**2. melléklet**

**Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság**

**Eger Arany János u. 20/A**

**1. Intézményi feladatellátás**

2016. január 1-én megújult szervezeti formában kezdte meg működését a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság Egerben. Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata még 2015. őszén a szociális és gyermekjóléti feladatok ellátásának racionalizálása okán elrendelte a családsegítés, a gyermekjóléti szolgáltatás, valamint a házi gyermekfelügyelet szolgáltatások Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatósághoz való csatolását. A Fenntartó szintén az Igazgatósághoz rendelte a szakmailag önállóan működő SOS Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat, valamint az Esélyek Háza működtetését. A másik nagy változás a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény módosítása nyomán a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, illetve a Család- és Gyermekjóléti Központ működésének átalakítása volt. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a családsegítés és gyermekjóléti alapellátás feladatait végzi Egerben, a Család-és Gyermekjóléti Központ speciális feladatokat és hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatokat lát el járási szinten.

Mindezek eredményeként az Igazgatóság a gyermekjóléti alapellátás körébe tarozó feladatait 2016-ban;

* 4 bölcsődében,
* 9 családi napköziben,
* Család –és Gyermekjóléti Központban,
* Család-és Gyermekjóléti Szolgálat két telephelyén, valamint egy ellátottak számára nyitva álló helyiségben, a Szalai Közösségi Házban,
* Családok Átmeneti Otthonában,
* Helyettes szülői szolgáltatás keretében látta el.

További feladatellátása;

* Egri Mlinkó István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény, Óvoda, Általános Iskola és Kollégium főzőkonyhája
* Egri Szalaparti Egységes Módszertani Intézmény, Óvoda, Általános Iskola Készségfejlesztő Speciális Szakiskola és Kollégium főzőkonyhája
* SOS Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat,
* Esélyek Háza.

Szintén a jogszabályi előírások alapján feladatunk volt 2016. évben a korábbi családi napközik családi bölcsődévé, valamint a házi gyermekfelügyelet szolgáltatásnak napközbeni gyermekfelügyeletté való átalakításának előkészítése, hogy 2017. január 1-től az előírásoknak megfelelően tudják működésüket megkezdeni. Ennek megfelelően 2016. augusztus 31 –ig megtörtént a módosítási kérelmek benyújtása a Szolgáltatói Nyilvántartásba.

2016. év legfőbb célkitűzésünk volt mindezen változások nyomán a feladatellátás zökkenőmentes biztosítása, az új kihívásoknak való megfelelés, az új feladatokhoz szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítása.

**2. Tárgyi, személyi feltételek**

A személyi feltételek biztosítására minden telephely létszáma megfelel a jogszabályi előírásoknak. 2016. évben több szakmai egység vezetőjének a megbízatása lejárt.

A Család- és Gyermekjóléti Központ vezetésével egy szociális és gyermekjóléti, valamint hatósági ügyekben egyaránt jártas kollégát bíztunk meg, a Család-és Gyermekjóléti Központ Belvárosi és Felsővárosi Csoportja élére egy több, mint 20 éve a területen dolgozó kolléga került. A szaktanácsadó és a bölcsődék szakmai vezetője helyét távozása miatt egy tapasztalt , sok éve az intézménynél dolgozó munkatárssal töltöttük be, ezzel egy időben a Dobó Katica Bölcsőde élére az egyedüli pályázó került kinevezésre. A Cecey Éva Bölcsőde korábbi vezetőjének közelgő nyugdíjba vonulására tekintettel egy szintén több éves tapasztalattal rendelkező kollégát bíztunk meg a vezetői feladatokkal.

A Család- és Gyermekjóléti Központ jogszabálynak megfelelő szakmai létszáma 2016. december 31.-ig feltöltésre került, azonban ez nehézségeket okozott és okoz is a mai napig, tekintettel arra, hogy a bérezés nem túl magas, viszont a kollégákra nehezedő felelősség az utóbbi idők történései (gyermek halálozás a megyében) miatt egyre nagyobb.

2016. évben három fő kérte a felmentését nyugdíjba vonulására tekintettel. A Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával való együttműködés során 21 fő közfoglalkoztatottat (konyhai kisegítőt, takarítót, hivatalsegédet) és 4 főt pályázat segítségével alkalmaztunk. Az EKVI alkalmazásában álló 2 fő udvaros segítette munkánkat.

A tárgyi feltételek megteremtése érdekében jelentős beruházások történtek. Beszerzésre kerültek laptopok, számítógépek, irodai bútorok, bölcsődei bútorok, játékok, kis – és nagykonyhai eszközök, berendezések. A törvény által előírt szolgáltatások biztosításához szükséges helyiségek nem elegendő számban állnak rendelkezésre egyes intézményi telephelyeken. Egy-egy telephelyen csupán egy olyan helyiség van, ahol csak a szolgáltatást nyújtó szakember és a segítséget igénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottnak kellene lennie a bizalmas beszélgetés körülményeinek. Egyetlen csoportszoba áll a segítő szakembereknek rendelkezésére a kliensekkel folytatott segítő beszélgetések, esetkonferenciák, speciális szolgáltatások, pszichológiai tanácsadás, jogi tájékoztatásnyújtás, szupervízó és települési szolgálatok számára szervezett esetmegbeszélések megtartásra. Az ügyfelek számára elérhető egy helyiség a rengeteg és sokrétű szakmai tevékenység miatt folyamatosan foglalt, ezért többször előfordult, hogy az ügyfelet folyosón vagy a konyhában kellett fogadni. Az egy időben egyszerre több ügyintéző munkatárs tevékenysége rendkívül zavaró az éppen adminisztrációs munkát végző kollégák számára.

Meg kell vizsgálni, hogy­ milyen pályázati és egyéb lehetőségek vannak a megfelelő munkakörülmények biztosítására,

**A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása**

A szakmai munka folyamatos fejlesztése, a szakmai tudás karbantartása és bővítése érdekében (elsősorban térítésmentesen elérhető) lehetőségeket biztosítunk a kollégák számára, hogy továbbképzéseken, szakmai konferenciákon és szakmai találkozókon vegyenek részt. A központ szakmai egysége heti rendszerességgel team megbeszélést tartott, ahol megbeszélésre kerültek a szakmai egységet érintő kérdések, a közös operatív feladatok, esetmegbeszélések, de a többi intézményegységben is rendszeresen tartottunk vezetői, munkatársi értekezleteket, illetve igénybe vevői megbeszéléseket, szakmai napokat, gyűléseket.

A szolgáltatást végzők számára rendszeresen szupervíziót biztosítunk megbízási szerződés útján. továbbá 2016-ban is minden alkalommal részt vettünk a HMKH Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala által szervezett értekezleteken, valamint a szakterületet érintő, főbb szakmai rendezvényeken, konferenciákon.

Egy fő konyhalányt a szakács képesítés megszerzésében, egy fő adminisztrátort a könyvviteli szolgáltatást végzők kötelező szakmai továbbképzésén való részvételében támogattuk. Egy fő szociális alapvizsgára, két főt szociális szakvizsgára való jelentkezését finanszíroztuk.

**Pályázatok, felújítások**

2016. évben pályázatot nyújtottunk be az EFOP-3.2.9 azonosítószámú Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység megvalósításra.

2016. évben Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata. A Társadalmi együttműködés erősítése a Szala városrészben” című. TOP -6.9.1-15-EG1-2016-00001 azonosító számú pályázata támogatásban részesült. A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság konzorciumi partnerként szerepel és 38.000 EFt támogatást kapott.

2016. évben elkezdődtek a TOP-6-6.2-15 azonosító számú Gyerekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság felújítási munkái elnevezésű projekt egyeztetései.

2016. évi felújítási, karbantartási és javítási munkálatok – 3.178 EFt önkormányzati forrásból - a következők szerint alakultak az átmeneti otthonban: A lakószobák és emeleti irodák, foglalkoztató és szociális helyiségek nyílászáróinak a festése megtörtént. A lépcsőház repedésének elhárítása, lépcsőház emeleti konyha, gondozói helyiség festése, valamint a lakószobák és emeleti irodák, foglalkoztató és szociális helyiségek nyílászáróinak a festése is megvalósult. Továbbiakban az 5-ös és 6-os szoba közötti vizesblokk, valamint a 6-os szoba teljes körű felújítása is elkészült. i és

5.330 EFt Kistérségi Társulási forrásból statikai tervezés, vízelvezetés-tervezés készült, és a lépcsőház stabilizálása.

Művészeti Intézet munkatársai és hallgatói által szervezett Karácsonyi cipős doboz akció keretében az összegyűlt adományoknak köszönhetően 2016. decemberében, járás területén élő, 55 ellátott gyermek részére sikerült cipődoboz csomagot eljuttatni. Az Egri Járásbíróság évek óta segíti a rászoruló gyermekeket adományaikkal. Tavaly 10 család részére állítottak össze ruhaneműt, játékot, tartós élelmiszert tartalmazó csomagot. A felajánlások eljuttatásban a Család-és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserei működtek közre.

A Családok Átmeneti Otthonában 2016. évben is folyamatosan látogattak el személyesen hozzánk, vagy vették fel velünk telefonon a kapcsolatot a lakossági adományozók. Bútorokat, ruhaneműket, gyermekjátékokat, háztartási eszközöket kínáltak fel a bent lakó családok számára.

**3. Együttműködések**

A Család- és Gyermekjóléti Központ eseteinek egy része, (hatósági intézkedéssel érintett) a családok segítése közös tervezést és feladatmegosztást jelent a Központ és a Család és Gyermekjóléti Szolgálat, szakmai egységeink között. Ezekben az esetekben a hatékony együttműködést rendszeresen megtartott közös esetkonferenciákkal, esetkonzultációkkal, családlátogatásokkal biztosítottuk. A központvezető és a szolgálat feladatait ellátó csoport vezetője rendszeresen konzultált konkrét esetek, eljárásrendbeli kérdések tekintetében. A jelzőrendszeri tagság okán minden telephelyünk szoros szakmai együttműködést, konzultációt, akár jelzést bonyolít a szükséges esetekben

A társintézményekkel, társhatóságokkal, az észlelő-és jelzőrendszer további tagjaival folyamatos és személyes munkakapcsolatot tartunk fenn saját kompetenciahatárunkon és hatáskörünkön belül. A Gyámhivatallal 2016. második félévétől szorosabbá fűztük a kapcsolatot együttműködésének, a kommunikációjavításának céljából. A hatósági intézkedéssel érintett esetek megbeszélésére a központvezető és a hivatalvezető által előre egyeztetetett időpontokban 4 esetben került sor. A szakmai konzultációkon a két vezetőn kívül az esetmenedzserek és a gyámhivatali szakügyintézők is részt vettek. A Központ esetmenedzserei napi kapcsolatban vannak a járási Család-és Gyermekjóléti Szolgálatok családsegítőivel. Rendszeresen konzultálnak az esetvezetésben felmerült szakmai problémáról, szükség esetén közös családlátogatásokon vesznek részt. Helyi jelzőrendszeri tagokkal való munka szervezése a szolgálat feladatait ellátó csoport teendője. A Központ esetmenedzsereinek azokban az estekben növekszik meg a jelzőrendszeri tagokkal való kapcsolattartásban a szerepe, amikor hatósági intézkedés által érintett kiskorú a jelzésben érintett. Megelőző pártfogolt gyermek esetén a pártfogó felügyelővel, ideiglenes hatállyal elhelyezett vagy nevelésbe vett gyermek ellátása kapcsán a gyermekvédelmi szakellátás szakembereivel (gyermekvédelmi gyámokkal, lakásotthon vezetőkkel, nevelőszülőkkel) a jogszabályok által előírtak szerint személyesen, telefonon rendszeresen kapcsolatot tartottunk. Védelembe vett és átmenti gondozott kiskorúak tekintettében a Központ esetmenedzserei rendszeresen konzultáltak a Családok Átmeneti Otthona családgondozóival az adott esetek kapcsán.

2016. 02. 27-én került megrendezésre az Éves Szakmai Tanácskozás. Célja a város gyermekvédelmi és szociális helyzetének áttekintése és értékelése, valamint az önkormányzat felé ajánlás megfogalmazása volt.

**4. A működésre vonatkozó 2016. évi tapasztalatok**

A települések beszámolóiból látható, hogy óriási probléma továbbra is a gyermek pszichiátriai ellátás és a gyermekek napközbeni ellátás hiánya a kistelepüléseken, az utazó szakemberek (fejlesztő pedagógus, konduktor, pszichológus) elérhetetlensége. Az ellátó rendszer sajátosságaiból fakadó nehézségek, sok esetben gátolják, lassítják a hatékony problémamegoldásban történő segítségnyújtást.

A szakemberek leterheltségéből és a helyettesítések megoldásának problémájából adódó helyzetek hosszabb távon magában hordozzák a szakmai mulasztások rizikótényezőit. A Központban (Mindszenty G. u. 12. sz alatti telephelyén, ahol a járási szintű hatósági jellegű és speciális feladatellátás történik) 1 fő szociális asszisztens látja el az iktatással, sokszorosítással, feljegyzések készítésével és postázással kapcsolatos teendőket. Az ajánlott szociális asszisztensi létszám a végrehajtási rendelet szerint esetükben 8 fő. Jelenleg telephelyenként 1 fő, összesen négy asszisztens dolgozik. A napi szintű adat/levélforgalom miatt a központban 1 ember nem tudja maradéktalanul elvégezni ezeket a feladatokat. Minimum még 1 fő szociális asszisztens felvétele lenne indokolt. Az ellátandó települések száma esetmenedzserenként a négyet, helyettesítés esetén a 8-at is elérheti. Az egy esetmenedzserre jutó esetek időnkénti magas száma, vagy az ellátási terület nagy kiterjedése és a közlekedési nehézségek megnehezítik és lassítják a hatékony munkavégzést, egy gépkocsi segíti a munkánkat. Az esetmenedzser felelőssége túlzott mértékben hangsúlyos azért, hogy a települési szolgálat hogy végzi a feladatát, szociális segítő munkáját. Az esetmenedzselést, feladatellátást nehezítik a települési és járási szintű ellátások/szolgáltatások hiánya. Év végére a Központ és a Szolgálat létszáma feltöltődött a jogszabályi előírásoknak megfelelően, azonban a szakemberhiány és a területünk iránt való érdeklődés csökkenése miatt ez nehézségekbe ütközött. Problémát jelent a konyhai dolgozók helyettesítésének megoldása, annak okán, hogy a területen hosszú ideje dolgozók sok esetben különféle egészségügyi problémákkal küzdenek, így meglehetősen gyakori a táppénzre menetel. Ez különösen azokon a konyhákon jelentkezik ahol csak egy fő látja el a szakács teendőket.

**5.** **Ellenőrzések, megállapítások**

2016. évben Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatal Népegészségügyi Osztálya, valamint a Heves Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala több 15 alkalommal tett éves ellenőrzést intézményünkben. Az ellenőrzések alkalmával intézményünk működését jogszabályi előírásoknak megfelelőnek tartották. (1. melléklet intézményi ellenőrzések.)

**6. Célkitűzés**

A jövőben is legfontosabb célunk szem előtt tartanunk azt a gyermeki jogot, amely szerint minden gyermeknek joga van a testi, érzelmi és értelmi fejlődését, jólétét biztosító saját családi környezetben történő nevelkedéséhez, ugyanakkor segítséget kell, hogy kapjon amennyiben szükséges. Ebben az évben is arra törekszünk, hogy az ellátottak, családok számára minél inkább komplex, intenzív, személyre szabott támogatást nyújtsunk és hosszútávon megerősítsük a családok erőforrásait, a bölcsődébe járó gyermekeknek a lehető legmagasabb szintű szolgáltatást és gondoskodást nyújtsuk a testi-lelki harmóniájukat elősegítve Fontosnak tartjuk minden ellátási területen a családokkal való együttműködést, a szülői kompetencia erősítését. Szakmai fejlődés, továbbképzések terén támogatni szeretnénk a jövőben is hogy a munkatársak egy-egy olyan részterületre specializálódjanak, melynek köszönhetően nőhet az ellátottakkal, családokkal folytatott esetmunka hatékonysága.

Célunknak és szakmai kihívásnak tekintjük, hogy az újjáalakult szakmai csoportok hatékonyan tudjanak együttműködni, egymás munkáját kiegészítve tudják az intézménnyel kapcsolatba kerülő klienseket segíteni.

Az Eszterházy Károly Egyetem hallgatóit minél szélesebb körben szeretnénk bevonni továbbra is a gyermekek korrepetálásába, felzárkóztatásába, egyéb szakmai munkánkba. Folytatni kívánjuk a széleskörű adományok gyűjtését (bútor, háztartási eszközök, cikkek, ruha, játék, egyebek) illetve az, adományozó szervezetek és magánszemélyek felkutatását, velük való folyamatos kapcsolattartást. Önkénteseket szeretnénk bevonni a gyermekprogramok szervezésébe, kreatív foglalkozások tartásába, hogy a gyerekek szabadidejének aktív, változatos eltöltését biztosíthassuk.

Szakmai alapelvünk összhangban áll a gyermekvédelmi törvény szellemiségével, a szociális munka értékeivel. A jövőre vonatkozóan tervezzük – elsősorban az utcai szociális munka speciális feladatellátásunk kapcsán - a rendőrség bűnmegelőzési csoportjával hatékony együttműködés kiépítését, az együttműködés erősítése érdekében szakmaközi megbeszélések, szakmai konzultációk kezdeményezését egyaránt.

Fontosnak tartjuk folytatni a szakmai jellegű intézménylátogatásokat, tapasztalatcserék szervezését, jó gyakorlatok megismerése céljából. Szükségesnek tartjuk, hogy a Központok számára 2018. évtől kötelezően biztosítandó óvodai és iskolai segítő tevékenység beindításához megismerjük a már évek óta kiváló szakmaisággal működő Székesfehérvári modellt. Minden szakmai munkát végző kolléga Kiégés prevenciós tréningen való részvételének biztosítása a jövőben is célunk, így képzelhető csak el a további pályaelhagyók számának megelőzése. Terveink között szerepel WEB-oldal létrehozása, meglévő fejlesztése az intézmény egri és járási szintű feladatainak ellátása, szakmaközi együttműködések biztosítása és alapvetően az ügyfelek tájékoztatása céljából.

Évek óta lehetőséget biztosítunk az önkéntes közösségi szolgálat teljesítéséhez. 2016-ban a központhoz nem, a bölcsődékben és a Családok Átmeneti Otthonában viszont jelentkeztek középiskolások a közösségi szolgálat teljesítése céljából. A felsőoktatásban résztvevő szociális munka/szociálpedagógia szakos hallgatók, valamint egyéb képzőhelyek továbbra is számítanak intézményünkre gyakorlati terephelyként. A 2016-os évben közel 357 hallgatót fogadtunk felsőoktatási intézményből. 1 szociális munkás hallgatót a Debreceni Egyetemről, közel 20 szociálpedagógus hallgatót és 336 csecsemő- és kisgyermekgondozó hallgatót az Eszterházy Károly Egyetemről. Az Egri Szc Kossuth Zsuzsa Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája részéről pedig 86 tanuló töltötte gyakorlatát intézményeinknél.

**Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság telephelyeinek szakmai beszámolója a 2016. évi működésről**

**I.** Család- és Gyermekjóléti Központ (CsGyK) (Eger, Mindszenty Gedeon u.12.) 2016. évi tevékenységéről (Járási szintű hatósági és speciális feladatellátások)

**1. Gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának módja**

2016. januárjától - a jogszabályváltozásokhoz igazodva - a központban is megtörtént a szükséges átszervezés. A Család- és Gyermekjóléti Központba kerültek a hatósági intézkedéssel érintett esetek és emellett megmaradtak a központot érintő speciális feladatok is. Új feladatunk lett a járási jelzőrendszer koordinálása. 2016. év során személyi változás történt a központvezető és 5 fő esetmenedzser munkakörben. (2016. december 31-ig kellett megfelelni a jogszabályi előírásoknak.) A Család- és Gyermekjóléti Központ megállapított szakmai minimumlétszám követelményeknek és képesítési minimum-előírásoknak megfelel. Az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek (esetmenedzserek/tanácsadók) száz százaléka szakképzett. A központ mindennapi működtetését segítő feladatokat 1 fő szociális asszisztens látja el.

**2. A Központ által nyújtott ellátások szakmai tartalma**

Törvényből eredő többletfeladatokat a Központ a gyermekjóléti szolgáltatás szakfeladatot 2015.12.31-ig kizárólag Eger város közigazgatási területén biztosította. 2016. január 1-től a járásközpont székhelye szerinti települési központ kötelezettsége kibővült az Egri járás összes településére a speciális szolgáltatások és a hatósági intézkedések kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységek és a járás szolgálatainak nyújtott szakmai támogatás biztosítása tekintetében.

Új munkakörök: esetmenedzser,

tanácsadó,

járási jelzőrendszeri tanácsadó.

**2.1. Speciális szolgáltatások**

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokatnyújtottunk, amelynek keretében biztosítottuk az alábbi szolgáltatásokat. (1.számú diagram)

**2.1.1. Utcai (lakótelepi) szociális munka**

Utcai szociális munkát két kolléga végzi, osztott munkakörben. A Szalai Közösségi Házban (az érintett gyermekek lakókörnyezetében) a gyerekeknek, fiataloknak preventív célú szabadidős programokat szerveznek. A csoportos és közösségi jellegű tevékenység szervezésével segítik a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését lehetőség szerint bevonva a gyermekek családját is. Emellett rendszeresen kutatják Eger meghatározó részein az iskolakerülő gyerekeket, továbbá a szabadidejüket utcán töltő, kallódó, csellengő gyermekeket. A fiatalok magatartásából adódó testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető tényezők megelőzése érdekében egyéni segítő beszélgetésben, tanácsadásban, információnyújtásban részesítik őket. A Szalai Közösségi Házban utcai szociális munkát ellátó kollégákhoz nem csak az odajáró gyermekek, fiatalok fordultak a problémáikkal, hanem esetenként a gyerekek szülei kértek iskolai problémákkal kapcsolatos, illetve továbbtanulási és munkavállalási segítséget, tanácsot.

A lakóhelyéről önkényesen eltávozó vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermekek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítésére, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezésére a 2016-os évben nem került sor.

Szülőkonzultáció viszont több esetben, más szolgáltatásba delegálás pedig jellemzően pszichológushoz vagy a RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat szakembereihez történő irányítással történt. Utcai szociális munkát 21 alkalommal biztosítottunk többségében tanköteles kiskorú, magán tanulói státuszban lévő, vagy már nem tanköteles csellengő gyermekek, fiatalok számára. Kiemelt ellátási terület a Felsőváros, Szalai-szegregátum, Belváros (Dobó tér és környéke, Érsekkert, Agria Park Bevásárlóközpont).

Háttértevékenység és alapos előkészítő munka során kerültek meghatározásra a fentebb részletezett kiemelt ellátási területek, valamint megtervezésre a heti rendszerességű, utcai szociális segítő tevékenység folyamata. Időpont- és útvonaltervezésünket rugalmasan igazítottuk megfigyelési tapasztalataink szerint. Operatív terepmunka során igyekeztünk személyes kapcsolatba kerülni a célcsoporttagokkal: velük kezdetben eseti/alkalmi, majd rendszeres segítő beszélgetéseket kezdeményeztünk tanácsadás, információnyújtás, illetve a kölcsönös bizalmi kapcsolat tartós kialakítása, elmélyítése céljából. Csupán néhány esetben vált szükségessé krízisintervenció (szökés vagy drogfogyasztás kapcsán), közvetítés/delegálás (szerhasználat miatt a RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat felé, szabadidő eltöltés kapcsán az Ifi Ponthoz, LISZI-hez), illetve az érintett gyermekek családjának bevonása (családsegítés/ szociális segítő munka az alapszolgáltatáson keresztül), vagy az iskola megkeresése. A kollégák tapasztalatai szerint a korábbi évekhez képest jelentősen csökkent a délelőtt csellengő gyerekek száma. Ennek oka lehet - többek közt - az iskolai hiányzások szigorúbb elbírálása és az időnkénti rendőrségi jelenlét a forgalmasabb közterületeken és bevásárlóközpontokban.

**2.1.2. Kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárás**

A Kapcsolattartási ügyeletet a 2016-ban megújított, átdolgozott Kapcsolattartási Házirend és a Kapcsolattartási Ügyelet Intézményi Keret-megállapodás szerint biztosítjuk. A Mindszenty G. u. 12. sz. alatti épület helyiségeinek rendelkezésre bocsátásával kapcsolattartási ügyelet keretében biztosítjuk a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt. Az önkéntesen hozzánk forduló ügyfeleket tájékoztatjuk a szolgáltatás igénybevételének módjáról és feltételeiről. Az önkéntes kérésre történő kapcsolattartás biztosításának feltétele a felek megegyezése a kapcsolattartás módjáról. Ezekben az esetekben az egyezség létrejöttét mediációval segítjük. Az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció) biztosítunk, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása. A felügyelt kapcsolattartások esetén a bíróság vagy a gyámhatóság végzése alapján járunk el. A felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően biztosítjuk a felügyeletet ellátó szakembert. A felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül, megvalósulásáról, az ott történtekről, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy felülvizsgálatra vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatjuk a végzést/határozatot hozó gyámhivatalt.

A felügyelt kapcsolattartásokra jellemző, hogy szülő/kapcsolattartásra jogosult és a gyermek már hosszabb ideje nem találkozott egymással, eltávolodtak egymástól, vagy a kapcsolattartás a szülők közötti konfliktus miatt másként nem tud megvalósulni. Elenyésző az olyan eset, amikor a felügyelt kapcsolattartást a gyermek tényleges veszélyezettsége miatt szükséges biztosítanunk. A fenti esetekre jellemző, hogy a szülők kapcsolata erősen megromlott, egymással nem vagy alig kommunikálnak, általában peres eljárás folyik közöttük. Tapasztalataink szerint a gyermekek sok esetben felkészítés nélkül, szorongva, dacosan, feszülten érkeznek a kapcsolattartásra. A kapcsolattartásra jogosult szülő pedig sok esetben nem tud mit kezdeni a helyzettel, szülői kompetenciája gyenge vagy sérült. A kapcsolattartás légkörének javítását, a kapcsolat újraépülését a kapcsolattartáson ügyelő kollégák különböző kommunikációs technikákkal igyekeznek oldani. A szülők közötti kommunikáció és együttműködés kialakítását az ügyletesek tájékoztatással, segítő beszélgetéssel, tanácsadással segítik. A kapcsolattartás zökkenőmentes lebonyolításához szükség esetén felajánljuk a pszichológiai tanácsadás igénybevételének lehetőségét is. A tárgyévben összesen 81 alkalommal biztosítottunk kapcsolattartási ügyeletet a kapcsolattartási ügyelet házirendjében rögzítettek szerint; minden páratlan hét szombati napján, 9.00 – 13.00 között, illetve minden páros hét keddi vagy csütörtöki napján 13.00 – 17.00 között a Gyámhivatal vagy a Járásbíróság jogerős döntésének megfelelően. A szolgáltatásba a Központ valamennyi esetmenedzser és tanácsadó státuszú munkatársa bekapcsolódott; az ellátást így a tárgyévben összesen 10 munkatársunk biztosította, alkalmanként – indokoltság szerint – 3-4 fős kapcsolattartási ügyeleti teamekben. 2016-ban a Központban összesen 14 kiskorú leszabályozott kapcsolattartásával összefüggően, összesen 31 személy ellátását biztosítottuk. 9 kiskorú kapcsolattartása megvalósult, míg 5 gyermek esetében egyáltalán nem valósult meg a szabályzásnak megfelelő kapcsolattartás. A 14 szabályozott kapcsolattartással érintett kiskorú közül 4 gyermek (család) esetében lezárult a Központ közreműködési kötelezettsége, míg 10 gyermek (család) szabályozott kapcsolattartása 2017-re áthúzódó eset. A 14 szabályozott kapcsolattartással érintett kiskorú közül 6 gyermek (család) esetében - jogerős Gyámhivatali döntés értelmében – felügyelt, míg 8 gyermek (család) esetében nem felügyelt, segített kapcsolattartás lebonyolításában működtünk közre. Növekvő igény mutatkozik a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásainak igénybevételére. Ennek sajnálatos oka, hogy napjainkban emelkedő tendenciát mutat a felbomló családi közösségek száma. A megromlott, illetve megszakadt szülő-gyermek kapcsolat fenntartása, javítása, ápolása érdekében biztosítjuk szolgáltatásunkat. Még mindig előfordul, hogy a bíróságok a Központtal történő egyeztetés nélkül hoznak döntést. A központvezető minden esetben írásban hívja fel a kapcsolattartást elrendelő szervet a szabályzás előtti egyeztetésre. 2016-ban a központvezető a gyámhatóságnak és az Egri Járásbíróságnak írásosos tájékoztatóban megküldte a kapcsolattartási ügyelet eljárásrendjét. Örvendetes, hogy a hivatalos szervek az egyes esetekben a döntés meghozatala előtt egyre többször konzultálnak munkatársainkkal tartalmi kérdésekről.

**2.1.3 Kórházi szociális munka**

A Család- és Gyermekjóléti Központ 2016-ban egri Markhot Ferenc Oktatókórházzal együttműködési megállapodását megújította, amelyben rögzítettük a kórházi szociális munka biztosításának kereteit, valamint az együttműködés módját. A kórházi szociális munka a kórházzal való kapcsolattartást és együttműködést foglalja magába. A kórházak szociális munkatársaival jó kapcsolatot alakítottunk ki az elmúlt évek során. Az együttműködés eredményeképpen klienseink kórházi tartózkodása alatt megkezdődik a probléma feltárása és a közös munka a hazagondozás érdekében. Kórházi szociális munka koordinálását egy fő tanácsadó, osztott munkakörben látta el. Az ellátási területünkön működő kórházban dolgozó kórházi szociális munkások, kórházi védőnők - amennyiben az illetékességi területünkön élő (Egri Járás) családnál/gyermeknél észlelnek szociális, gyermekvédelmi problémát - jelzést küldenek részünkre. A jelzést követően minden esetben megtörténik a kapcsolatfelvétel az érintett családdal, ill. visszajelzés a kórházi szociális munkásnak vagy a védőnőnek. Az elmúlt évre jellemzően elmondható, hogy hatékony együttműködés alakult ki az esetek megoldása érdekében a Kórház csecsemőosztályának, gyermekosztályának, pszichiátriai osztályának szociális munkásaival, szakembereivel. 2016. évben 16 alkalommal történt intézkedés a kórházi szociális munka során 7 fő kliens ügyében. Négy alkalommal a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése ügyében történt intézkedés. A szociális válsághelyzet kialakulását párkapcsolati és lakhatási probléma okozta. A gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén két esetben került sor hatósági intézkedés kezdeményezésére, családba fogadásra, valamint a gyermek nevelésbe vételére. A másik két esetben közreműködtünk az alapellátásban történő segítségnyújtás megszervezésére. A pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályokkal való együttműködés során egy esetben az anya pszichés és mozgásszervi problémája miatt gyermekének harmadik személynél történő elhelyezését kezdeményeztük. Két nevelésbe vett, szökésben lévő várandós kiskorú a szülést követően gyermekeikkel biztonságos környezetbe térhettek vissza.

**2.1.4 Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat**

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. A készenléti telefont az intézmény nyitvatartási idején túl hívhatja bárki a 0680/630-113-as számon, aki azonnali telefonos segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretne kapni krízishelyzetének megoldása érdekében. A készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget tud nyújtani vagy ilyen segítséget tud mozgósítani. A készenléti telefon hétfőtől–csütörtökig, délután 17.00 órától másnap reggel 08.00 óráig, hétvégén péntek; 16.00 órától hétfő 08.00 óráig hívható. A kollégák heti váltásban látják el a készenléti ügyeletet, ez a készenléti mobilkészülék hétfői átadását–átvételét jelenti. A készenléti szolgálat hívásairól és az azon történtekről szóló feljegyzéseket az ügyeletet ellátó munkatárs dokumentálja. A készenléti telefon száma a járás összes szolgálata által kifüggesztésre került, illetve a klienseink előtt is ismert. Minden krízishelyzet kialakulásának lehetősége esetén meg tudjuk adni klienseinknek a készenléti telefon számát, így a kliensek probléma esetén akár az esti órákban, akár hétvégén is tudnak segítséget kérni, így baj esetén lehetőségük nyílik arra, hogy professzionális segítő személlyel azonnal tudjanak konzultálni. Általánosságban kijelenthető, hogy családi konfliktussal, azonnali átmeneti gondozás (CSAO, krízisotthon) igénybevételével kapcsolatban érkezett a legtöbb hívás. A hívó fél általában szeretné névtelenségét megőrizni, több hívás rejtett számról érkezett. Továbbá tájékoztatást nyújtottunk a lelkisegély-telefonvonal(ak) elérhetőségéről. 2016-ban 30 alkalommal érkezett hívás a készenléti telefonra, melynek során 12 személynek nyújtottunk szolgáltatást. A csekélynek mondható hívásszám ellenére is rendkívül fontosnak tartjuk ezt a szolgáltatást, hiszen bármikor adódhat olyan helyzet, amikor gyermek, vagy család szorul a segítségünkre.

**2.1.5 Iskolai szociális segítés**

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 (IV.30) NM rendelet 2016. január 1-től nevesíti az iskolai szociális munkát, amely 2018. január 1-től lesz kötelező feladatunk. Tekintettel arra, hogy a járás területén lévő gyermekek nagy része azért érintett hatósági intézkedéssel, mert a köznevelési intézmények jelzéseinek jelentős része viselkedési, beilleszkedési, magatartási problémák, gyermek- szülő- pedagógus közötti konfliktusokról szól, illetve magas számú igazolatlan hiányzások miatt kerültek látókörünkbe, ezért indokolt a köznevelési intézményekkel való közvetlen kapcsolat kiépítése. Ez nagyban megkönnyíti az esetmenedzserek munkáját is, mert hidat épít az intézmény és az esetmenedzser között. Az ESZC Bornemissza Gergely Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiumában fogadóórai keretek közt 8 alkalommal nyújtottunk egyéni tanácsadást az iskolában tanuló diákok részére. A Szakképzési Hídprogramban tanuló osztályban ön- és társismeret, kommunikációs kompetenciafejlesztés témában 8 alkalommal csoportos foglalkozást biztosítottunk. A diáknapon közösségi szociális munkával minden osztály bevonásra került a médiaártalmak és biztonságos internethasználat témára épülő élőbábos társasjátékunkba. Az iskolában felmerülő problémák megoldása érdekében két alakommal vettünk részt team megbeszélésen az igazgatóhelyettes, az iskolavédőnő, az iskolapszichológus és a RÉV munkatársával. A pedagógusok számára szervezett két tanári tréningen közreműködtünk az iskolára legjellemzőbb szociális és gyermekvédelmi problémák megvitatásában, megoldások keresésében. Tréningjeinkbe 40 pedagógus kapcsolódott be. Az Egri Balassi Bálint Általános Iskolában 18 alkalommal összesen 74 tanulót értünk el egyéni tanácsadással, klubfoglalkozás biztosításával és csoportos foglalkozásokkal. Egyéni tanácsadást 3 alkalommal nyújtottunk, főleg beilleszkedési, illetve magatartási problémák kezelésére vonatkozóan. Az 5. és 6. osztályos tanulók 5 alakomból álló ön- és társismereti, kommunikációs és problémamegoldó készségfejlesztő, konfliktuskezelési technikákat megismertető csoportos foglalkozásokon vettek részt. A 9 alkalommal megrendezett nyitott klubban tematikus foglalkozásokon kreatív alkotótevékenységekbe, csoportfejlesztő játékokba vontuk be a tanulókat. Az iskolában dolgozó pedagógusok, bevont szakemberek részvételével a felmerülő kérdések megbeszélése, tervezése céljából 2 team megbeszélést tartottunk. 2016. évben iskolai szociális munkával összesen 407 alkalommal 448 tanulónak, szülőnek és pedagógusnak nyújtottunk szakmai tevékenységeket.

**2.1.6. Jogi tájékoztatásnyújtást**

A szolgáltatást 1 fő megbízásos jogviszonyban alkalmazott ügyvéd látja el heti 10 órában, előre egyeztetett időpontban. A kliensek jellemzően munkaügyi, családjogi és tulajdonjogi, válási, gyermek-elhelyezési és kapcsolattartási problémák kérdésében keresik meg a szolgáltatást. 2016-ban 22 alkalommal összesen 20 fő igényelte a jogi segítségnyújtást, mely akár a bíróságon történő képviseletet is magába foglalta.

**2.1.7. Pszichológiai tanácsadás**

2016-ban az előző évekhez hasonlóan, főleg nők/anyák vették igénybe a pszichológiai segítségnyújtást. A tanácsadás során leggyakrabban gyermeknevelési problémák, illetve válási krízis feldolgozása történt. Összesen 302 alkalommal 104 fő jelent meg szolgáltatás igénybevétele céljából. Jogerős hatósági intézkedéssel érintett 33 fő volt. A központban 92 fő, a szolgálatokhoz kihelyezetten 12 fő részesült pszichológiai tanácsadásban. A tanácsadásra jelentkezők többsége családsegítő/esetmenedzser javaslatára, néhányan önkéntesen keresték fel a szolgáltatást.

**2.1.8. Mediáció**

A konfliktusok, nézeteltérések megoldása érdekében minden esetben felajánljuk a mediáció lehetőségét, melyet 1 kolléga végzett összesen 18 alkalommal a Központban. A megegyezés érdekében 36 fő vette igénybe a szolgáltatást, de ezek közül sajnos nem minden esetben született egyezség a felek között. Számos olyan esettel találkoztunk, ahol felmerül a mediáció lehetősége, azonban a felek mégsem veszik igénybe a szolgáltatást. Mediációt/közvetítést a szülők közötti vagy szülők és gyermekük közötti konfliktus, valamint eltérő nevelési elvek, kapcsolattartási problémák esetén kérnek az ügyfelek.

**2.2. Hatósági jellegű tevékenységek**

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló esetmenedzseri tevékenységek ellátása az alábbiak szerint valósult meg.

**2.2.1. Javaslattétel hatósági intézkedésre**

Minden esetben kezdeményeztük (vagy szolgálatok általi kezdeményezéseket javaslattal együtt továbbítottunk) a gyermek védelembe vételét, vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét. 2016-ban (2. diagram) az esetmenedzserek összesen 205 javaslatot készítettek a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, melyből a gyámhatóság csupán 11 javaslatot utasított el. Az 50 órát meghaladó iskolai hiányzások tekintetében a védelembe vétel általában hivatalból indul, így a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására vonatkozó javaslatok elenyésző számban jelentek csak meg. A családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására a tavalyi évben nem tettünk javaslatot. A gyermek családjából történő kiemelésére és ideiglenes hatályú elhelyezésére 13, nevelésbe vételre 96, nevelésbe vett gondozási helyének megváltoztatására 2, harmadik személynél történő elhelyezésre 1, családba fogadásra 14, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére 12 javaslat készült. ( 3. sz. diagram)

**2.2.2. Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme** érdekében szolgáltatásainkat a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján biztosítottuk. ( 4. sz. diagram). A korábbi évekhez képest nagy arányú eltérés nem figyelhető meg a jogerős hatósági határozattal érintett kiskorúak/fiatal felnőttek életkorának esetében. A diagramon látható, hogy a védelembe vett gyermekek életkorának növekedése emelkedő tendenciát mutat. Míg az összes védelmébe vett gyermek közül a két év alattiak száma csupán 14 fő, addig a 14-17 évesek száma 101 fő. Megelőző pártfogásban kizárólag 14 év felettiek részesülnek Az ideiglenes hatállyal elhelyezettek száma legmagasabb a 6-13 évesek körében, ugyanez jellemző a nevelésbe vett kiskorúakra is. Családba fogadásnál nem figyelhető meg nagy ugrás az életkori bontásban: közel azonos számban került sor erre az intézkedésre minden életkorban. (3.sz.) diagram Eger járás 22 településéből (4.sz. diagram) 3 településen kiemelkedően magas volt a hatósági intézkedéssel érintett ellátottak száma. Egerben és Kerecsenden a védelembe vétel alatt álló kiskorúak vannak túlsúlyban (Egerben 103 fő, Kerecsenden 37 fő). Ezzel ellentétben Verpeléten a nevelésbe vett kiskorúak száma eléri a 30 főt és lényegesen kevesebb a védelembe vett gyermekek száma, ami 14 fő. Egerszóláton és Nagytályán a tavalyi évben egyetlen kiskorú sem került hatósági intézkedés alá. A 22 járási településen összesen 193 fő védelembe vett, 19 fő ideiglenes hatállyal elhelyezett, 106 fő nevelésbe vett és 9 fő utógondozott kiskorút gondoztak az esetmenedzserek hatósági intézkedés kapcsán. A tavalyi évben ez járási szinten összesen 327 főt jelentett. (4.sz. diagram) A védelembe vett gyermek esetében az esetmenedzserek elkészítették a gondozási-nevelési terveket, szociális segítőmunkát koordináltak és szükség esetén végezték is azt. A tavalyi évben a gyámhatóság megkeresésének hiányában a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet nem készítettünk. A gyámhatóság által megelőző pártfogást elrendelt gyermekek esetében rendszeresen együttműködtünk a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében.

**2.2.3. Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba-fogadásának elősegítése**

Az esetmenedzserek 106 kiskorú tekintetében szociális segítőmunkát koordináltak és végeztek- 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. 1 esetben utógondozást végeztek a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve. A kirendelést követően harminc napon belül felvették a kapcsolatot a gyermek szüleivel és fenntartották azt a gyermekvédelmi gondoskodás időtartama alatt. Továbbá a nevelésbe vétel megszüntetését követően három hónapig is (kivéve, ha a szülők hozzájárultak gyermekük örökbefogadásához vagy a bíróság megszüntette szülői felügyeleti jogukat), illetve a gyámhatóság örökbe fogadhatóvá nyilvánította a gyermeket - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez. A visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján láttuk el. Ennek keretében segítettük a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását, vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.(5.sz. diagram)

**2.3. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek**

Szociális segítő tevékenységet - főszabály szerint - a családsegítők végeznek, azonban az egyéni esetkezelés, koordináció során az esetmenedzserek is számos esetben nyújtottak információt, közreműködtek ügyintézésben, folytattak segítő beszélgetéseket. (6.sz. diagram) 158 alkalommal került sor (központ vagy szolgálat által összehívott) esetkonferencián való részvételre. Az esetkonferenciák alkalmával a veszélyeztetettség mértékének feltárására, hatósági intézkedés kezdeményezésének szükségességére, valamint a család és az őt körülvevő mesterséges támaszok feladatainak megtárgyalására került sor. Az esetkonferenciák megtartása többnyire a család lakóhelyén, egyes esetekben az adott oktatási intézményben történt. Az esetmenedzserek 134 alkalommal, 203 kiskorú esetében vettek részt első védelembe vételi tárgyaláson és 82 alkalommal védelembe vételi felülvizsgálati tárgyaláson. Nevelésbe vételhez kapcsolódó elhelyezési tárgyaláson 82, felülvizsgálati tárgyaláson 67 alkalommal jelentek meg. 1403 családlátogatást végeztek; ebből környezettanulmányt önállóan 263, közreműködve 83 esetben készítettek összesen 392 kiskorú esetében. Egyéb jellegű esetmenedzseri tevékenységeket (javaslat, egyéni gondozási terv, helyzetértékelés készítése, konzultáció, koordinálás, szervezés, stb.) 1321-szer végeztek. Összesen 6539 szakmai tevékenységünk kapcsolódott a hatósági intézkedésekhez.(6.sz. diagram )

**2.4. Szakmai támogatás** nyújtás az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.  
A Központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel esetmegbeszélést tartott a szolgálatok számára. Konkrét esetek, vagy problémák feldolgozása kapcsán rendszeresen biztosítottuk esetmegbeszélő csoporton történő részvételt. A szolgálatok családsegítői részére 12 alkalommal került megrendezésre esetmegbeszélés; egymás tájékoztatása, szakmai segítése, a szolgálatok és a helyi jelzőrendszer együttműködések elősegítése, a hozott esetben érintett szakemberek bevonásával konkrét esetek feldolgozása, esetviteli nehézségek, kérdések, team általi segítő visszajelzések, javaslatok nyújtása az elakadások megértése céljából. Az esetmegbeszélést előre meghatározott időpontokban (minden hónap 2. péntek 8.00-10.00 óra) tartottuk. Szükség szerint konzultációt biztosítottunk egyéni vagy kiscsoportos formában, többségében telefonos megkeresést követően általában a családsegítők konkrét esettel kapcsolatos aktualitások, problémák, továbblépés megtervezése céljából. A járási települések szolgálatainak családsegítői összesen 52 alkalommal éltek ezzel a lehetőséggel. Legtöbb esetben a jelzőrendszeri koordinátor vagy a központvezető segítségét kérték a kollégák. Rendszeres tájékoztatást (szóban, kör e-mailben) nyújtottunk a szolgálatoknak a Központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról minden járási településen személyesen 2 alkalommal, összesen 44 alkalommal. 17 hatósági intézkedéssel érintett eseteknél minden estben - ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleltük-bevontuk a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívtuk a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

**2.5. A jelzőrendszer járási szintű koordinálását** és az alábbi feladatokat a család- és gyermekjóléti központban járási jelzőrendszeri tanácsadó látja el.(7.sz.diagram) Koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerekmunkáját, melynek keretében az Emberi Erőforrások Minisztériuma a tavalyi év során kiadott gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermekek bántalmazásának felismerésére és megszűntetésére irányuló egységes módszertani útmutatót valamennyi egri jelzőrendszeri tagnak, valamint a járás területén működő Család-és Gyermekjóléti Szolgálatoknak elektronikusan megküldött. Rendszeres szakmai támogatástnyújtott a szakmaközi megbeszélések témájának kiválasztásához, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez és az ezekhez kapcsolódó dokumentáció elkészítéséhez. Ezeken a megbeszéléseken a jelzőrendszeri tanácsadó minden alakommal részt vett. Esetkonferenciákon összesen 72 alakommal segítette moderátorként a szakmai munkát. Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítése és összehangolása érdekében, a központvezető és a jelzőrendszeri tanácsadó összeállított a szolgálatok részére egy egységes szempontsort a jelzőrendszeri tagok részére megküldendő beszámoló bekéréshez. Az éves intézkedési tervek kötelező tartalmi elemei is egyeztetésre kerültek minden szolgálattal. A települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési tervek összegyűjtése és azok dossziézása megtörtént.Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot. A központ a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik. A 2016-os évben nem érkezett ilyen jellegű megkeresés. Szükség esetén segítséget nyújtunk a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában. 2016-ban ilyen jellegű problémával nem keresték fel a Központot. A jelzőrendszerek működésével kapcsolatban megbeszélést kezdeményezett 2 esetben. A jogszabályi esetekben a Központ megteszi a jelzésta gyámhatóság felé. 2016-os évben ilyen jelzés megtételére nem került sor. A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tartunk az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal. 2016- ban 6 hívást intéztünk. A Szolgálatoknak a beérkezett jelzésekről és megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést kell küldeni a Központnak, melyet a jelzőrendszeri tanácsadó összegyűjtött és elemzett. A jelentéshez a központvezető egységes formanyomtatványt szerkesztett, amellyel megkönnyítettük a szolgálatok adminisztrációját és az összesítés módját. A beérkezett jelzések (8.sz. diagram) áttekintése alapján a legmagasabb számban 552 alkalommal köznevelési intézménytől, 190 esetben szociális szolgáltatóktól, 111 esetben Védőnői Szolgálattól érkezett. Lakossági jelzés érkezett 43 esetben, 12 alkalommal rendőrségtől, 14 esetben igazságügyi intézményektől és 24 esetben orvostól/kórházból, 4 esetben Önkormányzattól érkezett. A 2016-os évben beérkezett heti jelentések összesítése alapján megállapítható, hogy a jelezett probléma típusa szerint (9.sz. diagram) legmagasabb számú (498 db) az oktatási elhanyagolás (hiányzások) ezt követik az életvezetési problémák (113 db) majd a nevelésből adódó nehézségek. Legalacsonyabb számban (11 db) a bántalmazással kapcsolatos jelzések érkeztek.

**II. Család –és Gyermekjóléti Szolgálat (Család –és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Csoport, Eger, Pacsirta út 10.; Család-és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Csoport, Eger,Kallómalom u.88.; Család –és Gyermekjóléti Központ Szalai Közösségi Ház, Eger Árnyékszala u.42.)**

## Család -és Gyermekjóléti Központ Belvárosi és Felsővárosi csoportja feladatait két telephelyen a Pacsirta út 10. szám alatt és a Kallómalom út 88. szám alatt látja el. A Verőszala út 42. szám alatt található Szalai Közösségi Ház a Felsővárosi Csoport ellátottak számára nyitva álló helyiségként várja az ügyfeleket.

## A csoportok illetékessége Eger város közigazgatási területe, szolgáltatásait a településen élő egyének, családok valamint kiskorúak és azok családjai részére biztosítja.

Az ellátási terület állandó népessége 2016-ban 53505 fő volt, melyből 8707 fő kiskorú.

## Családsegítés és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai 2016-ban.

* A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait, az esetkezelés mellett, tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.
* A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, tájékoztatja a szülőt, illetve - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően - az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével.
* Tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról. A születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetekről. A nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről, elérhetőségéről.
* Az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.
* A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében. Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait.
* Az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést. A probléma a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermekrészvételével esetkonferenciát szervez.
* A szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét.
* A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.
* A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve a családot veszélyeztető körülményeket, és a veszélyeztetett személyt, illetve a család szolgáltatások, és ellátások iránti szükségleteit, a más személy. Más szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében.
* A válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.
* A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából, olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna, és kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél programok megszervezését.
* A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a család- és gyermekjóléti szolgálatsegítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez. Tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről.
* A gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít.
* A gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.
* Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.
* A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.
* család- és gyermekjóléti szolgálat feladata a szünidei étkeztetés keretén belül hogy tájékoztatást nyújt, és a szülői kérelem benyújtását segíti.
* észlelő- és jelzőrendszer működtetése

## A család és gyermekjóléti szolgáltatást igénybevevők személyek statisztikai elemzése

A család és gyermekjóléti szolgáltatást Eger városában 9956 alkalommal vették igénybe, melyből 2239 alkalommal a családsegítők az igénybevevőket otthonukba keresték fel.

Az első interjúval lezárható esetek közül, az **elsődlegesen hozott probléma** típusai közül arányait nézve az anyagi problémák, ügyintézéssel kapcsolatos problémák, gyermeknevelési, és a magatartás – teljesítményzavar a kiemelkedő. Legnagyobb arányban 16, 16% -ban gyermeknevelési problémák jelentkeztek. (1 sz. diagram)

Az **esetkezelés jellege** szempontjából arányaiban megegyezik az elmúlt évekhez képest. Fő tevékenységi formánk: az információ nyújtása, segítő beszélgetés és a ügyintézés segítése állt az első három helyen. (2 sz. diagram)

2016-ban egy adott család ügyében 65 alkalommal tartottunk megbeszélést (3.számú diagram) ahol a családsegítők, a családot, és a családdal foglalkozó szakembereket (jelzőrendszer tagjait) is bevonták. Kockázatelemzés, helyzetértékelés, tervezés, feladatok, szerepek kijelölése, akadályok elemzése, döntés-előkészítés, és a lehetséges támaszt jelentő személy, intézmény bevonásával tartottunk. Problémákat feltáró, esetmegbeszéléseket 94 alkalommal tartottunk, amely egy adott eset ügyében az összes, az aktuális probléma megoldásában érintett szakembert bevontunk, hogy közösen beszéljük át a gyermekeknél, családoknál, egyéneknél jelentkező, vagy tartósan fennálló problémákat, valamint azt közösen definiáljuk.

Együttműködési megállapodással rendelkező személyek száma 334 fő, 253 család. (4. számú diagram)

Együttműködési megállapodással rendelkező személyek száma (334) (5. számú diagram) **elsődlegesen hozott probléma** arányában kimagaslóan nagy számban fordul elő magatartászavar, teljesítményzavar. A tanköteles kiskorú esetében a köznevelési intézmények kötelesek jelzéssel élni a család- és gyermekjóléti szolgálat irányába, ha a gyermeknek igazolatlan órái vannak.

**Esetkezelés jellegét tekintve** a szociális munka eszközeiből az információnyújtást, segítő beszélgetés, ügyintézés segítése, és a tanácsadás volt jellemző. (6. számú diagram)

Együttműködési megállapodással rendelkező személyek számát a köznevelési jogviszony arányában a 7. számú diagram tartalmazza.

2016-ban a Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi és Felsővárosi Csoportjához 373 jelzés érkezett.

Nagykorúakkal kapcsolatban összesen 34 jelzés jött, ezek főként bírósági felkérések voltak környezettanulmány elkészítésére. 2016-ban a Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi és Felsővárosi Csoportjához érkezett 373 jelzésközül 339 esetben kiskorú személyre vonatkozott.

## Csoport foglakozásokon –úgymint a Bóbita Baba Klub, Pocaklakó csoport, Állásvadász Klub, játszóházak, Rímfaragó Pajtaműhely, Jóga önsegítő csoport- 170 alkalommal 843 fő vett részt.(8.számú diagram)

## Közösségi munka keretében végzett rendezvényeken (Sportklub, Média Klub, Ki-mit-tud, Táncház, Városi Gyermeknap, Éfoész rendezvény) 373 alkalommal 2558 fő vett részt.

Tapasztalataink szerint a Szalai Közösségi Ház szolgáltatásait igénybe vevő gyermekek többsége valamilyen szocializációs, iskolai vagy családi problémával küzd. Nehézségeik miatt sok esetben a köznevelési intézményükben is marginalizálódott helyzetbe kerültek, emiatt kimaradoztak az iskolából. A Szalai Közösségi Házat látogató gyerekek és családok problémáinak megoldásában az utcai szociális munkát végző kollégák szoros együttműködésben tevékenykedtek a gyermekjóléti központ családsegítőivel.

**III. Családok Átmeneti Otthona és Helyettes szülői szolgáltatás (Eger, Mocsáry L. u. 1.)**

**Családok Átmeneti Otthona**

Az Otthon 38 férőhelyes, a Mocsáry Lajos utca 1. szám alatti épületben, patak felőli bejárattal, földszinti és első emeleti területen, 12 szobában történik a családok elhelyezése. Két-két szoba között közös használatú fürdőszoba helyezkedik el, melyek közül egy akadálymentesített. Mindkét szinten közös konyha található, melyet közösen használnak a családok úgy, mint a földszinten található mosókonyhát is beosztás szerint használják a lakók. Az emeleten található egy játszó szoba, gondozói helyiség, iroda, valamint egy helyiség a segítő beszélgetések, valamint az intézményi pszichológussal való találkozások számára. A szakmai munkát 3 családgondozó (melyből 1 fő vezető) és 4 fő gondozó látja el. Heti 5-5 órában jogász és pszichológus segíti a munkát.

**1. A Családok Átmeneti Otthona működése, ellátás bemutatása**

Az Otthon működésének fő feladata, a bekerült családok minden tagjának – szükségleteinek megfelelő – gondozása. Ezen belül rendszeres és rendkívüli ellátásokhoz jutás segítése, annak érdekében, hogy a család anyagi biztonsága stabilizálódjon. Továbbá munkahelyteremtés segítése, egészségügyi, intézményi pszichológus, megfelelő szakorvoshoz jutás, illetve jogi probléma esetén, intézményi jogász szolgáltatásának biztosítása. A szolgáltatási rendszer működtetésével végzik a munkatársak a családok élethelyzetének javítását, a gyermekek gyermekvédelmi szakellátásba kerülésének megelőzését, valamint segítségnyújtást biztosítanak az önálló élet feltételeinek a kialakításához. Átmeneti időszakra a gyermek és szülei együttes elhelyezését, lakhatásuk biztosítását és szükség szerinti ellátásukat szolgálja az otthon. Az ellátás célja, hogy a gondozott gyermek testileg, értelmileg, érzelmileg és erkölcsileg koruknak és képességeinek megfelelően fejlődjön, személyisége ki tudjon bontakozni. A személyre szóló egyéni fejlesztési, gondozási terveket a jogszabály által előírt kötelező dokumentumokban, valamint mellékletekben rögzítjük. Az intézményi gondozásért térítési díjat kell fizetni, melynek mértéke a fenntartó határozata és a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok alapján kerül megállapításra.

Az intézményben elhelyezhető az otthontalanná vált szülő és gyermeke együttesen, valamint a legfeljebb 21. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, ha az elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított és a gyermeket e miatt el kellene választani szülőjétől, családjától. Amennyiben köznevelési, felsőoktatási vagy felnőttképzési intézménnyel, szolgáltatóval tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyban áll, legfeljebb 24. életévének betöltéséig, a gyermek nagykorú testvére is elhelyezhető, feltéve, hogy elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától. A nagykorú testvér tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyának fennállását félévente igazolni kell. A gondozottak részére a jogszabályi előírások szerint maximum 12 hónapig biztosítható a lakhatási lehetőség, amely külön kérelem alapján 6 hónappal meghosszabbítható (ill. a tanítási év végéig). Ha a tanulói jogviszonyban álló gyermek az átmeneti gondozás időtartama alatt tölti be a 18. életévét, kérelemre szükség esetén az átmeneti gondozás időtartama szintén meghosszabbítható a tanítási év végéig. Az Otthon továbbá befogadja a válsághelyzetben lévő várandós anyát, valamint kérelemre az anya élettársát vagy férjét. Az Otthonba történő bekerülés a szülő személyes jelentkezése útján, ill. a Család- és Gyermekjóléti Központ, vagy Szolgálat, szakembereinek közvetítésével is történhet. A vezető az igénybevevővel írásbeli Megállapodást köt. A családok befogadásáról az intézmény értesíti a területileg illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, illetve Központot, amennyiben a szülő kiskorú a törvényes képviselőjét is. Az intézmény eleget tesz a szolgáltatásokhoz kapcsolódó, jogszabályokban foglalt adatszolgáltatási kötelezettségeknek, biztosítja a statisztikai adatgyűjtéshez szükséges információkat. Az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti ellátásunk megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmezheti, melynek alapján a vezető az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában a Megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg. A vezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei, okai már nem állnak fenn.

Az Otthon működését nagyban segítik a lakossági, civil és egyéb felajánlások, együttműködések.

**2. 2016. évi Családok Átmeneti Otthona (CSÁO) ellátás igénybevétele, tapasztalatok**

A 38 férőhelyes Otthon kihasználtsága a 2016. évben 13 család, összesen 55 fő vette igénybe ellátásunkat, melyek közül 13 fő anya és 8 fő apa, 18 fiú és 16 lány gyermek. A gyermekek közül Eger különböző gyermekjóléti, nevelési és oktatási intézményeiben 28 gyermek vett részt nappali ellátásban a 1.számú táblázat szerinti bontásban.

2016. évben nagy előrelépésként értékeljük, hogy összesen csak 6 kisgyermek nem járt gyermekintézménybe. Három gyermek 12 hónap alatti, két gyermek bölcsődés korú, egy gyermek pedig tizenhat évet betöltött, esetében több iskolaváltást kezdeményeztünk, sajnos nem sikertelenült elérni, hogy a tanulói jogviszonya tartósan fennmaradjon. A gyermekek egészséges fejlődése érdekében a szülők meggyőzését tartottuk és tartjuk fontos feladatnak a továbbiakban is szakmai munkánk során. Azoknak a gyermekeknek az elhelyezéséhez a továbbiakban is segítséget nyújtunk, akik nem járnak gyermekintézménybe. Különösen a nem kötelező bölcsődei elhelyezést tartjuk fontosnak, mert így nyílik alkalom az anyák munkahelykeresésére és elhelyezkedésére. Ez a számadat azt is jelzi, hogy a kisgyermeket nevelő családokban is egyre jobban dominál az anyák munkahelykeresése és munkába állása. Igen jó szakmai kapcsolatot alakítottunk ki a területileg illetékes óvodák, illetve bölcsőde vezetőjével. Ennek során az intézményben lakó óvodás korú gyermekek mindegyike a közeli, könnyen elérhető óvodákba jár. 2016. évben szélesedett a családok által igénybevett óvodák köre. A családgondozók a szülőkkel konzultálva nyomon követik a gyermekek, fiatalok bölcsődei és óvodai beilleszkedését, fejlődését, valamint iskolai előmenetelét. A gyermekellátottakra a középiskolás alatti életkor jellemző. Szükség esetén a családgondozók szakemberekkel konzultálnak az aktuális lemaradásokról, hiányosságokról, valamint a gyermekek tanulmányi előmeneteléről. Ezek az információk segítenek abban, hogy a gyerekeket célzottan tudjuk fejleszteni, a hiányosságokat pótolni és felzárkóztatásukban segíteni. Jelenleg két nagycsoportos korú gyermek jár egyéni fejlesztő, valamint logopédiai foglalkozásokra, heti rendszerességgel a Városi Nevelési Tanácsadó, Pályaválasztási és Logopédiai Intézetbe.

Az Otthonba érkező családok családszerkezete (5.számú diagram) változatos; élettársi kapcsolat, újraszerveződő család, családtöredék. Az egyszülős, illetve az egyedüli szülős családok lakáskörülményei, lakhatási kilátásai általában kedvezőtlenebbek, mint a párkapcsolatban élő gyermekes családoké. 2016. évben a 13 családból 5 egyszülős és 8 teljes család kapott teljes körű ellátást az intézményben. A tapasztalatok azt bizonyítják, hogy az egykeresetű családoknak jóval nehezebb a kikerülés feltételeinek megteremtése. Ezen családok életében hiányzik a szocializációból az egyik szülői minta az apa vagy az anya szerepe, a gyermekeknek nincs mindkét szülővel bensőséges és rendszeres kapcsolata. Az ellátást igénybe vevő családokra jellemzőek az életvezetési problémák, lakhatási a gazdasági válság begyűrűzése miatti közüzemi tartozások, felhalmozott lakáshitel, munkanélkülivé válás, albérleti díjtartozás felhalmozása. Sokszor a dokumentumok hiánya megakadályozza a szülők munkavállalását, egyéb alanyi jogon járó juttatásokhoz való hozzáférés lehetőségét.

2016. évben a családok létszám szerinti megoszlás tekintetében megfigyelhető, hogy az 5 és 6 fős családok magas létszáma, az összes bentlakó család közel 40%- a. Ezzel szemben a kétfős családok száma elenyésző. A 4-5 gyermeket nevelő családok mindennapi életének megszervezése nem egyszerű, még a kétszülős családok esetében is.

Az elmúlt évekhez hasonlóan a Családok Átmeneti Otthonában térítési díjhátralék ebben az évben sem keletkezett.

Az Heves Megyei kormányhivatal egri Járási Hivatal Hatósági főosztály- Népegészségügyi Osztálya ellenőrzési jegyzőkönyvében a lépcsőház falának repedezettsége miatti rendbetételére hívták fel a figyelmet, valamint a nyílászárók elhasználtsága miatti további karbantartásra. A lépcsőház repedésének elhárítása, lépcsőház emeleti konyha, gondozói helyiség festése megtörtént, valamint a lakószobák és emeleti irodák, foglalkoztató és szociális helyiségek nyílászáróinak a festése is megvalósult.

**IV. Helyettes Szülői szolgáltatás (HSzSz)(Eger,Mocsáry L. u.1.)**

2013. január 01-től a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság (Eger, Arany J. u. 20/A) a Helyettes Szülői Hálózat működtető intézménye, fenntartója; Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata. (Korábbi fenntartó az Egri Kistérség Többcélú Társulása.) 2016. szeptember 6-tól a Heves Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztálya határozatban módosította a szolgáltatás megnevezését, a férőhely számát, valamint a helyettes szülők létszámát a Fenntartó döntésének megfelelően. A szolgálat megnevezése: Nem hálózat keretében nyújtott helyettes szülői ellátás. 1 férőhely törlésre került, így 6 fő a továbbiakban az érvényes férőhely. A helyettes szülők száma 2 főre csökkent.

Eger déli városrészének zöldövezeti területén épült társasház második emeletén található 3 szobás lakásában fogadja a helyettes szülőként működő édesanya, iskolás kisfiával az ellátást igénylőt. A lakás praktikus elrendezésű, két szoba áll rendelkezésre a helyettes szülői szolgáltatást igénybe vevő gyermekek elhelyezésére, nevelésére, gondozására. Három gyermek fogadását és kényelmes elhelyezését szolgálja ez a lakókörnyezet. A társasház zárt udvara biztonságos, több korosztály igényeit kielégítő, játszótéri eszközökkel van berendezve.

Ostoroson a Deák Ferenc úton 160 nm alapterületű családi házban él a helyettes szülő feleségével, egy saját gyermekkel. Az ingatlanhoz 4 barátságosan berendezett szoba, nappali, konyha, étkező, kamra, fürdőszoba, toalett, folyosó tartozik. Tágas kert és udvar, ad lehetőséget az ellátott gyermekek mozgásigényének kielégítéséhez. Ebben a vidéki, családias környezetben szükség esetén 3 gyermek gondozására van lehetőség.

1. **A Helyettes Szülői szolgáltatás működése, az ellátás bemutatása**

A gyermekjóléti alapellátások közül az átmeneti elhelyezést biztosító helyettes szülői szolgáltatás célja, hogy a rászorultság mértékében segítse a családot a gyermeknevelésben. Amennyiben szükséges ideiglenesen pótolja a gyermekek számára a szülői gondoskodást annak érdekében, hogy erősödjön a család megtartó ereje. Az egyéni helyettes szülői szolgáltatás elősegíti a vérszerinti szülő akadályoztatása esetén a gyermekek elfogadó légkörben, családias körülmények közötti gondozását, nevelését, teljes körű ellátását. Az egyéni helyettes szülő az elhelyezett, átmeneti gondozásban részesülő gyermek számára saját háztartásában– az egyéni gondozási, nevelési tervnek megfelelően – a jogszabályban részletezett ellátást, gondozást, nevelést biztosítja. Az elhelyezést kezdeményezheti a szülő, gyámi feladatokat ellátó személy, jelzéssel élhet a család- és gyermekjóléti szolgálat, gyámhatóság, vagy bármely szervezet, intézmény, vagy magánszemély, de az elhelyezés történhet gyermek, fiatalkorú saját kérésére is. A szülő, gyám önként kérheti gyermeke számára a helyettes szülő szolgáltatásait és a gyermek elhelyezési ideje alatt tovább gyakorolja szülői felügyeleti jogát. A helyettes szülői szolgáltatás igénybevétele önkéntes és addig tart, ameddig a vérszerinti szülő kéri, illetve míg a rászorultság oka meg nem szűnik, de maximum 12 hónapig, amely indokolt esetben 6 hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható. Az ellátás iránti kérelmet, a kérelmező a vezetőnek nyújthatja be.

Az egyéni helyettes szülőnél történő elhelyezés esetén a jogszabályoknak megfelelően a kiskorú törvényes képviselőjével írásbeli Megállapodást kötünk, mely tartalmazza a legfontosabb szabályokat, körülményeket és fizetendő díjat, melynek mértéke a fenntartó határozata és a vonatkozó jogszabályok, szabályzatok alapján kerül megállapításra. A gondozás és nevelés célja, hogy a gondozott gyermek testileg, érzelmileg, értelmileg és erkölcsileg korának és képességeinek megfelelően fejlődjön, személyisége ki tudjon bontakozni. Az egy hónapot meghaladó elhelyezés esetén, gondozási – nevelési tervet készítünk, hogy a gyermek minél hamarabb visszakerülhessen a vérszerinti családjába. A személyre szóló egyéni fejlesztési terveket a törvény által előírt, kötelező dokumentumokban, valamint mellékletekben rögzítjük. A fejlesztési terveket a szülővel illetve a nagyobb gyermekekkel közösen fogalmazzuk meg. A tervek komplexen tartalmazzák a gyerekek fizikai, mentális, valamint oktatásukat célzó fejlesztési feladatokat. A helyettes szülő szükség szerint óvodák, iskolák szakembereivel konzultál az aktuális lemaradásokról, hiányosságokról, az ellátott tanulmányi előmeneteléről. Ezek az információk segítik abban, hogy a gyerekeket célzottan tudja fejleszteni, a hiányosságokat pótolni és fel tudja őket zárkóztatni, illetve még szükség esetén külső szakember segítségét kérje szakmai munkájához.

A 2016. évben a helyettes szülői szolgáltatást nem vették igénybe.

**V. Bölcsőde ellátás**

Az Igazgatóság irányítása alá négy bölcsőde tartozik, a város különböző pontjain összesen; 260 férőhelyet biztosítunk. Olyan komplex ellátást sikerült megvalósítani, amely felöleli a kisgyermekek napközbeni ellátásának több módját.

**A** bölcsődében 20 hetestől - 3 éves kor közötti kisgyermekek napközbeni ellátása, szakszerű nevelése-gondozása, valamint testi és pszichés szükségleteik kielégítése, optimális fejlődésük elősegítése történik.A kisgyermekek napközbeni ellátásának biztosítását a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény határozza meg. Egyre nagyobb igény mutatkozik a gyermekek napközbeni ellátása iránt. A bölcsődei gyermekcsoportok létszámát, a képesítési előírásokat és létszámfeltételeket a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet szabályozza.

A bölcsődék a fent említett jogszabályi keretek között; A bölcsődei gondozás-nevelés minimumfeltételei és a szakmai munka részletes szempontjai” című Módszertani Levél, valamint a Bölcsődei Gondozás-nevelés Országos Alapprogramja alapján végzik munkájukat.

Három bölcsőde az alapfeladatok ellátása mellett időszakos gyermekfelügyeletet lát el. Minden bölcsőde határozatlan idejű bejegyzéssel rendelkezik a Szolgáltatói Nyilvántartásban.

* 1. **Montessori Bölcsőde (Eger, Arany J. út 20/a)**

A város frekventált részén látja el a szolgáltatást igénylő kisgyermekes szülők által beíratott gyermekeket. A bölcsődében 6 csoportban folyt nevelési, gondozási munka a nevelői tervezetnek megfelelően. A 78 engedélyezett férőhelyszámra, minden bölcsődébe jelentkező kisgyermeket fel tudtunk venni 2016-ban. 2016. januártól – decemberig 119 kisgyermeket láttunk el, amelyből 1 fő sajátos nevelésű gyermek volt, akit integrált csoportban neveltünk – gondoztunk. Az igénybevevők közül szeptemberi hónapban 56 gyermek távozott óvodába. Az eltávozott gyermekek helyét fokozatosan töltöttük föl a szakma szabályainak megfelelően. A fokozatos beszoktatás eredménye a jól integrálódó kisgyermek, amelynek kihasználtság szempontjából van némi hátránya. Feltöltöttség mutatónk 97%, a kihasználtság mutató 73% volt.(V. számú melléklet) A nyitvatartási napok száma 236 volt.

A kormegoszlás tekintetében 0- 11 hónapos kor közötti gyermek nem volt, 12- 23 hónapos korú kisgyermekek száma 8 fő a 24- 35 hónapos korú gyermek 54 fő és 36 hónaposnál idősebb 14 fő volt.

A 2016. évben 1 fő gyermek részesült gyermekvédelmi kedvezményben, a 3 gyermeket nevelők száma 13 fő volt. Az étkezési kedvezményt jövedelemnyilatkozatuk alapján 26 fő vette igénybe.

Az alapellátáson túl működtettük a Csibe- játszóházunkat, amely 10 kisgyermek ellátását teszi lehetővé. A gondozási órák száma 10105 óra volt az év folyamán étkezésnél 1443 ebédet és 471 adag reggelit igényeltek a szülők.

A 6 csoportban 12 fő szakképzett kisgyermeknevelő végzi a nevelési- gondozási feladatokat. A 2016. év változást hozott a szakmai munka terén, hiszen a diplomával rendelkező kollégák (6 fő) bekerültek a pedagógus életpályamodell PEDAGÓGUS I. kategóriájába ebből 1 fő jelentkezett pedagógus II- mesterpedagógus összevont eljárására. 2 kolléga végzi a nyelvvizsga tanfolyamot, hogy ők is átverhessék a diplomájukat. A technikai állomány létszáma 3 fő, akik a csoportban dolgozó kollégáknak segítették a munkájukat. A konyhai dolgozók létszáma 3 fő, egy fő szakács és két konyhalány végzi az étkeztetéshez szükséges feladatokat. A konyhai munkát a HACCP-nek megfelelően irányítja osztott munkakörben 1 fő élelmezésvezető. A bölcsődébe preventív jelleggel 1 gyermekorvos látja el a bölcsőde orvosi teendőket. A bölcsőde játszókertjének munkálataihoz az EKVI biztosított időszakosan udvari munkást.

A szakmai munkánkat meghatározta a nevelési- gondozási évre készített munkatervünk.

A Montessori Bölcsődével egy épületében található az Igazgatóság, ahol gazdasági- munkaügyi-adminisztratív feladatok végzése és az intézmény irányítása, koordinálása történik. Az épület teljes egészében akadálymentesített.

**1.2 Semmelweis Ignác Bölcsőde** **( Eger, Vízimolnár út 1-3.)**

A Semmelweis Bölcsőde Eger felsővárosi részén, a sűrűn lakott Északi – városrészben található. A város legnagyobb férőhely számmal rendelkező bölcsődéje, 82 férőhelyen, 3 gondozási egységben, 6 csoportszobában tudjuk elhelyezni a gyermekeket. Az intézmény viszonylag a forgalmas úttól távol esik, a garzonházzal szemben található. Ez nagy jelentőséggel bír, hiszen a „fiatalok” házából jelentős számmal kerülnek felvételre a kisgyermekek. A kisgyermeknevelők száma 14 fő és a vezető. 12 fő a csoportokban dolgozik, 2 fő a bölcsődéhez tartozó játszóházban. A 2016-os évben a bölcsődét igénybevevők száma 140 fő volt. Életkorukat tekintve 4 fő 12-23 hónapos közötti, 69 fő 24-35 hónapos, és 7 fő 36 hónapnál idősebb volt. A bölcsődénkben 2 fő sajátos nevelési igényű volt a jelzett évben. A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők aránya 6 fő. Jövedelmi helyzet miatt (a nettó bér 130%-át nem haladja meg az egy főre jutó havi jövedelem) 41 kisgyermek részesült ingyenes étkeztetésben. A bölcsődébe járó gyermekek száma, akik gondozási díjat fizettek 739 fő. A nyitvatartási napok száma 236 volt, a feltöltöttségi mutató 89,96 %, a kihasználtsági mutató 68, 47 % volt 2016-ban.

A bölcsőde modern, tágas, világos minden igényt kielégítő. A tornaszobától a só szobáig minden megtalálható, ami a legkisebbek ellátásához szükséges.

A bölcsőde 15 fős szakmai létszámából 9 fő főiskolai végzettségű kisgyermeknevelő. A kisgyermeknevelők munkáját 3 fő technikai dolgozó segíti.

2015. őszén Eger Megyei Jogú Város Közgyűlésének döntése értelmében, az önkormányzati feladatok és intézmények átszervezése eredményeképpen került a házi gyermekfelügyelet szolgáltatás a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatósághoz. Az átvételkor a szolgáltatás határozott idejű működési engedéllyel rendelkezett, tekintve, hogy a szolgáltatást nyújtó személyek nem rendelkeztek megfelelő szakképesítéssel. 2016 őszén a kollégák sikeresen elvégezték a szükséges tanfolyamot, így a szolgáltatás 2016. októberétől határozatlan idejű bejegyzésre került a Szolgáltatói Nyilvántartásba. A 2016. évben 34 gyermek részesült ellátásban. Életkoruk változó 2-14 éves korig meghatározó. A házi gyermekfelügyelettel teljesített gondozási órák száma a 2016-os évben 1987 óra volt. Főleg kísérésre, illetve lábadozó, otthoni ápolási időszakban keresték fel a szülők ezt a szolgáltatást.

A bölcsődének saját főzőkonyhája van a főzési kapacitása 300 adag. A konyhán 3 fő dolgozik, egy szakács és két konyhalány. A bölcsődei konyha látja el a Gyermeklánc tagóvoda étkeztetését, és a családsegítő intézmény idős embereit, illetve a lakótelepen lakó vendég étkezőknek is étkezési lehetőséget biztosítunk.

Bölcsődénkben egyéb szolgáltatással is várjuk a környéken lévő családokat, ilyen a Kincs-Ő játszóházunk. Ide azokat a gyermekeket tudjuk fogadni, akik bölcsődei ellátásra nem jogosultak, de szeretnének időszakos gyermekfelügyeletet igénybe venni. Az intézményünkben 2006. óta működik egy uniós pályázatnak köszönhetően a játszóház, ami nagyon népszerű a családok körében. Szakszerű gondozást, nevelést kapnak azok a gyermekek, akik ezt a szolgáltatást igénybe veszik. 2016 augusztus végén vált valóra a Baba mama klub, mely az 1-3 éves gyermekek és szüleik számára nyújt közös játékot, beszélgetést szakemberek jelenlétével.

**1.3.Dobó Katica Bölcsőde (Eger, Ifjúság u. 9.)**

Eger déli városrészében, kertvárosi övezetben, csendes, barátságos, tiszta levegőjű környezetben helyezkedik el. A bölcsőde 48 férőhellyel működik, 4 csoportszobában (ami két egységet jelent). Csoportonként 12 kisgyermek ellátását tudjuk biztosítani. A két bölcsődei egység az épület két végében található. Az egyik egység játszóudvari része még korszerűsítésre vár. A nyitvatartási napok száma 236 volt, a fel töltöttségi mutató 82,31 %, a ki használtsági mutató 64, 42 % volt.

A bölcsődében 1 fő bölcsődevezető 9 kisgyermeknevelő és 7 technikai státuszon lévő közalkalmazott dolgozik. Végzettség tekintetében 3 főiskolai végzettséggel, a többi kisgyermeknevelő felsőfokú szakképesítéssel rendelkezik. A kisgyermeknevelők szakmai továbbképzése folyamatosan történt az év folyamán, az éves munkavédelmi és tűzvédelmi oktatáson minden dolgozó részt vett.

A bölcsődének saját, 300 adagos főzőkonyhája van, amely a HACCP rendszer szerint működik, és biztosítja a bölcsőde és a Családi Napközi Hálózat Eger telephelyének ellátásán kívül még 4 óvodának, idősek napközbeni ellátásának és külső vendégeknek is a szolgáltatást.

A nyári bezárás alatt megtörténtek a szükséges karbantartási, felújítási munkálatok.

Konyhai eszközök, elektromos gépek (üst, villanytűzhely, hűtőgépek, villanysütő, takarítógép) bútorok, berendezési tárgyak kerültek beszerzésre

A korábbi évekhez képest a kisgyermekek elhelyezése szempontjából egyre nagyobb igény mutatkozik a 18 hónapnál fiatalabb kisgyermekek elhelyezésére.

SNI gyermekek száma 2 fő, akik integrált csoportban kerültek elhelyezésre. Korai fejlesztésük a bölcsődében történt, a Heves Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Eger munkatársa által kirendelt szakemberrel.

Szervezetileg a Dobó Katica Bölcsődéhez tartozik a Családi Napközi Hálózat, amely 9 telephelyen, 63 férőhellyel működik. 2016. augusztusában kérelmet nyújtottunk be a Szolgáltatói Nyilvántartásba a jogszabály változások nyomán, a családi napközik családi bölcsődévé alakítása érdekében.

**Családi Napközi Hálózat telephelyei:**

- **Eger**, Mocsári Lajos u. 1. sz. alatt. Három családi napközi 21 férőhellyel működik.

- **Kerecsend**, Demjéni út 35. alatt: 14 férőhely.

- **Felsőtárkány**, Fő út 185/2. sz. alatt: 14 férőhely.

- **Maklár**, Rozmaring út 11.sz. alatt: 7 férőhely.

- **Ostoros**, Hunyadi út 36.sz . alatt: 7 férőhely.

2016-ban a nyitvatartási napok száma 236, a feltöltöttségi mutató 84,2 %, a kihasználtsági mutató 65, 37 % volt.

**A családi napközi előnyei:**

Az alacsony csoportlétszám (5-7 fő) lehetővé teszi:

* az egyénre szabott foglalkozást,
* a differenciált fejlesztést,
* az egyéni igények és szükségletek figyelembevételét,
* az egyéni fejlődési ütem fokozott figyelembevételét,
* a fertőzéses megbetegedések ritkábbak, mint a nagyobb létszámú gyermekközösségben,
* a különleges étkeztetést igénylő gyermek szükségletei körültekintőbben kielégíthetők,
* családias körülmények megkönnyítik a szülőtől való elszakadást,
* rugalmas,
* ellenőrözötten működik.

Családi napközikben lehetőség nyílik a bölcsődéből kiszoruló gyermekek felvételére.

A feladatokat 1 fő koordinátor és 12 fő családi szolgáltatást nyújtó személy látja el.

* 1. **Cecey Éva Bölcsőde (Eger, Tittel P.u. 8.)**

Eger frekventált, mégis nyugodt kertvárosi részén található. 52 férőhelyen, 2 egységben, 4 csoportban történik a kisgyermekek ellátása.

2016 –ban 236 nyitvatartási napon, a feltöltöttségi mutató 92,25 % , a kihasználtsági mutató 73, 3 % volt. Minden jelentkezőt fel tudtunk venni, a legfiatalabb gyermek 11 hónapos, a legidősebb 41 hónapos volt. Alternatív ellátásként, időszakos gyermekfelügyelet is működik a családok minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében, mely 2016. március 1-én indult újra. A szolgáltatást 127 gyermek vette igénybe. A tapasztalat szerint másfél-kétvéves korban íratják be a gyerekeket a „játszóházba”.

Az intézmény saját, 200 adagos főzőkonyhával rendelkezik, mely megfelel a HACCP és a közegészségügyi előírásoknak. A konyhánk a bölcsődés gyermekeken kívül, a Csillagfény óvodát és vendég étkezőket is kiszolgál.

Dolgozói létszám tekintetében 1 bölcsődevezető 9 fő kisgyermeknevelő 5 fő technikai dolgozó látja el a feladatokat. A bölcsőde szolgáltatásaként működtet egy külön csoportban időszakos gyermekfelügyeletet, a MICIMACKÓ Játszóházat. Azok a szülők veszik igénybe, térítés ellenében, akik élnek a GYES és a GYED lehetőségével és nem tudják vagy nem kívánják igénybe venni a bölcsődei ellátás.

**VI. Szünidei étkeztetés**

A települési önkormányzat a szünidei gyermekétkeztetés keretében a szülő, törvényes képviselő kérelmére a déli meleg főétkezést a hátrányos helyzetű gyermek és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermek részére ingyenesen biztosítja. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata a szülők tájékoztatása az étkeztetés igénybevételéről és a kérelem kitöltésének segítése. 2016-ban az igényelhető napok száma: tavaszi szünetben (2016.03.24.-2016.04.01.) 3 munkanap, nyári szünetben (2016.06.20.-2016.08.19.) 45 munkanap, őszi szünetben (2016.11.02.-2016.11.04.) 3 munkanap, téli szünetben (2016.12.22.-201701.02.) 7 munkanap volt.( VI. számú melléklet)

**VII. Lelki Elsősegély Telefonszolgálat Eger**

Az önkormányzati intézmény- és feladatátszervezés következményeképpen 2016. janár 1-től került a feladatellátás a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatósághoz. Az intézményváltás miatt a szolgálat egyik telephelyünkön került elhelyezésre. Tekintettel arra, hogy a munkavégzés javarészt éjszaka történik, célunk komfortosabb helyet biztosítani a szolgálatnak. A tárgyi feltételek a munkavégzéshez biztosítottak.

Az S.O.S. VOX HUMANA Telefonszolgálat Alapítvány segítséget nyújtott az országos rendezvényekre való eljutáshoz. (Az alapítvány pályázatai és az SZJA 1%-a is a Szolgálat működését támogatja.)

A szolgálat jó kapcsolatot ápol az egri „Civilekkel” és a Heves Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervével, aki által működő öngyilkosság megelőzési programban is részt veszünk, valamint a helyi televízióval, így a májusi Telefonos Napon térítésmentesen jelent meg a szolgálat plakátja a TV-ben. Ez időben a hirdetésnek köszönhetően a hívásszám emelkedése volt tapasztalható.

2016-ban a feladatellátást 10 fő felsőfokú végzettségű, vizsgázott ügyelő biztosította. Heti 72 órában volt biztosított az ügyelet, ebből a keddi nap 24 órás volt.

Az érdemi hívások száma: 1 329, a nem érdemi hívások:2025 (téves, ismeretlen, információkérés hecc, néma) volt, a hívások ideje összesen: 20 259 perc átlagosan 15, 24 perc/ hívó. Fő problémák a magány, izoláció, testi betegségek, öngyilkossággal kapcsolatos hívások, lelki egészség problémái, családi problémák, anyagi megélhetési problémák voltak.

Havi egy alkalommal, teljes létszámmal stábmegbeszélést, szintén havonta 2 órában pedig szupervíziót tartottunk.Országos, regionális és helyi rendezvényeken vettünk részt.

**VIII. Család Esélyteremtési és Önkéntes Ház (Eger, Knézich K. u. 8.)**

A Heves megyei Család Esélyteremtési és Önkéntes Ház az elmúlt támogatási időszakban is (2016.április 1 – 2017 március 31 között) teljesítette az EMMI-hez benyújtott programját, s számtalan korosztályt (óvodásoktól a nyugdíjasokig) megcélozva erősítette a tevékenysége alapját jelentő tolerancia és a társadalmi elfogadás szándékát. A 9.6 mFt-os támogatás nagyobbik részét esélyteremtő, szemléletformáló programokra fordította. Az óvodások részére tartott esély-mesék sorozat, az általános és középiskolások számára szervezett rendhagyó esélyórák, az ép és fogyatékossággal élő gyermekek integrált foglalkozásai, az idősek részére szervezett informatikai képzés középiskolás mentorokkal mind az elfogadást, ill. a generációk közötti harmónia erősítését szolgálta.

A HMCSEÖH részt vett a megyei kiterjesztésű Önkéntes Kerekasztal létrehozásában, amelynek eredményes tevékenysége okán 1,5 mFT államtitkári céltámogatásban részesül. Ugyancsak együttműködünk az Új Nemzedék Kontaktpont Közösségi tér munkatársaival, s ezen együttműködés eredményeként valósítottuk meg Eger belvárosában a Baba-Mama Kuckót, ill. alakítottuk ki a baba barát teret.

Alaptevékenysége mellett immár második alakalommal sikeresen pályázott a Nemzeti Tehetség Program megyei programjának megvalósítására, amelyre 7 mFT-os támogatást nyert el. A program a hátrányos helyzetű térségekben élő gyermekeket (és szüleiket) célozta, mintegy mintát és lehetőséget biztosítva a tehetséggondozásra, pozitív, támogató szemlélet erősítésére.

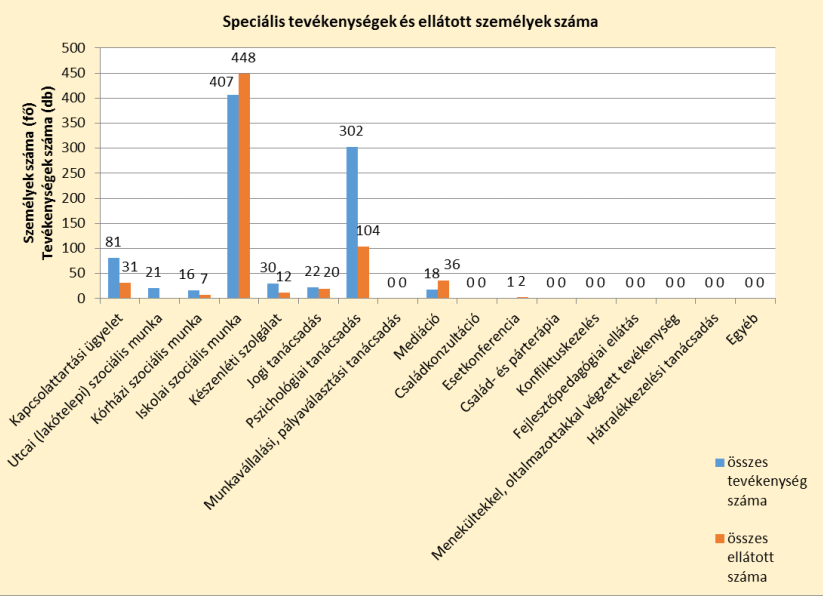
A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság 2016. évi szakmai beszámolójának mellékletei

**I. Melléklet A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság 2016. évben történő intézményi ellenőrzései**

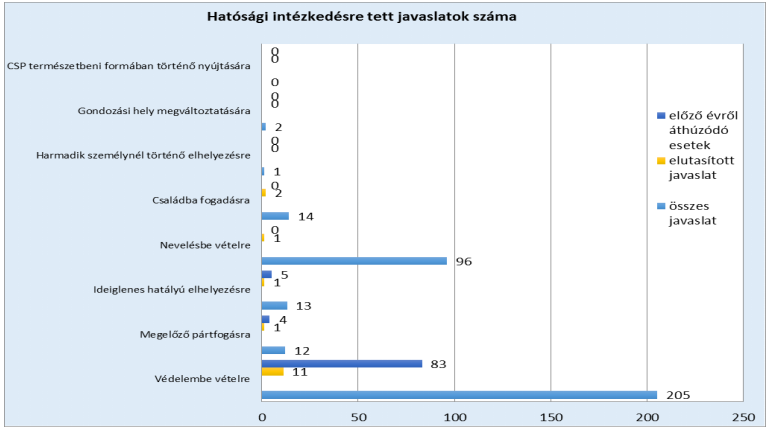
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ellenőrzés dátuma | Ellenőrzött szerv | Ellenőrzést végző | Konzekvencia |
| 2016.07.19. | Családok Átmeneti Otthona | Kormányhivatal | Ellenőrzés során rendben találtak mindent. |
| 2016.07.19. | Családok Átmeneti Otthona | Kormányhivatal | Ellenőrzés során szabálytalanságot nem tapasztaltak. Karbantartási munkálatok folyamatban voltak. |
| 2016.03.18. | Cecey Éva Bölcsőde Konyha | NÉBIH ellenőrzés | Tesztaudit során „közepes” eredmény, az átalakítás után a szükséges munkálatok elvégzése, helyre állítás. |
| 2016.09.21. | Montessory Bölcsőde konyha | NÉBIH ellenőrzés | Tesztaudit során „jó” eredmény, javaslatok megadása történt, de összességében jól teljesített audit. |
| 2016.11.23. | Montessori bölcsőde konyha | Heves Megyei Népegészségügyi osztály | Ellenőrzés során rendben találtak mindent. |
| 2016.09.05. | Dobó Katica Bölcsőde | NÉBIH ellenőrzés | Tesztauditon elért eredmény „jó”, javaslatok megadása történt. |
| 2016.11.23. | Dobó Katica Bölcsőde | Heves Megyei Népegészségügyi osztály | Ellenőrzés során rendben volt minden. |
| 2016.06.24. | Semmelweis Ignác Bölcsőde | Élelmiszer higiéniai - biztonsági hatósági ellenőrzés | Ellenőrzés során tapasztaltak alapján a szükséges következmények rendezésre kerültek. |
| 2016.09.05. | Mlinkó Konyha | NÉBIH ellenőrzés | Ellenőrzés eredmény „jó” lett. Javaslatok lettek megadva a jegyzőkönyvben. |
| 2016.09.29. | Eger II. CSANA | Kormányhivatal | Ellenőrzés eredménye megfelelő, rendben. |
| 2016.09.29. | Eger III. CSANA | Kormányhivatal | Ellenőrzés eredménye megfelelő, rendben. |
| 2016.09.29. | Ostorosi CSANA | Kormányhivatal | Ellenőrzés eredménye megfelelő, rendben. |
| 2016.09.29. | Felsőtárkányi CSANA | Kormányhivatal | Ellenőrzés eredménye megfelelő, rendben. |
| 2016.09.29. | Felsőtárkányi II. CSANA | Kormányhivatal | Ellenőrzés eredménye megfelelő, rendben. |
| 2016.09.29. | Kerecsend II. CSANA | Kormányhivatal | Ellenőrzés eredménye megfelelő, rendben. |

II. Család-és Gyermekjóléti Központ speciális tevékenységek és ellátott személyek száma

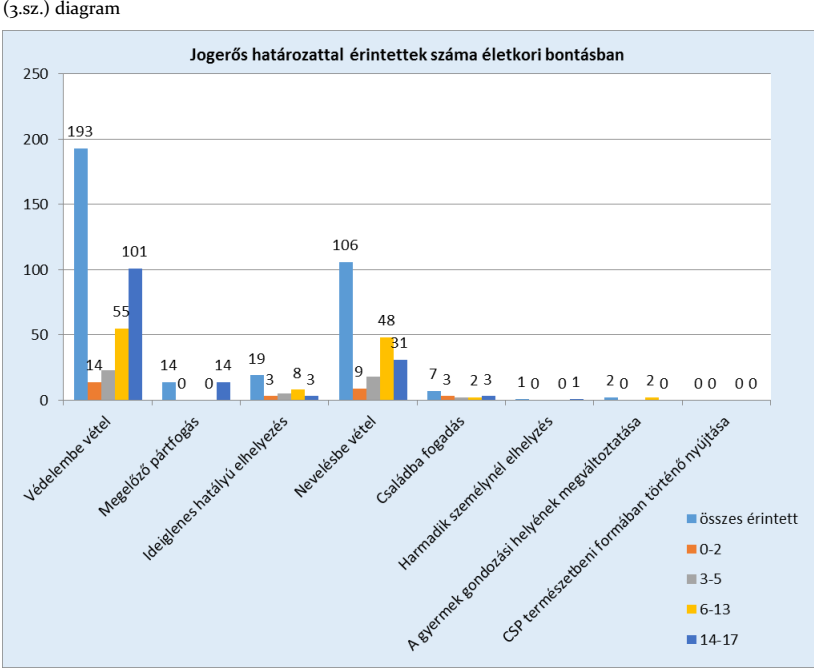
1. sz. diagram)



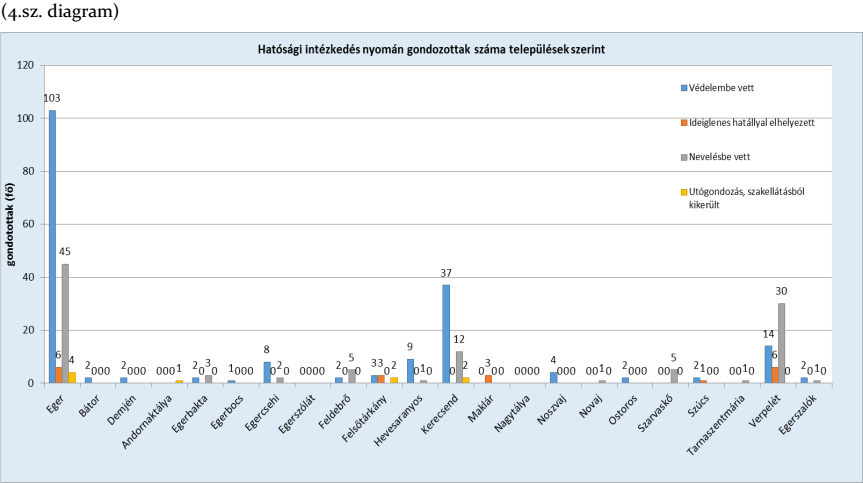
**CSGYJK hatósági intézkedésre tett javaslatok száma**

(2.sz.diagramm)

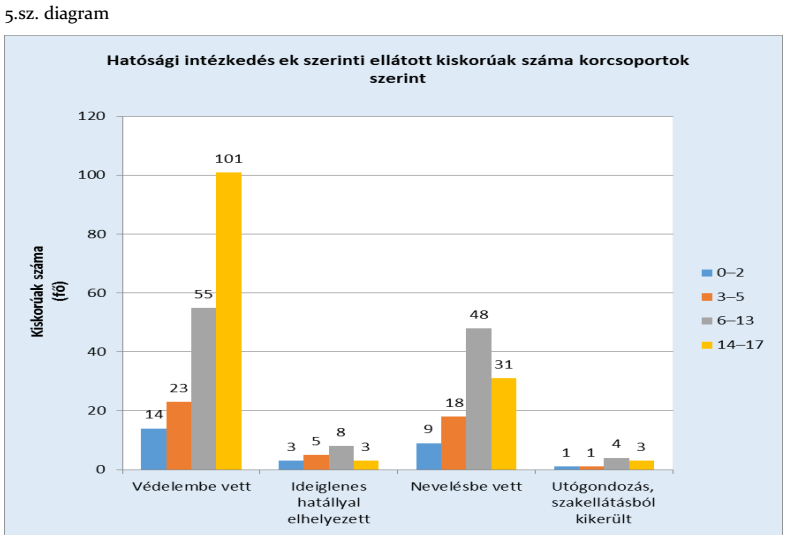
**CSGYJK jogerős határozattal érintettek száma életkori bontásban**



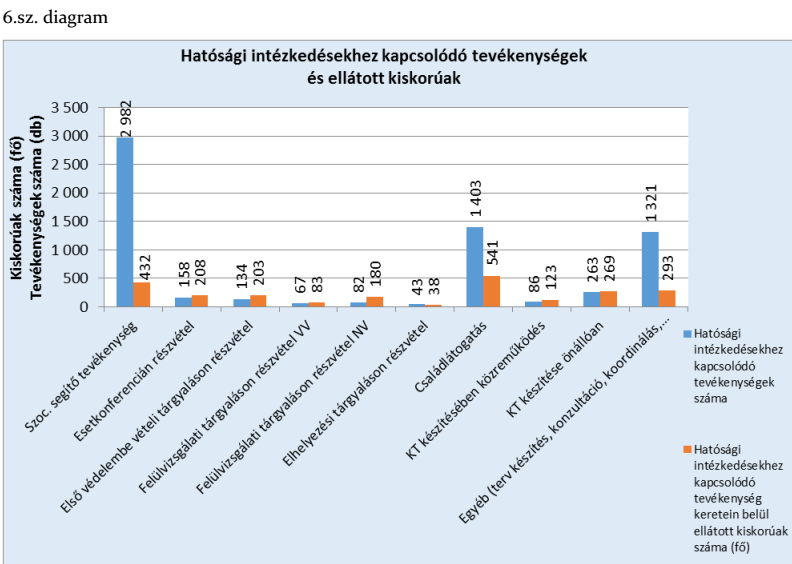
**CSGYJK hatósági intézkedések nyomán gondozottak száma települések szerint**

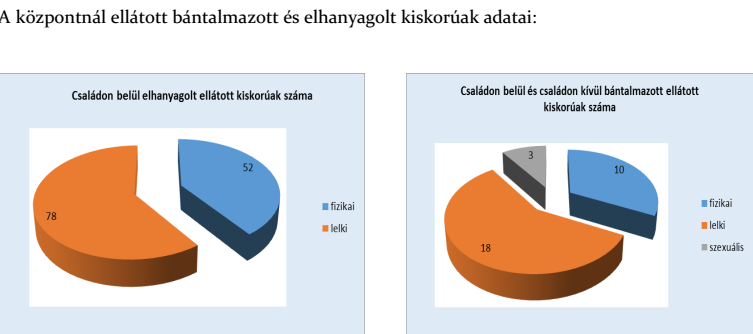


**CSGYJK hatósági intézkedések szerinti ellátott**

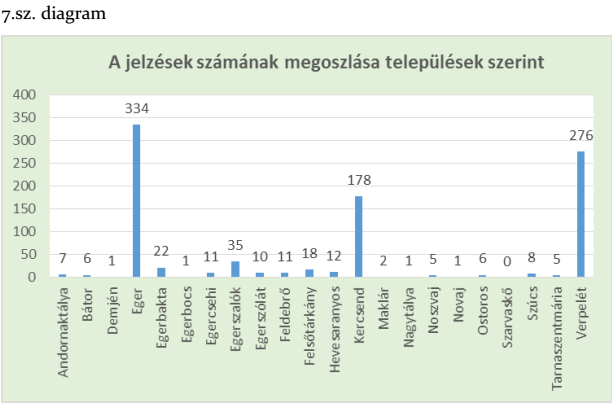


**CSGYJK hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek és ellátott kiskorúak**

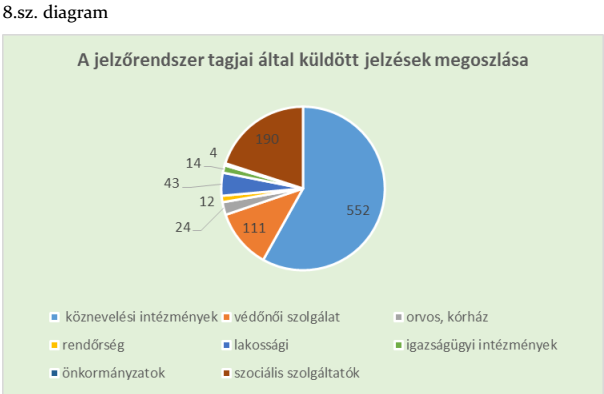




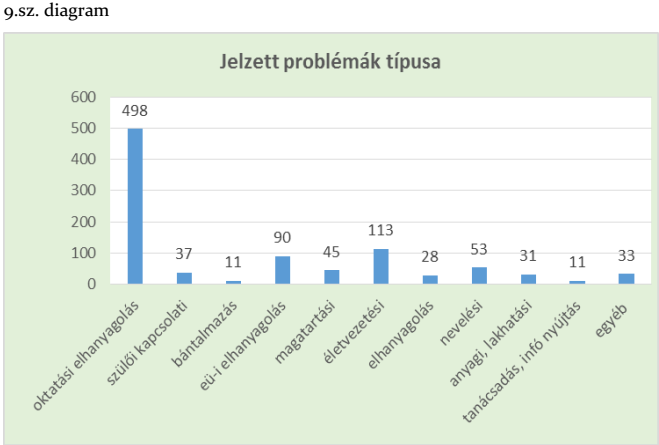
**CSGYJK Szolgálathoz beérkezett jelzések kimutatása**



**CSGYJK jelzőrendszer tagjai által küldött jelzésének megoszlása**



**CSGYJK jelzett problémák típusai**



**II. Család és Gyermekjóléti Szolgálat**

A következő táblázat halmozott adatot tartalmaz. Azokat a fő problémákat jeleníti meg, amivel az információt kérők, keresték fel a szolgálatot, akikkel az első interjú során lezárható volt a szociális segítő munka.

**1.számú diagram**

**Család-és Gyermekjóléti Szolgálat esetkezelés jellege együttműködést nem kérő ügyfelek körében**

**2.számú diagram**

**Család –és Gyermekjóléti Szolgálat esetmegbeszélések, esetkonferenciák száma.**

**3.számú diagram**

**Együttműködési megállapodással rendelkező személyek száma**

**4. számú diagram**

|  |  |
| --- | --- |
| Ellátottak száma 2016 | Család és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Csoportja, Felsővárosi Csoportja, Szalai Közösségi Ház |
| Együttműködés keretében ellátottak száma | 334 fő |
| Családok száma összesen | 253 |

**Együttműködése megállapodás alapján személyek száma elsődlegesen hozott probléma**

**5.számú diagram**

**Család és Gyermekjóléti Szolgálat együttműködési megállapodás esetkezelés jellegét tekintve.**

**6.számú diagram**

**Együttműködési megállapodással rendelkező személyek száma.**

**7.számú diagram**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Köznevelési Jogviszony | Bölcsőde | Óvoda | Általános Iskola | Középiskola | összesen |
|
|
|
| Felsővárosi Csoport | 1 | 17 | 59 | 16 | 93 |
| Belvárosi Csoport | 0 | 13 | 46 | 10 | 69 |
| Szalai Közösségi Ház | 0 | 6 | 17 | 2 | 25 |
| Összesen | **1** | **36** | **122** | **28** | 187 |

**Család és Gyermekjóléti Szolgálat közösségi munka keretében végzett rendezvényeken résztvevők száma.**

**8.számú diagram**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Alkalmak száma** | **Résztvevők száma** |
| **Sportklub** | 186 | 1133 |
| **Média Klub** | 173 | 669 |
| **Ki-mit-tud** | 5 | 273 |
| **Táncház /hagyomány őrző/** | 7 | 228 |
| **Városi Gyermeknap** | 1 | 150 |
| **ÉFOÉSZ rendezvény** | 1 | 105 |
| **Összesen:** | **373** | **2558** |

**IV. CSÁÓ**

**Intézményen belüli és kívüli kapcsolattartás**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Sorszám*** | ***Szervezet neve*** | ***Szolgáltatás neve*** | ***Együttműködés jellege*** |
| 1. | Cecey Éva Bölcsőde | Gyermekek napközbeni ellátása | Az Otthonban élő, bölcsődés korú gyermekek felvétele és napközbeni gondozása |
| 2. | EVIKÓ Prevenció Védőnői Szolgáltató Kft. | Tanácsadás, prevenció, egészségmegőrzés | Az Otthonban élő csecsemős, kisgyermekes családok preventív egészségügyi ellátása, tanácsadás |
| 3. | Gyermek és felnőtt háziorvosok, szakorvosok | Egészség megőrzés és gyógyítás | Kölcsönös információnyújtás a gyermekekről, szülőkről a segítőtevékenység során |
| 4. | Család- és Gyermekjóléti Központ | A gyermekvédelmi gondoskodás  keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében | Kölcsönös információnyújtás  a gyermekekről, szülőkről a segítőtevékenység során |
| 5. | Család- és Gyermekjóléti Szolgálat | Alapellátás | Kölcsönös információnyújtás  a gyermekekről, szülőkről a segítőtevékenység során |
| 6. | Főegyházmegyei Karitász Központ | Rászorulók segítése | Az Otthonban élők természetbeni és anyagi jellegű segítése |
| 7. | Heves Megyei Tanulási Képességeket Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság, Gyógypedagógiai Szakszolgálat és Szakmai Szolgáltató | Vizsgálatok, szakvélemények elkészítése | Gyermekek képességeinek megfelelő előmenetelének biztosítása |
| 8. | RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat | Alacsony küszöbű szolgáltatás | Szenvedélybetegséggel küszködők segítése |
| 9. | Eszterházy Károly Egyetem | Korrepetálás, egyéni fejlesztés és szabadidős programok | Gyakorlati terep biztosítása – Korrepetálás, szabadidős programok szervezése |
| 10. | Magyar Vöröskereszt Hmi. Szervezete | Komplex segítő tevékenység | Az Otthonban élők természetbeni segítése –  Önkéntesek számára terephely biztosítása |
| 11. | Egri Rendőrkapitányság  Egri Járásbíróság | Igazságszolgáltatás | Válás, családon belüli bántalmazás esetében információnyújtás, szükség esetén vallomástétel szakembereink részéről |
| 12. | Eger - Belvárosi Főplébánia | Rászorulók segítése | Időszakos kenyéradomány |
| 13. | Hitgyülekezet | Mentális támogatás | Szabad vallásgyakorlás támogatása - helyszínbiztosítás |
| 14. | Egri Babtista Gyülekezet | Rászorulók segítése | Karácsonyi ajándékok biztosítása az Otthonban élő gyermekek számára |
| 15. | Govinda Vegetáriánus Étterem | Rászorulók segítése | Meleg étel biztosítása |
| 16. | Hmi. Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály | Nép és Járványügyi felvilágosítás | Tájékoztatás járványügyi szabályokról, előírásokról |
| 17. | EMJV Humán Szolgáltatási Iroda Szociális Csoport | Lakhatási, egészségügyi, szociális, és gyermekvédelmi kérelmekkel kapcsolatos határozatok meghozatala | Az Otthonban lakó családok érdekében kölcsönös információnyújtás |
| 18. | Hmi. Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály | Intézmények jogszabályszerű működésének segítése, ellenőrzése | Szükség esetén működéssel kapcsolatos szakmai kérdésekben konzultáció - ellenőrzés |
| 19. | Magyar Államkincstár | Intézmények jogszabályszerű működésének segítése, ellenőrzése | Szükség esetén működéssel kapcsolatos szakmai kérdésekben konzultáció - ellenőrzés |

**2016. évben a CsÁO-ban ellátott gyermekek, fiatalok NEM, oktatási és gyermekjóléti intézményi megoszlása**

**1.számú táblázat**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Intézmény** | **Fiú** | **Lány** | **Összesen (fő)** |
| Bölcsődei ellátás:  Cecey Éva Bölcsőde | - | 2 | **2** |
| Óvodai ellátás:  Deák Ferenc úti Óvoda  Hibay úti Óvoda  Kodály Z. úti Óvoda  Csillagfény Óvoda  Szivárvány Óvoda | 2  1  1  1  1 | -  -  1  1  2 | **10** |
| Ált. Iskola alsó tagozat:  Kemény F. Ált. Iskola  Arany J. Általános Iskola  Móra Ferenc Általános Iskola | 1  3 | 2 | **6** |
| Általános iskola felső tagozat.  Móra F. Ált. Isk.  Arany János Ált. Iskola  Balassi Bálint Ált. Isk.  Szent Imre Ált. Isk. | 1  1  1 | 1  1 | **5** |
| Középiskola  Kereskedelmi és Vendéglátó Szakk.  Szilágyi Erzsébet Gimnázium  Bornemissza Gergely Szakközép | 1  1 | 1  2 | **5** |
| Nem jár intézménybe:  3 év alatti:  3 év felett: | 3 | 3 | **6** |
| **Összesen** | **18** | **16** | **34** |

**A 2016-os évben a CsÁO lakóinak be- kikerülési település szerinti megoszlása (fő)**

1. **számú táblázat**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bekerülési hely** | **Felnőtt** | **Gyermek** | **Ellátottak 2016.01.01-én** | **Kiköltözők**  **2016.01.01-2016.12.31-ig** | **Kikerülési hely** | **Ellátottak 2016.12.31.-én** |
| *Eger* | 6 | 10 | 39 | 6  3  6 | Eger  Külföld  Mezőkövesd | 40 |
| **Összesen:** | **6** | **10** | **39** | **15** |  | **40** |

**Összes ellátott 2016. évben: 55 fő, 13 család**

**2016- os évben a CsÁO- ban ellátottak (felnőtt és gyermek) NEM szerinti megoszlása (fő)**

**3.számú diagram**



**2016- os évben a CSÁO- ban ellátott gyermekek intézményi ellátásai**

**4. számú diagram**



**2016- os évben a CsÁO- ban ellátottak családszerkezet szerinti megoszlása**

**5. számú diagram**



**V. Szünidei étkeztetésre vonatkozó adatok:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Igénylők száma | Adagok száma | Napok száma |
| Tavasz | 149 | 561 | 3 |
| Nyár | 242 | 10254 | 45 |
| Ősz | 136 | 408 | 3 |
| Tél | 187 | 1050 | 7 |
| Összesen: | 714 | 12273 | 58 |

**Eger, 2017. július**

Tóth Helga s. k.