési problémával 25 család, anyagi problémákkal miatt 26 család** kérte szakembereink segítségét.

A szociális segítő tevékenység mellett a családoknak nagy segítséget jelent az egyszeri segítségnyújtás, így az év folyamán az élelmiszer-, a ruha- és fertőtlenítő szerek osztására nagy igény mutatkozott.

1.6. A szolgáltatást igénybe vevő családok száma elsődleges probléma szerint és a problémák halmazott száma			
Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmazott száma (db) (elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	25	55
02	Családi-kapcsolati konfliktus	28	45
03	Családon belüli bántalmazás	3	3
04	Elhanyagolás	31	38
05	Ebből (04-ből) oktatási nevelési elhanyagolás	22	34
06	Gyermeknevelési	25	64
07	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	10	20
08	Magatartászavar teljesítményzavar	11	31
09	Fogyatékoság retardáció		2
10	Lelki – mentális pszichiátriai betegség	3	12
11	Szenvedélybetegség	1	7
12	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	1	4
13	Foglalkoztatással kapcsolatos	1	7
14	Anyagi (megélhetési lakhatással összefüggő)	26	57
15	Ügyintézésrel kapcsolatos	1	14
16	Információkéréssel kapcsolatos		13
17	Egyéb	3	3
99	Összesen (01–04, illetve 06–16 sorok összege)	169	375

A szociális segítő tevékenység során a családtagokkal való együttműködés zökkenőmentes. A legnagyobb kihívást a kapcsolattartási problémákkal küzdő szülőkkel való hatékony együttműködés jelenti. Kirívó esetekben előfordul, hogy a szülők kizárólag az intézmény munkatársaitól várnak el eredményt.

Az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkező jelzések száma a tavalyihoz képest emelkedett, továbbra is a köznevelési intézményekből kapjuk a legtöbb jelzést. 2021-ben megnövekedett az állampolgári bejelentések száma, elsősorban gyermekeket érintőileg, de felnőttekre vonatkozóan is.

Felnőttekkel kapcsolatos ügyek jellemzően jelzések által (kórház, rendőrség, háziorvos, gondozási központ, stb.) vagy Intézményünkhöz történő tovább irányítás révén indulnak, illetve természetesen önkéntes megkeresésekkel. A téli időszak közeledtével mindig megemelkedik azoknak a segítségkéréseknek a száma, melyek fűtetlen, általában lakhatásra alkalmatlan épületekben élő embereket érint. Az idős, egyedülálló külterületeken, tanyákon élő kliensek segítése során szoros kapcsolatban állunk a tanyagondnokokkal.

A napi kliensforgalom szinte egész évben egyformán magas, az egyszeri segítségnyújtással kapcsolatos ügyek naponta jelentkeznek, az ügyfelek bizalommal fordulnak a családsegítő munkatársakhoz.

3.4. Huszár telepi Telephely

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

1.6. A szolgáltatást igénybe vevő családok száma elsődleges probléma szerint és a problémák halmozott száma			
Sorszám	A probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (db) (elsődlegessel együtt)
		a	b
01	Életviteli	19	67
02	Családi-kapcsolati konfliktus	14	26
03	Családon belüli bántalmazás	16	16
04	Elhanyagolás	46	64
05	Ebből (04-ből) oktatási nevelési elhanyagolás	34	45
06	Ebből (04-ből) felnőttre vonatkozóan (családi intézményi)	2	4
07	Gyermeknevelési	32	85
08	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	6	42
09	Magatartászavar teljesítményzavar	7	37
10	Fogyatékoság retardáció	2	9
11	Lelki – mentális pszichiátriai betegség	5	18
12	Szenvedélybetegség	2	11
13	Egészségi probléma egészségkárosodás következménye	3	14
14	Foglalkoztatással kapcsolatos	2	13
15	Anyagi (megélhetési lakhatással összefüggő)	24	90
16	Ügyintézésrel kapcsolatos	7	77
17	Információkérésrel kapcsolatos		49
18	Egyéb		6
99	Összesen (01–04, illetve 07–18 sorok összege)	185	624

Az ellátási területen **614 család esetében végeztünk szakmai munkát**, amely összesen **1.134 személyt érintett**. Ebben az évben 182 fő adta be igényét a szociális tűzifára, 118 családot kerestünk fel a szünidei gyermekékeztetés ügyében, valamint nyújtottunk számukra segítséget a nyomtatványok kitöltésében.

A telephelyen a **2021-es évben 12 esetben fordult elő krízishelyzet**, amely 21 személyt érintett. Ezek az esetek azonnali intézkedést igényeltek, sok esetben a családok, vagy személyek menekítésére került sor. **52 gyermek bántalmazása** került a telephelyen a családsegítők tudomására (**2020-ban 15 gyermek**), a gyermekek 32 családban élnek. A gyermekbántalmazás jelzésén kívül 2021-ben **9 család esetében hozzátartozók közötti erőszak** észlelése okán jelzés küldésre került sor a Szabolcs- Szatmár Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatal Gyámügyi Osztályára.

A Huszár telepi telephelyen továbbra is **nagyon magas a napi ügyfélforgalom**, az egyszeri ügyintézés **2021-ben 499 fő vett igénybe**, (2020-ban 358 fő), 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 belvárosi városrészekben az esetjelzések zömét a családon belüli konfliktusok, a válások, a gyermekelhelyezéssel, valamint a gyermekekkel történő kapcsolattartás során kialakult konfliktusokkal összefüggő esetek alkotják.

A belvárosban élő családok körében kevés számban fordulnak elő anyagi, megélhetési, vagy lakhatással összefüggő problémák. A Huszár telepen és bokortanyákon élő gondozott családok körében az esetjelzések jelentős része a korábbi évekhez hasonlóan az iskolai igazolatlan hiányzás miatt érkezett. Az online oktatás bevezetésével az oktatási intézményekből kevesebb az igazolatlan hiányzással kapcsolatos jelzések száma, azonban számos esetben jeleztek, hogy az online oktatás követelményinek a gyerekek nem tettek eleget.

Jelentős számú a védőnőktől érkezett esetjelzés, amely kiskorú várandóssal, válsághelyzetben lévő kismamával kapcsolatos, valamint jelzések érkeznek a gyermekek nem megfelelő ellátása, gondozása miatt is. Sok esetben oltási elmaradás miatt kerülünk családokkal kapcsolatba. A védőnőkkel nagyon szoros a családsegítők együttműködése, sok esetben a családlátogatások együtt történnek. A családoknál gyakran előforduló rossz higiénés viszonyok, a túlszűfolt lakások következményeként sok esetben fertőző betegségekkel találkozunk.

A Huszár telepen gondozott családok és a bokortanyákon élő személyek körében nagy számban fordulnak elő **anyagi, megélhetési és lakhatással összefüggő problémák**. A gyermekjóléti szolgálat látókörében lévő családoknál gyakran megfigyelhető az életviteli, gyermeknevelési probléma.

A 2021-es évben jelentősen **megnőtt a gyermekekkel kapcsolatban érkezett jelzések száma**, míg **2020-ban 163 fő, addig 2021-ben 191 fő volt**. A felnőttekkel kapcsolatos jelzések száma minimálisan csökkent, 2020-ban 90 fő, 2021-ben 76 fő kapcsán érkezett jelzés. Az egyszeri segítségnyújtásban részesülők száma hasonlóan alakult, emelkedett az előző évhez képest **2020-ban 358 fő, 2021-ben 499 fő**, mely továbbra is kimagasló értékeket mutat az előző évekhez képest (pl. 2019-ben 171 fő).

Továbbra is nagy hangsúlyt fektetünk **az adományosztásra**, számos alkalommal tartós élelmiszert, tisztítószert, játékot, bútoradományt osztottunk a lakosság számára. A telephelyen **182 család kapott szociális tűzifát**.

Élelmiszer és tárgyi adományok:

- 2021. januárban 30 család számára pelenkát és nedves törlőt adtunk át
- 2021. február 10. (a látókörünkben lévő gondozott családok, valamint a Huszár telepen élő valamennyi család és a Polyákbokorban élő lakosok) összesen 362 család fagyasztott kacska és tartós élelmiszer adományt kapott
- 2021. márciusban 259 család tartós élelmiszer adományban részesült
- 2021. novemberben 303 család számára (látókörünkben lévő gondozott családok és a Huszár telepen élő családok) tartós élelmiszer adományt adhattunk át
- 83 családot az év folyamán krízis adományban részesítettünk (tartós élelmiszer)
- 125 család karácsony időszakában tartós élelmiszer és játék adományban részesült.
- 26 család számára bútoradományt közvetítettünk.

A pandémia miatt a szakemberek véleményünk szerint rugalmasabban, a megoldási módszereik kiszélesedésével látták el a feladataikat.

A pandémia időszaka alatt az ügyintézés online történhetett meg. Az ügyfeleket valamennyi szolgáltatóval kapcsolatos ügyintézésben segítettük, kiemeleten az önkormányzati ellátások tekintetében (pl.: helyi lakásfenntartási támogatás, rendkívüli települési támogatás, rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény igénylése, hátrányos helyzet megállapítása, adósságkezelés szolgáltatás). Az Önkormányzat Szociális és Köznevelési Osztályának csoportvezetőivel, valamint az ügyintézőkkel továbbra is szoros volt az együttműködés. Az egyéneket, családokat az Egészségügyi ellátókkal kapcsolatos ügyintézésben napi szinten segítettük (kórház, védőnő, házi orvos időpont kérés). A szülők számára segítséget nyújtottunk az oktatási intézményekkel iskolákkal, óvodákkal kapcsolattartásban, ügyintézésben. A bölcsődébe, óvodába, iskolába való online beiratkozáshoz nyújtottunk segítséget.

Az iskolás gyermekek online oktatása alatt a pedagógusokkal folyamatos volt a kapcsolattartás, a gyermekek számára a tananyagot kinyomtattuk, amelyet a gyermekekhez eljuttattunk, majd az iskoláknak visszaküldünk. A lakosok fokozottan igényelték intézményünk szakembereinek segítségét az ügyintézésben.

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

Az 5 településen a 2021-es évben a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokat a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ látta el, a település és Nyíregyháza MJV Önkormányzata közötti megállapodás alapján. Az érintett településeken ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben történik az ügyfélfogadás.

A szolgáltatónál megjelent igénybe vevő személyek száma nem és korcsoport szerint (fő)								
Sor-szám	Igénybevétel módja	Nem, életkor	Kálmánháza	Nagycserkesz	Nyírpazony	Nyírtura	Sényő	Mindösszesen
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	17	52	10	13	7	99
02		Nő	25	70	12	19	5	131
03		Összesen (01+02 sor)		42	122	22	32	12
04	Nem együttműködési megállapodás alapján	Ebből (03-ból) központ által továbbított/központtól érkező	2				1	3
05		Férfi	9	37	7	2	4	59
06		Nő	19	35	12	14	11	91
07		Összesen (05.+06.sor)	28	72	19	16	15	150
08		ebből (07-ből) központ által továbbított/központtól érkező	3		2			5
09	ebből (07-ből) egyszeri alkalommal		20	29	19		2	70
99	Összesen (03+07.sor)		70	194	41	48	27	380

A kliensszámból jól látható, hogy **Nagycserkesz** településen továbbra is magas a szolgáltatásokat igénybevevők száma, 2021-ben **194 fő**, ebből **együttműködési megállapodás alapján 122 fő** dolgozott együtt szakembereinkkel, a településen 2 családsegítő munkatárs látja el a szociális segítő munkát a kliensszám alapján. A 2021-es 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 **70 fő** vette igénybe szolgáltatásainkat, ebből **42-en együttműködési megállapodás** alapján. Szintén az életviteli és a gyermeknevelési problémák állnak az első helyen.

A 2021-es évben továbbra is 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.

A szolgáltatást igénybe vevő családok száma elsődleges probléma szerint és a problémák halmozott száma											
Számok	Probléma típusa	Szülővel		Nagykoronás		Nővérrel		Nővel		Átlagos	
		Családok száma az előző évi adatokhoz képest	Előző évi adatokhoz képest	Családok száma az előző évi adatokhoz képest	Előző évi adatokhoz képest	Családok száma az előző évi adatokhoz képest	Előző évi adatokhoz képest	Családok száma az előző évi adatokhoz képest	Előző évi adatokhoz képest	Családok száma az előző évi adatokhoz képest	Előző évi adatokhoz képest
0	Előzetes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
02	Család-társasági problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
03	Családok belső problémái	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
04	Előzetes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
05	Előzetes és család-társasági problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
06	Család-társasági problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
07	Család-társasági problémák és nővérrel kapcsolatos problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
08	Család-társasági problémák és nővérrel kapcsolatos problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
09	LEH - mentális egészségügyi problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	LEH - mentális egészségügyi problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	LEH - mentális egészségügyi problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	Egyszerű problémák, egyedi problémák, életvitel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	Érzelmi problémák, életvitel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	Érzelmi problémák, életvitel, lelkiismereti problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	Érzelmi problémák, életvitel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	Információk, életvitel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	LEH - mentális egészségügyi problémák	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	Összesen (01-18, illetve 01-17 sorok összege)	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17

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 esetszabeszedéseken, 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 2021-es 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 2021-ben. 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 adománykövetítés is szorosan kapcsolódott a családsegítő munkájához, a felajánlásoknak köszönhetően nagy mennyiségű adomány került kiosztásra az ügyfelek körében, **Nagycsérkeszen 74 fő részesült adományban, Kálmánházán 35 fő, Nyírpazonyban 41 fő,** az év során több alkalommal. Családlátogatást **Nagycsérkeszen 278 alkalommal, Kálmánházán 75 alkalommal végeztünk.**

A szakmai tevékenységek adatai (az év folyamán)											
Sorszám	Művelet	Kálmánháza		Nagycsérkesz		Nyírpazony		Nyírtura		Sényő	
		Szakmai tevékenységek megnevezése	Szám	Szám	Szám	Szám	Szám	Szám	Szám	Szám	Szám
01	Információnyújtás	23	21	62	116	75	32	2	3	6	13
02	Segítő beszélgetés	11	11	48	106	35	16	22	25	12	8
03	Tanácsadás	3	8			13	4			2	2
04	Ügyintézési segítségnyújtás	23	21	4	6	9	4	2	6	6	2
05	Konfliktuskezelés	1	4								
06	Közvetítés	1	1					1	3		
07	Közvetítés hátrányos helyzetű családokhoz	6	5								
08	Közvetítés hátrányos helyzetű családokhoz - termelési területen	1	1								
09	Közvetítés más szociális területen	2	4			5	2	2	3		
10	Ebből (09-ből): gyermek- gondozás							4	3		
11	Közvetítés család- és gyermekjogi területen	26	13			9	7	2	6	1	2
12	Esekkonferencia			6	22			4	4	1	1
13	Esekkonferencia	29	16	69	154	63	21	10	12	6	3
14	Közvetítés hátrányos helyzetű családokhoz	6	4	6	26					3	6
15	Családlátogatás	76	60	274	122	98	33	26	36	46	26
16	Adománykövetítés	38	36	33	74	195	41	15	13	4	27
17	Összesen (01-16, illetve 01-16 sorok összege)	278	193	299	629	480	159	62	112	89	61

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 2021-es évben mindösszesen **638 kiskorút érintő jelzés** érkezett, a **felnőtt jelzések száma 286**. Az iskolai hiányzások jellemzően továbbra is a digitális oktatás kötelezettségeinek elmulasztásából fakadtak. Ebben az esetben a papír alapú tananyagot juttatták el szakembereink a hátrányos helyzetű gyerekekhez. A legtöbb jelzés kiskorúak tekintetében a **köznevelési intézményekből érkezett, 184 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. Magas számban érkeztek jelzések az átmeneti gondozást nyújtó intézményektől valamint az állampolgároktól.

A Szolgálathoz érkezett jelzések:

Az észlelő- és jelzőrendszer által küldött jelzések száma (Halmozott adat!)				
Sorszám	Megnevezés	0–17 évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	Nagykorú (18 éves és idősebb) személyekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	a) és b) oszlopból a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ által továbbított jelzések száma
		a	b	c
01	Egészségügyi szolgáltató	74	60	17
02	Ebből (01-ből) védőnői jelzés	51	19	6
03	Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	69	21	47
04	ebből (03-ból) család- és gyermekjóléti szolgálat	16	3	15
05	ebből (03-ból) család- és gyermekjóléti központ	44	13	32
06	Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	24	0	0
07	Átmeneti gondozást biztosítók	100	52	5
08	Köznevelési intézmény, szakképző intézmények	184	1	15
09	Rendőrség	43	10	5
10	Ugyészség bíróság	3	3	0
11	Pártfogó felügyelői szolgálat	6	3	0
12	Egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	3	2	0
13	Áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezet	0	5	0
14	Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat	2	1	0
15	Állampolgár gyermek és felnőtt érdeket képviselő társadalmi szervezet	104	72	0
16	Önkormányzat jegyző	4	37	0
17	Közüzemai szolgáltatók	0	3	0
18	Hivatásos gondnok	0	1	0
19	Javítóintézet	1	0	0
20	Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal	18	15	0
21	Allam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv	3	0	2
22	Osszesen (01; 03; 6-21.sorok összege)	638	286	91
23	A jelzésekkel érintett személyek száma (nem halmozott adat)	638	286	91

Intézményünk a jogszabályi kötelezettségnek megfelelően 2021. február 25-én tartotta meg az **éves szakmai tanácskozást**, melyet online formában szervezte Intézményünk. A szakmai tanácskozást követően az észlelő – és jelzőrendszer működtetésével összefüggően elkészült az éves intézkedési terv. Az éves jelzőrendszeri tanácskozást a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ-hoz tartozó településeken külön-külön megszerveztük, melynek oka a települések sajátosságából adódik.

Belső képzéseket az alábbi témában valósítottunk meg:

- A GYVR rendszer gyakorlati 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. A **Magyar Élelmiszerbank Egyesület** az Alapítvány közreműködésével juttattja el Intézményünkhöz, szakembereink pedig a látóköriükben élő hátrányos helyzetű családoknak az élelmiszermentésből összegyűlt felajánlásokat.

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

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

3.5 Nyári szabadidős programok

2021 nyarán intézményünk dolgozói **4 héten át nappali felügyeletet**, foglalkoztatást biztosító szabadidős programokat szerveztek, tartottak a telephelyeken a látóköriükben élő hátrányos helyzetben lévő, rászoruló gyermekek részére.

A programok lebonyolítása 2 helyszínen, a Déli és Huszár telepi Telephelyen zajlott, ahol összesen 26 fő óvodai, iskolai szociális segítő, 11 fő középiskolai IKSZ- s tanuló vett részt. A gyermekek létszáma **157 fő** volt.

A 4 hét alatt **12 szervezettel kerültünk** kapcsolatba. Foglalkozásaikat térítésmentesen nyújtották. Programjaink:

- Kutyaterápiás foglalkozást - Bróthágné Dúl Ágnes, Gáll Róbert
- Tájékoztató verseny - Denevér Egyesület
- Hősképző - 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 játék 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 **560 család** részére ajándécsomagot összeállítani. Az elrendelt veszélyhelyzet okán a családok részére kiszállítottuk a csomagokat, mely a játékok mellett tartós élelmiszert, tisztító és fertőtlenítő szereket, babaholmikát, háztartási eszközöket, papír-író szereket, könyveket, kerékpárokat, babakocsikat, is tartalmazott. A lakosság példaértékű megmozdulását tükrözi, hogy **164 magánszemély, 25 oktatási-nevelési intézmény tanulói, pedagógusai, 11 szervezet és intézmény munkatársai** ajánlottak fel rendkívül jó minőségű és nagy mennyiségű adományt.



Köszönjük támogatóinknak a nagylelkű felajánlásokat,
mellyel sok-sok mosolyt és boldog pillanatot
csempészhetünk a családok életébe.

3.4.2. Élelmiszer adomány

2021-ben a Magyar Élelmiszerbanktól a Human-Net Alapítvány közreműködésével összesen **21.631 kg** élelmiszert vettünk át **30.585.854 Ft értékben**, melyből összesen **12.589 fő** részesült. Az Élelmiszerbank nyilvántartása szerint ez **8.935 Ft/fő/érték** támogatást jelentett az általunk ellátott személyeknek.

Az előző évekhez hasonlóan minden pénteken a METRO áruházból aznap lejáró szavatosságú élelmiszereket munkatársaink átvették és szétosztották a szociálisan rászoruló ügyfeleink között. A KFC gyorsétteremlánc pedig heti két nap biztosít lehetőséget fagyasztott késztermékek átvételére.

2021-ben a METRO Áruházból **49 alkalom során 343 háztartás, 1.478 fő**, KFC-ből pedig **35 alkalom során 119 háztartás, 531 fő** részesült adományból. A tavalyi évben 4 raktári kijárlást vettünk át a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettől. Ezek nagy mennyiségű adományok voltak, összesen **2.577 családnak, 10.580 főnek** tudunk nagymértékű segítséget nyújtani. A Karácsonyi adománygyűjtés során két áruházban is jelen voltunk, **összesen 3.164 kg tartós élelmiszert gyűjtöttünk az ALDI áruházlánc segítségével, amiből közel 260 rászoruló család karácsonyi kiadásait könnyítettük meg.**

A Lipóti pékségből szeptembertől lehetőségünk nyílt az aznap megmaradt élelmiszereket átvenni, eleinte heti két nap, decemberi hónapban pedig a hét minden napján. **2021-ben 1.066.902 Ft értékű pékárut, joghurtot, készélt vettünk át.**

A 2021-es év szintén a pandémia jegyében telt. A Nyíregyházi Család- és Gyermekejóléti Központ számára nagyon fontos volt a megfelelő mennyiségű és minőségű védőfelszerelés, hiszen a szociális szakembereknek ebben a helyzetben is végezniük kellett a munkájukat jelentős terepmunkával. Intézményünk a Szociális és Gyermekejóléti Főigazgatóság Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Kirendeltségétől az év folyamán rendszeresen kapott védőfelszereléseket. **Sebészeti maszkból 8.200 darabot, vizsgáló kesztyűből 12.400 darabot, 440 darab Covid tesztet** valamint több mint **110 liter kézfertőtlenítő folyadékot**. Ezek a

védőfelszerelések tették lehetővé, hogy a kollégák biztonságosan tudják a munkájukat végezni. Ebben az évben is folyamatosan érkeztek a nagyobb felajánlások Intézményünkhöz, több alkalommal kaptunk felajánlást a Vizityúk Vizitúra Egyesülettől, Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatától, vállalkozóktól, iskoláktól és magánszemélyektől egyaránt.

METRO

Telephely	kg	fő	család	alkalom
Huszár telepi Telephely	2031,16	483	102	15
Északi Telephely	2040,972	531	120	20
Nyírpazony		60	20	4
Déli Telephely	1642,3919	404	101	14
Összesen	5714,52	1478	343	49

KFC

Telephely	kg	fő	család	alkalom
Huszár telepi Telephely	16,55	142	26	7
Északi Telephely	32,45	95	21	7
Nagyvárad utca	13,7	94	16	5
Déli Telephely	52,8	129	35	10
Központ	6,37	23	6	3
Tanyavilág	11,8	48	15	3
Összesen	133,67	531	119	35

Raktári kiajánlások

Termék	2021.01.28. pelenka nedves törlőkendő	2021.02.10- 11. fagyasztott kacsa	2021.03.12. konzerv, rizs, actimel, ecet	2021.11.04. konzerv,májas, puding, mosókapszula	ALDI	Összesen
Huszár telepi Telephely	167	1205	933	1228	402	3935
Polyákbokor		142	135	155		432
Északi Telephely	79	240	509	550	379	1757
Nyírpazony		34	37			71
Nagycserkesz			250	200		450
Nyírtura			18	23		41
Kálmánháza			71	74		145

Nagyvárad	38	243	391	57		729
Déli Telephely	85	403	475	500	255	1718
Sényő			24			24
Központ		46	71	113		230
Tiszanagyfalu			86			86
Szabolcs			65			65
Rakamaz			186			186
Tanyavilág			177	146		323
Összesen fő:	369	2313	3428	3434	1036	10580
Összesen család:	66	603	752	899	257	2577

Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ								
	2021. február	2021. feb.-nov.	2021. július	2021. október	2021. október	2021. december	2021. december	2021. december
Felajánlás	Karácsonyi csomag	maszk, kesztyű, kézfertőtlenítő, teszt	ruhanemű, iskolai felszerelés, játékok	lizst	tanszerek	dió/mák	Horgász-felszerelések	Karácsonyi adománygyűjtés
Mennyiség				1500 kg		100 kg		
Felajánló	Önkormányzat	Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság SzSzB Megyei Kirendeltség	Vizityúk Vízitúra Egyesület	Magyarok Kenyere (Nyírség-Hasso Kft)	Önkormányzat	Nyíregyházi SZC Sipkay Barna Technikum	Vizityúk Vízitúra Egyesület	Szervezetek, iskolák, magánszemélyek



3.4.3. Ruharaktár, mosoda

A Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ székhelyén működtetjük a ruharaktárunkat, melyben folyamatosan frissülő ruhakészletből tudnak válogatni a rászoruló kliensek. A lakossági felajánlások 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 higiénés 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 Gyermejkölési Központ közreműködésével a a NyírVV Nonprofit Kft. **344 család számára osztott tűzifát, 230 család részére pedig kiszállított.** A 2021-es évben is a szociális tűzifa mennyisége **háztartásonként 5 mázsa tűzifát,** illetve a készlet erejéig **250 zsák papír brikett került kiosztásra.** A tűzifa osztás 2021 december 1-jén indult és 2022 február 28-ig tartott.

A pandémia miatt idén is a személyes kontaktok csökkentése érdekében módosult az igénylés benyújtása. Az igénylők elsősorban telefonon adhatták le tűzifa igénylést. Ezek után az új igénylők számára az illetékes családsegítők elvégezték a szükséges környezetanulmányt. 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, Butyán 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.

2021-2022 Szociális tűzifa osztás					
2021 december			2022 január		
	Család	Mennyiség (mázsá vagy zsák)		Család	Mennyiség (mázsá vagy zsák)
Kiértésítve	216		Kiértésítve	179	
Átvette (fa)	152	760	Átvette (fa)	143	715
Kiszállítva (fa)	105	330	Kiszállítva (fa)	102	205
Nem vette át	64		Nem vette át	36	
Telephelyen átvett brikett mennyisége	152	152	Telephelyen átvett brikett mennyisége	0	0
Kiszállított brikett mennyisége	66	66	Kiszállított brikett mennyisége	32	32
2022 február			Összesen		
	Család	Mennyiség (mázsá vagy zsák)		Család	Mennyiség (mázsá vagy zsák)
Kiértésítve	68		Kiértésítve	463	
Átvette (fa)	49	245	Átvette (fa)	344	1720
Kiszállítva (fa)	23	115	Kiszállítva (fa)	230	650
Nem vette át	19		Nem vette át	119	
Telephelyen átvett brikett mennyisége	0	0	Telephelyen átvett brikett mennyisége	152	152
Kiszállított brikett mennyisége	0	0	Kiszállított brikett mennyisége	98	98

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

„Közösen a kiútért” TOP 6.9.1-16-NY1-2017-00001

A Nyíregyházi Család-és Gyermejjóléti Központ konzorciumi partnerként vett részt a pályázatban. Az akcióterületen a szociális munkát 8 fő látta el heti 40 órában a projekt megvalósításának teljes időtartama (51 hónap) során, a pályázati program elmeinek sikeres megvalósulását közösségfejlesztő munkatársak segítették.

A szakemberek feladata a folyamatos, ún. jelenlét típusú szociális munka a két szegregátum területén, amely az egyéni élethelyzetek, problémák feltérképezését és kezelését, egyéni fejlesztési tervek készítését, megvalósítását és folyamatos felülvizsgálatát foglalta magában. Munkatársaink a pályázati program egyes elemeinek megvalósítását információk továbbításával, toborzással és a lakosok motiválásával segítették – ez utóbbi rendkívül nagy energiákat követelt.

A pályázat keretében **241 egyéni fejlesztési terv elkészítését vállaltuk**, melynek célja, hogy a szociális segítő munka eredményeképpen a résztvevők életkörülményeiben, életvitelében pozitív változás következzen be. **Összesen 291 egyéni fejlesztési terv készült, melyekből 273 sikeresen lezárásra került a pályázati program ideje alatt.**

A kapcsolattartás projekt teljes időtartama folyamatos volt az ügyfél és a szociális segítő között. Heti szinten keresték fel szakembereink a lakosságot lakókörnyezetükben, irodáinkban a közösségfejlesztő programok mellett zajlottak az egyéni esetkezelések is. A lakók problémái összetettek és sokrétűek, melyekkel Intézményünk szakembereinkhez fordultak. A szociális segítő tevékenység mellett nagy hangsúlyt fektettünk az ételkészítés- ruha- és bútortárolások gyűjtésére és osztására, mely főként a lezárások idején nyújtott nagy segítséget ügyfeleinknek.

A pandémia miatt 2020. márciusában országos lezárások kezdődtek, ez magával vonta a pályázati programok szüneteltetését is. *Ez idő alatt azonban a szociális segítő tevékenység folyamatosan működött*, a kollégák telefonon és a járványügyi intézkedések betartása mellett személyesen is elérhetőek voltak. A pandémia sok esetben megnehezítette a családok életét. Az iskolai oktatás online formában valósult meg, a hátrányos helyzetű családok és az oktatási-nevelési intézmények is több esetben kértek segítséget a szociális munkásoktól azokban az esetekben, ahol a digitális tankötelezettség teljesítése problémát okozott. Az iskolák nyomtatott formában, szociális segítők közreműködésével juttatták el a tananyagot a tanulókhoz.

A Keleti lakótelepről történő költözésekben a szociális munkások legfőbb feladata az ott élő lakosság személyes tájékoztatása volt, illetve beilleszkedésük segítése az új lakókörnyezetbe. Fontos kiemelni, hogy a tájékoztatás során a szociális munkások a NyírVV Nonprofit Kft. munkatársával közösen keresték fel a családokat és tájékoztatást nyújtottak minden felmerülő kérdésben, többek között felhívták a családok figyelmét arra, hogy a költözéssel nem jár együtt a nevelési-oktatási intézmények váltása. A családok részére integrált lakókörnyezetben és a Huszár lakótelepen ajánlottak fel komfortos, zömében felújított, fürdőszobával rendelkező,

jobb lakhatási feltételeket biztosító lakásokat. Voltak, akik elfogadták a felkínált lehetőséget, mások önerőből oldották meg lakhatásukat. Intézményünk szociális segítők közreműködtek a költözés zökkenőmentes lebonyolításában, a költözés után pedig a Huszár lakótelepen dolgozó szociális munkások felkeresték az új lakókat, feltérképezték kapcsolati hálójukat, segítették beilleszkedésüket.

A pályázati program zárása után, a pályázatba bevont ügyfeleknek a segítségnyújtás nem szűnik meg, hiszen a felkínált szolgáltatásokat a Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ zavartalanul tudja biztosítani a jövőben is. Kliensközpontú szolgáltatást nyújtva a Huszár tér 2/a szám alatti irodánk nyitva áll a Huszár lakótelep lakosai előtt. Az egyéni esetkezelés mellett hangsúlyt fektetünk a közösségi és szabadidős programok folytatására is, valamint a minőségi időtöltést kínáló gyermek és ifjúsági programok megvalósítására.



Fogyatékosági 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 Fogyatékosági 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 Fogyatékosági tanácsadókkal.

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

Fogyatékkal élő személyeknek, családtagjaiknak, magánszemélyeknek:

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

Szervezeteknek, intézményeknek, munkáltatóknak:

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

Emellett információt gyűjtenek minden fogyatékossgal kapcsolatos témában (szolgáltatás, intézmény, akadálymentesítés, kultúra, sport, stb.), amelyet egy közös információs rendszerbe töltenek fel a www.efiportal.hu oldalra, ahol mindenki szabadon böngészhet ebben a témában az ország teljes területén lévő aktuális információkból, legyen az szakember, érintett fogyatékossgal élő személy vagy bárki érdeklődő. 2022. január elsejétől a fogyatékossgügyi tanácsadó szolgáltatás integrálódott a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központba.

5. Munkatársaink

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

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

A 2021. december 31-én a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban **13 fő esetmenedzser**, 1 fő szociális diagnózist felvevő esetmenedzser, **8 fő tanácsadó** kolléga, **31 fő iskolai, óvodai szociális munkás**, **12 fő pályázati munkatárs** (szociális munkás, információs

munkatárs) dolgozott, a Nyíregyházi Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál 32 fő családsegítő.

Munkájukat 6 fő szociális asszisztens, 3 fő technikai személyzet, valamint 21 közcélú foglalkoztatott, valamint 94 fő Iskolai Közösségi Szolgálatot teljesítő diák segítette.



Intézményünk szolgáltatásairól honlapunkon, www.nycsgyk.hu valamint Facebook oldalunkon <https://www.facebook.com/nycsgyk/> tájékozódhatnak az érdeklődők.

Nyíregyháza, 2022. március 31.



Lengyelné Pogácsás Mária
Intézményvezető