

SZAKMAI PROGRAM



Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ

Nyíregyháza, 2026.

Tartalomjegyzék

I. Az Intézmény működésének alapelvei, küldetése	3
II. Általános rendelkezések	4
III. Az Intézmény azonosító adatai	5
IV. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata	6
1. <i>A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének jogszabályi háttere</i>	6
2. <i>A Szolgáltatás célja, feladatai</i>	7
V. Ellátási terület, ellátottak köre	9
VI. Az Intézmény szolgáltatásainak bemutatása	13
1. <i>A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai</i>	13
Speciális szolgáltatások	17
a) Kapcsolattartási ügyelet	17
b) Kórházi szociális munka	18
c) Készenléti szolgálat	18
d) Óvodai és iskolai szociális segítő munka	19
e) Utcai (lakótelepi) szociális munka	20
f) Adósságkezelési tanácsadás	20
g) Munkaerő-piaci tanácsadás	20
h) Jogi tanácsadás	21
i) Pszichológiai tanácsadás	21
j) Fogyatékosügyei tanácsadás	21
k) Tehetséggondozás, hátrányos helyzetű gyermekek felzárkóztatása	22
l) Család- és párterápiás tanácsadás	22
m) Szociális diagnózis felvétele	23
n) Addiktológiai konzultáció	23
o) Gyász- és veszteségfeldolgozás	24
p) Fejlesztőpedagógiai tanácsadás	24
2. <i>A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai</i>	26
Szolgáltatások:	26
a) Facilitálás – Resztoratív technikával	26
b) Konfliktus kezelési szolgáltatás - mediáció	27
c) Szabadidős programok az iskolai szünetekben	28
d) Munkavállalási tanácsadás a családsegítésben	28
e) Közösségfejlesztés	29

f) Adományok gyűjtése és osztása	30
VII. Család- és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja	31
VIII. Szakmai együttműködés	32
IX. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése	33
X. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása	35
XI. Jogvédelem	36
XII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja	38
XIII. Az ellátás igénybevételének módja	38
XIV. Záró rendelkezések	38
A Szakmai Program mellékletei	39

I. Az Intézmény működésének alapelvei, küldetése

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

Küldetésünk:

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

Alapelveink:

- Az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevők emberi méltóságának tiszteletben tartása
- Magas színvonalú szakmai munka, hatékonyság
- Önismeret, megbecsülés a munkatársak és az ügyfelek iránt
- Prevenció, szociális biztonság megőrzése
- Kompetenciahatárok pontos ismerete és betartása
- Tolerancia, megértés, türelem
- Kedvesség, megbízhatóság
- Titoktartási kötelezettség
- Következetesség, kreativitás, összetartás

Ösztönözzük az önszolgáltató folyamatok elindítását, törekszünk arra, hogy a klienseink aktívan vegyenek részt a segítő folyamatokban. Intézményünk a preventív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az Intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségének, képességének, kompetenciáinak megőrzéséhez, erősítéséhez, fejlesztéséhez. Pályázati programjaink segítségével törekszünk arra, hogy szolgáltatások színes skáláját kínáljuk a hozzánk érkező, tőlünk segítséget kérő egyének, családok számára.

Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek szegénysége és társadalmi kirekesztődés elleni küzdelem, valamint az egyének, családok, közösségek társadalmi helyzetének javítása.

Alapelvünk az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott holisztikus szemléletű segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

Diszkrimináció-mentesség: Az Intézményünk szolgáltatásait minden ellátási területünkön élő lakos igénybe veheti, mely semmilyen szociális, etnikai, vallási, demográfia, egészségi ismérv alapján nem korlátozható.

Nyitottság: Központunk, az egyén vagy a család problémáinak megoldásában akkor vesz részt:

1. ha az állampolgár segítséget kér, vagy a felajánlott segítséget elfogadja. E segítő kapcsolat alapja az együttműködés, mely során mindkét félnek lépéseket kell tennie a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 31. § (1) bekezdése szerint a személyes gondoskodás igénybevétele - ha a törvény másként nem rendelkezik- önkéntes.
2. ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított és a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala a védelembe vétellel egyidejűleg a gyermek gondozásának folyamatos segítése és ellátásának megszervezése, a szülői nevelés támogatása érdekében a gyermek részére a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserét kirendeli.

A család komplex szemlélete: A család egy tagjának nyújtott segítség az egész család összetartó erejét növeli, feltételezve, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a hiányzó funkciók visszapótlódnak.

A megoldások személyiséghez kötöttsége: Az Intézménynek az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját. Látni és láttatni szükséges, hogy az állampolgár milyen belső környezeti erőket, képességeket és készségeket tud mozgósítani helyzete megoldásához.

Diszkréció: Az Intézménnyel kapcsolatba kerülőkről adat nem szolgáltatatható ki illetéktelen személyeknek, az Intézmény minden munkatársa titoktartásra kötelezett. A nyújtott szolgáltatások során a hatályos jogszabályokat kell alkalmazni. Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárás törvényben foglaltak szerint kell eljárni. Az Intézmény birtokába került adatok kezelésekor betartjuk a hatályos adatvédelmi rendelkezéseket, az Intézmény Adatvédelmi és Iratkezelési szabályzatát.

II. Általános rendelkezések

A szakmai program célja, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok és egyedi sajátosságok alapján az Intézmény szakmai tevékenységét, ennek érdekében megállapítsa:

- a szolgáltatás célját, feladatát,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az Intézményen belüli és más Intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,
- az ellátás igénybevételének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat.

A szakmai program hatálya kiterjed a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ ellátottjaira, valamint az Intézmény szakmai működtetésében, szolgáltatásai nyújtásában közreműködő személyekre. A szakmai program területi hatálya az Intézményre és szolgáltatásainak ellátási területére terjed ki.

III. Az Intézmény azonosító adatai

Az Intézmény neve: Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
Az Intézmény székhelye: 4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A
Telefon: 42 401-652, 08/80 288-525
Adószáma: 16818686-1-15
Törzskönyvi azonosító: 670337
Ágazati azonosító: S0515319
Bankszámlaszáma: 50453104-10025372
Számlavezető bank: MBH Bank Nyrt
Szakágazati besorolás: **889900 – M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül**
Jogállása: önálló jogi személy

Az Intézmény alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése

013350 az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok
104042 család- és gyermekjóléti szolgáltatások
104043 család- és gyermekjóléti központ

Az Intézmény engedélyezett létszáma:

106 fő család- és gyermekjóléti központban

Az Intézmény telephelyei:

Északi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Május 1. Tér 10/A
Tel: 06/ 42 444-297
Déli Telephely - 4400 Nyíregyháza, Vécsey u. 17.
Tel: 06/ 42 500-182
Huszár telepi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Huszár tér 2/A
Tel: 06/30 0748443
Tűzoltó utcai Telephely - 4400 Nyíregyháza, Tűzoltó u. 1.
Tel: 06/30 3675398

Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségek:

4400 Nyíregyháza, Nagyváradi utca 2.
4531 Nyírpazony, Arany János u. 14.
4445 Nagycserkesz, Iskola út 21. /55.hrsz.
4434 Kálmánháza, Kossuth utca 56.

Fenntartó neve, címe: Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

Fenntartó adószáma: 15731766-2-15

Törzskönyvi azonosító: 731762

Felügyeleti szerve: Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése

4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

Alapítói jogokkal felruházott irányító szerv neve, székhelye:

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

Létrehozásáról rendelkező határozat:

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének
66/2015.(XII. 18.) számú határozatába foglalt alapító okirat

Az Intézmény működési területe:

- család- és gyermekjóléti központ: a Nyíregyházi Járáshoz tartozó települések közigazgatási területe (Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírtelek, Rakamaz, Újfehértó városok, Apagy, Kálmánháza, Kótaj, Nagycserkesz, Napkor, Nyírpazony, Nyírtura, Sényő, Szabolcs, Tímár, Tiszanagyfalu községek.
- család- és gyermekjóléti szolgálat: Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírpazony, Kálmánháza, Nagycserkesz községek közigazgatási területe.

IV. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének jogszabályi háttere

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes szolgáltatást nyújtó Intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet,
- A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 (IV.30) NM rendelet,
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997 (IX.10) Korm. rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997 (XII.17.) Korm. rendelet,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

2. A Szolgáltatás célja, feladatai

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 köteleességek 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 szolgálat feladatkörben 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 nyújt szolgáltatást. Szociális, mentálhigiénés, életvezetési, háztartásgazdálkodási, munkaerő-piaci tanácsadást végez, családgondozással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. A családgondozás keretében végzett tevékenység kiterjed az igénybe vevő környezetére.

Az ellátottak számára nyitva álló telephelyek a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait információk, tájékoztatások nyújtásával, szociális segítőmunkával, csoportos foglalkozások biztosításával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látják el.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében:

- tájékoztatás a gyermeki jogokról a gyermekfejlődést biztosító támogatásokról, és a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a támogatás célszerű felhasználására való felkészítés,
- iskoláztatási, óvodáztatási támogatásra vonatkozó információnyújtás, a támogatás természetben történő folyósítása esetében a természetbeni felhasználás célszerű felhasználásának segítése,
- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás és az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- válsághelyzetben levő várandós anya támogatása,
- segítségnyújtás az átmeneti gondozáshoz való hozzájutáshoz, valamint ezen ellátási formát indokoló körülmények megszüntetésében,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- a veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetése a nem állami szervek és magánszemélyek bevonásával,
- veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezekre megoldási javaslatok elkészítése,
- a jelzőrendszeri személyekkel és Intézményekkel való tevékenység megszervezése,
- a település lakosságának tájékoztatása a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységéről, céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, a szolgáltatás igénybevételének módjáról,
- esetmegbeszélések, tanácskozás szervezése.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- családgondozás keretében a gyermek problémáinak rendezése és a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, konfliktuskezelő szolgáltatások igénybevételéről tájékoztatás nyújtása,
- ha a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve a szülő egészségi állapota okozza, az egészségügyi vagy gyógypedagógiai ellátás biztosításának kezdeményezése,
- a gyermek esetében az összes veszélyeztető tényező feltárását követően meghatározza a szükséges gyermekvédelmi gondoskodási formát,
- javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

A családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:

- családgondozás biztosítása a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához,
- a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- javaslattétel a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására,
- utógondozó szociális munka keretében a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

A családsegítés célja és feladata:

A családsegítés alapvető célja az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása, 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. A családsegítés keretében végzett tevékenység – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy közötti együttes, önkéntes alapon működő munkafolyamat. A családsegítő szolgáltatásban nyújtott általános segítő szolgáltatás a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A családsegítő egyéni esetkezelést végez, amelynek két legfontosabb módszere a problémamegoldó modell és a krízisintervenciós modell. Feladatunk, hogy feltérképezzük a kliens természetes támogatórendszerét, amely által információkat szerezhetünk arról, hogy milyen támogató kapcsolatai vannak az egyéneknek.

V. Ellátási terület, ellátottak köre

Az ellátási terület sajátosságai

A Nyíregyházi járás

A Nyíregyházi járást tizenöt település alkotja, amelynek központja a vármegye-székhely Nyíregyháza. A járás három kisvárosa Újfehértó, Nyírtelek és Rakamaz. Ezek közül a legnagyobb Újfehértó, amelynek lakosság száma meghaladja a 12 ezer főt. A járás tizenegy községe közül legkisebb a 335 fős Szabolcs, a legnagyobbak között található Nyírpazony, Napkor és Kótaj 3,6–4,3 ezer fősek. A többi település lélekszáma 1200–2200 fő között mozog.

A Nyíregyháza közvetlen szomszédságába tartozó települések (Kótaj, Nyírpazony, Nyírtelek, Nyírtura) szoros kapcsolatban állnak a vármegye-székhellyel, egyfajta agglomerációs területet képeznek. Ebből adódóan jellemző a mindennapi ingázás Nyíregyházára, a munkavégzés helyszínére.

A járás lakónépessége összességében az 1970-es évekig igen dinamikus módon nőtt, majd az 1980-as évektől a növekedés lelassult, amit a 2000-es évektől kisebb mérséklődés követett. A vármegye-székhelyen, Nyíregyházán a lassulás később, az 1990-es években következett be.

Az előző két népszámlálás adataira támaszkodva elmondhatjuk, hogy a járás lakossága 11 év alatt 3 %-kal csökkent, míg 2011-ben a népszámláláson 168 118 lakost mértek, 2022-ben ez a szám 162 969 fő volt. A járás települései közül számottevően egyedül Nyírpazony lakossága nőtt a vizsgált időszakban, közel 8 %-kal. A járási települések lakosságának változását mutatja be a következő táblázat az elmúlt három népszámlálást figyelembe véve.

A népesség adatai településenként	2001-es népszámlálás (fő)	2011-es népszámlálás (fő)	2022-es népszámlálás (fő)
-----------------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

Apagy	2 328	2 255	2 195
Kálmánháza	2 097	1 918	1 759
Kótaj	4 474	4 447	4 333
Nagycserkesz	1 882	1 816	1 637
Napkor	3 700	3 662	3 625
Nyíregyháza	118 795	119 746	116 282
Nyírpazony	3 148	3 444	3 719
Nyírtelek	7 097	6 654	6 576
Nyírtura	1 753	1 801	1 805
Rakamaz	5 126	4 555	4 269
Sényő	1 395	1 396	1 330
Szabolcs	401	345	335
Timár	1 410	1 336	1 229
Tiszanagyfalu	1 959	1 812	1 694
Újfehértó	13 526	12 931	12 181

forrás: KSH.hu

Az iskolázottsági szint nagyban meghatározza a munkaerőpiacon elfoglalt pozíciót, ezáltal a jövedelmi viszonyokat is, hiszen a munkajövedelmeknek kitüntetett szerepe van a lakosság megélhetésében. A népesség iskolázottsági színvonala a járásban is nagymértékben javult. Járási szinten és egyenként a járás összes településén is megfigyelhető tendencia az elmúlt 21 évben, hogy az egyetemi vagy főiskolai oklevéllel rendelkezők száma megduplázódott. Ennek a bővülésnek a 60 %-ért a 2001-2011 közötti időszak felel (ekkor 16 425 főről 27 044 főre nőtt az egyetemi/főiskolai oklevéllel rendelkezők száma), azonban a 2011-2022-es időszakban is javultak a statisztikák, a bővülés 40 %-ért felel ez az évtized (növekedés 27 044 főről 33 956 főre) a népszámlálási adatok alapján. Az érettségizettek száma is folyamatosan növekedett, közel 6 000 fővel nőtt számuk 2001 és 2011 között és 2011 és 2022 között egyaránt a teljes lakosságot figyelembe véve. Ezzel párhuzamosan jelentősen csökkent azok száma, akik az általános iskolát nem tudták befejezni vagy az általános iskola 8 osztályát járták ki és nem folytatták tanulmányaikat. Míg 2001-ben járási szinten a lakosság 18 %-a nem fejezte be az általános iskolát (30 383 fő), addig 2022-re ez az arány 9 %-ra (15 015 fő) csökkent. Azoknak a lakosoknak a részaránya, akiknek legmagasabb végzettsége a 8 osztály, a 2001-es 26,5 %-ról 2022-re 16 %-ra csökkent. A legalább középfokú végzettséggel (szakma érettségi nélkül, érettségizettek, felsőfokú végzettségűek együttesen) rendelkezők részaránya járási szinten a 2001-es 55,5 %-ról 2022-re 70,4 %-ra nőtt.

Legmagasabb befejezett iskolai végzettség	2001-es népszámlálás (fő)	2011-es népszámlálás (fő)	2022-es népszámlálás (fő)
Általános iskola 8. évfolyamnál alacsonyabb	30 383	19 254	15 015
Általános iskola 8. évfolyam	44 884	37 141	28 285
Középfokú iskola érettségi nélkül, szakmai oklevéllel	28 220	30 291	27 202
Érettségi	36 592	42 641	47 022
Egyetemi/főiskolai oklevél	16 425	27 044	33 956
7 évesnél fiatalabb személy	12 587	11 747	11 489
Teljes népesség	169 091	168 118	162 969

forrás: KSH.hu

A népesség gazdasági aktivitása a két legutóbbi népszámlálás között jelentősen javult. Míg 2011-ben a lakosság csak 38,9 %-a volt foglalkoztatott (65 322 fő a 168 118 főből), addig ez az arány 2022-re 49,2 %-ra nőtt (80 099 fő a 162 969 főből). A települések többsége közelíti az 50 %-os foglalkoztatotti értéket a 2022-es népszámlálás adatai alapján. A sorból elsősorban Nagycserkesz (39 %), Szabolcs (43,2 %), Timár (40 %) és Tiszanagyfalu (43,7 %) lóg ki. Ezzel egyidejűleg a munkanélküliség is jelentősen csökkent. Míg 2011-ben a lakosság 6,7 %-a volt munkanélküli, addig 2022-re ez az arány 2,7 %-ra csökkent. Településenként nézve az értékek közül kiemelkedik a vármegye-székhely 2,4 %-os értékével, de mellette a legtöbb település 3,3 %-os érték alatt maradt 2022-ben. A Nagycserkeszen mért 6,1 %-os érték a legmagasabb a járásban, amelyet 3,9 %-kal Szabolcs követ.

A munkanélküliség vonatkozásában a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat publikál havi településszintű adatsorokat. A 2025. decemberében közzétett munkanélküliségi adatok a következők a járás településeinek körében:

Munkanélküliség településenként	2025. december (%)
Apagy	4,29
Kálmánháza	4,01
Kótaj	5,18
Nagycserkesz	5,80
Napkor	3,97
Nyíregyháza	2,27
Nyírpazony	2,44
Nyírtelek	3,50
Nyírtura	2,81
Rakamaz	4,03
Sényő	5,54
Szabolcs	5,94
Timár	5,45
Tiszanagyfalu	4,96
Újfehértó	3,27

forrás: npsz.munka.hu

A két legutóbbi népszámlálás között folytatódott a háztartások számának növekedése, ezzel párhuzamosan méretük elaprózódása. Nagymértékben emelkedett ugyanis az egyszemélyes háztartások előfordulása, alapvetően a népesség elöregedéséből, illetve a két nem életévekben mért szignifikánsan különböző életesélyeiből adódóan. A változásokban szerepet játszik azonban a szingli életforma terjedése, a válások, ebből adódóan az egyszülős család magas száma, ami ugyancsak az elaprózódást erősíti.

Nyíregyháza

Nyíregyháza Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye székhelye. Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye Magyarország észak-keleti periferiáján, és egyúttal az Európai Unió keleti határán helyezkedik el. A magyar-ukrán határszakasz tekintetében elmondható, hogy az Európai Unió keleti kapuja. A megye három országgal határos (Szlovákia, Ukrajna, Románia), erős határmenti kapcsolatokkal rendelkezik. Nyíregyháza nemzetközi kapcsolatrendszere tradicionális és erős alapokon nyugszik, amelynek sajátos történeti és geopolitikai okai vannak. Egyrészt Nyíregyháza tekinthető Magyarország legkeletibb nagyvárosának, amely felértékeli kapcsolatait Ukrajna és Románia irányába. Másrészt Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyét, Kárpát-medencei szinten egy nagyvárosokból álló pólusrendszer öleli körül, melynek alkotórészei Kassa – Ungvár – Nagyvárad – Debrecen – Miskolc. Nyíregyházának centrális pozíciói vannak ebben a nagyvárosi gyűrűben. Magyarország keleti határai környezetében nincs meglévő vagy potenciális európai pólus, így a térség regionális pólusai (Nagyvárad, Debrecen, Miskolc, Kassa) és alközpontjai (Nyíregyháza, Szatmárnémeti, Ungvár, Munkács) számára az európai térségbe való felzárkózás kiemelten függ e központok közötti kooperációs stratégiáktól, az együttes felzárkózást erősítő politikák támogatottságától. Nyíregyháza nemzetközi integrációjában ezeknek a pólusoknak van kiemelkedő szerepe.

Népesség

Nyíregyháza állandó népességének száma a 2022-es népszámlálás adatai alapján 116 282 fő volt. Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye lakónépességének 22 %-a él a vármegye-székhelyen. Nyíregyháza Magyarország hetedik legnagyobb népességszámú települése. A város lakónépesség változásában 3 %-os csökkenés következett be a két legutóbbi népszámlálás között. Vármegyei és országos szinten is csökkent a lakónépesség száma, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyében 5,3 %-kal, míg Magyarországon 3,7 %-kal csökkent a két népszámlálás között. Nyíregyháza lakosságfogyása így alatta marad a két értéknek.

Nyíregyházán a gyermekek száma a 2011-es 26 668 főről 2022-re 22 744-re csökkent, a 8,5 %-os csökkenés így meghaladja a népességfogyás terén mért 3 %-os értéket. A társadalmi tendenciaként realizálódó gyermekszám-csökkenés így Nyíregyházán is érezhető. Ha a népesség arányában vizsgáljuk a gyermekek számát, akkor kicsit kedvezőbb, de így is csökkenő tendenciát láthatunk. A gyermekek a teljes lakosság 15,9 %-át tették ki 2011-ben, míg 2022-ben már csak 14 %-ot.

Nemzetiség

Nyíregyháza nemzetiségi összetétele terén 2001 és 2011 között a népszámlálás tapasztalatai alapján azt láthattuk, hogy a magukat magyarnak vallók aránya jelentősen csökkent, 95 %-ról 85 %-ra. A tendencia azonban megfordult 2022-re hiszen 87 % vallotta magát magyarnak. A városban a nemzetiségek közül a cigány (roma) lakosság száma a legnagyobb, de számuk csökkent az előző népszámláláshoz képest. 2022-ben 1 044 fő vallotta magát cigánynak a népszámláláskor. Jelentős továbbá a német és az ukrán nemzetiséghez tartozók száma a vármegye-székhelyen.

Foglalkoztatás

Az elmúlt évek gazdasági folyamatainak köszönhetően a foglalkoztatás jelentős mértékben javult mind országos, mind megyei, mind városi szinten. Nyíregyháza központi szerepéből adódóan még jobb foglalkoztatási mutatókkal bír, mint a megyénk. A 2022-ben a népszámláláskor mért 2,4 %-os munkanélküliség a teljes lakosságot figyelembe véve

kiemelkedően pozitívnak tekinthető, különösen, ha ezt összevetjük a népszámlálás időpontjában mért 3,6 %-os országos statisztikával.

Az elmúlt években több nagyvállalat létesített új munkahelyeket a városban. Megjelentek külföldi vállalkozások, akik gyáraikat, üzemüket telepítették be a városba, illetve annak határában található ipari parkba. A legjelentősebb Nyíregyházán működő cégek a következők: LEGO Manufacturing Kft., Michelin Hungária Kft., Eissmann Automotive Hungaria Kft., Hübner-H Kft, Continental Magyarország Kft., Wittur Hungária Kft., Jász-Plasztik Kft., Sematic Hungária Kft, Raiffeisen Bank Zrt., Mondi Bags Kft., Realtherm Kft., MCE Nyíregyháza Kft., Vibracoustic Magyarország Kft., Szuro Trade Kft., Dunapack Kft., Medicover Zrt. Együttesen több mint 8 500 főt foglalkoztatnak.

A foglalkoztatás terén azonban szót kell ejtenünk azokról a csoportokról is, amelyek kizsorzulnak a munkaerő-piacról. Ebbe a körbe elsődlegesen az alacsony iskolai végzettségűek, a nők, a tartósan betegek, a mentálisan sérültek, a testileg, lelkileg elhanyagolt gyerekek, fiatalok, felnőttek tartoznak. Az ő munkaerő-piaci helyzetük előmozdításának érdekében folyamatos foglalkoztatási programokat valósítanak meg a településen. Különösen magas a munkanélküliség Nyíregyházán a Huszártlepi és Polyákbokori szegregátumokban. Az ott élők élethelyzetének javítása, felzárkóztatása, foglalkoztatási potenciáljuk előmozdítása folyamatos célt jelent Nyíregyháza város számára.

VI. Az Intézmény szolgáltatásainak bemutatása

1. A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai

A Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el. A Központban esetmenedzserek, tanácsadók és szociális asszisztensek végzik feladataikat.

a) Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani. A gyermekjóléti központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.

Ennek érdekében kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.

Az esetmenedzser a védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére,

vagy a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

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.

A javaslattevés során figyelembe kell venni a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét. A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adataival ismerteti a gyermek helyzetét, különösen a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását; a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét; a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, adatlapon szereplő adatokat; a javaslattevés elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat; a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattevés elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát; azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt, és; megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában kell javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni. Ha a javaslattevésre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé. A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól. A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát. A gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről; ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak; részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

Együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

Az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket. A család- és gyermekjóléti központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához.

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni. A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban. A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll. Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi. A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és a családba fogadás lehetőségéről.

Utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását. Az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

Védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készíti.

A gyermekekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza a veszélyeztető körülmények megjelölését, a védelemben vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával. Tartalmaznia kell továbbá a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését, az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt, a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket.

A megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait. Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja a gyermeket és családját, a család- és gyermekjóléti szolgálatot, megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat

Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítő munkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot, bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja. Elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését. Elősegíti, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést; a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelemben vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását; amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak. Felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelemben vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor, és javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására. Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt Intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít.

Tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról. A család- és gyermekjóléti központon belül a személyes

gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 NM rendelet 12. § és a 19. §b) pontja szerinti feladatmegosztás a központ és a szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti feladatokat a család- és gyermekjóléti központ esetenmenedzsere végzi. Ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására. A család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetét átfogó vizsgálatot végez, szociális diagnózist készít, amely alapján javaslatot tesz - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - a különböző szociális szolgáltatások igénybevitelére.

Speciális szolgáltatások

a) Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyelet a kapcsolattartásra kötelezett, illetve a gyermekkel való kapcsolattartásra jogosult feleknek biztosít lehetőséget arra, hogy láthatási napokon biztonságos, a felektől független, kulturált körülmények között Intézményünkben találkozzanak. Célunk, hogy a szülők konfliktusmentesen, a kiskorúak számára is barátságos, nyugodt környezetben tudják lebonyolítani a láthatást, megakadályozni a gyermekek lelki sérüléseit, valamint ezen túl biztosítsuk:

- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, illetve
- az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

Szakellátásban nevelkedő gyermek és a kapcsolattartásra jogosult számára a szolgáltatás akkor biztosítható Intézményünkben, ha erről előzetes megállapodás született a nevelőszülői hálózat működtetőjével, illetve a gyermekotthonnal. A szolgáltatás a rendelkezésre álló tárgyi feltételek mellett megfelelően működik, a korcsoportoknak megfelelő játék- és sporteszközök biztosítottak, ezek feltöltése folyamatos. A szolgáltatás hatékony működése érdekében fontosnak tartjuk a szolgáltatást határozatban, végzésben meghatározó társintézményekkel, a Nyíregyházi Járási Hivatallal és a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatallal való jó szakmai kapcsolat fenntartását, a folyamatos kommunikációt, amely elengedhetetlen a szolgáltatás jó szakmai színvonalon, a gyermekek érdekét szolgáló működtetéshez.

A kapcsolattartási ügyelet biztosításának időpontjai: péntek 14-16 óráig szombat 9-16 óráig. A szolgáltatást Nyíregyházi járás területén élők vehetik igénybe. A szolgáltatás igénybevitelének alapja:

- bírósági ítélet, végzés vagy gyámhivatali határozat, amelyben a kapcsolattartás helyszínéül a család- és gyermekjóléti központ helyisége került megjelölésre,

- előzőek hiányában: a kapcsolattartásra jogosultak és a kapcsolattartásra kötelezettek együttes kérelme alapján kötött megállapodás, amelynek lehet alapja mediációs eljárás is.

Az Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ és az érintettek a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt megállapodást kötnek, amely családonként, esetenként változó.

b) Kórházi szociális munka

A szolgáltatás célja, hogy gördülékeny és folyamatos kapcsolattartást biztosítson a Központ a Nyíregyházi járás területén működő Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Oktatókórház Nyíregyházi Jósa András Tagkórház illetékes szakembereivel, a kórház hatáskörén kívül eső szociális problémák kezeléséhez.

A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A§ (2) ac) pontja alapján a kórházi szociális munka a helyi viszonyok alapján kerül meghatározásra. Mivel a Nyíregyházi járás területén működő Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Oktatókórház Nyíregyházi Jósa András Tagkórház foglalkoztat szociális munkásokat, akik ellátják a kórházban a szociális munka feladatát, ezért erre a tevékenységre vonatkozóan intézményünk nem foglalkoztat külön szakembert.

A kórházban keletkezett és illetékességi területünkhöz kapcsolódó szociális problémák hatékony kezelése érdekében a fent nevezett kórház és intézményünk között együttműködési megállapodás keretében szabályozzuk a kapcsolattartás és az információáramlás módját.

A Központ az illetékessége alá nem tartozó gyermeket, a gyermek további ellátása biztosításának érdekében az illetékes család- és gyermekjóléti központhoz/szolgálathoz irányítja. A Központ kapcsolattartója fogadja a kórházból érkező jelzéseket és továbbítja a területileg illetékes telephely csoportvezetője felé. Az kórháztól a gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzést a Központ fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A Központ az intézkedéséről tájékoztatja a jelzést küldőt, illetve az illetékes családsegítő írásos tájékoztatást nyújt a fent nevezett kórháznak a megtett intézkedésekről.

c) Készenléti szolgálat

A szolgáltatás célja a Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, tájékoztatás nyújtása vagy kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel, szolgáltatókkal (rendőrség, gyermekvédelmi szakszolgálat, kórház, családok átmeneti otthona, anyaotthonok, utcai szolgálat,) akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani. A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük úgy, hogy a 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 készenléti szolgáltatást a Központ felkészített esetmenedzserei végzik. A munkatársak szakmai felkészítésének tartalma, a készenléti csoport szakmai munkájának előkészítése:

- a telefonálás protokolljának kidolgozása, elsajátítása,
- a problémák felismerése, kezelésük lehetséges alternatívái,
- az adminisztráció vezetésének szakmai sztenderdjei,
- a krízisintervencióhoz kapcsolódó kommunikációs technikák elsajátítása,
- az ügyeletes munkatárs a gyors helyzet-felismerési és döntéshozó képességének fejlesztése, hogy megalapozott döntést tudjon hozni.

A krízis kezelésének menete:

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

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

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

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

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

A Központ zöld száma: 06 80 288 525

d) Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az óvodai és iskolai szociális segítő munka a köznevelési intézménybe és szakképző intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési és szakképző intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azáltal, hogy egyéni és csoportos formában segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,

- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- a szociális segítő koordináló, összekötő szerepet tölt be az oktatási-nevelési intézmény és a Központ között,
- a szociális szakember ellátja a gyermekvédelmi felelős munkáját is.

A szolgáltatás célja, hogy:

- a hátrányos helyzetű családok gyermekei esetén is sikeres óvodai, iskolai beilleszkedés valósuljon meg,
- csökkenjen az igazolatlan hiányzások, ezzel együtt a hatósági ügyek száma,
- csökkenjen az iskolai konfliktusok mennyisége, a tanulói kirekesztettség, a deviáns magatartásforma,
- csökkenjen az iskolaelhagyók száma.

e) Utcai (lakótelepi) szociális munka

A szolgáltatás célja:

- a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése,
- a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.

A Központ a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programokat szervez a Nyíregyházi járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a Központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

f) Adósságkezelési tanácsadás

A helyi adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást segítő támogatás. Intézményünk egyéni és csoportos háztartás-gazdálkodási tanácsadással és ügyintézéssel segíti a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata által nyújtott támogatáshoz való hozzáférést. A kérelem benyújtása az Önkormányzathoz történik, melyet az ügyfelek saját maguk intéznek. Az adósságkezelésben támogató határozatot kapott ügyfelek számára a Központ biztosítja az akár 12 hónapig tartó után követést, kapcsolattartást, tanácsadást, valamint egyéb szolgáltatáshoz való közvetítésben is segítséget nyújtunk.

g) Munkaerő-piaci tanácsadás

A problémák általában halmozottan jelennek meg gondozott családjaink életében, így a munkaerő-piacra való integrálás egy fontos pillér a szociális, életviteli problémák kezelésében.

A tanácsadások folyamata:

- a tanácsadások alkalmával feltérképezzük a kliensek természetes támogató rendszereit, külső erőforrásait. A szociális probléma megoldását a klienssel együttműködve folytatjuk, elismerve és támogatva annak önállóságát, felelősségérzetét, aktivizálva belső erőforrásait,

- segítjük az álláskeresők munkaerő-piaci beilleszkedését, a fiatalok pályaválasztását, ezáltal az esélyegyenlőség biztosítását,
- javítjuk továbbá a munkaerő-piacon hátrányos helyzetűek társas kapcsolatait: izoláció oldása, pszichés támogatás, életminőség romlásának megakadályozása, hátrányos helyzetből adódó nehézségek kezelése.

h) Jogi tanácsadás

A szolgáltatást a Központ működési területén élők vehetik igénybe, elsősorban az esetmenedzserek és családsegítők javaslatára. A jogi tanácsadás és információ nyújtás családjogi, gyámügyi esetek köré épülnek nagyrészt, tanácsadás, okiratszerkesztés formájában, útmutatás formájában.

i) Pszichológiai tanácsadás

A pszichológusi tanácsadás ellátási területe a Nyíregyházi járás területére terjed ki, a Központtal együttműködő családok, egyének és gyermekekre vonatkozóan. A szolgáltatás előzetes időpont egyeztetés után vehető igénybe a Központban.

A pszichológus szakmai feladatai:

- pszichológiai tanácsadást és terápiát végez egyénre szabott pszichológiai foglalkozás keretében,
- pszichodiagnosztikai tevékenységet végez,
- önismereti csoportokat szervez és vezet serdülők számára,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében szükség esetén részt vesz a Központ által szervezett esetmegbeszéléseken (esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés).

Az intézményben felnőtt- és gyermekpszichológus által nyújtott szolgáltatás is igényelhető egyéni és csoportos formában. Főképpen a családsegítők és esetmenedzserek javaslatai alapján keresik fel ügyfeleink a tanácsadókat. A védelemben vételi eljárás keretében a szolgáltatás igénybevételére kötelezettek száma azonban meghaladja a szolgáltatást önkéntesen igénylőket. A szakmai információk zökkenőmentes lebonyolítása érdekében mind az esetmenedzserekkel, mind a családsegítőkkel, illetve bizonyos esetekben a tanácsadókkal folyamatos egyeztetés zajlik a gyermekeket, családokat, egyéneket érintő kérdésekben. Az érintett szakemberek álláspontjaikat, tapasztalataikat szakmai konzultációk keretében hangolják össze.

j) Fogyatékosági tanácsadás

A tanácsadás célja, hogy célcsoport-specifikus ismeretekkel rendelkező szakemberek komplex rendszer keretében egyszerre nyújtsanak segítséget mind az érintettek, mind a velük kapcsolatba kerülő közfeladatot ellátó szakemberek számára. A fogyatékosági tanácsadói tevékenység olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul a fogyatékkal élő egyének, azok családjai, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A szolgáltatás feladata:

- tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjai számára, a velük való kapcsolatfelvétel, az információnyújtás, a szociális készségek fejlesztése, az ügyintézés, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése,
- együttműködés a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel, egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási, képzési szolgáltatásokat nyújtókkal, foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal, közlekedési, sport-, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel,
- a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások igénybevételének segítése, ideértve a Központ által nyújtott szolgáltatásokat,
- közreműködés egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében,
- együttműködés a szociális diagnózist felállító esetmenedzserrel, és kapcsolattartás a többi fogyatékoságügyi tanácsadóval.

k) Tehetséggondozás, hátrányos helyzetű gyermekek felzárkóztatása

A szolgáltatás célja a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ által alapellátás és védelembe vétel keretében gondozott, hátrányos helyzetű és veszélyeztetett gyermekek korrepetálással történő felzárkóztatása, tanulmányi eredményük javítása, illetve a magántanulók osztályozó vizsgára való felkészítése. Tehetséggondozás keretében a gyerekek képesség- és készségfejlesztése, ösztöndíj programokhoz való hozzáférés elősegítése.

Az ifjúsági munkával foglalkozó szakember feladatai:

- a beilleszkedési, magatartási, tanulási nehézségekkel küzdő gyerekek, tanulók problémáinak feltárása,
- a gyermekek rehabilitációs célú foglalkoztatása, a pedagógusok, óvoda pedagógusok és a szülők bevonásával,
- a tanév alatt az általános iskolákban felzárkóztató foglalkozásokat, a nyári szünetben pótvizsgára történő felkészítést és foglalkoztatást szervez,
- szervezi és koordinálja az intézményben az Iskolai Közösségi Szolgálatot végző hallgatók önkéntes munkáját, valamint a közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény alapján önkéntes munkára érkezők munkáját,
- fogadja és koordinálja a külföldi hallgatók gyakorlatát,
- egyéni és csoportos foglalkozást tart ifjúsági munka területén,
- felkutatja az elérhető ösztöndíj programokat.

l) Család- és párterápiás tanácsadás

A család- és párterápia a családokkal és intim kapcsolatban lévő, erős kötéssel bíró párokkal, mint rendszerekkel foglalkozik. A tanácsadás célja, hogy az említett rendszerekben bekövetkező változások okozta nehézségekkel sikeresen megbirkózzanak a családtagok és az alkalmazkodás, a változás révén végbe menjen egy fejlődés.

A rendszerszemléletű megközelítés a családot tekinti a problémák keletkezésének és a terápiás beavatkozás egységének. A terápia fókuszában a család, annak alrendszerei, illetve az egyén családi kapcsolatai állnak. A családi kapcsolatokban interakció, kommunikáció révén igyekeznek változást létrehozni az élmények átélésének és feldolgozásának módjában, valamint a magatartásban. A családterápiában a tünet, illetve a tünehordozó a család egészének

metaforikus módon megnyilvánuló zavarát, diszfunkcióját képviseli.

A terápiás iskolák irányultságától függően a család kommunikációs, strukturális, szociokulturális, történeti, érzelmi, etikai rendszerként való értelmezése és az adott szintéren történő beavatkozás jellemzi a terápiás gyakorlatot. A terápiás folyamat (a probléma jellegétől függően) rendszerint 10 ülésből áll.

m) Szociális diagnózis felvétele

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a Nyíregyházi járás településein működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat.

A szociális diagnózis segítségével az esetmenedzser átfogó vizsgálatot készít a család szociális helyzetéről, melyben kitér többek között a családi kapcsolatokra, feltérképezi a természetes támogató környezetet, a család jövedelmi- és foglalkoztatási helyzetét, a mentális és szociális problémákat beazonosítja és meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat.

n) Addiktológiai konzultáció

A szerhasználat okozta problémák nem csak a függő személyt érintik, hanem annak környezetére is negatív hatással vannak. Az érintettek sokszor nem gondolják, hogy a családnak milyen nagy szerepe van a szenvedélybetegségek kialakulásában és fenntartásában. Az addiktológiai konzultáció segíthet az érintett személynek, a józanság elérésében és fenntartásában a felépülés bármely szakaszában, absztinencia esetén a visszaesés megelőzésében. Az addiktológiai konzultáció egy több alkalomból álló beszélgetés-sorozatot jelent, amelynek során a kliens megismeri függőségének okát, természetét, és szert tesz a tudatosabb önreflexióra, megérti, hogy a felépülés nem a szer puszta elhagyását jelenti, hanem a személyiségében végbemenő változásokat. A konzultáció nem tanácsadást jelent, hanem szakszerű, empátián alapuló segítséget abban, hogy a kliens megtalálja saját külső és belső erőforrásait.

Amit a szolgáltatás nyújt:

- Állapotfelmérés készítése
- Segítő, bizalmi kapcsolatot alakít ki az érintettel, mely keretein belül elfogulatlan érzelmi támogatást nyújt az egyéneknek a felépülés során a segítő
- Pszichoedukáció biztosítása
- Segíti az ügyfeleket olyan készségek és viselkedésmódok kialakításában, amelyek szükségesek a függőségükből való kilábaláshoz
- Segít az ügyfeleknek célok és tervek kialakításában, majd az egyéni szükségletek és célok alapján dolgoz ki speciális kezelési tervet
- Egyéb kezelési lehetőségeket javasol, segíti más ellátásokba, szolgáltatásokba, támogató/önsegítő csoportokba való bekerülést

- Segít a visszaesés, megcsúszás megelőzésében (Relapszusprevenció)
- Utógondozási tervet készít
- Tanácsadást nyújt hozzátartozók számára, melynek célja, hogy a család megtanuljon ítélkezésmentesen, játszmákat kerülve részt venni a folyamatban.
- Tájékoztató programokat tart, hogy segítséget nyújtson az embereknek megismerni a függőség komplex jelenségét, valamint prevencióját

A szolgáltatást bármelyik 18. életévét betöltött személy igénybe veheti, illetve 18 év alattiak szülői hozzájárulással.

o) Gyász- és veszteségfeldolgozás

A lelki egészség egyik alappillére az életben bekövetkezett veszteségek megfelelő feldolgozása. Ez nem egyszerű feladat, és nem mindig zökkenőmentes. Szükséges lehet egy olyan szakember támogatása, aki segít eligazodni az érzelmek és az egyént ért veszteségek, gyász labirintusában. Mindez nagy súlyként nehezedhet az ember vállára, és nem mindig látható a kiút, az alagút vége. Ilyenkor szükséges önmagunkban rendet rakni, a múlt helyett a jelenben lenni.

Megpróbáltatások számos sorát éli át az ember az életében, ám mindez fokozódik, ha egy szeretett hozzátartozó, vagy gyermek megbetegedése, illetve halála súlyt le a családra. Fokozott teherként jelenik meg mindez, és nehéz feladat tovább élni az életet. A gyász- és veszteségfeldolgozás módszere segíthet túlélni a nehéz időszakokat, kezelni az elkerülhetetlen nehézségeket, visszaadhatja a boldogságra való képességet, utat mutathat a megpróbáltatásokon túli élet irányába. Gyászt, veszteséget jelenthet az egészség elvesztése, egy haláleset, de ugyanúgy lehet egy válás, család szétesése, anyagi problémák, munkahely változásai is.

A gyásztanácsadás és veszteségfeldolgozás folyamata során szakemberek által kidolgozott módszerek kerülnek alkalmazásra. Fontos része a szolgáltatásnak azon szocioterápiák használata, mely több éves szakmai tapasztalaton alapul. A beszélgetések során szemléltető eszközök, feladatlapok, ábrák kerülnek felhasználásra, melynek mindegyike személyre szabott. A haladás üteme egy terv alapján történik, a találkozások időpontja előre egyeztetett, így a tanácsadás teljes mértékben egyénre fókuszálhat. Egy tanácsadás több alkalmat foglal magában.

p) Fejlesztőpedagógiai tanácsadás

A fejlesztőpedagógiai tanácsadó feladata, hogy felismerje és támogassa a gyermek egyéni fejlődési sajátosságait. Célzott, tudatosan vezetett foglalkozásokon játékos formában segíti azokat a gyermekeket, akiknél tanulási nehézségek, részképeségzavarok, figyelmi problémák vagy mozgásbeli elmaradások jelentkeznek. A fejlesztés során a szakember az életkornak, az aktuális készségeknek és a gyermek személyiségének megfelelő módszerekkel dolgozik. Munkája során mindig a gyermek meglévő erősségeire épít, miközben fejleszti azokat a területeket, ahol nehézség tapasztalható.

A fejlesztések minden esetben egyénre szabottak, élményalapúak, és a gyermek számára örömteli, motiváló légkörben zajlanak, ahol a gyermek bátran bontakozhat ki és fejlődhet a saját tempójában.

A fejlesztések egyéni vagy mikrocsoportos (3-4 fő) formában valósulnak meg.

Az iskolai előkészítő foglalkozás olyan komplex, játékos tevékenységsorozat, amely célzottan támogatja a nagycsoportos óvodás gyermekeket abban, hogy sikeresen vegyék az iskola kihívásait – különösen azokat a területeket fejlesztve, amelyek az írás, olvasás és számolás megalapozásához szükségesek. A cél az, hogy az iskolaérettség minden területén magabiztos alapokat nyújtson, megelőzze a tanulási nehézségeket, és örömtelivé tegye a tanulásra való felkészülést.

Fejlesztési területek:

1. Észlelésfejlesztés
2. Figyelem és emlékezet fejlesztése
3. Gondolkodás
4. Beszéd-és nyelvi készségek
5. Finommotorika, grafomotorika
6. Testséma, téri észlelés, mozgáskoordináció

A fejlesztőpedagógiai tanácsadás célja ezeknek a részkapességeknek a megerősítése, harmonizálása, hogy a gyermek sikeresebben tudjon részt venni az iskolai tanulásban és a társas életben.

Egyéb feladatok:

- tereptanári feladatokat látunk el tanulmányokat folytató főiskolai és egyetemi hallgatók esetében,
- folyamatosan figyelemmel kísérjük a lakosság élethelyzetének alakulását és szükség szerint a változásokból eredően új szolgáltatások bevezetését kezdeményezzük,
- a pályázati kiírásokat figyelemmel kísérjük, pályázatokat készítünk, és valósítunk meg önállóan, valamint konzorciumi partnerségben társintézményekkel, valamint Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatával,
- szakmai ajánlásokat teszünk a jogszabály alkotók, döntéshozók felé a szakmai munkánk tapasztalatai alapján.

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szakemberei mindenkor a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint járnak el. Tevékenységünk során a szociális munka eszköztárát, módszereit alkalmazzuk, a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása mellett. A szociális munkát végző felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenység szolgáltató, vagy hatósági jellegének megfelelően – nyújtson szolgáltatásokat. Legjobb tudásunk szerint a szociális problémákat megelőzzük, kezeljük, valamint hozzájárulunk a

társadalmi tervezéshez, fejlesztéshez, cselekvéshez, támogatva az egyéneket, a családokat, a csoportokat és közösségeket.

2. A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban nyújtott szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Ezen szolgáltatások keretében segítséget nyújt a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek vagy családnak az okok megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából.

A családok segítése érdekében az intézmény veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. Feladatunk feltérképezni a Szolgálat működési területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családokat, illetve személyeket és tájékoztatni őket a feladatunkról, szolgáltatásunk céljáról, tartalmáról. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, egyéni és csoportos foglalkozásokkal, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

Szolgáltatások:

a) Facilitálás – Resztoratív technikával

A tevékenység célja:

A gyermekek és fiatalok által elkövetett bűncselekmények, konfliktusok és az iskolai erőszak megelőzése, kezelése, tágabb értelemben az egyre komplexebb társadalmi konfliktusok hatékony feloldása, egy problémamegoldó és humánus vitarendezési módszer kidolgozása és interdiszciplináris alkalmazása.

A program bemutatása:

A program során összehívjuk az elkövetőt és az áldozatot családjukkal, közvetlen környezetükkel együtt, elősegítve az áldozat és az elkövető rehabilitációját. A sérelmet okozó eset megbeszélésével segítenek az áldozat kárának megtérítésében és a lelki egyensúlyának helyreállításában, de gondoskodnak az elkövető felelősségvállalásáról, a társadalomba való visszailleszkedéséről is. Emellett az érzelmek kifejezése mentén történő megbeszélés biztosítja az érintett személyek traumatikus élményeinek feldolgozását és az áldozati stigma feloldását.

Módszertan

Resztoratív konferenciamodel

Egy bűncselekmény, szabálysértés elkövetését követően dolgozunk az adott problémával érintett személyekkel. A resztoratív konferencia előkészítésekor felkeressük az áldozatot, az elkövetőt, az ügyben érintetteket, valamint az áldozat és az elkövető támogatóit. Az előkészítés során tájékoztatjuk őket a konferencia menetéről, történéseiről, valamint az ott elhangzó kérdéseket feltesszük az érintetteknek.

A helyreállító kérdező-módszer a konfliktusok problémaorientált megoldásához vezet azáltal, hogy a szereplők lehetőséget kapnak a sérelmet okozó viselkedés egyéni átélésének a feltárására, amely egyéni szükségleteket, és így egyéni megoldások kidolgozását tesz lehetővé. A tett következményeivel való szembesítés az elkövetőben szégyenérzetet kelthet, aminek feloldása két pólus között mozog: a kirekesztés vagy a csoporthoz való tartozás. A szembesítés során a tett – negatív hatásai miatt – kerül elutasításra és nem a cselekvő személye, akkor az elkövető felismerve a hozzátartozók támogatását és a helyreállítás lehetőségét, aktív szerepet tud vállalni a kár jóvátételében. Ilyen körülmények között a stigmatizáló szégyen helyében egy ún. *reintegratív szégyen* (Braithwaite, 1989) motiválja az elkövetőt arra, hogy döntéseivel változtassa meg a jövőbeni cselekmények másokra gyakorolt érzelmi hatásait (Nathanson, 1992) és „írja át” tette következményeit.

Lényegében a resztoratív eljárásokban a hangsúlyt az áldozatnak okozott sérelem és szükségletek elismerésére tevődik, ami miatt az elkövetőt arra ösztönözzük, hogy felelősséget vállaljon a károk helyreállításában, valamint változtasson jövőbeni döntésein, annak érdekében, hogy visszanyerje a közösség támogatását és elfogadását megbélyegzés nélkül. (Az Égő Hidak című dokumentumfilm jó példa erre.)

b) Konfliktus kezelési szolgáltatás - mediáció

A *Mediáció szolgáltatás célja* a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, a felek közötti kapcsolatok rendezésében, a közöttük lévő együttműködés helyreállításában, megújításában. A mediációs ülést megelőzi az előkészítő beszélgetés, amely külön-külön négy szemkörti beszélgetés. Az előkészítő beszélgetés során a felek megismerik a mediáció módszerét, így el tudják dönteni, hogy ezzel a technikával szeretnék-e megoldani a problémájukat.

Az előkészítő beszélgetést követő egy héten belül kell sor az ülés időpontjára. A feleknek erre az időre már feladatokat kell adni: gondolkozniuk kell arról, hogy milyen igényeket és felajánlásokat hoznak majd az ülésre. Az első beszélgetés végére a mediátor és a felek között ki kell alakulnia egy bizalmi légkörnek, a feleknek azt kell érezniük, hogy jó helyre jöttek, a közvetítés eredményeként jobb helyzetbe fognak kerülni, mint amelyben jelenleg vannak. Az előkészítő beszélgetés időtartama egy óra. Az előkészítő beszélgetésen a felek írásban előszerződést kötnek a mediátorral, ebben vállalják a mediáció szabályainak a betartását, a mediátor pedig a közvetítést.

A mediáció a következő esetekben indokolt:

- ha a felek a tárgyalással szeretnék megoldani a nézeteltérésüket,
- ha szeretnék a kapcsolatukat visszaállítani a korábbi szintre,
- ha gyors megoldást keresnek, és arra törekszenek, hogy napokon, heteken belül megoldódjon a probléma,
- ha a felek szeretnék dönteni a saját ügyükben és el akarják kerülni a hatóság közbeavatkozását,
- ha elegendő van az eddigi feszültségekből és meg akarják kímélni magukat a továbbiaktól,
- ha nincs nagy erőbeli egyenlőtlenség - vagyis, befolyás, műveltség terén – a felek között.

A mediációs ülés időtartama három óra, amely során a mediátor kézben tartja a vitát, és veszekedés helyett két egyenrangú fél tárgyalásává alakítja. Az ülés során a felek határozzák meg a témákat, írásbeli megállapodásuk tartalmát.

Kamasz-szülő mediáció az előkészítő beszélgetés közösen is történhet. Megismertetjük a felekkel a mediáció módszerét, annak a lényegét, tisztázzuk a mediációs tárgyalás időpontját, meghatározzuk, hogy ki vesz részt azon, és meghatározzuk azokat a feladatokat is, amelyeket a következő találkozásig el kell végezniük (pl. igények és vállalások összegyűjtése).

A szülő-kamasz mediáció előnyei:

- a gyerekek szívesebben fogadják el és tartják be azokat a szabályokat, amelyek megalkotásában személyesen is részt vettek,
- gyakorlatot szereznek a tárgyalásos úton történő megállapodásban, ezt felnőtt korukban is kamatoztatják majd,
- megtanulják megvédeni saját álláspontjukat, és ugyanakkor engedményeket is tudnak tenni,
- a későbbi munkatársaikkal, partnereikkel, gyermekeikkel szemben is alkalmazzák majd ezt a konfliktuskezelési technikát.

c) Szabadidős programok az iskolai szünetekben

Iskolai szünetekben a gondozott gyermekek számára szabadidős elfoglaltságot biztosítunk, ahol szakemberek felügyelete mellett a résztvevők egyrészt képességet, készséget fejlesztő programokon vesznek részt, másrészt szabadidejüket hasznosan töltik. Ezek az programok alkalmasak arra, hogy az eltérő szociális környezetből, kultúrából érkező gyermekek toleranciát tanuljanak, megtapasztalják a „mátság” elfogadását, ill. olyan programokhoz juthassanak, amelyeket a szülők anyagi és egyéb okokból nem képesek biztosítani számukra. A nyári szünetben több napos táborokat szervezünk az ellátási területünkön élő, Intézményünk látókörében lévő gyerekeknek.

d) Munkavállalási tanácsadás a családsegítésben

A szolgáltatás célja abban segíteni az ügyfelet, hogy minél könnyebben, minél kevesebb anyagi, érzelmi és kapcsolati veszteséggel vészelve át a munkanélküliség átmeneti állapotát, és amint ezt a külső körülmények, a munkaerő-piac lehetővé teszi, minél hamarabb találja meg a számára megfelelő állást.

Kiemelt célcsoportok (mint a munkanélküliség által leginkább sújtott rétegek):

- tartós munkanélküliek,
- fogyatékkal élők,
- nők,
- pályakezdő munkanélküliek.

A munkaerőpiacon való elhelyezkedést elősegítő szolgáltatás a munkavállalási és álláskeresési tanácsadás, mely a tanácskérőt tovább kívánja segíteni saját életútjának építésében, célja, hogy pénzkereső foglalkozás kiválasztásához, kereséséhez, vagy megtartásához segítse hozzá.

Napjainkban nagy hangsúlyt kap a csoportos tanácsadás, melynek több változata került bevezetésre Magyarországon (impulzus, pályaorientáció, pályavitelet megerősítő, továbblépés, útkereső, milyen vagyok? merre tovább?).

A csoportfoglalkozások és a csoportos tanácsadás előnyei közismertek, mint pl. a csoporttagok egymásra való pozitív hatása, a csoport kohézió, mint személyiségerősítő tényező, az időmegtakarítás stb. A jogszabályi változások következtében az egyéni tanácsadások mellett a csoportfoglalkozások kaptak nagy hangsúlyt.

Álláskeresési technikák:

Célja: A sikeres álláskeresést segíti elő a tanácskérő számára. Segíti az egyént a saját erőforrásainak, kvalifikációjának felülvizsgálatában. Megtanulnak pályázatot, önéletrajzot írni, gyakorlatban eljátsszák a felvételi elbeszélgetést.

A kliensek képesek lesznek:

- Felmérni saját munkaerőpiaci szerepüket,
- Információt szerezni a képzettségüknek megfelelő álláslehetőségekről,
- Önéletrajzukat és pályázatukat elkészíteni,
- A felvételi beszélgetésen megfelelően és hatékonyan kommunikálni,
- Munkába álláshoz kapcsolódó jogi kérdésekben eligazodni.

A tanácsadások menete: a munka- és pályatanácsadás célra orientált, problémamegoldó tevékenység, személyes kontaktuson keresztül valósul meg. Egy komplett tanácsadás 4-5 alkalomból áll, heti 1-2 órában.

A tanácsadás felépítése

- az ügyfél igényeinek meghatározása,
- a kérdéskörhöz kapcsolódó alternatívák, egyéni személyiségtényezők megismerése. érdeklődés, képesség, érték, munkamód vizsgálatok erre alkalmas kérdőívek, tesztek kitöltése alapján,
- az eddigi tapasztalatokból, életútból, a reális adatokból következő eredmények és hiányosságok számbavétele,
- hipotézisek felállítása a lehetséges továbblépési alternatívákról,
- megállapodás döntéshozattal, cselekvési tervvel.

e) Közösségfejlesztés

A közösségfejlesztés célja:

- programszervezés (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet) a működési területen élő lakosság számára;
- segítségnyújtás az egyének, a családok kapcsolatkézségének javításához,
- segítségnyújtás speciális támogató, önszorgító csoportok szervezéséhez, működtetéséhez.

Speciális szolgáltatásaink:

- önszorgító ifjúsági csoportok létrehozása
- információs központ működtetése.

A közösségfejlesztő feladata, hogy aktivizálja az adott településrész, szomszédok lakosságát, a problémák közös felismerésével és azok nyilvánossá tételével segíti, hogy egyre többen

kapcsolódjanak a folyamathoz, melynek során az érintettek eljutnak a feladatok felismeréséhez, tervezéséhez és közösségi megoldásához.

El kell érniük azt, hogy a lakosság ne várjon a problémáik megoldásával másra, hanem ki kell bennük alakítanunk annak a képességét, hogy önmaguk képessé váljanak problémáik feltárására (esetleg elismerésére), megoldási lehetőségek keresésére, és azok felhasználására, a megoldáshoz szükséges esetleges infrastruktúra feltárására, lehetőség szerint előteremtésére. Azaz elkötelezni a helyieket a saját problémáik közösségi megoldására, helyi cselekvésekre.

Az embereknek szüksége van elismerésre, mások tiszteletére, ugyanakkor szüksége van egyfajta irányításra is, amely segítségével elérheti olyan képességei kibontakozását, amelyek célja eléréséhez szükségesek. Fontos helyet foglal el az együttműködési készség kialakulása, hiszen ennek hiányában sikertelenné válik a közös munka akár a közösségfejlesztővel, akár más olyan szervezettel, amely céljai k elérésében segítség lenne, illetve ezzel lehetnek befolyással az őket érintő gazdasági, társadalmi, kulturális, szociális, környezeti stb. kérdések megoldására. Az együttműködés mellett az embereknek a saját tudásukat, képességeiket, tapasztalataikat is fel kell használni az eredményes közösségi munkáért. E célok elérése vezet egy távolabbi célhoz, az életminőség javulásához, a közösségek erősödéséhez.

A közösségszervezők gyakran vállalnak fel valamilyen társadalmi ügyet, például lakáskérdést, szegények helyzetének javítása, szabadidős szolgáltatások javítása, fiatalok társadalmi beilleszkedését segítő programok, oktatás és egészségügyi kérdések stb.

f) Adományok gyűjtése és osztása

Intézményünk a látókörünkben élő, gondozott családjaink részére nyújtja az adományozás szolgáltatást, melyet a következőképpen valósítunk meg:

Élelmiszer:

Intézményünk együttműködve a Human-Net Alapítvánnyal egész évben folyamatosan gyűjti és osztja a tartós és rövid lejáratú élelmiszereket, nagyobb tételben eseti jelleggel, 50-250 kg között pedig heti rendszerességgel. Az igények a Szolgálat telephelyein, elsősorban a családsegítő kollégáknál jelennek meg, az adományok eljuttatásában is ezen kollégák működnek közre.

Ruhanemű, háztartási eszközök:

Intézményünk székhelyén működő ruharaktárunk egész évben fogadja a jó minőségű, hibátlanul használható ruhaneműket, ágyneműket, kisebb háztartási eszközöket. Az adományosztásokat gondozott családjaink értesítésével valósítjuk meg. Erre az igény kimagasló, az érdeklődők heti rendszerességgel igénylik ezt a típusú támogatást, amelyről folyamatosan érkeznek a személyes jelzések. Az Intézménnyel kapcsolatban álló családok nemcsak kapni szeretnek, megfogadva tanácsainkat, segítenek adományokkal más rászorulókon is.

Papír-írószerek, könyvek, kozmetikumok, higiéniai csomagok, technikai eszközök és játékgyűjtés:

Egész évben folyamatosan, de ünnepek előtt kiemelten gyűjtjük a lakossági, valamint Intézmények, vállalkozások, szervezetek felajánlásait. Intézményünk jó minőségű, még használható, hibátlan felajánlásokat fogad, amit nagyszabású városi rendezvény keretében osztunk szét a rászoruló családjaink körében, valamint a meghirdetett időpontokban érkező igénylőknek.

VII. Család- és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja

A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végigkísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. Rendelet alapján működtetett Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál.

A GYVR célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, és lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

A munkatársak az adminisztráció vezetése során a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) kormányrendeletben, és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály "Dokumentációs vonalvezető" című, útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez módszertani anyagban foglaltaknak megfelelően járnak el.

Család- és gyermekjóléti szolgálatok kötelező adminisztrációja

1. Kapcsolatfelvétel

- Tájékoztatási nyilatkozat
- Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés

2. Információs szolgáltatás, egyszeri ügyintézés

- Tájékoztatásról szóló nyilatkozat
- Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés
- KENYSZI egyszerűsített adattartalommal
- Feljegyzés
- Első interjúval lezárható ügyek esetében, amennyiben kiskorú gyermek érintett, a GYVR-ben történő rögzítés.

3. Az együttműködési megállapodás megkötése utáni dokumentáció

- Veszélyeztetett gyermek esetén a kiskorú gyermek GYVR-ben történő rögzítése, valamint a GYVR-ben történő dokumentáció vezetése
- Eset lezárását megelőzően esetkonferencia (emlékeztető)
- Esetnaplóban és a KENYSZI-ben lezárás

4. Hatósági intézkedés kezdeményezése

- A kiskorú gyermek GYVR-be történő rögzítését követően a GYVR-ben a hatósági intézkedés kezdeményezése
- Esetmenedzser írásban történő tájékoztatása a GYVR-ben történő rögzítésről

5. A gyermekvédelmi gondoskodás intézkedései

- A GYVR-ben a gondozási folyamat összegzését követően a szükséges javaslattétel elkészítése

- Családba fogadás: az esetmenedzser a családba fogadás elrendelése, vagy felülvizsgálata ügyében a gyermeket a GYVR-ben rögzíti, majd a GYVR-ben a szükséges környezettanulmányt és javaslatot elkészíti.
- A gyermek harmadik személynél történő elhelyezése: az esetmenedzser a gyermek harmadik személynél történő elhelyezése ügyében a gyermeket a GYVR-ben rögzíti, majd a GYVR-ben a szükséges környezettanulmányt és javaslatot elkészíti.

6. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás egyéb tevékenységeinek adminisztrációja

- Halmozottan hátrányos helyzet megállapítása: tájékoztatásról szóló nyilatkozat, ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, KENYSZI, környezettanulmány nyomtatvány kitöltése.
- Gyermekétkeztetés: ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011 (XII.29.) Korm. Rendelet 7.számú melléklete.
- Szociális csoportmunka: az előkészületek folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések, orientációs interjúk, ügyfélnyilvántartás, ha már kapcsolatban van a szolgálattal vagy a központtal akkor az igénybevétel bevezetése az esetvezetés adminisztrációjába, megállapodás a csoportban való részvételről, jelenléti ív, helyi csoportdokumentáció, a csoportmunka értékelése.

7. A jelzőrendszeri felelős kötelező és ajánlott adminisztrációja

- Kötelező: elvégzett tevékenységekről feljegyzés, szakmai tapasztalatokról adatgyűjtés, észlelő- és jelzőrendszeri címlista, esetkonferenciák és esetmegbeszélések jelenléti íve, és egyéb adminisztrációs nyomtatványok intézkedési terv, éves statisztikai adatok összesítése, éves szöveges beszámoló.
- Javasolt: statisztikai kimutatások, tevékenységének értékelése, munkaterv.

VIII. Szakmai együttműködés

A Központ szervezeti egységei egymással szoros kapcsolatot tartva, kötelezően *együttműködnek*. A Központ esetmenedzserei és a Szolgálat családsegítői partneri együttműködésben végzik a jogszabályokban rögzített feladataikat a kompetenciahatárok megtartásával. Az együttműködés során a szervezeti egységnek minden olyan intézkedésénél, amely a másik szakmai egység működési területét, jogszabályokban meghatározott kompetenciáját érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettsége van. Kiszélesítve ezzel az időbeni jelzések lehetőségének bázisát.

Továbbá együttműködés alakult ki a feladatellátás folyamán az alábbi Intézményekkel, szervezetekkel a Nyíregyházi Járás vonatkozásában:

- szociális ágazat: szociális alapszolgáltatást nyújtó szervezetek, szakosított szociális ellátást nyújtó szervezetek, gyermekjóléti alapellátást nyújtó szervezetek, gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szervezetek,
- oktatási-nevelési Intézmények: óvodák, általános iskolák, középiskolák, egyéb oktatási Intézmények: felnőttképzés, szakképzés, felsőoktatás,
- egészségügyi szolgáltatókkal: házi orvosok, házi gyermekorvosok, szakorvosok, védőnők, járóbeteg szakellátás, kórházak, nappali kórház,
- önkormányzatok,
- rendőrség,
- hatóságok és szakhatóságok,

- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály,
- munkaügyi központok,
- civil szervezetek, amelyek a szociális ágazathoz kötődő tevékenységet végeznek,
- alapítványok, segélyszervezetek,
- érdekvédelmi szervezetek,
- helyi lakóközösségek,
- egyházak.

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közigazgatási területén az alábbi Intézményekkel alakult jó együttműködés a mindennapi munkánk során:

- Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Szociális és Köznevelési Osztálya,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala,
- Szabolcs- Szatmár- Bereg Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztálya,
- Human-Net Alapítvány Városi Tanyagondnoki Szolgálat,
- Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezet,
- Nyíregyházi Szociális Gondozási és Egészségügyi Alapellátási Központ,
- Oltalom Szeretet Szolgálat,
- Nyíregyházi Gyermekjóléti Alapellátási Intézmény,
- Egységes Pedagógia Szakszolgálat,
- Gyermekvédelmi Központ Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye,
- Periféria Egyesület,
- Görög Katolikus Egyházmegye, Sója Miklós Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola,
- Városi Rendőrfőkapitányság,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Rendőr-főkapitányság,
- Nyíregyházi Járási Hivatal Járási Népegészségügyi Osztály.

Az együttműködés módja:

- együttműködési megállapodás alapján,
- pályázati programokban konzorciumi, illetve együttműködő partnerként,
- szóban,
- esetkonferenciák és szakmai konferenciák keretében.

A legtöbb intézménnyel együttműködési megállapodás alapján dolgozunk közösen. Különösen szoros a Human-Net Alapítvány Tanyagondnoki Szolgálatával az együttműködés, hiszen a tanyagondnokok egyrészt jelzéssel élnek az általuk ellátott, Nyíregyháza közigazgatási területén található bokrokban, tanyákon élő idősök vonatkozásában, valamint segítséget nyújtanak az ellátott elérésében is.

IX. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Szolgálatának feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése. A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 9. § (1) k) alapján a család- és gyermekjóléti

szolgálat a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszert (jelzőrendszer) működtet, amelynek tagjait a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. §. (1) bekezdése taglalja.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64.§ (2) bekezdése alapján a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

Az észlelő-és jelzőrendszer működésének alapelvei, főbb szabályai:

- tevékenységének mindenkor a kliens érdekeit kell szolgálnia,
- a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása,
- minden esetben tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét,
- a jelzőrendszer tagjai alakítsák ki egymás között együttműködési szabályait, határozzák meg a kompetencia-határokat,
- a hatékony működés érdekében szükséges a szociális szakmán belül kialakult egységes alapfogalmak ismerete, melyet össze kell hangolni a társszakmák képviselőivel,
- a hatékony munka érdekében újra és újra fel kell venni a kapcsolatot a jelzőrendszer tagjaival a szakmai és az emberi kapcsolatok frissen tartása, újjátása miatt,
- a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása. Minden esetben tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét.

Jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos általános feladatok:

- a jelzésre köteles szerveket felhívja a veszélyeztettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések megtételéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,

- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést, és
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A Központ a Nyíregyházi járásban jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat lát el, együttműködve a települések család- és gyermekjóléti szolgálat szakembereivel. A feladat keretében a központ hangsúlyt fektet a családsegítők szakmai megsegítésére, ennek érdekében szoros együttműködést alakított ki az esetmenedzserekkel, családsegítőkkel. A szakmai megbeszélések havi rendszerességgel valósulnak meg a Nyíregyházi Járás településein tevékenykedő családsegítők, a járási jelzőrendszeri tanácsadó, valamint a Központ szakmai vezetője részvételével.

A jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a büntetés-végrehajtási intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

X. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

A színvonalasabb munka függvénye az alapos szakmai tudás és felkészültség. Ahhoz, hogy munkánkat jól végezzük, nélkülözhetetlen a hiteles és friss információra épülő szakmai biztonság és tudatosság. A tudatosság megköveteli a szakembertől, hogy rendelkezzen azokkal az ismeretekkel, módszerekkel és technikákkal, amelyek az ellátotti igények kielégítésének eredményességét segítik.

Ennek érdekében a jogszabályi követelményeknek megfelelően hangsúlyt fektetünk arra, hogy a szakmai felkészültség folyamatosan biztosított legyen. A dolgozók "A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló" 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján teljesítik továbbképzési kötelezettségeiket. Ennek ütemezésére továbbképzési terv készül minden év február 28-ig.

A kiegészítés megelőzés érdekében az Intézmény szükség esetén egyéni, illetve csoportos szupervíziót szervez. A Központban és a Szolgálat telephelyein az esetmunka hatékonyságát növelő megbeszéléseket szerveznek a szakemberek havi rendszerességgel, melynek témái:

- a családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók számára problémát jelentő esetek megbeszélése,
- a jogszabályi környezet változásainak nyomon követése,
- aktuális problémák megvitatása,
- a végzett szakmai munka értékelése.

A megbeszélések során lehetőség van a konzultációra, információk cseréjére, ezek megvitatására, közös álláspont kialakítására. A team-üléseken elhangzottakat emlékeztetőben dokumentáljuk.

XI. Jogvédelem

A szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme:

Az ellátás megkezdése esetén a szakemberek tájékoztatják az ellátásra szoruló gyermeket és törvényes képviselőjét:

- az igényelhető szolgáltatásokról,
- az ellátás tartalmáról és feltételeiről, a gyermekvédelmi rendszer felépítéséről, a segítségnyújtás formáiról, a hatósági intézkedések kezdeményezéséről,
- az Intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról,
- az együttműködés formájáról,
- jogairól, kötelességeiről,
- a gyermek-/ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

A tájékoztatásban foglaltak megismeréséről, az együttműködés szándékáról, a kliens írásban nyilatkozik. A "Megállapodás családsegítés/gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételéről" és a "Tájékoztatásról szóló nyilatkozat" a kliens iratanyagában kerül elhelyezésre.

Az ellátottak és törvényes képviselőjük panasszal élhetnek az Intézmény vezetőjénél az

- ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,

- az ellátotti jogok sérelme, továbbá az Intézmény dolgozói kötelességszegése esetén,
- a jogszabály és az Iratkezelési Szabályzat szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

Az Intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. Az ellátott és törvényes képviselője az Intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az Intézmény vezetője 30 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a panaszt tevő a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az Intézmény minden telephelyén kifüggesztésre kerül a gyermek-/ellátottjogi képviselő neve és elérhetősége.

A szolgáltatást végzők védelme:

A szolgáltatás végzése során a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény rendelkezései az irányadóak.

A segítő munka során a szociális munkát végző védelemre jogosult a vele szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Védelemért munkáltatójához, az Intézmény Intézményvezetőjéhez, vagy az Intézmény fenntartójához fordulhat. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 15. § (6) bekezdése értelmében „gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat - a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben - megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék...”

A Központ munkavállalói amikor gyermekeink védelmében intézkednek, munkájuk során hivatalból járnak el és e tevékenységükkel kapcsolatban büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogai, etikai és magatartási szabályok:

A kliens a probléma megoldása érdekében:

- segítséget kérhet,
- joga van az Intézmény szolgáltatásinak körét megismerni,
- a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala a védelembe vétel indokoltságát kérelemre bármikor felülvizsgálja,
- joga van személyes adatainak védelmére,
- kellő tiszteletet tanúsít az esetmenedzser, családsegítő, tanácsadó szakemberek irányába.

Az esetmenedzser, családsegítő és tanácsadó szakember:

- nemre, fajra, vallási hovatartozásra, szexuális orientációra tekintet nélkül segíti a segítséget kérőt,
- a kliens érdekeit tartja elsődlegesnek, de az nem sértheti mások érdekeit,
- arra törekszik, hogy az Intézmény szolgáltatásai mindenki számára elérhetőek legyenek,
- esetátadással a segítő kapcsolatot indokolt esetben megszakíthatja,
- a segítő kapcsolat során a birtokába jutó információkat arra nem illetékesnek nem szolgáltatathatja ki,

- a segítő kapcsolat során lehetőségeihez mérten mindent megtesz a probléma megoldása érdekében,
- a szociális munka etikai kódexének megfelelő magatartást tanúsít.

XII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

Az Intézmény folyamatos kapcsolatot tart a helyi médiával (Kölcsey Televízió, Nyíregyházi Televízió, Kelet-Magyarország megyei napilap, Magyar Rádió Regionális Stúdiója, Mustár FM, Retro Rádió stb.) szolgáltatásainkról, rendezvényeinkről rendszeresen tudósítanak, az újságcikkek archiválásra kerülnek.

Az Intézmény tevékenységéről, az általunk nyújtott szolgáltatásokról szórólapok, plakátok készülnek, melyet Nyíregyházán és a Nyíregyházához közigazgatásilag tartozó területeken terjesztünk.

XIII. Az ellátás igénybevételének módja

Az Intézmény által nyújtott valamennyi ellátás és szolgáltatás igénybevétele önkéntes alapon történik. A kapcsolatfelvételre, vagy a kliens jelentkezésével, vagy a jelzőrendszer tagjának jelzését követően kerül sor.

Amennyiben a gyermekvédelmi gondoskodás a szolgáltatás alapellátásának önkéntes igénybevételével nem vezet eredményre a gyámhivatal kötelezheti a klienst az ellátás igénybevételére. A szolgáltatások igénybevételét megelőzően az Intézmény megállapodást köt az ellátottal.

XIV. Záró rendelkezések

A Szakmai Program

- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi Intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet,
- a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Kormány rendelet,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. Törvény,
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet,
- a Szociális Munka Etikai Kódexe
- a Belügyminisztérium módszertani útmutatói, protokolljai alapján készült.

Jelen Szakmai Program a fenntartó jóváhagyásával lép hatályba és visszavonásig érvényes. Ezen dokumentum hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Szakmai Program.

A Szakmai Program és annak mellékletei napra kész állapotban tartásáról az Intézményvezető által kijelölt személy gondoskodik. Ennek érdekében szükség szerint, de legalább évente felül kell vizsgálni és szükség esetén aktualizálni.

A Szakmai Program mellékletei, valamint az azt kiegészítő egyéb dokumentumok jelen Szakmai Program változtatása nélkül is módosíthatók, amennyiben jogszabályi előírások, belső Intézményi megfontolások vagy az Intézmény vezetőjének megítélése ezt szükségessé teszi. A Szakmai Program változása esetén azt a fenntartó felé ismételtlen – jóváhagyás céljából – be kell nyújtani.

Nyíregyháza, 2026. február 10.

Hatályos: 2026. március 01. naptól

Jóváhagyva a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsága számú határozatával.

Készítette:

Lengyelné Pogácsás Mária
Intézményvezető



Jóváhagyta:

Vassné Harman Gyöngyi
Bizottság elnöke

A Szakmai Program mellékletei

1. számú melléklet - Szervezeti és Működési Szabályzat