



Ügyiratszám: SZOC/1772-2/2024.

Ügyintéző: Korpai Tibor

Előterjesztés

-a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsághoz-

**a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
2023. évi szakmai beszámolójának elfogadására**

Tisztelt Bizottság!

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

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ a fenti jogszabályhelynek megfelelően elkészítette a 2023. évi szakmai tevékenységéről szóló beszámolóját, melyet az előterjesztés melléklete tartalmaz.

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervei Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XII.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II.11.2. pontja által biztosított jogkörében eljárva a beszámoló elfogadására a Tisztelt Bizottság jogosult.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a mellékelt Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ 2023. évi szakmai beszámolóját megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Nyíregyháza, 2024. május 08.

Tisztelettel:

Tóthné Csatlós Ildikó
Tóthné Csatlós Ildikó
osztályvezető





Határozat-tervezet

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS
KÖZGYŰLÉSE
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SPORT BIZOTTSÁGA

.../2024. (V.14.) számú

h a t á r o z a t a

a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ
2023. évi szakmai beszámolójának elfogadásáról

A Bizottság

az előterjesztést megtárgyalta és az abban foglaltak alapján a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervei Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XII.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II.11.2. pontja által biztosított jogkörében eljárva a következő határozatot hozta:

a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ 2023. évi szakmai beszámolóját elfogadja.

Nyíregyháza, 2024. május 14.

Dr. Rákóczi Ildikó
a Bizottság elnöke

A határozatról értesül:

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





**NYÍREGYHÁZI CSALÁD-
ÉS GYERMEKJÓLÉTI
KÖZPONT**

BESZÁMOLÓ

**AZ INTÉZMÉNY 2023. évi
SZAKMAI TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

Tartalomjegyzék

1.	Bevezetés.....	3
2.	Az ellátási terület sajátosságai.....	4
3.	Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ.....	6
3.1.	Statisztikai adataink – az elmúlt 5 év áttekintése.....	8
3.2.	2024-es év statisztikai adatai.....	9
3.2.	Speciális Szolgáltatásaink.....	13
3.2.1.	Jogi tanácsadás.....	14
3.2.2.	Pszichológiai tanácsadás.....	15
3.2.3.	Készenléti szolgálat.....	17
3.2.4.	Kapcsolattartási ügyelet.....	18
3.2.5.	Család- és párterápiás tanácsadás.....	19
3.2.6.	Háztartásgazdálkodási tanácsadás.....	19
3.2.7.	Addiktológiai konzultáció.....	21
3.2.8.	Járási jelzőrendszeri tanácsadói tevékenység.....	22
3.2.9.	Fogyatékosügyei tanácsadás.....	23
3.2.10.	Szociális diagnózis.....	24
3.2.11.	Kapcsolattartás az Oktatókórházzal.....	25
3.2.12.	Utcai szociális munka.....	27
3.2.13.	Életvezetési tanácsadás.....	28
3.3.	Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység.....	29
4.	Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat.....	30
4.1.	Statisztikai adataink.....	30
4.2.	Északi Telephely.....	33
3.3	Déli Telephely.....	36
3.4.	Huszár telepi Telephely.....	37
3.5	Szolgálat Nyírpazonyban, Nagycserkeszen és Kálmánházán.....	40
3.6	Települési észlelő- és jelzőrendszer.....	42
3.7	Ukrán menekültek segítése.....	44
3.8	Kortárssegítés pilot program.....	44
3.9	Nyári szabadidős programok.....	45
3.7	Szünidei gyermekétkeztetés.....	45
3.8	Adományozás.....	46
3.8.1.	Karácsonyi ajándékgyűjtő akció.....	46
3.8.2.	Élelmiszer adomány.....	46
3.8.3.	Ruharaktár, mosoda.....	49
3.9	Szociális tűzifaosztás.....	50
4.	Működés.....	51
4.1.	Intézményi ellenőrzés.....	52
4.2.	Továbbképzések.....	53
4.3.	Munkatársaink.....	53

1. Bevezetés

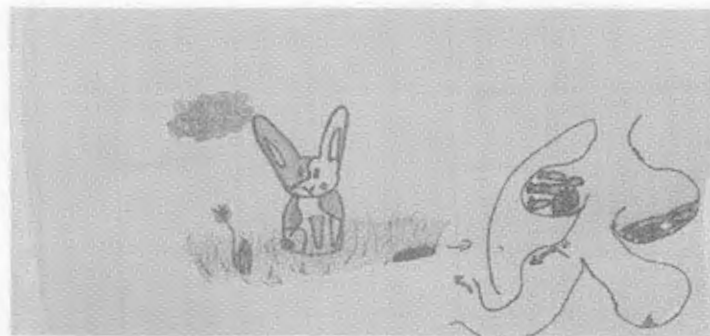
A Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ feladata a család- és gyermekjóléti szolgáltatás magas szakmai színvonalú és hatékony működtetése a Nyíregyházi járás településein. Szolgáltatásainkat a szociális munka értékei alapján tervezzük és működtetjük a hozzánk forduló egyének és családok számára.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

Az elmúlt időszak számos nehézséget tartogatott számunkra, hiszen alig léptünk túl a COVID világjárvány időszakán, egy energiaválság tartogatott kihívásokat az Intézményünket felkereső ügyfeleink életében, majd leégett az Északi Telephelyünk, a Május 1. tér 10/a szám alatt. A felújítást követően 2023. szeptemberében újra megnyitottuk az ügyfelek előtt Telephelyünket.

Szakembereink meglátása szerint az Intézményünk látókörébe kerülő esetek egyre inkább súlyosbodnak, amelyet elsősorban az ügyfeleink érzelmi labilitása, rossz mentális állapota eredményez. Egyre gyakoribb a kezeletlen mentális betegséggel küzdő személyek megjelenése, valamint a családok életében a problémák halmozott megjelenése. Jelentősen megnövekedett a fizikai, lelki elhanyagolással érintett kiskorúak kapcsán érkezett jelzések száma. 2023-ban 868 veszélyeztetett kiskorút jelent meg Intézményünkben, ez a szám 67 fővel több mint a tavalyi évben.

A látókörünkben élő családokat a gazdasági megszorítások fokozottan megterhelték, az életszínvonal több esetben jelentősen csökkent. Ezekkel összefüggésben nagymértékben nőtt a családon belüli konfliktusok száma, verbális és fizikai agresszivitás megjelenése fokozódott, amelynek a feszültsége tapinthatóan megjelent az ügyféltérben is. A felnőttek megromlott mentális állapota természetesen hatással van a családban élő kiskorú gyermekekre is.

Szolgáltatásainkat az ügyfeleink szükségletei alapján fejlesztjük, bővítjük, a segítő beszélgetések, életvezetési, pszichológiai tanácsadások, mediáció és konfliktuskezelés mellett megjelent az addiktológiai konzultáció, a család- és párterápia is.



A fenti rajz egy 9 éves, Intézményünk látókörében élő kislány alkotása, mely jól szemlélteti azt, hogy mennyire fontos a mentális egészség ápolása, a bizalom, a kapcsolatok, a megszokott, kiszámítható környezet, a választások lehetősége. „A nyuszika a felhő és a tulipán jól érzi magát együtt, egy helyen, a réten. De a nyuszika időnként egy titkos lejáraton leoson a rejtekhelyére. Ott jókat eszik, mindenféle zöldségből, vagy egy másik üregben faleveleken egy kicsit heverészik, vagy alszik. A wifis zeneüregben nyugágyon zenét hallgat. Ezt a titkos helyet, megmutatja a felhőnek, a tulipánnak. De ha úgy van kedvük, akkor a kijáraton keresztül jókedvűen visszaérkeznek a rétre, a szokott helyükre.”

2. Az ellátási terület sajátosságai

A Nyíregyházi járás

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

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

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

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

A népesség adatai településenként	2001-es népszámlálás (fő)	2011-es népszámlálás (fő)	2022-es népszámlálás (fő)
Apagy	2 328	2 255	2 195
Kálmánháza	2 097	1 918	1 759
Kótaj	4 474	4 447	4 333
Nagycserkesz	1 882	1 816	1 637
Napkor	3 700	3 662	3 625
Nyíregyháza	118 795	119 746	116 282
Nyírpazony	3 148	3 444	3 719
Nyírtelek	7 097	6 654	6 576
Nyírtura	1 753	1 801	1 805
Rakamaz	5 126	4 555	4 269
Sényő	1 395	1 396	1 330
Szabolcs	401	345	335
Timár	1 410	1 336	1 229
Tiszanagyfalu	1 959	1 812	1 694
Újfehértó	13 526	12 931	12 181

forrás: KSH.hu

Az iskolázottsági szint nagyban meghatározza a munkaerőpiacon elfoglalt pozíciót, ezáltal a jövedelmi viszonyokat is, hiszen a munkajövedelmeknek kitüntetett szerepe van a lakosság megélhetésében. A népesség iskolázottsági színvonala a járásban is nagymértékben javult.

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

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

forrás: KSH.hu

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

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

3. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ

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

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

A Központ, gyermekeink védelméhez kapcsolódó hatósági feladatokat és családsegítést lát el. A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat szervez. Az alapellátás célja, hogy hozzájáruljon a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez. Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

A család- és gyermekjóléti központ ellátja a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait, valamint a Gyvt. 39§ (3a) bekezdése és a 40/A §-a szerinti feladatokat.

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

- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
- készenléti szolgálatot,
- jogi tájékoztatás tanácsadás és pszichológiai tanácsadást,
- életviteli tanácsadást,
- fogyatékoságügyi tanácsadást,
- óvodai, iskolai szociális segítő tevékenységet.

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

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

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

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban 14 fő esetmenedzser látta el hatósági intézkedéshez kapcsolódó feladatát a Nyíregyházi járás 15 településen (Apagy, Nyírtúra, Sényő, Nyírpazony, Napkor, Kótaj, Nyírtelek, Rakamaz, Tiszanagyfalu, Szabolcs, Nyíregyháza, Kálmánháza, Nagycserkesz, Újfehértó, Tímár). A településen működő gyermekjóléti szolgálatok családszolgáltatóval kiemelkedő együttműködés alakult ki a családok, a gyermekek helyzetének javítása, a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A gondozási folyamat kapcsán rendszeres kapcsolatot tartunk a családszolgáltatókkal, illetve a különböző szakmai egységek munkatársaival.

Szakmai támogatást nyújtunk az ellátási területünkön működő gyermekjóléti szolgálatokban dolgozó családszolgáltatók, szakemberek számára, ennek érdekében rendszeresen részt veszünk esetkonferenciákon, eszmegbeszéléseken, illetve szakmaközi értekezleteken.

Az esetmenedzserek munkáját több gépjármű segíti annak érdekében, hogy az érintett településekre eljussanak. A kliensek számára megfelelő tájékoztatást, információt biztosítunk az intézményünk szolgáltatásairól, jogairól, az őket megillető juttatásokról, illetve a szociális, egészségügyi ellátórendszerről, a hatósági intézkedések menetéről, az eljárás folyamatáról. A klienseinkkel rendszeresen kapcsolatot tartottunk – a járványhelyzet miatt telefonon, online és személyesen az intézményben, illetve családlátogatás formájában. A segítő beszélgetéseken arra fókuszálunk, hogy a kliens által hozott problémát, illetve annak hátterében lévő okokat feltárjuk, diagnosztizáljuk.

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

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

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

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

3.1. Statisztikai adataink – az elmúlt 5 év áttekintése

A Központ és Szolgálat tekintetében összevetettük az elmúlt évek főbb statisztikai adatait, mely alapján jól látható, hogy a Covid járvány a személyes jelenléttel igénybe vehető szolgáltatásokon megjelentek számát ugyan csökkentette a 2021-es évben, ám a jogerős hatósági intézkedéssel érintett, esetenedzseri tevékenységet igénybe vevők száma hasonló képet mutat az előző évekhez képest, a jelzőrendszer jól működött ezekben a nehéz időkben is. 2022-es, 2023-as években kiugró számot mutat a speciális szolgáltatást igénybe vevők száma, mely az óvodai-iskolai szociális segítők közösségi és csoportmunkájának növekedést mutatja a járás 122 oktatási-nevelési intézményeiben, valamint a fogyatékosági ügyi tanácsadók megemelkedett ügyfélforgalmát.

Megfigyelhető a Központ tekintetében, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevők száma egy lassú csökkenést mutat, ugyanakkor a Szolgálatnál pedig egy lassú emelkedés figyelhető meg, melynek oka, hogy a szolgálat családsegítői szociális segítő munkával, prevenció keretében kezelik a hozzánk forduló problémáit és kevesebb eset kerül a hatóság látókörébe.

Központ szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma nem és korcsoport szerint (fő)											
Sorszám	Igénybevétel módja	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-64	65 éves és idősebb	Összesen: (a-j)
		éves.									
		a	b	c	d	e	f	g	h		
2023	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	24	3 849	5 993	3 977	368	508	990	216	108	18 454
	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenedzseri tevékenységet igénybe vevők	60	139	391	273	89	181	407	130	21	1 711
2022	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	24	1821	9022	5647	424	433	579	185	100	18295
	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenedzseri tevékenységet igénybe vevők	99	112	293	297	70	99	125	55	21	1171
2021	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	28	51	266	235	82	153	349	102	103	1569
	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenedzseri tevékenységet igénybe vevők	140	154	454	329	90	247	515	176	33	2138
2020	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	19	111	690	627	155	410	1 262	387	73	3 734
	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenedzseri tevékenységet igénybe vevők	71	190	463	379	75	265	564	185	28	2 160
2019	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	26	368	3 987	1 878	309	285	763	294	72	5 962
	Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetenedzseri tevékenységet igénybe vevők	84	132	464	403	79	190	631	151	45	2 179

A Szolgálat szolgáltatásait az igénybe vevőink szükségleteire alapozva fejlesztjük, a hozzánk forduló személyek és családok száma évről-évre növekszik. Legmagasabb arányban a kiskorúak (0-18 éves korig) kerülnek kapcsolatba Intézményünk szakembereivel, őket követik a 35-49 évesek. Míg 2019-ben 1400 családdal dolgoztunk együtt, addig 2023-ban ez a szám meghaladta az 1800 családot.

A szolgálatnál megjelent igénybe vevő személyek száma nem és korcsoport szerint (fő)											
Év	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen: (n-i)	Családok száma
	éves										
	a	b	c	d	e	f	g	h			
2023	156	201	544	399	209	424	832	345	324	3434	1813
2022	113	178	515	334	184	438	797	370	311	3298	1710
2021	117	158	503	328	184	405	838	349	306	3188	1709
2020	104	167	451	306	226	415	798	336	298	3101	1495
2019	131	177	539	377	225	421	806	283	218	3177	1431

A jelzőrendszer tagjaitól érkező jelzések száma növekszik, jól látható, hogy a Covid időszakában ugrásszerűen nőtték a számadatok. A legtöbb jelzés kiskorúakkal kapcsolatban érkezik szolgálatunkhoz, melynek jelentős része iskolai igazolatlan hiányzásokból fakad.

Az észlelő- és jelzőrendszer által küldött jelzések száma			
Év	0-17 évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	Nagykorú (18 éves és idősebb) személyekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	a) és b) oszlopból a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ által továbbított jelzések száma
	a	b	c
2023	929	334	77
2022	795	237	73
2021	638	286	91
2020	592	326	109
2019	441	125	60

Talán az egyik legérdekesebb összehasonlító táblázat a bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak tekintetében figyelhető meg, a számok itt is növekvő tendenciát mutatnak, ugyanakkor az elhanyagolt kiskorúak esetében a 2022-es év adataihoz képest **2023-ban duplájára emelkedett a fizikai elhanyagolás** miatt Intézményünk látókörébe került fiatalok száma.

A szolgálatnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai		
Év	Bántalmazott kiskorúak száma (fizikai, lelki, szexuális)	Elhanyagolt kiskorúak száma (fizikai, lelki)
2023	97	484
2022	83	264
2021	74	250
2020	45	121
2019	58	101

3.2 2024-es év statisztikai adatai

A Nyíregyházi Család-és Gyermekjóléti Központban 14 eszmenezdser, 31 óvodai és iskolai szociális segítő, 10 tanácsadó végzi a szakmai tevékenységet nyíregyházi járás területén.

Központ szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma nem és korcsoport szerint (fő)													
Sorszám	Igénybevételei módja	Nem, életkor	0-3	3-5	6-15	16-17	18-24	25-34	35-49	50-63	62 éves és idősebb	Összesen (a-g)	
			Éves										
			a	b	c	d	e	f	g	h			i
01	Speciális szolgáltatást igénybe vevők	Férfi	5	1976	4 345	1 399	178	219	112	79	46	6 964	
02		Nő	15	1 893	4 648	1 978	190	290	678	137	99	9 881	
03		Összesen	24	1 809	8 993	3 377	368	509	790	215	145	16 845	
04		Ebél (03-ból), szolgálat által továbbított/ szolgálati élelmiszer	2	29	135	84	63	79	165	39	4	514	
05		Ebél (03-ból): jogerős hatósági intézkedésrel érvényesít		47	119	186	22	91	128	25	2	630	
06	Ágyszerű hatósági intézkedésben érintett, esetenkéntes tevékenységet igénybe vevők	Férfi	44	66	179	116	30	47	157	46	5	641	
07		Nő	36	71	218	157	59	154	250	84	16	1 621	
08		Összesen	80	137	397	273	89	201	407	130	21	1 762	
09	Ebél (06-ból): szolgálat által továbbított/ szolgálati élelmiszer	3	29	38	29	3	13	24	8	1	145		

Az esetenkezdseink **316 alkalommal** tettek első védelembe vételi eljárás során javaslatokat. Védelembe vételre **177 alkalommal** tettünk javaslatot, nemleges javaslatok száma **139 alkalom**. Megelőző pártfogásos ügyben **82 alkalommal** tettünk javaslatot a gyámhivatal felé, megelőző pártfogás elrendelésére **33 alkalommal** tettünk javaslatot, nemleges javaslataink száma **49 alkalom**.

Hatósági intézkedésre tett javaslatok száma						
Sorszám	Hatósági intézkedés	Hatósági intézkedésre tett javaslatok száma (darab) (Hátramaradt adat)			Hatóság kezde eredményesre kerülő javaslatok száma (db)	
		összes javaslatok száma	ebből (a-ből): előzetes javaslatok száma	ebből (a-ből): előzetes javaslatok száma	összes nemleges javaslatok száma	ebből (a-ből): hatóság megítélésére kerülő javaslatok száma
01	Védelembe vétel	177		11	139	2
02	Megelőző pártfogás	33			49	2
03	Ideiglenes hatályú elhelyezés	23				
04	Nevelésbe vétel	21	1	4		
05	Családba fogadás	45		3		
06	Harmadik személynél történő elhelyezés kezdeményezése	5				
07	A gyermek gondozási helyének megváltoztatása	47				
09	Összesen (01-07 sorok összege)	316	1	18	188	4

A tavalyi évhez képest minimális növekedés tapasztalható. Nagyobb változás a megelőző pártfogásos ügyekben mutatkozik, ebben az évben nagyobb számban megjelent a megelőző pártfogás elrendelésére vonatkozó javaslataink száma. Ez azt jelenti, hogy több súlyosabb szabálysértés, vagy bűncselekményt követtek el a fiatalok. A nemleges javaslataink esetében alapellátás keretén belül gondozásba veszik a családot a családsegítők és szociális alapellátás keretében végzik a szociális segítő munkát. A már meglévő ügyeinkben legalább évente egy alkalommal felülvizsgálatokra is sor kerül. **Felülvizsgálati tárgyalásra** védelembe vétel esetén **249 alkalommal** került sor, amely 303 gyermeket érintett. Ezek az adatok stagnálást mutatnak a tavalyi évhez képest.

Ideiglenes hatályú elhelyezés esetében **23**, **nevelésbe vétel eljárás** esetében **21**, **családba fogadás** esetében **45 alkalommal** tettek esetenkezdseink megalapozott javaslatot a gyámhivatal felé. A veszélyeztetett gyermekek esetében **5 alkalommal** harmadik személynél történő elhelyezésre volt lehetőség és **47 alkalommal** javasoltuk a **gyermek gondozási helyének megváltoztatását**. Ezek a számok a tavalyi évhez képest hasonlóak. Pozitívumként említeném meg, hogy a családba fogadások változatlanul nagy számban fordulnak elő. Nagyon sok gyermek esetében a nevelésbe vételüket tudjuk ezzel megelőzni. Kiseb kiugrás a gondozási helyek megváltoztatásában mutatkozik. Ez arra vezethető vissza, hogy egyre több nevelőszülő tesz jelzést, hogy nem kívánja tovább nevelni a rábízott gyermekeket. Ezek a gyermekek többségében tinédzser korúak.

A jogerős védelembe vételi határozat után nagyon fontos feladatunk a gondozási-nevelési terv elkészítése, melyben rögzítésre kerül a család és a probléma megoldásában szerepet vállaló szakemberek vállalt feladatai. Az elmúlt évben **260 egyéni gondozási-nevelési terv** elkészítésére került sor, amely **307 kiskorút** érintett. Itt egy minimális növekedés látható a tavalyi évhez képest.

A nevelésbe vétel esetén a felülvizsgálati tárgyalásaink száma **147 alkalom** volt, amely **197 kiskorút** érintett. Elhelyezési értekezleten, tárgyaláson összesen **59 alkalommal** vettünk részt, amelyre **85 gyermek** esetében került sor. Ezek a számok is hasonlóak a tavalyi évhez.

A 2023-as évben jogerős határozattal összesen **499 védelembe vett, 345 nevelésbe vett, és 29 ideiglenes hatállyal elhelyezett kiskorúval** állunk kapcsolatban. A számok az előző évhez képest növekedést mutatnak. A védelembe vett gyermekek esetében sok nagycsaládos esetünk volt, tehát az esetek száma minimálisan nőtt, azonban a gyermeklétszám erőteljesebben növekedett.

Hatósági irattárolókéhoz (jogosult és jogerős) kapcsolódó tevékenységek és az érintettek (kiskorúak és 3. sz. évet betöltött kiskorúak) száma			
Sorszám	Tevékenység	Hatósági irattárolókéhoz kapcsolódó tevékenységek száma	Hatósági irattárolókéhoz kapcsolódó tevékenységek száma belső dokumentumok (kiskorúak és 3. sz. évet betöltött kiskorúak száma) (16) (Nem határozott adat)
		(főtársadalm)	(16)
01	Szociális segítség tevékenység	520	518
02	Esetkonferencia szervezésén, azon való részvétel	295	384
03	Esetkonzultáció	747	659
04	Esetmegbeszélés	640	611
05	Egyéni gondozási-nevelési terv készítése	260	307
06	Elő védelembe vételi tárgyaláson való részvétel	286	358
07	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- nevelésbe vétel	147	197
08	Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel- védelembe vétel	249	303
09	Elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel	59	85
10	Egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel	8	14
11	Családlátogatás	1 056	868
12	Környezettanulmány készítésében való közreműködés	148	194
13	Környezettanulmány készítése önkéntesen	423	478
14	Egyéb	199	241
99	Összesen (02-14 sorok összege)	5 261	5 328

Az elmúlt évben **295 esetkonferencia** került megszervezésre, **747 esetkonzultáción és 611 esetmegbeszélésen** vettek részt az **esetmenedzserek**. Ezen megbeszélések alkalmával tudjuk feltárni a család működésében lévő hiányosságokat, problémákat, majd közös cselekvési tervet dolgozunk ki, személyenként meghatározva a feladatokat a problémamegoldás érdekében. Ezek a számok is növekedtek, ez is azt mutatja, hogy a segítő szakembereink egyre többet használják ezeket a fórumokat a hatékonyabb munka érdekében.

Munkánk során **családlátogatást 1056 alkalommal** tettünk, **423 esetben** készítettünk **környezettanulmányt**, ezenkívül **148 alkalommal** közreműködtünk ezen dokumentumok elkészítésében.

A központnál előtört bántalmazott és elhanyagolt kiskorúak adatai							
Sorszám	Megnevezés	A bántalmazott			Az elhanyagolt		
		Kiskorúak száma			fő	lány	
		fő	lány	személy			
01		a	b	c	d	e	
02		27	02	2	102	116	
03			4			1	
04		3	4				
05	Családon belül	40	100	2	102	119	
06		ebből (04-ből) szolgálat továbbította	6	17		27	9
07		ebből (04-ből) lány	6	31		31	13
08		gyermek által	1	2	1		
09		fiúktól által	3	14	2		
10		intézmény szakátalása által	1	1			
11	Családon kívül	7	27	5			
12		ebből (10-ből) szolgálat továbbította	6	14	3		
13		ebből (10-ből) lány	5	7	3		
14		Összesen (04+10) az az összesen	47	117	7		

A védelembe vett kiskorúak aránya a járás települései között az alábbiak szerint alakul: Nyíregyházán 278, Nagycserkeszen 55, Nyírtelek településen 59, Tímár településen 16, Rakamazon 12, Kótajban 32, Napkoron 12, Tiszanagyfalun 3, Nyírturán 2, Apagyon 1, Nyírpazonyban 8, Kálmánházán 2, Sényő településen 5, Újfehértó 14, míg Szabolcs településen 0 fő kiskorú állt védelembe vétel alatt. A tavalyi évhez képest Nyírtelek településen jelentősen megnőtt a védelembe vett gyermekek száma. A statisztikai adatokat böngészve szembe tűnő az általános iskoláskorúak számának magas aránya. Ez elsősorban az igazolatlan hiányzásokból ered. Egyre gyakoribbak a tinédzser korban elkövetett szabályértések és bűncselekmények, itt is jelentősen növeli a létszámot az igazolatlan hiányzások.

Hatósági intézkedéshez kapcsolódó eszményes tevékenységben érintettek (kiskorúak és 18. élet betöltött fiatalok) száma							
Településcsoport	Összesített száma	Védelembe vett	Ideiglenes hatósági elhelyezett	Novellába vett	Utánpótlás, szakképzésből kikerülő	Összesen (a-d oszlopok)	Ébből (e-ből) lány
	Település neve	a	b	c	d	e	f
1720	Nyíregyháza	278	23	102	3	406	251
2090	Apagy	1		4		5	3
3722	Kálmánháza	2		1		3	3
2372	Kótaj	32		15		47	15
2274	Nagycserkesz	55		31		86	35
0842	Napkor	12		5		17	5
3314	Nyírpazony	8				8	3
1355	Nyírtelek	59		60		119	51
1309	Nyírturán	2				2	2
1873	Rakamaz	12	2	23	2	39	16
0445	Sényő	5				5	3
2637	Tímár	16	5	14	1	36	10
2725	Tiszanagyfalva	3		2		5	2
2661	Újfehértó	14		20	1	35	15
3772	Összesen	609	28	345	7	1009	434

2023-ban a nyilvántartott, veszélyeztetett kiskorúak száma 868 fő volt. Ez a szám 67 fővel több mint a tavalyi évben. Meglátásom szerint az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység is egyre hatékonyabb. Ezen a területen dolgozó kollégáink munkájának köszönhetően nagyon sok esetben eredményre vezet a prevenciós tevékenység.

Veszélyeztetett kiskorúak (0-17 évesek) adatai						
Sorsszám	Cím		Az érintett gyermekek száma a veszélyeztettségük oka szerint	Ebből (a-ből): védelembe vett	Ebből (a-ből): nevelésbe vett	A veszélyeztettség okainak felsorolt száma (50 ókaal együt)
			a			a
01	Nyilvánított veszélyeztetett kiskorúak száma (02+15+18+20. sorok összege)		982	409	345	
02	Környezeti fókuszpont összesen (a gyermek környezetéből kell kikerülni)		791	424	345	1.347
03	- lakhatási probléma		23	28	1	45
04	- szülői (jogszervi) problémák		4		4	13
05	- családi szerkezet		2		2	10
07	- szülők, család életvitel, felnevelési problémája		321	23	238	432
08			23	23		23
09	Ebből (02-ből):	Gyermekekkel szembeni rossz bánásmód	családon belüli bántalmazás			
10			fiúkat	52	72	54
11			leányokat	2		2
12			gyermek elhanyagolása	102	172	20
13			116	96	20	116
14	- iskolai kirekesztés, erőszak					
14	- kortárs csoport negatív hatása		10	10		57
15	- Magatartási fókuszpont összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)		30	20		30
16	- drogfüggőség		6	6		6
17	- csúvárgás		14	14		14
18	Egészégi fókuszpont összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)		23	16		40
19	Ebből (18-ből):					
19	- magatartási- vagy tanulási zavar		25	24		46
20	- Anyagi fókuszpont összesen (az érintett gyermekekre vonatkozóan)		35	37		127
21	- Családok száma, amelyekben a veszélyeztetett kiskorúak élnek		513	328	233	
22	- A nyilvánított veszélyeztetett kiskorúak közül (01 sor) a központ felé továbbított esetek száma		89			
23	Ebből (22-ből):					
23	- hátrétegű intézkedés kezdeményezése		60			
24	- központ által nyújtott speciális szolgáltatások		11			
25	- A nyilvánított veszélyeztetett kiskorúak közül (01 sor) súlyos veszélyeztettség miatt követendő hatósági intézkedésre javasolt esetek (a központi értesítés mellett) száma		44		4	
26	Veszélyeztetettől nyilvánított kiskorúak száma tárgyév december 31-én		701	426	277	

Egyre szorosabb az együttműködés a szakembereink között, ezzel is elősegítve a családokban felmerülő problémák gyors és hatékony megoldására irányuló tevékenységeinket. A gyermekek veszélyeztetettségének okait vizsgálva magasan kiemelkednek a gyermekek közvetlen környezetében fellelhető okok. Kiemelkedő számok mutatkoznak a szülők, család életvitelében, és a nevelési problémákban, illetve továbbra is magas az 50 órát meghaladó igazolatlan hiányzások miatt védelembe vett kiskorúak száma. Egyre gyakrabban kapunk jelzőrendszeri tagoktól jelzést bántalmazásra utaló jelekről. Ez a szám jelentősen növekedett a tavalyi évhez képest. Ezekben az esetekben mérlegelés nélkül, azonnal megtesszük a szükséges intézkedést, jelzéssel élünk a gyámhivatal felé.

3.2. Speciális Szolgáltatásaink

Speciális szolgáltatások keretén belül végzett tevékenységek és az azokkal ellátott személyek adatai									
Sor szá m	Tevékenység	Speciális tevékenységek száma (évesen) (Helmason belül)				Speciális tevékenység keretén belül ellátott személyek száma (db) (Helmason belül)			
		összes tevékenység száma	nőből (a-ből)			összes ellátott száma	nőből (a-ből)		
			jogi és hatósági kezelési eljárási eseteket	szolgálatban végzett	szolgáltatáshoz kilyukasztott		jogi és hatósági kezelési eljárási eseteket	szolgálatban végzett	szolgáltatáshoz kilyukasztott eset okozta
a	b	c	d	e	f	g	h		
01	Kiszármaztatási ügyintézés	973	937		973	123	113	123	
02	Utcai (belsőhelyi) cserkész munka	42				33			
03	Színházi cserkész munka	73				67			
04	Dvordai és iskolai cserkész segítő tevékenység	12 523				11 985			
05	Szociális diágyasok felvétele	139				100			
06	Készenléti szolgálat	11							
07	Fogyatékosügyi tanácsadás	1 345				737			
08	Jogi tanácsadás	245	14	98	145	160	8	69	
09	Pszichológiai tanácsadás	1 855	309	380	725	171	80	80	
10	Munkaadókkal, pályaválasztókkal tanácsadás	7		7		33		19	
11	Mediáció	33	22	50		24	24	24	
12	Család- és párterápiák	60		60		11		32	
13	Konfliktuskezelés	81		89		130		180	
14	Menekültkérdés, oktatásmozgókai végzettségi tevékenység	1		3		9		9	
15	Várandóskezelési tanácsadás	179			129	139		235	
16	Csoportmunka	11		11		83		83	
17	Egyéb	898		208		852		302	
99	Összesen (01-17 sorok összeg)	17 028	1 334	871	1 973	11 466	188	276	

A Központ speciális szolgáltatásait jogszabályi kötelezettség mellett vezettük be, ugyanakkor már a 2023-as évben is az ügyfelek által hozott szükségletek, igények megjelenése mellett bővítettük szolgáltatásaink körét annak érdekében, hogy kevesebb ügy jusson el a hatósági beavatkozás szintjére.

3.2.1. Jogi tanácsadás

A nyújtott szolgáltatás száma 2022-es évhez képest növekedett, összesen **244** (ügyféllel folytatott) jogi tájékoztatásnyújtás történt, mely **166 ügyfelet jelentett**, 134 nőt és 32 férfit. A szolgáltatást a telephelyeken gyermekjóléti alapellátás keretében gondozottak, illetve a szolgáltatótól továbbított ügyfelek **126 alkalommal** vették igénybe, mely **87 ügyfelet** jelentett, az alábbi megoszlásban:

- Északi Telephely: 30 ügyfél,
- Déli Telephely: 20 ügyfél,
- Huszár telepi Telephely: 37 ügyfél.

A hatósági intézkedés alapján, a központ által gondozottak számára (védelembe vétel, nevelésbe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés) **14 jogi tájékoztatásnyújtás** valósult meg. Csak szolgáltatásban részesülők számára (tehát egyébként nem gondozottak) számára **79 jogi tájékoztatásnyújtás** valósult meg.

Az intézmény ellátási területén, a Nyíregyházi járásban a járasszékhelyen kívüli településeken helyben, vagy onnan érkezők számára 25 alkalommal valósult meg jogi tájékoztatásnyújtás, az alábbi megoszlásban:

- Kálmánháza: 10 db jogi tájékoztatásnyújtás,
- Újfehértó: 8 db jogi tájékoztatásnyújtás,
- Kótaj: 3 db jogi tájékoztatásnyújtás,
- Nyírpazony: 3 db jogi tájékoztatásnyújtás,
- Apagy: 1 db jogi tájékoztatásnyújtás.

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

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

Nagy számban fordult elő, hogy nehézséget jelentett az ügyfeleknek (jellemzően, de nem kizárólag, a megváltozott munkaképességű személyek ellátására irányuló eljárásokban), hogy nincs fellebbezési lehetőség, a közigazgatási határozatok jogszerűségének felülvizsgálatát közigazgatási perben kell kérni az illetékes (jellemzően Debrecen) Törvényszéktől. Ráadásul a kormányhivatalok perköltség igénnyel állnak elő az ügyfelekkel szemben, ami több esetben eleve elrettente a jogorvoslattól az ügyfelet. A 2023-as évben is több jogi tájékoztatásnyújtáson megjelent ügyfél küzdött pszichés megbetegedéssel. Ezen ügyfelekkel sokszor ütközött a szakember kommunikációs nehézségbe.

3.2.2. Pszichológiai tanácsadás

Felnőttekkel végzett tanácsadás

A 2023-as év során összesen 71 fő vette igénybe a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ keretein belül a pszichológiai tanácsadást. A tanácsadás heti 8 órában elérhető a város, illetve a járás lakosai számára. 2023-ban 44 kliens érkezett családgondozók vagy a szolgálatnál dolgozó tanácsadók javaslatára, és 27 fő vett részt külsősként a szolgáltatáson.

A pandémiás helyzetek lecsengésével újra a személyes kapcsolattartás formájában tudtuk a pszichológiai folyamatokat végigvinni, ami a tanácsadás műfajához közelebb áll, közvetlenebb érzelmi bevonódás, elköteleződés lehetséges. Az esetszámok is növekedtek, megközelítik a Covid előtti szintet.

Összesen 250 tanácsadási alkalom volt. Az előző évek adatait követve látható a tanácsadáson résztvevő kliensek száma (2016-ban 41 fő: 5 ffi, 36 nő, 2017-ben 58 fő: 8 ffi, 50 nő, 2018-ban 62 fő: 11 férfi, 51 nő, 2019-ben 72 fő: 57 nő, 15 ffi, 2020: 59 fő: 42 nő, 17 ffi, 2021: 60 fő: 41 nő, 19 ffi, 2022: 66 fő: 45 nő, 21 ffi). A szolgáltatást igénybe vevők között, a korábbi évek tendenciáinak megfelelően ebben az évben is jóval nagyobb volt a nők aránya (55 nő, 16 férfi), ami magyarázható azzal, hogy a női nem körében természetesebb a segítségkérés lehetősége, a nők szocializáltabbak az érzelmek, problémák kifejezésére, így könnyebben motiválhatóak a pszichológussal történő kapcsolatfelvételre.

Életkor szerint legtöbbször a 35-49 éves korosztályba tartoztak (33 fő). Magas a 25-34 éves korcsoport aránya (17 fő), 50 év feletti korcsoportba (14 fő, illetve 4 fő 62 év feletti) tartozik, 3 fő 24 év alatti klienstünk volt a 2023-as évben, ez utóbbi a korábbi év adataival megegyezik. Az iskolai végzettséget tekintve az érettségizettek (21 fő) és/vagy felsőfokú végzettséggel rendelkezők (27 fő) aránya volt a legmagasabb. Szakmunkás vagy OKJ-s bizonyítvánnyal rendelkezik összesen 18 fő. 5 fő általános iskolát végzett.

A családi státusz szerint 28 kliens elvált, vagy élettársától különél, gyermekeit egyedül neveli, 23-an pedig családban nevelik gyermekeiket házastársukkal vagy élettársukkal. 9 kliens egyedül él, 8-an házasságban vagy élettársi kapcsolatban gyerek nélkül (vagy még nem vállalt gyermeket, vagy már kirepültek a gyermekei), 3 fő pedig valamilyen egyéb kapcsolati formában (szülőkkel, testvérrel).

A tanácsadási folyamat 33 esetben rövidebb intervenciókat, **egy-két** alkalmat ölelt fel. 16 esetben 3-5 találkozásból álló együttműködést jelentett a tanácsadás, és 22 esetben pedig hosszabb (**5 alkalmon túli**), szupportív pszichoterápiás jellegű folyamat valósult meg. A hosszabb, több alkalmon átívelő folyamatok középpontjában javarészt pszichés probléma (depresszív-szorongásos tünetek, önértékelési, kapcsolatteremtési nehézségek) állt, ezen esetekben szupportív pszichoterápia alkalmazására került sor. A tanácsadáson megjelenő témák tekintetében elmondható, hogy a gazdasági megszorítások a családokat fokozottan megterhelték, a megélhetés nehezedett, az életszínvonal több esetben jelentősen csökkent, a munkanélküliség nőtt. Ezekkel összefüggésben nagymértékben nőtt a családon belüli konfliktusok száma, verbális és fizikai agresszivitás megjelenése fokozódott, amelynek a feszültsége tapinthatóan megjelent a tanácsadási térben is.

Következésképpen a pszichés problémák mellett nagy számban családi-kapcsolati konfliktusokkal jelentkeztek a hozzánk fordulók: magas a válási folyamat során vagy azt követően jelentkező kapcsolattartási, gyereknevelési konfliktusokkal tanácsadásra kerülők száma. A problémák jellege szerinti megoszlás az alábbiakban alakult: 21 fő keresett fel családi-kapcsolati, további 15 gyerekneveléssel kapcsolatos (**összesen 37 fő**) és 35 fő pszichés probléma (pl. depresszió, alkoholprobléma, szorongásos zavarok, gyász, önértékelési, kapcsolatteremtési zavarok) miatt jelentkezett. Több esetben halmozott problémakörök voltak jelen (pl. a kliens pszichés zavara családi-kapcsolati konfliktusokhoz vezetett és fordítva, a családi-kapcsolati konfliktusok következtében pszichés tünetek jelentkeztek). A tavalyi évhez hasonlóan több kliens érkezett a járás településeiről.

Az elmúlt évekhez képest változás, hogy jóval magasabb az 50 év felett kliensek aránya (71 főből 18 fő) és jelentősen nőtt az elvált, gyermekét egyedül nevelő egyszülős háztartásokban élők száma a pszichológiai tanácsadáson. Az utóbbival összefüggésben ebben a klienskörben a gyermeknevelési kérdések, elakadások nagyobb szerepet kaptak, illetve a láthatással kapcsolatos konfliktusok, nehézségek többször kerültek a középpontba.

Összességében elmondható, hogy a kliensek oldaláról a pszichológiai tanácsadás – mint szolgáltatási forma – továbbra is igen jól kihasznált, a kliensek többnyire elfogadják ezt a segítségnyújtási formát. A Család- és Gyermekjóléti Központ kollegáival való együttműködés szorosan megvalósul, a klienseket érintő információcsere, konzultáció zökkenőmentes, szükség esetén más segítő szakember és szolgáltatási forma is bevonásra kerül a folyamatba (pl. álláskeresési-, életvezetési tanácsadás, mediáció, gyerekpszichológiai ellátás stb.)

Gyermekekkel végzett tanácsadás

A szolgáltatás eléréshez továbbra is a korábbi években kialakított módon szakembereink (családsegítő, esetmenedzser, iskolai és óvodai szociális segítő, tanácsadó) közreműködésével jutnak el a kliensek. Emellett több, korábban már szolgáltatásban részesülő szülő saját maga is igényelte gyermeke számára a pszichológiai ellátást (vagy a korábban pszichológushoz járó gyereke, vagy a testvére miatt).

A jogerős hatósági intézkedéssel érintett személyek száma 2023-ban 26 fő (gyermek és szülő). Az ellátottak száma 2023-ban: 80 fő (38 gyerek, 42 szülő/törvényes képviselő, nagyszülő).

Mindkét nem esetében nagyobb arányban jelentek meg az önértékelési nehézséggel küzdő gyermekek. Kortárs csoportba való beilleszkedési problémákhoz szorongásos tünetek, önértékelési problémák társulnak. Alkalmazkodási zavarok az elhúzódó stresszhelyzetek miatt lehetnek gyakoribbak, melyek a gondozotti körben lányoknál voltak tapasztalhatók.

Teljesítményzavar főként a fiúknál volt tapasztalható, az ehhez kapcsolódó szorongásos tünetek is hangsúlyosak voltak. A kapcsolattartási problémákkal megjelenők száma 2023-ban is emelkedő tendenciát mutat az előző évekhez viszonyítva.

2023-ban zártan kezelendő jelzést 4 alkalommal, 3 gondozott gyermek ügyében tett az esetmenedzser kollégák felé a pszichológus. 3 alkalommal a gyermek saját maga, egy alkalommal egy családtag jelzett gyermekbántalmazást. Az ügyben tevékenykedő szakemberek mentális leterheltsége hatványozottan növekszik.

3.2.3. Készenléti szolgálat

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

A 2023-as évben összesen **31 hívás érkezett**. Ezen hívásokból **13 Nyíregyháza területéről, 2 hívás Újfehértó, 2 hívás Napkor, 2 Apagy, 2 Nagycserkesz, 3 Nyírtelek településekről** érkeztek.

Gyermekek azonnali elhelyezésében egyszer sem kellett intézkednünk. A szolgáltatást igénybe vevők közül sokan kértek tanácsot. Bármilyen témában hívtak bennünket, igyekeztünk a megfelelő információval ellátni a szolgáltatásunkat igénybe vevőket. Változatlanul a legtöbben kapcsolattartási problémákkal kerestek meg bennünket. Nem a mi hatáskörünkben tartozó témák felvetése esetén az ügyben illetékes szervekhez irányítottuk az érdeklődőt. Olyan jelzések is érkeztek hozzánk, amelyek már meglévő ügyeinket érintették. Ezekben az esetekben minden alkalommal értesítettük az illetékes családsegítőt, esetmenedzsert, akik az információk birtokában vették fel a családdal a kapcsolatot, s folytatták a szociális segítő munkájukat.

2023-ban a Nyíregyházi járás településein működő család-és gyermekjóléti szolgálatok körében tovább népszerűsítjük ezt a szolgáltatásunkat a települések éves jelzőrendszeri konferenciáján, szakmaközi értekezleteken.

A krízis kezelésének menete:

A készenléti csoport ügyeletes munkatársa meghallgatja a bejelentő problémáját, mérlegeli az információkat, milyen intézkedés megtétele indokolt. Segítséget, tanácsot, információt nyújt a bejelentő számára. A krízisintervenció kezdeti szakaszát alkalmazza, mely szerint elfogadja a krízishelyzetben lévő érzelmi állapotát, támaszt nyújt számára, és biztonságos környezetbe helyezi. A családdal mélyinterjút készít, mely során kiderül a probléma típusa; az interjú során szerzett információk alapján hozza meg döntését. Felméri, hogy a család környezetében van-e olyan személy, akinek a segítségére számíthatnak a krízis megoldása érdekében, a család számára felvázolja az ügy megoldása érdekében a lehetséges megoldási alternatívákat. Amennyiben úgy dönt, hogy a gyermekek elhelyezése indokolt, azonnal értesíti a rendőrséget, hogy tegyék meg a szükséges hatósági intézkedést.

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

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

A Központ krízis telefonszáma: 06-20/ 928 23 67
A Központ ingyenesen hívható Zöld száma: 06-80/288 525

3.2.4. Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyeletet – a jogszabály adta lehetőséggel élve – önálló szakmai módszertani program alapján működteti az Intézmény. A szolgáltatás igénybevételének feltételei nem változtak, pénteki napokon 14-16 óráig, és szombati napokon 9-16 óráig vehetik igénybe a kapcsolattartásra jogosult és kötelezett felek, egyéni megkeresés alapján kötött megállapodás, illetve bírósági, gyámhivatali végzés alapján.

A szolgáltatás működtetéséhez a tárgyi és személyi feltételek adottak. A kéthavi rendszerességgel tervezett team megbeszélések is megvalósultak. A Gyámhivatal és a Járásbíróság szakemberei a szabályozásokat megelőzően konzultáltak az esetről, amely lehetőséget adott számunkra, hogy a kapcsolattartás szintjét, idejét, rendszerességét szakmai szempontok alapján határozzuk meg a gyermek érdekében még a szabályozást megelőzően. Az elmúlt években kiépített kapcsolati háló az eredményes kommunikációt segíti elő.

2023. szeptember 30-tól újra két telephelyen biztosítja Intézményünk a szolgáltatást, melyben **25 munkatárs dolgozik**. Az Északi Telephelyre való visszaköltözés a kapcsolattartás szempontjából problémamentesen zajlott, a családok számára sem jelentett problémát. Tárgyi feltételek adottak, a szolgáltatásban leginkább a kisebb gyermekek, valamint az általános iskolásoknak megfelelő játékokkal eszközökkel rendelkezünk.

A szolgáltatást 123 fő vette igénybe 923 alkalommal.

Kapcsolattartási ügyelet szolgáltatást igénybevevők 2023-ban életkor és nem megoszlása szerint										
Nem, életkor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-64	65 évnél idősebb	Összesen
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	
éves										
fiú	0	4	15	6	0	2	18	6	1	52
nő	2	3	10	8	5	2	29	7	5	71
Összesen	2	7	25	14	5	4	47	13	6	123
03 -ből szolgálat által továbbított/ szolgálati értesítő	0	1	2	2	0	0	7	0	0	12
03 -ből jogerős hatósági (nté döntéssel) érintett	2	6	23	12	5	4	40	13	6	111

A tendencia sajnos az, hogy legmagasabb létszámban a hatósági intézkedésben érintettek jelennek meg a szolgáltatásban. A hatóságokkal, mint bíróság, gyámügyi osztály az együttműködés kölcsönösen jó, hiszen a legtöbb esetben a megkeresések előtt keresik intézményünket pl. kapcsolattartási időpont egyeztetés vagy éppen vélemény, javaslat bekérése.

Problémát okoz továbbra is, hogy a kliensek nem tartják be a házirendet, a tájékoztatást és a kiírást figyelmen kívül hagyva hang- és képfelvételt készítenek az intézményben, adott esetben akár a kollégákról is. Ezenkívül gyakran tapasztaljuk, hogy a szülők játszmahelyzeteket teremtenek egymással, melybe megpróbálják az ügyeletes kollégákat is bevonni.

3.2.5. Család- és párterápiás tanácsadás

A család- és párterápia a családokkal és intim kapcsolatban lévő párokkal, mint rendszerekkel foglalkozik. Célja, hogy az említett rendszerekben bekövetkező változások okozta nehézségekkel sikeresen megbirkózzanak a családtagok és az alkalmazkodás, változás révén végbe menjen egy fejlődés. **A szolgáltatást 2023-as évben 12 fő vette igénybe 60 alkalommal.**

A családterápiás tevékenység a 2022-es évben került bevezetésre Intézményünkben. Így egy fiatal szolgáltatásról beszélhetünk. Ebből adódóan idő kell míg beépül a köztudatba ez a tanácsadási forma. Most még nem is beszélhetünk magas számban előforduló tanácsadásról. A családokkal, mint rendszerrel foglalkozó szolgáltatás képes hatékonyan kiegészíteni a családsegítést, hisz a család, mint közös nevező mindkét tevékenység során a középpontban van, csak az elmélet, a szakmai szemlélet, az alkalmazott módszerek és technikák miatt vannak hangsúlyeltolódások a két tevékenységben.

A rendszerszemléletű családterápia fókuszában a család, annak alrendszerei, illetve az egyén szignifikáns családi kapcsolatai állnak. A terapeuta a családi kapcsolatokban interakció, kommunikáció révén igyekszik változást létrehozni az élmények átélésének és feldolgozásának a segítségével.

A családok folyamatos fejlődéséből, változásából, átalakulásából adódóan a rendszeren belül keletkeznek olyan belső feszültségek, krízisszerű állapotok vagy krízisek, amit a család már nem képes kezelni. Az elmúlt két év tapasztalata alapján azt mondhatjuk, hogy a családterápiát igénybe vevő családok esetében a felszínre kerülő problémák szinte mindegyike az ún. normatív krízisek körébe sorolható. Ilyen jellegű probléma volt az újszülött a családban, illetve ebből az új élethelyzetből adódó szerepek megküzdésével kapcsolatos nehézségek, valamint a serdülőkori változásokkal összefüggő problémák. Ez utóbbi helyzet számos családnak jelent komoly kihívást. Sok szülő nem tudja kezelni azt a helyzetet, amikor is az aranyos kicsi gyermekük már nem akar az lenni és felnőtté szeretne válni. Nehezíti ezt a helyzetet, ha a serdülő fiatal a kötöttségekből menekülve valamilyen deviáns közösség, deviáns szubkultúra részévé válik. Szembe menve ezzel a családi (szülői) elvárásokkal, a többségi társadalom elvárásaival, az általánosan elfogadott közösségi normákkal.

A családterápiás szolgáltatásunk célja, hogy az említett rendszerekben bekövetkező változások okozta nehézségekkel sikeresen megbirkózzanak a családtagok és az alkalmazkodás, változás révén végbe menjen egy fejlődés.

3.2.6. Háztartásgazdálkodási tanácsadás

Az elmúlt évben a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot **45 közüzemi díjhátralékkal** rendelkező egyén, illetve család kereste fel segítség reményében. A Nyíregyháza Megyei Jogú város Polgármesteri Hivatala által helyi adósságkezelési szolgáltatásban részesültek, illetve **folyamatban lévő esetek száma 26 volt.** Ezek közül, sikeresen lezárásra került **16 eset,** idő közben megszüntetésre került **együttműködés hiányában 5 eset.**

Az szolgáltatásban részesülők száma nagyjából ez elmúlt évekhez viszonyítva megegyező (2021-ben 26 fő, 2022-ben 25 fő 2023-ban 26 fő) annak ellenére, hogy igénylők már korábban három alkalommal részesültek a szolgáltatásban, így nem vehetik igénybe újra ezen szolgáltatási formát.

A szolgáltatást igénylők száma (2021-ben 56 háztartás, 2022-ben 65 háztartás 2023-ban 45 háztartás) visszaesett, melynek demográfiai oka is vannak, mely szerint a Huszár telepi Telephelyen az elmúlt évekhez képest drasztikusan esett vissza a szolgáltatást igénylők, illetve segítséget kérők száma **2022-ben 27 alkalommal 2023-ban 10 alkalommal** keresték fel kollégánkat közüzemi díjhátralékkal kapcsolatos problémáik miatt ügyfeleink. Melyek közül 5 esetben sikeres lezárásra 2 esetben megszüntetésre került sor 3 alkalommal pedig egyszeri tanácsadás történt, valamint nem volt bevonható adósságkezelésbe ügyfelünk.

Ugyanezen adatok az Északi telephely tekintetében nagyjából hasonlóan alakultak **2022-ben 38 család/egyén 2023-ban 35 család/egyén kért segítséget.** Az adatokat figyelembe véve látható, hogy annak ellenére, hogy kevesebben próbálták igénybe venni ezen szolgáltatási formát, magasabb arányban sikerült ügyfeleinket bevonni, valamint kis mértékben emelkedett a sikeresen befejezett együttműködések száma is, mely arra enged következtetni, hogy a szolgáltatás határfoka nőtt.



Tehát a város egyéb területeihez képest a szegregátumban jelentősen kevesebben tudták igénybe venni ezt a támogatási formát, annak ellenére, hogy ezen városrészben a korábban tapasztaltak alapján a közüzemi díjtartozás illetve lakbérhátralék gyakorlatilag állandó problémaként van jelen a lakótelepen élő egyének illetve családok életében. Jellemző továbbá, hogy az ügyintézési folyamatot túl hosszadalmasnak és bonyolultnak vélik az ügyfelek, szükséges dokumentumok és igazolások beszerzése folyamán motiválatlanokká válnak és feladják az adósságkezelésben való részvétel lehetőségét.

Összesen 18 család esetében nyújtottunk tanácsadást adósságállományuk kezelésének érdekében, olyan esetekben amikor nem feleltek meg a helyi rendeletben megfogalmazott feltételeknek. Ezen alkalmak során tájékoztatást nyújtunk a nehéz helyzetbe került egyének, illetve családok számára további lehetőségeikről. (Védett fogyasztóvá nyilvánítás feltételeiről, mely után részletfizetési megállapodást tudnak kötni tartozásuk rendezése érdekében, valamint, lakásfenntartási támogatás igénylésnek feltételeiről stb.) A szükséges dokumentáció kitöltésében is igény szerint segítséget nyújtunk a hozzánk fordulóknak számára, valamint az

együttműködés során segítő beszélgetésekre, és háztartásgazdálkodási tanácsadásra sor kerül, ha ügyfelünk ezt igényli.

3.2.7. Addiktológiai konzultáció

A szolgáltatás 2022-es évben került bevezetésre, új lehetőségként, elsősorban a látóterünkbe kerülő családok számára. A kliensek a családsegítők, esetmenedzserek, valamint iskolai szociális segítőik által kerültek a szolgáltatásba, akik előre egyeztetett időpontokban vettek részt állapotfelmérésen, majd közös megegyezés alapján további konzultációs alkalmakon. A szolgáltatás felnőttek, illetve kamaszok – szülő kérésére, hozzájárulásával- számára elérhető, gyermekek bevonására nincs lehetőség.

A szolgáltatást igénybe vevők (hozzátartozókat is beleértve) száma a tavalyi 2 főről a 2023-as évre 13 főre emelkedett. Ebből 2 fő hatósági intézkedéssel érintett, így a védelemben vételi eljárás keretén belül volt kötelezett a konzultáció igénybevételére, melyet esetmenedzser kérésére egyeztetünk. 1 fő számára felnőtt családsegítés keretén belül került felajánlásra az addiktológiai konzultáció, mint lehetőség, amit az érintett elfogadott. 5 fő gyermekjóléti alapellátás keretein belül került közvetítésre családsegítő által, melyből 3 fő érintett és 2 fő hozzátartozó. Önkéntes jelentkezés 2 fő esetén valósult meg, mind a ketten hozzátartozói tanácsadásban vettek részt. 3 fő pedig iskolai szociális segítő által delegált. Ebből 2 fő hozzátartozó. Fiatalkorúak esetében minden alkalommal hozzátartozói tanácsadás is megvalósult a szülővel.

A konzultációhoz szükséges feltételek adottak Intézményünkben. A visszajelzések és a tapasztalatok alapján elmondható, hogy a kollégák és az ügyfelek is a felnőtt, illetve gyermekpszichológiai szolgáltatást részesítik előnyben, továbbra is kevés információval rendelkeznek az addiktológiai konzultációval kapcsolatban, de a valósághoz tartozik, hogy ez a típusú ügyfélkör a legkevésbé motiválható kezelésbe kerülésre. Azokban az esetekben amikor kötelezettségként írják elő a konzultációt, a bizalmi légkör kialakítása problémás (nem mernek őszintén megosztani aspektusokat életükből), ellenállásuk a segítő folyamattal szemben erőteljesen megnyilvánul, ez megnehezíti a szolgáltatásban való megtapadásukat, amire egyébként „kényszer” nélkül is nagy esély van ennél a célcsoportnál.

Összes ellátott száma 2023-ben: 13 fő (3 iskolás korú, 9 felnőtt/szülő):

A szolgáltatásba újonnan kerülőkkel állapotfelmérés történt, mely során szakmeberünk AUDIT, CAGE teszteket vett fel, felmérte a kognitív és motivációs tényezőket, a motiváció mértékét, valamint a sóvárgás jelenlétét, tesztek és interjú által. Azokkal az ügyfelekkel, akik már a folyamatban résztvettek korábban, egyéni szükségletek és célok alapján dolgozott ki speciális kezelési tervet, vagy relapszusprevenciót végzett a tanácsadó. Az érintettek vonatkozásában elmondható, hogy legtöbb esetben alacsonyabb szocioökonómiai státusszal rendelkeznek. Két esetben nyíregyházi szegregátumból érkezett az ügyfél, egy esetben pedig Nyíregyháza vonzáskörzetébe tartozó településről, a többi esetben városunk valamely lakótelepén élő egyénekről volt szó. Az ügyfelek többnyire családosak, gyermekjóléti beavatkozást családon belüli konfliktusok vagy életviteli problémák indokolták, legsúlyosabb esetben gyermek elhanyagolás, mely szerhasználattal függött össze. Egészségi állapotukkal kapcsolatban kirívó probléma nem volt detektálható, azonban négyen szorultak már kórházi ellátásra. A kliensek majdnem mindannyian rendelkeztek olyan rokonnal, családtaggal, akik alkohol-drog vagy pszichiátriai problémával küzdöttek.

A tesztek és interjú során 3 fő esetében nem volt megállapítható kényszeres, magas kockázatú szerhasználat, 1 fő egyén számára nem okozott nehézséget az absztinencia megtartása, így nem

volt szükséges hosszabb intervenció, idei évben utánkövetés céljából valósult meg kapcsolatfelvétel. 3 fő fiatalkorú, iskolás érintett esetében 2 fő részére nem volt szükséges hosszabb beavatkozás, koruknak „megfelelő” rekreációs használattal éltek. Közülük az egyik fő viselkedési addikcióval érintett.

A fiatalok esetében a bizalmi kapcsolat kialakítása gördülékenyebben ment, szívesebben megnyíltak és osztották meg őszintén a gondolataikat, tetteiket. 6 fő hozzátartozó esetében hozzátartozói tanácsadást tartottunk, melyből 4 fő a fiatalkorú ügyfelek szülői, 2 fő pedig önkéntesen kereste meg a szolgáltatást. Ők mind a ketten édesanyák voltak és felnőtt gyermekük miatt kértek segítséget.

Csoportos tevékenységek

Az addiktológiai konzultációval összefüggően 1 intézményben valósult meg iskolai egészségfejlesztő (drogprevenciós) csoportfoglalkozás, a 2022-es évben elkezdett tevékenység befejezéseként. A Nyíregyházi Vitéz Mikecz Kálmán Honvéd Kollégiumában valósult meg csoportfoglalkozás 3 alkalommal, 14- 17 éves korcsoport számára, összesen 13 fő.

3.2.8. Járási jelzőrendszeri tanácsadói tevékenység

A Központ a Nyíregyházi járásban jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat lát el, együttműködve a települések család- és gyermekjóléti szolgálat szakembereivel. Nagy hangsúlyt fektetünk a családsegítők szakmai megsegítésére, ennek érdekében szoros együttműködést alakítottunk ki az esetmenedzserekkel, családsegítőkkel.

Járási jelzőrendszeri tanácsadó által végzett tevékenységek 2023-ban	
Szakmai tevékenység	Száma (db)
Esetmegbeszéléseken való részvétel	10
Esetmegbeszélések tartása	15
Esetkonferenciákon való részvétel	11
Szakközi megbeszéléseken való részvétel	22
Szakközi megbeszélésen mint előadó	5
Egyéb megbeszélések szervezése	4
Összesen	67

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében Intézményünk

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést, és
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A szakmaközi megbeszélések állandó résztvevői az óvodai-és iskolai szociális segítők, több településen is felkérték őket előadás tartására, valamint a jelzőrendszer tagjai egyértelműen kiemelik fontosságukat az adott településen. Jelenlétük nagyon fontos és hatékony a nevelési-oktatási intézményekben, a prevenció, és a problémák megoldása érdekében.

Szakmaközi megbeszélésen **22 alkalommal vett részt a tanácsadó Nyírtelek, Újfehértó, Napkor, Nagycserkesz, Rakamaz, Kálmánháza településeken**, ebből 5 alkalommal tartottunk az adott témában előadást.

3.2.9. Fogyatékosügyei tanácsadás

A fogyatékossgal élő emberek és azok hozzátartozóik számára nyújtott fogyatékossgügyi tanácsadás Szabolcs- Szatmár- Bereg Vármegyében 2022 január 1. napjától a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ feladatellátási körébe került. 2 fő fogyatékossgügyi tanácsadó látja el a feladatokat Szabolcs- Szatmár- Bereg Vármegyében.

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

A 2023-as évben a fogyatékossgügyi tanácsadást **139 fő fogyatékossgal küzdő személy, 146 fogyatékos személy hozzátartozója, valamint 454 szakember** vette igénybe. A szakemberek részére nyújtott tanácsadás a 2022. évi 220 főhöz képest jelentősen emelkedett. Vélhetően ennek egyik oka, a szakemberekkel történő rendszeres kapcsolattartás, valamint visszajelzések alapján a tanácsadói tevékenység pozitív megítélése. **1139 alkalommal nyújtottak a szakembereink tanácsadást.** Jellemzően a fogyatékos gyermekek és felnőttek részére igényelhető pénzübeli és természetbeni ellátásokról, az ügyintézés mentéről és módjáról, a szociális alap és szakosított ellátásokat nyújtó intézményekről, megváltozott munkaképességű személyek komplex minősítéséről és ellátásairól kértek és kaptak részletes információkat a fogyatékossgügyi tanácsadást igénylők. Számos esetben került sor mentális segítségnyújtásra segítő beszélgetés keretében.

	Fogyatékos személy részére	Hozzátartozó részére	Szakember részére	Összesen
Információnyújtás/tájékoztatás	133	103	163	399
Tanácsadás	162	100	152	414
Ügyintézés	8	8	3	19
Szolgáltatások kiértékelése	37	26	61	124
Konzultáció	0	0	137	137
Szociális készségek fejlesztése	4	0	5	9
Klublogalkozás, szórakozási csoportok szervezése, biztosítása	2	2	2	6
Közöségi tevékenység	2	8	6	16
Értékelés, szemléletformálás	0	0	2	2
Közös események	0	0	18	18
Összesen	336	247	529	1112

Ügyfeleink elsődleges problémái:

- pénzübeli és természetbeni ellátások igénylése, jogosultsági feltételei
- komplex minősítéssel kapcsolatos teendők, jogosultság
- komplex minősítéssel kapcsolatos keresetlevél (fellebbezés), elvesztett, visszavont, visszaminősítés miatt

- egészségügyi ellátásokhoz történő hozzáférés akadálymentes biztosításának lehetőségeivel kapcsolatos információnyújtás
- munkavállalással, foglalkoztatással kapcsolatos információnyújtás, tanácsadás, elhelyezés segítése (mmk-s ügyfelek tájékoztatása elhelyezkedéssel kapcsolatos lehetőségekről, munkáltatók/foglalkoztatók tájékoztatása mmk-s ügyfelek foglalkoztatásának előnyeiről, stb.)
- szociális szolgáltatások, szolgáltatók elérése, igénybevétel feltételei (nappali foglalkoztatók, támogató szolgáltatás, szociális étkeztetés, stb.)
- elhelyezéssel kapcsolatos információnyújtás, tanácsadás, elhelyezés segítése (nappali foglalkoztató, bentlakásos intézmény, támogatott lakhatás, stb.)
- segédeszközbeszerzés, kölcsönzés, javíttatás segítése, információnyújtás, tájékoztatás
- fogyatékossgal élő/megváltozott munkaképességű személyek oktatásával, képzésével kapcsolatos tanácsadás, segítségnyújtás (tanulással kapcsolatos tananyagok, segédeszközökhöz való hozzájutás segítése, képző-, oktatási intézmény fogyatékossgal élő tanuló/hallgatóval történő információval történő ellátása, tanácsadás, akadálymentesítéssel kapcsolatos információnyújtás, stb.)
- fogyatékossgal élő/megváltozott munkaképességű személyek kulturális, szabadidős, kikapcsolódási lehetőségeinek segítése, tájékoztatás a lehetőségekről
- szakmai megbeszélések, szakemberek munkájának segítése, részükre tanácsadás
- hivatalok, intézmények megkeresésére tanácsadás, tájékoztatás, segítségnyújtás fogyatékossgal kapcsolatos ügyekben
- akadálymentesítéssel kapcsolatos tanácsadás, információnyújtás (fizikai és infokommunikációs akadálymentesítési információk hivatalok, szociális-, oktatási intézmények részére)
- fogyatékossgal élő személyek részére otthonuk akadálymentesítésével kapcsolatos tanácsadás, ezek pénzügyi lehetőségeivel kapcsolatos tanácsadás
- Lehetőségautó beszerzésével kapcsolatos információnyújtás, gépjárműátalakítási lehetőségekről információnyújtás
- hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos tanácsadás, tájékoztatás sértett fogyatékossgal élő személyek és jogsértő hivatalok, intézmények részére
- informatikai tanácsadás fogyatékossgal élő személyek számítógéphasználatával kapcsolatban
- fogyatékossgal élő személyek hivatalos ügyeiben, hivatalos iratainak pótlásában történő segítségnyújtás
- életvezetési tanácsadás fogyatékossgal élő személyeknek és családtagjaik részére

2023-ban 11 alkalommal történt szemléletformálás látássérüléssel kapcsolatban, melyeken összesen 316 fő vett részt. Az év folyamán a megye számos pontján rendeztek tanácsadóink „Rendkívüli szülői értekezletet”. A megtartott alkalmak tapasztalatai alapján elmondható, hogy a szülők, hozzátartozók nagyon kevés információval rendelkeznek a szociális szakosított ellátást nyújtó intézményekről.

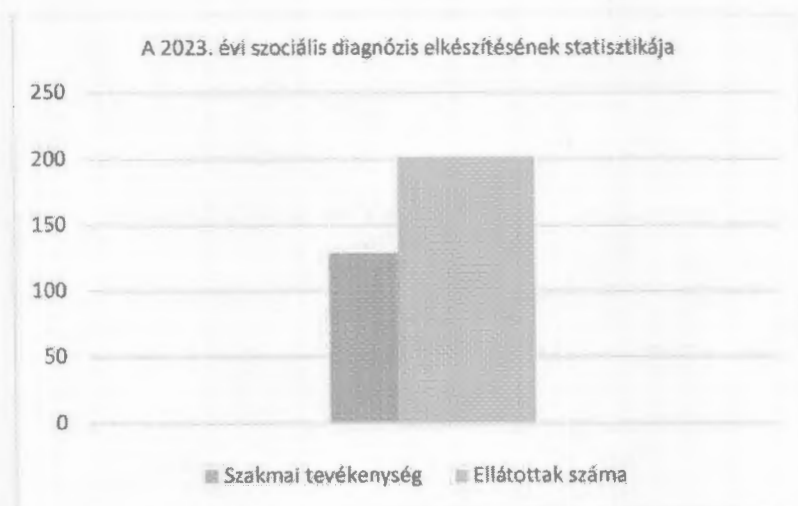
3.2.10. Szociális diagnózis

A szociális diagnózis egy mindenre kiterjedő szükségletfelmérés, ami a klienssel közösen, és az ő hozzájárulásával készül el. Igénybevétele önkéntes. A szociális diagnózist felvevő

esetmenedzser minden, az ügyfél számára szükséges és elérhető szolgáltatásról információt nyújt, így egyértelmű lesz a kliens számára, hogy hova és kihez kell fordulnia a problémájával. A szociális diagnózis felvételének célja, hogy az igénylő segítséget kapjon a problémái feltárásához, nehézségei beazonosításához, és az ezek megoldásához szükséges szolgáltatások megállapításához. A diagnózis egy vagy több alkalmas beszélgetés keretében, az igénybevevő hozzájárulásával és részvételével készül el.

A diagnózis elkészítése kiterjed:

- az egyén személyi állapotának és családi kapcsolatainak,
- lakhatási körülményeinek,
- egészségi állapotának és esetleges fogyatékoságának,
- mindennapi életvitelének, egyes képességei hiányából fakadó nehézségeinek,
- kommunikációjának, személyes kapcsolatainak,
- munkaerőpiaci státuszának,
- a krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességeinek vizsgálatára, valamint
- annak felmérésére, hogy az élet mely területén szükséges számára támogatás és milyen mértékben.



2023-as évben 129 esetben történt szakmai tevékenység és 202 ellátott számára készült szociális diagnózis. A szociális diagnózis felvétele a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kezdeményezésére készült el. A Szolgálat felkérést küldött abban az esetben, ha szükségesnek tartotta a diagnózis felvételét. Ilyen esetek például az esetvezetésben elakadás, kaotikusan jelentkező problémahalmazodás, időről időre újabb probléma megjelenése. Továbbá abban az esetben is elkészülhet a diagnózis, ha a család- és gyermekjóléti szolgálatnál gondozásban nem áll, új igénylőként jelenik meg a központnál, de nem szociális szolgáltatást kér, és nem gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységben érintett az ügy.

A szociális diagnózis felvétele során tapasztaltak alapján fontos visszajelezni a kliens számára az erősségeit, a hatékony problémamegoldó gyakorlataira fel kell hívni a figyelmét. Támogatni kell abban, hogy a szükségletei kielégítésében és problémái megoldásában ő a kompetens személy és hatékonyan képes a felajánlott szolgáltatások igénybevételével az élethelyzete javítására.

3.2.11. Kapcsolattartás az Oktatókórházzal

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30) NM rendelet értelmében a család- és gyermekjóléti központ *kórházi szociális munkát* végez a Kórházzal való együttműködés alapján, amennyiben azt a helyi viszonyok indokolják. Tekintettel arra, hogy a Nyíregyházi járás területén működő Oktatókórház foglalkoztat szociális munkásokat, működtet Szociális Csoportot intézményében, a Központ nem végez kórházi szociális munkát, azonban Intézményünk és az Oktatókórház közötti kapcsolattartás módját együttműködési megállapodásban rögzítettük.

Intézményünk és az Oktatókórház szakemberei évek óta jól működő kapcsolatot ápolnak, gördülékeny és folyamatos a kapcsolattartást biztosítunk.

Kórházi jelzések problémás szociális megoszlása		
	Jelzések száma	ebből (n-ből) fiatalos
Gondozatlan terhesség	4	1
Szociális válság helyzetben lévő várandós	13	3
Hazaadhatóság vizsgálat	10	10
Szociális szándék	4	3
Falcolás	1	1
Füves cígi használata	2	2
Kiskorú veszélyeztetettség	4	4
Elhanyagolás	1	1
Családi konfliktus miatt magára hívott mentőt	1	1
Felnőttel kapcsolatban hozzátartozó keresése	36	0
Egyéb info kérése	8	0
Környezettanulmány	3	1
Összesen	87	23

A 2023-as évben 87 jelzés érkezett a Kórháztól. A jelzések száma közel azonos a 2022-es évhez viszonyítva. 36 esetben felnőttekkel kapcsolatban érkezett, amikor hozzátartozók keresésben kért segítséget a kórház. 13 esetben volt érintett szociális válság helyzetben lévő gravida, melyből 3 fő még fiatalos.

Az alábbi esetekben küldtek intézményünk munkatársai jelzést, tájékoztató levelet a kórház felé:

- a család élet- és lakáskörülményei miatt az újszülött haza adhatóságát vizsgálni szükséges,
- gondozatlan terhesség,
- kiskorú várandós esetében kinek adható ki az újszülött,
- az újszülött nem adható haza.

2 esetben került sor ideiglenes hatályú elhelyezés javaslatra. Magas a szociális válsággal érintett jelzés, a gyermekpszichiátriai osztály csak azon eseteket jelzi intézményünk felé, ahol azt tapasztalják, hogy a szülők valamiképpen érintettek az ügyben pl. nem működnek együtt a kezelőorvossal.

Kórházi jelzések életkor és nem szerinti megoszlása 2023-ban													
Sorszám	Igénybevételei módja	Nem, életkor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-64	65 év feletti	Összesen (n=)	
Éves													
1	Speciális szolgáltatás igénybevevők	férfi	6	1	1	2	1	1	1	11	11	35	
2		nő	12	0	1	7	10	5	0	12	5	52	
3		Összesen	18	1	2	9	11	6	1	23	16	87	
4		D3-ból szolgálat által továbbított/ szolgálatról érkező		7									
5		D3-ból jogerős hatóság/ intézkedéssel érintett		2									

Kiskorúakkal kapcsolatosan 30 jelzés érkezett a 2023-as évben, veszélyeztetettségről 4 esetben érkezett jelzés. A 2023-as évben kiskorú elhanyagolásáról 1 esetben érkezett jelzés, mely kiskorú és családja alapellátásban részesülnek intézményünknel, de esetkonferencia

megtartását követően a szakemberek véleménye alapján védelembe vétel kezdeményezésére került sor.

3.2.12. Utcái szociális munka

A „Csellengő akcióban” Intézményünk társzervként, a Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Rendőr-főkapitányság Bünnmegelőzési Osztályának szervezésében vesz részt előre tervezett ütemrend szerint, jellemzően havi rendszerességgel minden tanítási év alatt.

A bünnmegelőzési osztály munkatársa mellett, az aktuálisan szolgálatot teljesítő járőrök és a vármegyei kormányhivatal igazságügyi és gyámügyi főosztályának pártfogó felügyelő munkatársa az akció résztvevői.

A program célja elsődlegesen a tanítási időben közterületen csellengő fiatalok felkutatása, védelme, az igazolatlan mulasztásaik megelőzése, a fiatalok felelősségérzetének fokozása, valamint az, hogy az iskolakerülés ideje alatt ne váljanak bűncselekmény áldozatává. Az akciói rendszeresen ellenőrizzük a fiatalok által gyakran látogatott helyeket, jellemzően a belváros különböző pontjait (bevásárlóközpont, nagyobb terek, parkok), valamint a vasútállomás és autóbuszpályaudvar területét.

2023. évben az alábbi, 12 időpontban valósult meg közös akció: 2023. január 10. 2023. február 07., 2023. március 07., 2023. április 04., 2023. május 09., 2023. május 23., 2023. szeptember 12., 2023. szeptember 26., 2023. október 10., 2023. november 14., 2023. december 05.

Az igazoltatások eredményeképp *az alábbi indokokat* jelölik meg a jellemzően 16 év feletti fiatalok a közterületen való jelenlétüknek:

- gyakorlati időnek vége, nyílt napon, orvosi vizsgálaton (alkalmassági, fogászat) való részvétel
- betegség, ami gyakran tapasztalatunk szerint nem valós
- ritka esetben őszintén elmondja a gyermek, hogy igazolás nélkül van távol az iskolától
- szakellátásból engedély nélkül távol lévő fiatalok

Az indokok valóságtartalma telefonon - amennyiben a szülő elérhető, az iskola szakemberei, a gyermekvédelmi gyám - ellenőrzésre kerülnek. A szakellátás rendszeréből, lakásotthonokból szökésben lévő gyermekek esetében a gondozási helyre történő visszaszállítás is feladata a rendőrségnek, amennyiben körözés alatt áll a gyermek. A protokoll szerint írásban értesíti az oktatási intézményt a bünnmegelőzési osztály a tanítási időben történő igazoltatás tényéről, továbbá a 14 év alatti tanköteles tanulókat a járőrök visszakísérik az oktatási intézménybe, erre ritkábban, de volt példa. Az iskolatípusokat tekintve, nagyobb számban a szakiskolai képzésen tanulók igazoltatása történik. Kevés diákkal találkoztunk, aki kilépőt, orvosi igazolást tudott bemutatni.

Gyakran tapasztaljuk, hogy Nyíregyháza, mint megyeszékhely vonzó a megye kisebb településein élő gyermekek, fiatalok számára, vásárlási céllal jönnek be a városba, vagy csak egyszerűen időt tölteni kortársaikkal. A tavalyi évben megjelentek a városban, a nem magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező fiatalok is, akiknek a tankötelezettsége nem a magyar oktatási rendszerben van.

A 2022/2023-s tanév során 27 kiskorú igazoltatása történt.

3.2.13. Életvezetési tanácsadás

A 2023-as évben **166 ügyféllel** került kapcsolatba a tanácsadó. A legtöbb ügyfelet családsegítő vagy esetmenedzser irányította a szolgáltatáshoz. Több olyan ügyfél is megfordult Intézményünkben, akik önként kértek segítséget nehéz élethelyzetükben. Elsődleges problémaként szerepel az elvált szülők közötti konfliktus, ami miatt a gyerekekkel való kapcsolattartás egyáltalán nem, vagy nagyon nagy harcok árán működik. Sajnos a szülők nem ismerik fel, hogy kettőjük kapcsolatának rendezésével a gyerekek érdekei, érzelmei kevésbé sérülnek. Már több alkalommal előfordult, hogy a nagyszülők is kérik, az ő véleményüket is hallgassuk meg problémás, válás vagy gyermekkel való kapcsolattartási ügyekben. Gyakori a családon belüli verbális vagy fizikai bántalmazás. Akár a szülők egymást vagy az agresszió a gyerekeket is sújtja. Párkapcsolati problémákkal is nagyon gyakran találkozunk, nehéz az együttélés, a bizonytalan világban sok a szorongás, nincs jövőkép, nem egyeznek a nevelési elképzelések. Megnőtt a problémákkal küzdő gyermekek száma a családban és iskolában. Agresszív viselkedés, látványos visszahúzódás, mások megszegyenyítése.

2 alkalommal tartottunk pályaválasztási tanácsadást általános és középiskolában is. 17 alkalommal vett részt tanácsadónk esetkonferencián esetmenedzserek kérésére.

Az életvezetési tanácsadás során megfogalmazzuk az ügyfél aktuális nehézségeit, szükségleteit, gondolatait. Az életvezetési tanácsadás során a tanácsadó észrevételeket tesz. A pontos kérdések segítségével az ügyfél maga ismeri fel élete buktatóit és találja meg a válaszokat, amelyeket saját döntésként felelősen fog alkalmazni. Mindnyájan kerülhetünk olyan helyzetbe, amit egyedül már nem tudunk megoldani. Ilyenkor fontos, hogy ezt felismerjük és segítséget kérjünk. Mindig van lehetőség arra, hogy magunk válasszuk meg hogyan reagálunk egy helyzetre ill. a körülöttünk zajló eseményekre. Az életvezetési tanácsadás folyamata során javulni fog az önismeret, önszabályozó és döntési képesség, krízisek esetén könnyebben tud az ügyfél problémákat megoldani, az ügyfél új megvilágításban láthatja nehézségeit:

- élethelyzeti elakadás, változások nehéz megélése
- nehéz nyomasztó döntések meghozása,
- tartós stressz, szorongást okozó helyzet
- magányosság érzése
- önállósodás, szülőktől való leválás
- családi és párkapcsolati problémák
- családon belüli verbális, fizikai bántalmazás
- megromlott szülő-gyermek kapcsolat
- családi elakadások, krízisek
- munkahelyi problémák, munkahely keresése
- pályaválasztás, pályamódosítás
- válás után gyermekkel való kapcsolattartási nehézségek

A tanácsadás során a tanácsadó művészetterápia és a rajzelemzés eszközeit is használja. A művészetterápia egy nonverbális kifejezési mód, tehát szavak nélkül is segít a tudattalan lelki tartalmaink, elfojtott érzéseink, belső konfliktusaink felszínre hozásában, feldolgozásában. Tehát azon felnőttek és gyerekek számára is hatásos, akik nem képesek megfogalmazni, kimondani a gondolataikat, érzéseiket, érzelmeiket. Egyre több ügyfelet irányítanak hozzám a kollégák, mert az ügyfelek is pozitívan értékelik a tanácsadásokat.

3.3. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység

A szolgáltatás célja a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújtani a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak, az intézményben megjelenő egyéb szakembernek.

A 2023-as évben az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység speciális szolgáltatásban **12.552** tevékenység valósult meg. Egyéniben **14.047** fő vett részt a szolgáltatásunkban, összesen azonban **28.009** főt értünk el. Többnyire a 6-13 és a 18- 24 éves korosztályban.

Az elmúlt évben már törekedtünk a korcsoport szerinti elosztást fenntartani, ami nagyon pozitívan hatott a mindennapi munkánkra. A segítőknél nagyobb kapacitása maradt a korosztályok redukálásával az egyes területekben való elmélyülésre. Így hatékonyabban, felkészültebben tudtuk a feladatainkat ellátni.

Csoportmunka 2684 alkalommal valósult meg, ennek háromnegyed része a prevenció csoportfoglalkozások megtartása, mely komoly előkészületeket, felkészültséget igényel a kollégáktól.

Közösségi tevékenységekből 937 alkalmat regisztráltunk, részt vettünk mintegy **172** szülői értekezleten, közel **130** szabadidős programon, melyeknek nagy része Intézményünk szervezése, valamint közel **130** alkalommal táboroztattunk az intézményen kívül, melynek nagy része az iskolák által szervezett Erzsébet táborok.

Egyéni segítő tevékenységek közül, melynek száma az elmúlt évben 9284 még mindig a konzultáció a legmagasabb, majdnem **40%**, illetve az információnyújtás és tanácsadás a mindennapi munkánk része. **220** alkalommal vettünk részt esetkonferencián, esetmegbeszélésen, több mint **170** esetben családlátogatáson, valamint gyermek és ifjúságvédelmi feladatokat láttunk el **100** alkalommal.

Az oktatási nevelési intézményekben leginkább az iskolai nehézségekkel találkozunk. A legtöbb esetben magatartási és beilleszkedési nehézségekkel keresnek minket, valamint az iskolai hiányzások miatt. Számtalan esetben találkozunk a nevelési problémákból, valamint az életkori változásokból adódó lelki nehézségekkel.

Valamennyi oktatási intézményben aktívan részt vettek szakembereink az adománygyűjtésben, illetve osztásban. Az iskolák szinte kivétel nélkül készségesek, elfogadók, a segítőket leterheltsége még mindig iskolánként, óvodákként változó, azonban a feladatuk évről évre nő.

4. Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

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

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

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

Tevékenysége körében:

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

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

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

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

4.1. Statisztikai adataink

A Nyíregyházi Család-és Gyermekjóléti szolgálat tevékenységeit Nyíregyházán **3.434 fő vette igénybe a 2023-as évben, ez 1813 családot jelent, együttműködési megállapodás alapján 1.741 fő esetében építettünk fel segítő folyamatot, nem együttműködési megállapodás alapján 1.693 fő vette fel Intézményünkkel a kapcsolatot.** Továbbra is magas az egyszeri ügyintéзések, segítő beszélgetések száma, valamint az élelmiszeradományt igénylők száma.

A Szolgálat családsegítői és a Központ esetmenedzserei partneri viszonyban dolgoznak együtt, az esetmenedzser a család menedzsereként a családsegítővel, illetve az érintett tanácsadókkal, szakemberekkel közösen határozzák meg a probléma megoldásához vezető utakat. A családsegítő alapellátás keretében gondozza a családokat, és segíti a cselekvési tervben

meghatározott feladatok teljesülését. Új együttműködési megállapodás alapján 350 gyermekkel és rajtuk keresztül a hozzátartozóikkal vettük fel a kapcsolatot.

Új együttműködési megállapodás alapján szociális segítő tevékenységben érintett kiskorúak (0-17 évesek) száma a kapcsolattartókkal mérve szerint			
Sorszám	Kapcsolattartóval mérve	Gyermeknek száma	Előző (2022) évi gyermeknek száma, előző vonatkozásban a 23/5/2017. évi Kormányrendelettel meghozott "Gyermekvédelmi védelmi törvény" c. előző kiadású törvény (vezetési és szervezési)
			a
01	Önkéntes (szülő kezdeményezte)	47	43
02	Önkéntes (gyermek kezdeményezte)	1	1
03	Más család- és gyermekjóléti szolgálat vagy központ által kezdeményezett, ide átirányított	55	54
04	Jelzőrendszer által kezdeményezett	200	167
05	A gyámhatóság által kezdeményezett	47	47
99	Összesen (01-05 sorok összegéből)	390	313

A jelzőrendszer által kezdeményezett új eseteink száma 2023-ban 200 kiskorú gyermeket érintett, a gyámhatóság 47 kiskorú esetében kezdeményezte a szociális segítő munkát, önkéntesen a szülők 47 gyermek esetében vették fel Intézményünkkel a kapcsolatot.

A szolgálatnál megjelent igénybe vevő személyek korára nem és korcsoport szerint (fő)													
Sorszám	Igénybevevővel mérve	Nem, életkor	Évek								62 éves és idősebb	Összesen (a-i)	Családok száma
			Férfi										
			a	b	c	d	e	f	g	h			
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	50	73	203	157	31	47	126	39	4	713	
Nő		44	69	209	147	64	125	253	73	13	1002		
Összesen (01-02 sor)		100	142	412	304	95	172	379	112	17	1715	161	
04	Nem együttműködési megállapodás alapján	Ebből (03-04): központ által továbbított/átvezetett/átvevő	7	16	61	63	10	26	82	17	2	184	94
Férfi		23	24	63	46	52	39	146	94	118	457		
Nő		24	35	64	49	62	173	307	139	181	304		
07	Nem együttműködési megállapodás alapján	Összesen (04-06 sor)	51	59	127	95	114	242	465	253	390	1491	1214
ebből (07-ből): a gyermekvédelmi gondoskodás keretében tartott hatóság/Intézménybe bevont személyek		0	0	5	7	2	0	9	1	0	14	11	
ebből (07-ből): központ által továbbított/átvezetett/átvevő		0	0	3	9	1	0	11	1	9	34	16	
09	Nem együttműködési megállapodás alapján	ebből (07-ből) egyetemi/alkalmazotti	0	1	23	1	67	160	265	166	235	418	
09		Nem együttműködési megállapodás alapján	ebből (07-ből) egyetemi/alkalmazotti	0	1	23	1	67	160	265	166	235	
09			Nem együttműködési megállapodás alapján	ebből (07-ből) egyetemi/alkalmazotti	0	1	23	1	67	160	265	166	235
99	Összesen (01-09 sorok)			241	291	644	399	206	424	937	341	3434	2811

Legmagasabb számban a 35-49 év közötti személyek kérnek segítséget a szolgálattól, 2023-as évben 832 fő, ugyanakkor jelentős a kiskorúak, fiatalok száma is, 1.509 fő, ez a szám a magas iskolai hiányzásokból, valamint az ugrásszerűen növekvő elhanyagolást, bántalmazást elszenvedő, valamint bűncselekményt elkövető kiskorúak számából adódik.

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

A szolgáltatást igénybe vevő személyek száma legmagasabb iskolai végzettség szerint				
Sorszám	Iskolai végzettség	Fő		
		a	b	c
01	Általános iskolai nyolc osztályosnál kevesebb	846	608	465
02	Általános iskolai nyolc osztályos	498	303	238
03	Befejezett szakmunkásképző iskola, szakközépiskola	190		103
04	Befejezett szakiskola	70		42
05	Befejezett gimnázium	44		32
06	Érettségire épülő befejezett OKI iskola	30		22
07	Felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)	53		42
99	Összesen (01-07 sorok összegéből)	1741	911	1002

Az elsődleges problémák között a gyermeknevelési, valamint az elhanyagolásból eredő problémák jelennek meg, de továbbra is magas esetszámban fordul elő az életviteli – 97 család, valamint családi, kapcsolati konfliktusok – 85 család, elhanyagolás – 102 család. A gyermekek intézménybe való beilleszkedési problémája 27 családnál jelent meg. A felnőttek tekintetében az anyagi problémák (megélhetési, lakhatással összefüggő) miatt 114 család kereste fel Intézményünket. Életviteli problémák miatt 97 család kért segítséget.

A szolgálathoz érkező ügyfeleink gyakran halmozott problémákkal küzdenek, mint ahogyan ez a statisztikai adatokból jól látható, így több szolgáltatásunkat igénybe veszik, elsősorban a szakemberek javaslata alapján. A csoportfoglalkozás továbbra is népszerű szolgáltatásaink körében, az egyéni esetkezelés mellett munkaerő-piaci foglalkozásokat, valamint életvezetési tanácsadást is igénybe vesznek.

Sorszám	A probléma típusa	Problémák halmozott száma (fő)	
		a	b
01	Életviteli	97	277
02	Család-kapcsolati konfliktus	85	200
03	Családon belüli bántalmazás	37	45
04	Elhanyagolás	102	280
05	Ebbs (04-ből): oktatási, nevelési elhanyagolás	83	257
06	Ebbs (04-ből): felnőttre vonatkozóan (családi intézményi)	6	20
07	Gyermeknevelési	77	298
08	Gyermeknevelésbe való beilleszkedési nehézség	27	71
09	Magatartászavar, teljesítményzavar	29	123
10	Fogyatékoság, retardáció	5	16
11	Leleki - mentális, pszichotriai betegség	11	80
12	Szenvedélybetegség	4	86
13	Egészségi probléma, egészségügyi problémák következménye	3	29
14	Foglalkoztatásai kapcsolatos	5	218
15	Anyagi (megéhezési, kihatással a közfelfüggl)	134	390
16	Ügyintézési kapcsolatos	2	225
17	Információkérésrel kapcsolatos	0	177
18	Egyéb	3	9
99	Összesen (01-18) (szek. megnevezés)	580	2006

A bántalmazás 97 család életében jelent meg, ebből fizikai bántalmazással 37 kiskorú, lelki bántalmazással 51 kiskorú, szexuális bántalmazással 9 kiskorú érintett. A szolgálathoz a jelzőrendszer tagjaitól érkeznek jelzések. A jelzés tartalmazhat konkrét bántalmazást, azonban felmerülhet a bántalmazás gyanúja is. Abban az esetben, ha a kiskorú gyermek szem- vagy fültanúja a felnőttek közötti bántalmazásnak, veszekedésnek, a kiskorú gyermek érzelmi bántalmazásának gyanúja merül fel. A bántalmazás lehet fizikai, érzelmi, szexuális. A szolgálat nemcsak a bántalmazást jelzi az illetékes gyámhivatal és/vagy jegyző felé, hanem annak gyanúja esetén is meg kell tennie a jelzést.

Sorszám	Megnevezés	A bántalmazott						Az elhanyagolt		
		bántalmazott száma						elhanyagolt száma		
		férfi	2022-es évhez képest megváltozott férfi (pozitív/negatív)	női	2022-es évhez képest megváltozott női (pozitív/negatív)	összesen	2022-es évhez képest megváltozott összesen (pozitív/negatív)	férfi	női	összesen (2022-es évhez képest megváltozott összesen)
01	család bánt.	32	33	51	40	83	6	117	123	
02	szexuális bánt.	0	0	0	0	0	0	0	0	
03	Családon belüli	6	0	0	0	6	1	12	4	
04	Magatartászavar, teljesítményzavar	32	33	75	63	107	7	114	121	
05	Elbűn (04-ből): oktatási, nevelési elhanyagolás	11	9	80	63	74	4	104	118	
06	Elbűn (04-ből): felnőttre vonatkozóan (családi intézményi)	0	0	0	0	0	0	0	0	
07	Gyermeknevelési	2	2	0	0	2	0	0	0	
08	Gyermeknevelésbe való beilleszkedési nehézség	1	0	0	0	1	0	0	0	
09	Magatartászavar, teljesítményzavar	2	2	0	0	2	0	0	0	
10	Fogyatékoság, retardáció	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	Leleki - mentális, pszichotriai betegség	2	2	0	0	2	0	0	0	
12	Szenvedélybetegség	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Egészségi probléma, egészségügyi problémák következménye	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	Foglalkoztatásai kapcsolatos	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	Anyagi (megéhezési, kihatással a közfelfüggl)	27	28	71	40	98	9	107	116	
16	Ügyintézési kapcsolatos	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	Információkérésrel kapcsolatos	0	0	0	0	0	0	0	0	
18	Egyéb	0	0	0	0	0	0	0	0	
99	Összesen (01-18) (szek. megnevezés)	110	113	230	186	396	22	330	358	

A jelzőrendszeri tagok a szakmai fórumokon arról számolnak be, hogy jelentős mértékben emelkedett a tavalyi évhez a fizikai elhanyagolás, ez a 2023-as évben 349 kiskorút érintett, szemben a 2022-es év 158 kiskorúval. Az elhanyagolás rendszerint a család működési zavariból adódik, ez kihatással van a bántalmazásra, különös tekintettel az iskolai bántalmazásra.

Az elsődleges problémákra adott szakmai „válasz”, az általunk nyújtott szolgáltatásaink közül a segítő beszélgetés, információnyújtás, ellátásokhoz való hozzáférés fordul elő magas esetszámban. E mellett szociális ügyintézőkhez kérnek segítséget ügyfeleink. A jelenlegi gazdasági helyzetben ez a szám folyamatosan növekszik, az elmúlt évben 762 fő kért ügyintézéshez segítséget (támogatások igénylése, intézményekbe való bekerülésnek ügyintézése, egészségügyi szolgáltatások igénybeviteléhez segítség) Az elmúlt évben 7.149

alkalommal végeztünk családlátogatást és jelentős az adomány közvetítése is, ez a szám elsősorban élelmiszeradományra utal, 2.822 fő részére juttattunk adományt a 2023-as évben. 2728 alkalommal nyújtottunk információt, ez 1501 főt jelent. 5.303 alkalommal segítő beszélgetésben részesítettük a szolgálatot felkereső ügyfeleket. Tanácsadáson 1.006, esetkonzultáción 1.230 fő jelent meg, szociális ügyintézéshez 892 fő kért segítséget.

A szakmai tevékenységek adatai (az év folyamán)			
Sorszám	Megnevezés	Szakmai tevékenységek	Szociális tevékenységek
		alkalomok száma	személyek száma
		a	b
01	Információnyújtás	2728	1501
02	Segítő beszélgetés	5303	1848
03	Tanácsadás	1003	1006
04	Ügyintézéshez segítségnyújtás	1465	892
05	Konfliktuskezelés	278	267
06	Közvetítés	47	84
07	Közvetítés elítéltségekhez való hozzáféréshoz - online	466	416
08	Közvetítés elítéltségekhez való hozzáféréshoz - természetben	981	569
09	Közvetítés másik szolgáltatáshoz	617	555
10	ebből (09-ből): személyi gondozásba	46	76
11	Közvetítés család- és gyermekjóléti központba	882	450
12	Esetkonferencia	199	408
13	Esetmegbeszélés	114	166
14	Esetkonzultáció	1638	1230
15	Szakmai megbeszélés	7	0
16	Környezetbarát adomány elkészítésben való közreműködés	549	789
17	Családlátogatás	7149	2539
18	Adományközvetítés	6494	2822
19	Méltóságvesztés tanácsadás	146	58
20	Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	2	5
21	Médáció	4	8
22	Kapcsolattartási ügyelet	973	123
24	Pszichológiai tanácsadás	627	70
25	Jogi tanácsadás	126	87
99	Összesen (01-08, 10-09, 11-08) munkatársak		

Kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásunkat 123 fő vette igénybe. Konfliktuskezelést 278 alkalommal végeztünk, ez 267 főt jelent.

A Szolgálatnál nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma a 2023-as évben 1.213 fő, ebből jogerős hatósági intézkedésben érintett gyermekek száma 371 fő, ebből védelembe vett 291 fő, nevelésbe vett 12 fő. A jelzések közül kimagasló a szülők, család életvitelére, életvezetési problémájára 313 kiskorút érintett. Hatósági intézkedés kezdeményezésére 120 alkalommal került sor. A család száma, melyben a veszélyeztetett kiskorúak élnek 709.

Veszélyeztetett kiskorúak (0-17 évesek) adatai						
Sorszám	Típus	A veszélyeztetett kiskorúak száma a veszélyeztetettség időtartama alatt		Ebből (0-6 év): veszélyeztetett gyermekek száma	Ebből (0-6 év): veszélyeztetett gyermekek száma	A veszélyeztetettség időtartama alatt érintett családok száma
		0-6 év	7-17 év			
01	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma (0-17 évesek, nemek szerinti)	2116	202	70	22	8
02	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	1001	334	258	11	2019
03	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	31	89	81	0	154
04	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	28	18	18	0	70
05	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	39	38	13	0	434
06	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	219	95	85	4	183
07	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	19	13	12	0	15
08	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	22	22	17	0	35
09	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	8	8	8	0	9
10	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	216	23	18	1	770
11	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	13	4	2	0	58
12	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	5	4	4	0	18
13	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	8	14	8	2	66
14	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	75	21	17	0	112
15	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	10	2	2	0	12
16	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	62	23	15	2	75
17	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	24	15	14	1	32
18	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	26	19	14	1	84
19	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	79	7	2	0	130
20	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	705	189	180	7	0
21	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	186	0	0	0	0
22	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	120	0	0	0	0
23	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	20	0	0	0	0
24	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	0	0	0	0	0
25	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	0	0	0	0	0
26	Előzetesen veszélyeztetett kiskorúak száma	765	287	231	0	0

4.2. Északi Telephely

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Északi Telephelyének ellátási területéhez tartozik Nyíregyháza északi része, Nyírszölös, Sóstó, Sóstóhegy, Nyíregyháza keleti része, Mátýásbokor.

A 2023-es évben növekedett a Telephellyel kapcsolatba került ügyfelek száma a korábbi évhez képest, **1055 főre 965 főről**, amely számarányában az elmúlt éveket nézve kimagasló értékű.

Sorszám	igénybevétel módja	Nem, életkor	éves										Összesen: (n-l)	Családok száma
			0-2	3-5	6-11	12-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb			
			a	b	c	d	e	f	g	h	i	j		
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	15	24	57	54	7	18	52	12	3	242		
02		Nő	16	24	52	46	14	45	82	33	7	319		
03		Összesen (01+02 sor)	31	48	109	100	21	63	134	45	10	561	198	
04		Ebből (03-ból): központ által továbbított/kielérhető	3	6	19	23	3	10	32	4	2	100	36	
05	Nem együttműködési megállapodás alapján	Férfi	12	13	25	20	6	21	39	16	23	165		
06		Nő	11	13	25	18	6	59	109	37	51	329		
07		Összesen (05.+06. sor)	23	26	50	38	12	70	148	53	74	494	309	
08		ebből (07-ből): a gyermekvédelmi gondoskodás keretében tartott hatóságilag intézkedésbe bevont személyek				5	7			7	1	20	10	
09		ebből (07-ből): központ által továbbított/kielérhető				3	8			10	1	26	10	
10	ebből (07-ből): egyetlen alkalommal						5	30	61	27	179			
99		Összesen (01+03 sor)	54	74	159	138	33	133	282	98	81	1055	507	

A Szolgálat visszaköltözését követően az Északi telephelyre az esetszámok emelkedtek, az első 8 és fél hónapjában havonta átlagosan **28 új** eset érkezett, míg a visszaköltözést követően **havonta átlagban 43 eset**, amelyet a családsegítők vizsgáltak a nyilvántartásba vétel követően.

A családszámokat tekintve hasonló adatokat mutat a statisztika a tavalyi évhez. Gondozási tevékenységet együttműködési megállapodás alapján **198 (2022-ben 174) család** esetében végeztünk, **561 (2022-ben 511) fővel**.

A 2023-as évben **396 (2022-ben 370) új eset érkezett**, amelyből **213 (2021-ben: 253) kizárólag felnőttet** érintő volt, amely a tavalyi évben is, hasonlóan a korábbi évhez, az új ügyek többségét teszi ki. **Egyszeri ügyintézés**sel, illetve első interjúval lezárható, azaz nem együttműködési megállapodás alapján (gondnoksági, gyámsági, kórházi jelzések hozzátartozó keresésére, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet megállapításához, szociális ösztöndíjhoz környezettanulmány készítésében közreműködés) történő segítségnyújtás miatt **494 fővel** került kapcsolatba telephelyünk, amely szintén növekedést mutat a korábbi évhez képest.

Az Északi Telephelyen a nyilvántartásba vett szolgáltatást igénybe vevők életkori megoszlása kiskorú és nagykorú tekintetében hasonló képet mutat a korábbi évekhez, mivel a nagykorúak száma továbbra is magasabb a kiskorúak számához képest, ugyanakkor mind a két életkor száma közel azonosan emelkedett, **41 és 49 fővel**.

Problématípusok megoszlása

A 2023-as évben a legtöbb család, akikkel együttműködött Telephelyünk, az elmúlt évekhez képest ismét eltolódást mutat, amely adódhat abból is, hogy az elmúlt években az elérhető támogatások, segélyek igénylési feltételeinek változásainak eredményeként sokan már nem voltak jogosultak rendszeres, illetve **egyszeri támogatásban, anyagi helyzetük, életkörülményeik ennek hatására változtak, amelynek javítása, stabilizálása érdekében fordultak Telephelyünkhöz 71 család esetében.**

A korábbi években is első helyeken álló problémák az elhanyagolás, a gyermeknevelési probléma, valamint a családi kapcsolati konfliktusok továbbra is előkelő helyet foglalnak a családok elsődleges problémái között, azonban kiugró számú változást mutat az anyagi probléma jelenléte az együttműködési megállapodás keretében gondozott családok életében.

Az anyagi probléma 71 család esetében jelent meg, amely a családok, személyek megváltozott anyagi hátterére vezethető vissza. A megemelkedett költségeket (lakásfenntartási, létfenntartási, iskolai, óvodai költségek) a lecsökkent, vagy éppen kimaradt szociális ellátások hiánya nehezíti, többen ütköztek anyagi nehézségekbe. A második leggyakoribb probléma, amely miatt a Telephelyünk szakembere felvette a kapcsolatot a jelzett családdal, az előző évben első helyen lévő **családi kapcsolati probléma volt 34 család** esetében volt, majd ezt követte az elhanyagolás, amely növekedést mutat, és a családon belüli bántalmazás. Az anyagi főcsoportot leszámítva az elsődleges problémák számának megoszlása nagyjából hasonló, közöttük eltolódások az elmúlt évben is érzékelhetőek voltak a társadalmi, gazdasági változásokra reagálva, amely jelzi, hogy bármelyik előfordulhat a családok életében, a problémák közvetlenül a családok diszfunkciós működésükből erednek.

A gyermeknevelési probléma, az összes probléma 8 %-át fedi le, ezt a szülők eszköztelensége is eredményezi, a karantén, illetve az online oktatás által kevésbé kontroll alatt lévő gyermekek viselkedésbeli változásának, beilleszkedési nehézségeik, magatartás problémáinak kezelése kapcsán, amely nem kizárólag családon belül jelentkezik, hanem a nevelési, oktatási intézményekben is.

A 2023-as évben a gyermekbántalmazásról érkezett jelzések száma kisebb mértékű csökkenést mutat, azonban a szülő általi lelki bántalmazás számánál növekedés volt tapasztalható, amely abból is adódik, hogy a hozzátartozók között történő erőszak megtörténtekor a legtöbb esetben a kiskorú is érintve van. Ezekben az esetekben is jelzésünket párhuzamosan megküldtük a Gyámhivatal felé is a Családvédelmi feladatok koordinálásáért felelős szerv mellett.

Nagymértékű emelkedés volt tapasztalható azon nyilvántartásba került gyermekek számában, ahol a szülő általi elhanyagolás miatt gondozták a családsegítők kiskorút. **A 61főből (2022-ben 22 fő) 23 gyermekkel kapcsolatban hatósági intézkedésre** is sor került az elhanyagolás súlyossága miatt. Leginkább a fizikai elhanyagolás száma emelkedett nagymértékben, ahol hiányzások, nem megfelelő higiénés feltételek, egészségügyi elhanyagolás miatt vizsgáltuk és gondoztuk a családot.

A korábbi évekhez hasonlóan ezekben az esetekben, valamint kapcsolattartási ügyekben a rendőrség gyakran hallgatja meg a családsegítőt tanúként, mivel szakemberként ismerve a családot számos, az ügy szempontjából fontos, pártatlan információval tud szolgálni az érintett ügy kapcsán, illetve elfogulatlanul tud nyilatkozni a tapasztaltakról, a rendőrségi, bírósági visszajelzések alapján.

Az előző évben 9 eset, 18 felnőttkorú került a nyilvántartásunkba hozzátartozók közötti erőszak miatt, amely jelzéseket minden esetben továbbítottuk az illetékes családvédelmi koordinációs szerv felé, valamint gyermek érintettsége esetén a gyámhivatal felé is. Ezekről az esetekről a jelzéseket többnyire a bántalmazás elszenvédőjétől, a családvédelmi koordinációs szervtől, rendőrségtől, illetve áldozatsegítő központtól kaptuk. Az esetek többségében a kiskorú is szem, vagy fültanúja volt a bántalmazásnak, ezért jelzéssel éltünk ezekben az esetekben a területileg illetékes gyámhivatal felé.

A szakmai tevékenységeket tekintve, mint az a telephely jellegzetességéből is adódik, a családlátogatások száma a legmagasabb, amelyet a szociális segítő munkából kiindulva, a segítő beszélgetések száma követ. Az elmúlt év szakmai tevékenységét tekintve, az információnyújtás és a segítőbeszélgetés száma továbbra is magas, emelkedett a számuk. **825 alkalommal történt információnyújtás, és 997 alkalommal segítő beszélgetés.** A családsegítők tapasztalatai alapján nagymértékben támaszkodnak a szakember segítségére, információira az ügyfelek, az utóbbi évek intézményi, ellátási változásait nem tudják nyomon

követni, nem tudnak lépést tartani a digitális változásokkal, ezért az ügyfélkör egy része a családsegítőtől kér segítséget, akár intézmények, ellátások, folyósítások, foglalkoztatási, egészségügyi, jogi, hagyatéki, végrehajtói, egyéb ügyintézésekkel, stb. kapcsolatos információkról.

Növekedett az esetmegbeszélések száma, amelyet a rendszeresen megszervezett kötelező esetmegbeszélések eredményeztek.

Az esetkonzultációk száma a tavalyi évben is növekedett, amelyet az ügyek számának növekedés, a problémák súlyossága, és halmozódása indokolt.

3.3 Déli Telephely

A Déli Telephely ellátási területe: Nyíregyháza déli része, Kistelekiszőlő, Borbánya, Butykatelep, Császárszállás, Nyírjes, Nagyszállás, Rozsrétszőlő, Oros, Tokaji út és környéke.

A Déli Telephelyen a 2023-es évben a szolgáltatást igénybe vevők száma összesen **1089 fő**, **580 család**, ebből **együttműködési megállapodás alapján: 545 fő, 176 család**, **első interjúval lezárható/egyszeri ügyintézés: 544 fő, 404 család**. Szociális segítő tevékenységet leginkább jelzés alapján, az ügyfél önkéntes megkeresésére vagy esettmenedzseri felkérést követően végzünk.

Sorszám	Igénybevevői módja	Nem, életkor	éves								62 éves és idősebb	Összesen (a-i)	Családok száma	
			0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61				
			a	b	c	d	e	f	g	h				
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	38	38	55	57	15	15	88	16		232		
02		Nő	22	17	88	51	21	30	85	24	5	312		
03		Összesen (01+02 sor)	30	35	123	108	36	45	123	40	5	545		174
04		Ebből (03-ból): központ által továbbított/központtól érkező	7	10	25	33	7	9	38	10		134		46
05	Nem együttműködési megállapodás alapján	Férfi	3	6	31	12	15	21	49	35	47	219		
06		Nő	5	11	22	14	16	40	98	46	73	325		
07		Összesen (05+06 sor)	8	17	53	26	31	61	147	81	120	544		404
08		Ebből (07-ből): a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedésbe bevont személyek					2		2			4		1
09	Ebből (07-ből): központ által továbbított/központtól érkező				1	1		1		5	8	8		
10		Ebből (07-ből): egyszeri alkalommal		1	23	1	18	44	88	60	108	343		
99	Összesen (01+07 sor)		38	52	176	134	47	106	270	127	125	1089	580	

A legjellemzőbb elsődleges problémátípusok 2023-ben az **elhanyagolás**, ezen belül az **oktatási, nevelési elhanyagolás, életviteli problémák, családi- kapcsolati konfliktus, gyermeknevelési problémák, illetve az anyagi problémák**. A problémák halmozott számát tekintve az életviteli problémák száma emelkedett meg és került az első helyre.

A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma (223 fő) kis mértékben (2 fővel) növekedett a tavalyi évhez képest.

Felnőttekkel kapcsolatos ügyek jellemzően jelzések által (kórház, rendőrség, háziorvos, gondozási központ, stb.), személyes segítségkérés során vagy intézményünkhöz történő tovább irányítás révén indulnak. Továbbra is kihívást jelent a kezeletlen vagy a nem együttműködő pszichiátriai beteg klienssel való segítő munka kialakítása, illetve az olyan általában szenvedélybetegséggel küzdő személyek támogatása, akik saját tulajdonú házban élnek rendkívül elhanyagolt körülmények között és nem fogadnak el segítséget.

A napi kliensforgalom növekszik, az egyszeri segítségnyújtással kapcsolatos ügyek naponta jelentkeznek, az ügyfelek bizalommal fordulnak a családsegítő munkatársakhoz. Sokan kérnek élelmiszer-és ruhaadományt, illetve ügyintézésben segítségnyújtást. Egyre több a magányos,

természetes támogató közeggel nem rendelkező idős, akik koruk és nehéz életkörülményeik miatt egyre kiszolgáltatottabbak. Az idős ügyfelek tekintetében tavaly sok olyan megkeresés érkezett, melyben a gondosóra igénylésében kérték a segítségünket. Önletrajz készítésében történő segítségkérések is emelkedtek.

A Debrecen-Nyíregyházi Egyházmegyei Katolikus Karitászmegkeresésére a 2023-as évben 23 alkalommal készítettünk rászorultsági igazolást, mely által a szervezetük támogatni tudja az ügyfelet tartós élelmiszerral, bútorral, ruházattal. Az infláció hatásai, az áremelkedések, a tartós munkanélküliség miatt egyre több család kerül anyagilag nehéz helyzetbe.

A családok részére problémáiktól függően **intézményünk egyre bővülő szolgáltatásait** felajánljuk, melyek továbbra is elérhetőek a klienseink részére. Krízis esetén van lehetőség korábbi időpontot kérni. Sikerélményként értékeljük, ha sikerül egy idős, és/vagy beteg ügyfél számára bentlakásos elhelyezést elintézni, vagy elérni. Hozzá tartozók közötti erőszakkal kapcsolatos ügyek száma évről évre emelkedik.

Mind a gyermekekkel, mind a felnőttekkel kapcsolatos ügyekben a családsegítőknél jellemzően sikerül bizalmi kapcsolatot kiépíteni az ügyfelekkel, együttműködők a fennálló problémák megoldásában. A kapcsolattartással összefüggő ügyekben viszont gyakran sok kihívással kell megküzdeni a családsegítőknél, ilyenkor a szülők részéről történő együttműködés általában nehezebben indul. A legnehezebb azokat a helyzeteket kezelni, amikor az ügyfelek be akarják vonni a szakembereket, illetve magát az intézményt a hatósági (bírói, rendőrségi) ügyek folyamatába.

3.4. Huszár telepi Telephely

A Telephely ellátási körzete: Huszár lakótelep, Nyíregyháza nyugati része, Kertváros Hímes, Felsősim, Tiszavasvári út melletti bokortanyák, Mandabokor, Bálintbokor, Kordovánbokor, Lócibokor Újtelekbokor, Istvánbokor, Polyákbokor.

A telephely ellátási területén 2020-ban 621, 2021-ben 614, 2022-ben 646 míg 2023-ban 686 családdal álltunk kapcsolatban. 2020-ban összesen 991 személy került a látókörünkbe, 2021-ben ez 1134, míg 2022-ben 1178 főt jelentett. 2023-ban ez a szám szintén emelkedett, **1290 fővel álltunk kapcsolatban megállapodás, jelzés, vagy egyszeri segítségnyújtás keretein belül.**

Sorozám	Igazságtétel módja	Nem, életkor	Éves								Összesen (a-i)	Családok száma								
			0-2		3-5		6-12		13-17				18-24		25-34		35-49		50-64	
			a	b	c	d	e	f	g	h			i	j	k					
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	26	31	51	46	0	14	36	11	1	265								
02		Nő	16	28	89	50	29	50	86	16	6	370								
03		Összesen (01+02 sor)	42	59	140	96	29	64	122	27	7	635								
04	Nem együttműködési megállapodás alapján	Ebből (03-ből): központ által továbbított/kiózponttól érkező	2		17	7	2	7	12	3		50	12							
05		Férfi	14	5	12	14	31	47	58	43	49	273								
06		Nő	8	11	17	17	40	74	100	56	59	382								
07	Összesen (05+06 sor)	22	17	29	31	71	121	148	106	108	655									
08	Nem együttműködési megállapodás alapján	ebből (07-ből): a gyermekvédelmi gondoskodás keretében terjedő hatósági intézkedésbe bevont személyek																		
09		ebből (07-ből): központ által továbbított/kiózponttól érkező																		
10		ebből (07-ből): egyszeri alkalommal					44	86	116	79	77	402								
09	Összesen (03+07 sor)		64	76	169	127	101	180	263	124	115	1290	126							

Együttműködési megállapodás keretein belül 2020-ban 424 fővel, 2021-ben 499, míg 2022-ben 568 személlyel álltunk kapcsolatban. 2023-ban 635 fővel tartottuk rendszeres kapcsolatot,

megállapodás keretei között történt a szociális segítség nyújtása, **223 család** esetében került sor együttműködési megállapodás megkötésére, szociális segítő tevékenység folytatására.

A statisztikai adatok alapján elmondható, hogy a telephelyünkkel kapcsolatba került, valamint a gondozott személyek és családok száma is szignifikáns emelkedést mutat. A statisztikai adatok elemzése alapján látható, hogy az együttműködési megállapodás alapján szociális segítő tevékenységben érintett személyek és családok száma 2022-től folyamatos emelkedést mutat. Egyre több olyan személlyel, családdal kerülünk kapcsolatba, ahol nem elegendő az egyszeri segítségnyújtás, a folyamatos szociális segítségnyújtás indokolt.

Az új együttműködési megállapodás alapján szociális segítő tevékenységben érintett kiskorúak száma továbbra is emelkedést mutat. 2020-ban 51 gyermeket, 2021-ben 78, míg 2022-ben 98 gyermeket érintett. **2023-ban 136 kiskorú személlyel történt új megállapodás kötése, szociális segítségnyújtásban részesítése.**

A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma szignifikáns emelkedést mutat. 2020-ban 303, 2021-ben 320, míg 2022-ben 376 fő veszélyeztetett gyermekkel állunk kapcsolatban. 2023-ban ez további emelkedést mutatott, **475 veszélyeztetett kiskorú személy volt a látókörünkben.** Ez az előző évhez képest 100 fő emelkedést jelent. 2023-ban emelkedett az együttműködési megállapodás alapján szociális segítő tevékenységben érintett, valamint az első interjúval lezárható kiskorúakat érintő esetek száma is.

Az adatok alapján elmondható, hogy a jelzéssel érintett kiskorúak száma emelkedett, amely emelkedés szoros összefüggést mutat a szociális segítségnyújtásban, valamint az első interjúk esetek számának növekedésével egyaránt.

A Huszár telepi Telephelyen 2020-ban 22 esetben, 2021.-ben 12 esetben, míg 2022-ben 4 esetben fordult elő krízishelyzet. **2023-ban az azonnali intézkedést, sok esetben menekítést igénylő esetek száma 12 volt.**

2020-ban 15 gyermek esetében, 2021-ben 52 gyermek, míg 2022-ben 48 gyermek esetében kaptunk jelzést bántalmazás, vagy annak gyanúja miatt. 2023-ban ez a szám emelkedett, 60 gyermek bántalmazása került a szolgálatunk látókörébe.

A gyermek bántalmazás jelzésén kívül 2020 és 2021.-ben 9 család, míg 2022-ben 10 család esetében hozzátartozók közötti erőszak észlelése okán jelzés küldésre került sor az illetékes hatóságok felé.

2023-ban a felnőttekkel kapcsolatos hozzátartozók közötti erőszak észlelésének veszélye miatt 25 jelzés érkezett intézményünkhöz, a jelzések száma kiemelkedően magas volt.

Az ügyfélforgalom, a személyes megjelenések, segítségkérések száma továbbra is magas a Huszár telepi Telephelyen. Ennek oka a telephely elhelyezkedéséből, valamint az ügyfélkör sajátosságaiból adódik. A személyesen megjelent ügyfelek egy része együttműködési megállapodás alapján kapcsolatban áll intézményünkkel, valamint magas számban fordulnak közvetlen segítségért olyan személyek is, akikkel nem vagyunk rendszeres kapcsolatban-egetszერი segítségnyújtást igényelnek.

Egyszeri ügyintézés keretein belül leggyakrabban az Önkormányzattól és a Járási Hivataltól igényelhető támogatások igényléséhez, nyomtatványok kitöltéséhez kérnek segítséget az ügyfelek. Magas számban fordulnak hozzánk olyan személyek, akik adományokat igényelnek intézményunktől (élelmiszer, ruha, bútoradomány). Továbbra is sok személy számára önéletrajz írásában nyújtottunk segítséget.

A telephely ellátási területéhez tartozó területeken élő személyek és családok esetében az esetjelzések változatosak. A belvárosi városrészekben az esetjelzések zömét továbbra is a családon belüli konfliktusok, a válások, a gyermekelhelyezéssel, valamint a gyermekekkel történő kapcsolattartás során kialakult konfliktusokkal összefüggő esetek, valamint az iskolai igazolatlan hiányzások alkotják.

A belvárosban élő, látókörünkbe kerülő családok esetében is egyre több esetben fordul elő lakhatási probléma, számos esetben adományt kérnek telephelyüinktől. A Huszár telepen és bokortanyákon élő gondozott családok körében az esetjelzések jelentős része az iskolai igazolatlan hiányzás, kilakoltatás veszélye, lakhatási probléma, kiskorú elhanyagolása (védőnői, óvodai, iskolai) miatt érkezett. Továbbra is nagyon magas az iskolai igazolatlan hiányzások száma, sok esetben az igazolt hiányzás magas száma miatt is érkeznek esetjelzések. Sajnos általános tapasztalat, hogy a jelzéssel érintett családok esetében sok esetben az iskolai igazolatlan hiányzásokon kívül egyéb elhanyagolást is tapasztalunk (higiéniai problémák, védőoltás elmaradása, nem megfelelő lakáskörülmények).

2023-ban egyre több olyan személlyel, családdal álltunk kapcsolatban, vagy kerültünk új ügyként kapcsolatba, ahol több - sok esetben súlyos - probléma volt jelen a család életében. Nagyon megnövekedett a sokproblémás, több beavatkozási területen segítséget igénylő személyek, családok száma.

2023-ban megnövekedett a kiskorú várandós személyekkel kapcsolatban érkezett esetjelzések száma. A felnőttkorú kismamákkal kapcsolatban is kaptunk védőnői jelzést, késői várandós tanácsadáson való jelentkezés, nem megfelelő együttműködés, vizsgálatok elhanyagolása miatt. A védőnőkkel továbbra is nagyon szoros a családsegítők együttműködése, egyre több esetben a családlátogatások együtt történnek. Nagyon gyakori, sok esetben napi szintű egyeztetések történnek a védőnőkkel. 2023-ban több esetben fordult elő esetjelzés fejtetvesség miatt. Az érintett családoknál gyakran rossz higiénés viszonyokkal, túlszűfolttsággal találkoztunk.

A jelzőrendszeri tagoktól továbbra is azt az információt kapjuk, hogy a COVID ideje alatt sok időt otthon töltött óvodás és kisiskolás korú gyermekek esetében elmaradt a megfelelő szocializáció. Sok gyermek nehezen illeszkedik be a közösségbe, iskolaéretlen. Esetjelzések velük kapcsolatban oktatási-nevelési intézményekből továbbra is gyakran érkeznek.

2023-ban növekedett az adományok kérése, ezen belül főként az élelmiszeradományok esetében. Nagyon sok család, ügyfél keresi fel szolgálatunkat azzal a kéréssel, hogy élelmiszer, ruha, bútoradományt szeretnének kérni. Elmondásuk szerint a magas élelmiszerárak, kevés jövedelem miatt kevesebbet tudnak élelmiszere költeni. Ezen családok többsége kevés jövedelemmel rendelkezik, sok esetben más probléma nincs a családban nevelkedő gyermekekkel. Ilyen esetekben az adományok juttatásán kívül, különféle támogatások igénylésével segítjük a családokat. Az emelkedő tendencia nemcsak a Huszár telepen, hanem a városban, valamint a tanyavilágban is megfigyelhető.

2023-ban több gyermek vonatkozásában érkezett esetjelzés a Sója Miklós Görögkatolikus Általános Iskola és Óvodából étkezési térítési díj hátralék miatt. Az érintett gyermekek szüleit minden esetben tájékoztattuk a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, a hátrányos helyzet igénylés lehetőségéről, valamint a nagycsaládosok kedvezményéről. A támogatások igénylésében segítséget nyújtottunk, ezáltal több gyermek részesül rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben, lett megállapítva számára hátrányos, vagy halmozottan hátrányos helyzet. A 2023-es évben 30 család esetében a magas lakbér, vagy egyéb közüzemi tartozás miatt kilakoltatás veszélye miatt érkezett jelzés a telephelyünkre. A családokat felkerestük,

szolgáltatásainkat ajánlottunk fel számukra, több esetben lakhatási lehetőséget kerestünk az érintettek számára.

A 2023-as évben tovább nőtt a gyermekekkel kapcsolatban érkezett esetjelzések száma, 2020-ban: 163 fő, 2021-ben 191 fő, míg 2022-ben 294 kiskorúval kapcsolatban érkezett esetjelzés telephelyünkre. **2023-ban 348 gyermekkel kapcsolatos jelzés** érkezett a telephelyre.

2023-ban csökkent a rendőrségtől (kiskorúakkal kapcsolatban érkezett, családi konfliktus miatt), valamint a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatótól érkezett jelzések száma. Kismértékben nőtt a köznevelési intézményektől és **jelentős mértékben az állampolgároktól érkezett jelzések száma.** A 2023-as évben a korábbi évekhez képest kimagasló számban érkezett az állampolgároktól, magánszemélyektől jelzés. 2020-ban 23 jelzés, 2021-ben 25, míg 2022-ben 62 jelzés érkezett állampolgártól. **2023-ban a gyermekekkel kapcsolatban 98, míg felnőttekkel kapcsolatban 27 jelzés érkezett állampolgártól.**

2023-ban tovább emelkedett a felnőttekkel kapcsolatban érkezett jelzések száma, ebben az évben **76 felnőtt** volt érintett jelzéssel. Nagyon magas volt a kilakoltatás veszélye miatt érkezett jelzések száma. A jelzéssel érintett családok esetében minden alkalommal arra törekedtünk, hogy a családok számára elhelyezési, lakhatási lehetőséget biztosítsunk. Egy alkalommal sem kellett hatóságnak intézkedni a kilakoltatások során. Minden család, személy számára találtunk lakhatási lehetőséget. A statisztikai adatokból kimutatható, hogy emelkedett a gondozott, együttműködési megállapodás keretei között Intézményünkkel kapcsolatban álló személyek és családok száma. Továbbá emelkedést mutat az egyszeri segítségnyújtást igénybe vevők, valamint az esetjelzések száma is.

A telephelyen feladatok ellátó családsegítők szinte minden család esetében összetett problémával találkoznak. Egyre több pszichiátriai beteg, agresszív ügyfél kerül a látókörünkben. Több esetben a munkavégzés során rendőri segítséget kellett kérni, a kollégák, valamint az ügyfelek védelme érdekében.

3.5 Szolgálat Nyírpazonyban, Nagycserkeszen és Kálmánházán

Nyírpazony, Nagycserkesz és Kálmánháza településeken a család- és gyermekjóléti szolgálatot a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ működteti, a települések és Nyíregyháza MJV Önkormányzata közötti megállapodás alapján. Az érintett településeken ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben történik az ügyfélfogadás.

A szolgálatnál megjelent igénybe vevő személyek száma nem és korcsoport szerint (fő)						
Sorszám	Igénybevételei módja	Nem, életkor	Nagycserkesz	Kálmánháza	Nyírpazony	Mindösszesen
01	Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	85	9	10	104
02		Nő	88	14	15	117
03		Összesen (01+02 sor)	173	23	25	221
04	Nem együttműködési megállapodás alapján	Ebből (03-ből): központ által továbbított/központtól érkező	121		10	131
05		Férfi	17	14	25	56
06		Nő	11	33	18	62
07		Összesen (05.+06. sor)	28	47	43	118
08	Ebből (07-ből): a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hetőségi intézkedésbe bevont személyek				4	4
09		ebből (07-ből): központ által továbbított/központtól érkező	2		2	4
10		ebből (07-ből): egyszeri alkalommal	22	32	12	66
99	Összesen (03+07. sor)		201	70	66	339

A kliensszámból jól látható, hogy **Nagycserkesz településen** továbbra is magas a **szolgáltatásokat igénybe vevők száma, 201 fő**, ebből együttműködési megállapodás alapján **173 fő** dolgozott együtt szakembereinkkel, a településen 2 családsegítő munkatárs látja el a szociális segítő munkát a kliensszám alapján. A gondozott családok elsődleges problémája az életviteli, valamint az elhanyagolás, ezen belül is az oktatási- nevelési és a gyermekek fizikai elhanyagolása. A településen élő családok nagy része halmozottan hátrányos helyzetű, külterületi részen élnek, a tanyavilágban. A rendőrségi jelzések zöme a serdülő és kamaszkorú fiatalokról érkezett, okai a verekedés, lopás. Elmondható, hogy korábban ezeknek a fiataloknak az ügyében a bűnisméltés gyakorisága viszonylag alacsony volt, számukra visszatartó erő volt a rendőrség, és az ezzel kapcsolatban történő gyámhivatali intézkedések, de mára az a tapasztalat, hogy azok a fiatalok, akiknek a tankötelezettségi ideje lejárt, vagy nem járt le, de nem járnak iskolába, rendszeresen követnek el vagyon elleni szabálysértéseket, bűncselekményeket.

Nagycserkeszt **Kálmánháza** követi, a településen **70 fő** vette igénybe szolgáltatásainkat, ebből **23-an** együttműködési megállapodás alapján. Szintén az életviteli és a gyermeknevelési problémák állnak az első helyen. Az elmúlt évben **339 szakmai tevékenység** került regisztrálásra, amelyek **69 főt érintettek** (megállapodás alapján és egyszeri alkalommal). Sok esetben információnyújtást igényeltek (szolgáltatások, támogatások elérhetősége). Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez (pénzbeli, természetbeni ellátások). Sokan részesültek segítő beszélgetésben, ügyeik intézéséhez segítségnyújtásban.

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

A jelzőrendszer hatékonyságát jelentősen növeli az óvodai- iskolai szociális segítő tevékenység megszervezése. Szakembereink kapcsolatot tartottak írásos, személyes formában a védőnővel, gyermekorvossal, rendőrséggel. Szükség esetén személyesen vagy telefonon konzultáltak a jelzőrendszeri tagokkal. A közös és hatékony munka tükröződik a statisztikai adatainkban, és a szakmai tanácskozások számában. Minden településen önállóan megtartja a szolgálat az éves jelzőrendszeri szakmai tanácskozást, a jelzőrendszeri tagok és a település sajátosságait figyelembe véve.

A 2023-as évben a szakmai tevékenységeink közül kiemelkedik az információnyújtások száma, amely szorosan összefügg az ügyintézésben való segítségnyújtással. A segítő beszélgetések száma is kifejezetten magas, amely az ügyfelek krízishelyzete miatt alakult ki.

A családok krízishelyzetéből adódóan az adományközvetítés is szorosan kapcsolódott a családsegítők munkájához, a felajánlásoknak köszönhetően nagy mennyiségű adomány került kiosztásra az ügyfelek körében, **Nagycserkeszen 158 fő részesült adományban, Kálmánházán 56 fő, Nyírpazonyban 45 fő**, az év során több alkalommal. Családlátogatást **Nagycserkeszen 481 alkalommal, Kálmánházán 189 alkalommal végeztünk.**

A szakmai tevékenységek adatai (az év folyamán)							
Sorszám	Megnevezés	Nyírszory		Nagycsanak		Kálmánháza	
		Szakmai tevékenységek halmozott száma	Szolgálatában résztvevők száma	Szakmai tevékenységek halmozott száma	Szolgálatában résztvevők száma	Szakmai tevékenységek halmozott száma	Szolgálatában résztvevők száma
		a	b	a	b	a	b
01	Információnyújtás	109	43	66	136	52	49
02	Segítő beszélgetés	103	21	68	153	82	39
03	Tandicsodás	39	6				
04	Ügyintézéshez segítségnyújtás	20	11	23	15	25	51
05	Konfliktuskezelés			3	3	6	10
06	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -pénzübeli	6	6	21	14	17	17
07	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez -természetbeni			2	1	1	2
08	Közvetítés másik szolgáltatáshoz	2	2			21	6
09	ebből (08-ból): átmeneti gondozásba					1	3
10	Közvetítés család- és gyermekjóléti központhoz	11	9	3	8	16	16
11	Esetkonferencia			31	122	1	3
12	Esetmegbeszélés	12	12	6	15	8	8
13	Esetkonzultáció	101	31	50	173	85	35
14	Szakmai magbeszélés			6		5	
15	Környezeti-tudományi elkészítésben való közreműködés	8	14	8	35		
16	Családlatogatás	240	56	481	173	189	32
17	Adományközvetítés	128	45	77	158	84	56
18	Jogi tanácsadás	3	3			10	6
99	Összesen (01-18) (Működési feladatok)	782	259	945	1.206	602	180

3.6 Települési észlelő- és jelzőrendszer

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ Szolgálatának feladata a **veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése**. A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (*továbbiakban Rendelet*) 9. § (1) k) alapján a család- és gyermekjóléti szolgálat a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszert (*a továbbiakban: jelzőrendszer*) működtet, amelynek az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (*továbbiakban Gyvt.*) 17. § 1.a bekezdése taglalja a jelzőrendszer tagjait.

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

A 2023-as évben a **gyermekbántalmazásról érkezett jelzések száma nagyobb mértékű növekedést mutat**. Ez a növekvő szám részben azt jelzi, hogy a jelzőrendszer hatékonyan működik, a jelzések időben megtörténnek, ugyanakkor ebben sajnálatos tény az is, hogy ugrásszerűen nőttek a kiskorú gyermeket ért bántalmazások, elhanyagolások. Kiemelkedő azon nyilvántartásba került gyermekek száma, akik fizikai vagy lelki bántalmazás miatt kerültek kapcsolatba szakembereinkkel. A szülő általi lelki bántalmazás többszörösére növekedett. A fizikai bántalmazással érintett kiskorúak száma szintén növekedést mutat.

Legmagasabb számban a **köznevelési intézményekből érkeznek a jelzések - 297 kiskorút érintő jelzés** - melyek nagy része az iskolai igazolatlan hiányzásokból fakad, ezt követi az **állampolgároktól érkező jelzések - 191 kiskorúval kapcsolatos jelzés**. Az **egészségügyi szolgáltatóktól a 2023-as évben 99 kiskorút érintő jelzés érkezett, 43 felnőttkel kapcsolatos**.

Az észlelő- és jelzőrendszer által küldött jelzések száma				
Sorszám	Megnevezés	0-17	Magyarországi (18 éves és idősebb) személyekkel kapcsolatban megküldött jelzések száma	n) és új esetekből a családj- és gyermekjóléti szolgálat/biztonsági tanácsadóktól megküldött jelzések száma
		évesekhez kapcsolódóan megküldött jelzések száma		
		a	b	c
01	Egészségügyi szolgáltató	99	43	4
02	Ébdl (01-ből): védőnői jelzés	73	20	0
03	Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	59	18	70
04	Ébdl (03-ből): családj- és gyermekjóléti szolgálat	43	10	51
05	Ébdl (03-ből): család- és gyermekjóléti központ	16	8	19
06	Kisgyermek és napközbeni ellátását nyújtók	16	0	0
07	Átmeneti gondozást biztosítók	144	73	0
08	Köznevelési intézmény, szakképző intézmények	297	1	0
09	Reménytelen	67	5	0
10	Pártfogó felügyelői szolgálat	4	0	0
11	Egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	0	5	1
12	Államvédelmi és kármegnyugtató feladatokat ellátó szervezet	5	2	0
13	Országos közértesítési és információs telefonszolgálat	10	10	0
14	Állampolgári, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet	191	126	2
15	Önkormányzat, jegyző	27	27	0
16	Közvetítő szolgáltatók	0	14	0
17	Gyermekjogi/ellátottjogi képviselő / betegjogi képviselő	0	1	0
18	Gyermekvédelmi és gyermekjóléti feladatokat ellátó fővárosi és megyei kormányhivatal	7	6	0
19	Állam fenntartó feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv	3	2	0
20	Büntetés-végrehajtási intézet, büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelő	0	1	0
99	Összesen (01-20): az észlelők által küldött	929	334	77
27	A jelzésekkel érintett személyek száma (nem halmozott adat)	929	334	77

Az óvodai és iskolai szociális segítők megjelenésével szorosabb, bizalmi kapcsolat alakult ki mind a pedagógusokkal, mind a gyerekekkel. A Szolgálathoz a jelzőrendszeri tagoktól a 2023-as évben mindösszesen **929 kiskorút érintő jelzés** érkezett, a **felölt jelzések száma 334**. A legtöbb jelzés kiskorúak tekintetében a **köznevelési intézményekből** érkezett **297 jelzés**, mely az iskolai hiányzásokból, az elhanyagolásból fakad.

A Szolgáltatnál megnőtt a segítő beszélgetések száma, biztonságot adott ügyfeleinknek az ingyenesen hívható telefonszám a bizonytalansággal teli időszakban. Magas számban érkeztek a jelzések az átmeneti gondozást nyújtó intézményektől is.

Intézményünk a jogszabályi kötelezettségnek megfelelően 2023. február 28-án tartotta meg az **éves szakmai tanácskozást**, online formában. A szakmai tanácskozást követően az észlelő – és jelzőrendszer működtetésével összefüggően elkészült az éves intézkedési terv. Az éves jelzőrendszeri tanácskozást a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban tartozó településeken külön-külön megszerveztük, melynek oka a települések sajátosságából adódik.

Belső képzéseket az alábbi témában valósítottunk meg:

- A GYVR rendszer gyakorlati alkalmazása
- "A gyermekvédelmi észlelő - és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan (3. átdogozott kiadás 2017.) szakmai szabályait. Általános adatvédelmi tájékoztató
- Hozzá tartozók közötti erőszak veszélyének észlelésével kapcsolatos teendők a jogszabályi változások alapján

Együttműködések társintézményekkel, civil szervezetekkel

A **Human-Net Alapítvány Tanyagondnoki Szolgálatával** töretlen az együttműködés, hiszen a tanyagondnokok egyrészt jelzéssel élnek a családsegítők felé a tanyavilágban élő hátrányos helyzetű lakosok tekintetében, másrészt helyismeretükkel segítséget nyújtanak a peremvidéken élők utolérésében. A **Magyar Élelmiszerbank Egyesület** az Alapítvány közreműködésével juttatja el Intézményünkhöz, szakembereink pedig a látókörükben élő hátrányos helyzetű családoknak az élelmiszermentésből összegyűlt felajánlásokat.

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

3.7 Ukrán menekültek segítése

Az orosz-ukrán konfliktus miatt számos ukrán állampolgár kényszerült menedékkért folyamodni Magyarországon. Azonban az egyéni helyzetektől függően változó volt, hogy ezek az emberek visszatértek-e Ukrajnába, ha a helyzet stabilizálódott bizonyos területeken, míg mások úgy döntöttek, hogy más európai országokba mennek, akár jobb gazdasági lehetőségek, akár családi vagy egyéb kapcsolatok miatt.

A Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ a 2023-as évben nem érkezett segélykérés a menekültektől, amely több tényező összességének eredménye lehet. A menekültek többsége tranzit állomásként tekintett Nyíregyházára, az ide érkező menekültek kevés százaléka maradt a városban. Az itt maradtak beilleszkedtek a magyar társadalomba, és megtalálták a módját annak, hogy önfenntartóak legyenek, például munkát találtak vagy támogatást kaptak az államtól, civil szervezetektől. Ezáltal kevesebb szükség lehet a családsegítő szolgáltatásaira, illetve a tavalyi évben is kapcsolatban álltunk velük, így segítséget már nyújtottunk számukra. A menekültek prioritásai idővel változhatnak, amint stabilabbak az életkörülményeik, más problémák, kérdések kerülhetnek előtérbe az életükben, amelyekre inkább koncentrálnak és nem feltétlenül igénylik a családsegítő szolgáltatásait.

Mindezek a tényezők együtt vagy külön-külön is magyarázhatják, hogy miért nem érkeztek segélykérések a menekültektől Intézményünkhöz. Fontos azonban, hogy a szolgáltatások továbbra is elérhetőek legyenek, hogy a menekültek számára szükség esetén biztosítsák a szükséges támogatást és segítséget.

Kapcsolatban maradtunk menekült családokkal, többségük már nem tartózkodott Nyíregyházán, további segítséget nem kértek, illetve **4 új személlyel vettük fel a kapcsolatot.** Célunk itt a családok anyagi és egészségügyi helyzetének a megvizsgálása volt, hogy igénylik-e a továbbiakban a lakhatási támogatást, illetve van-e szükségük segítségre. A kapcsolatfelvételkor tájékoztattuk, hogy nincs szükségük támogatásra, önállóan megoldják a problémáikat.

3.8 Kortárssegítés pilót program

Városunkban 2021. tavaszán kvalitatív és kvantitatív adatgyűjtési módszerekkel valósult meg az a helyzetfeltárás, melynek célja, hogy egyrészt képet adjon a Nyíregyházán élő és itt tanuló fiatalok drogismeretének szintjéről, illetve a diákok drogokhoz, droghasználókhöz kapcsolódó attitűdjéről, másrészt, hogy felmérje a helyi kábítószerügyi fórumban is képviselt intézmények, szervezetek szakembereinek tapasztalatait, véleményét a nyíregyházi drogproblémákról.

A kutatási anyag által feltárt helyzetelemzésre alapozva készült el a NYÍRKEF 3 évre szóló stratégiája, amely többek között megállapítja, hogy **a rizikómagatartásra elsősorban a baráti kör van hatással.**

A prevenciós programoknak nagyon fontos kiemelten foglalkozni *a társas kapcsolatok szerepével a fiatalok életében és az adatok alátámasztják a kortárs segítők képzésének és a segítő tevékenységbe való aktív bevonásuknak a szorgalmazását is.* Azaz, nem elegendő képezni a kortárs segítőt, nyilvánvalóvá kell tenni szerepüket, be kell vonni a foglalkozásokba őket, láthatóvá kell tenni tevékenységüket a fiatalok körében és a szülők körében is. Ebben a feladatban vállaltak szerepet a Nyíregyházi Család és Gyermejkölési

Központ óvodai és iskolai szociális segítői, akik a kortárs segítő mentoraként segítik a programot.

A karantén időszak jelentős mentális terhet rótt a társadalom tagjaira. Kiemelten veszélyeztetett az iskolás korosztály, akik mérhetően elmozdultak az online tér világa felé. A pandémiát követő időszakban lassan indultak be a közösségi kezdeményezések, tapasztalatunk az, hogy sokan a támogató kapcsolatok hiányából adódóan elszigetelődnek és nehezebb újraépíteni a kapcsolatokat. Fontos, a vírus miatti korlátozások, az online oktatás és az emberi kapcsolatok beszűkülése miatt a szakemberek megszólítsák a gyerekeket, fiatalokat.

A 2023-as évben tovább folytattuk a Kortárs segítő toborzását. A már korábban meglévő két középiskolánkhoz csatlakozott a 22/23-as tanévben még két gimnázium, majd 23 őszén a városban lévő összes középiskolában ismertettük a gyerekekkel a lehetőséget, így közel 300 gyermek jelentkezett az iskolai segítőknél. Az érdeklődő gyerekeknek intézményenként egy-egy napos tréninget biztosítottunk csapaépítés és ismerkedés céljával. Ezt követően megalakultak a kortárssegítő csapatok, akik intézményenként eltérő módon folytatják tevékenységeiket. A Human-Net Alapítvánnyal együttműködve ősszel tréninget tartottunk önismereti témakörben az érdeklődő kortárssegítőknél, melyen a 4 intézményből 20 gyermek vett részt. Az Ifjúsági Konferencián egy délutáni szekció keretében volt lehetőségünk meghallgatni a fiatalok gondolatait és elképzeléseit a kortárs segítővel kapcsolatban. A 2024-es év nagy kihívása számunkra, hogy az ifjúságot úgy tudjuk támogatni és mentorálni, hogy a kortárs segítés keretein belül minél több lehetőséget kapjanak a fejlődésre, a közösségi élményekre.

3.9 Nyári szabadidős programok

2023 nyarán intézményünk dolgozói **5 héten át nappali felügyeletet**, foglalkoztatást biztosító szabadidős programokat szerveztek a telephelyeken a látókörünkben élő hátrányos helyzetben lévő, rászoruló gyermekek részére. A **programsorozaton 72 fő kiskorú vett részt.**

A programok lebonyolítása 3 helyszínen, az Északi Telephelyen, a Nagyvárad utcai ügyfelek számára nyitva álló helyiségben és a Huszár telepi Telephelyen zajlott, ahol összesen 26 fő óvodai, iskolai szociális segítő, 8 fő középiskolai, önkéntes munkát végző tanuló vett részt. A 4 hét alatt **12 szervezettel kerültünk kapcsolatba.** Foglalkozásaikat térítésmentesen nyújtották. A programokon való részvétel ingyenes volt, intézményünk biztosította a gyermekek utaztatását, valamint az ellátásukat (ásványvíz, péksütemény).

3.7 Szünidei gyermekétkeztetés

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, és rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermekek számára szünidei gyermekétkeztetést biztosított a 2023-as évben is az iskolában az Nktv. 30. § (1) bekezdése szerinti nyári szünet és az Nktv. 30. § (4) bekezdése szerinti tanítási szünetek, illetve a bölcsőde, az óvoda zárva tartásának időtartama alatt.

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

3.8 Adományozás

Évről-évre nagyobb igény mutatkozik a tartós élelmiszer, ruha és bútoradományok osztására. Intézményünk Központjában ruharaktárt működtetünk, mely szabályozottan és folyamatosan látja el rászoruló ügyfeleinket ruha, bútor és eseti jelleggel játék adományokkal. A raktárat lakossági adományokból tartjuk fent. Intézményünk folyamatosan fogadja és osztja szét a lakossági tárgyi adományokat. A ruhaneműk, háztartási eszközök és berendezési tárgyak rövid leltározás és raktározás után eljutnak az igénylő célcsoporthoz.

3.8.1. Karácsonyi ajándékgyűjtő akció

A közösségi média felületén keresztül sikeres karácsonyi adománygyűjtést szerveztek a családsegítő kollégák, amelynek eredményeként jó minőségű játék, háztartási eszközök, írószerszám, könyvek, tisztálkodási, higiénés termékek, bébi holmi, tartós élelmiszeradomány stb. gyűlt össze Intézményeink telephelyein és Központjában. Az adománygyűjtésbe bekapcsolódtak az oktatási-, nevelési intézmények, magánszemélyek. A tapasztalatok alapján az adományozási kedv csökkent a tavalyi évhez képest, de ennek ellenére is karácsony előtt **78 családot és egyedül élőt** ajándékoztunk meg az összegyűlt adományból, mindösszesen **275 fő részesült ajándécsomagban**. A nagy mennyiségnek köszönhetően további családok támogatására is lehetőség nyílt a két ünnep között. A gyűjtési kezdeményezés hatására elindult tendencia, hogy vannak rendszeres adományozóink, akik az év során is segítik intézményünk ellátottjait a felajánlásaikkal.

3.8.2. Élelmiszer adomány

Napjainkban az élelmiszermentés rendkívül fontos szerepet játszik. Az élelmiszeradományok nemcsak rövid távú megoldást kínálnak a rászorulóknak számára, hanem hosszú távon is előnyös hatásokkal járnak a környezet, a társadalom és a gazdaság szempontjából. A Nyíregyházi Család- és Gyermejköltségi Központ a 2023-as évben is aktív részese volt a Nyíregyházán és vonzáskörnyezetében élő rászoruló családok adományokkal történő támogatásában.

A magas élelmiszerárak egyike a gazdasági nehézségeknek, amelyek jelentős kihívást jelenthetnek a szűkös anyagi helyzetben lévő családok számára. A rászorulóknak adományokkal való támogatása ilyen körülmények között kiemelt fontosságú és számos szempontból segíthet enyhíteni a nehézségeken. Az előző évek sikeres együttműködésének köszönhetően idén is a Human-Net Alapítvány koordinálásával és a Magyar Élelmiszerbank Egyesület közreműködésével **27 327 kg élelmiszerrel segítettük a hátrányos helyzetű családokat. 14.631 fő** részesült tartós, illetve pékáru, zöldség-gyümölcs, vegyes élelmiszeradományban összesen **324 alkalommal**. Továbbá a Kelet Higiénia Kft. tisztítószer felajánlása és a Magyarok Kenyere Program lisztadománya is nagy segítséget jelentettek. A teljes éves mennyiség így összesen **31 827 kg** volt. Az adományok révén olyan élelmiszereket juttattunk el a rászorulókhoz, amelyek egyébként megsemmisítésre kerülnének, ezzel hozzájárulva az élelmiszerpazarlás csökkentéséhez.

Élelmiszermentés 2023			
Szervezet vagy felajánló	Termékek	Mennyiség	
Magyar Élelmiszerbank Egyesület	Pékárú, zöldség-gyümölcs, vegyes élelmiszer	25140	kg
Tavaszi gyűjtés	Tartós élelmiszerek	607	kg
Kelet Higiénia Kft.	Tisztítószer	3000	kg
Magyarok Kenyere Program	Liszt adomány	1500	kg
Karácsonyi gyűjtés	Tartós élelmiszerek	1580	kg
Összesen:		31827	kg

Összesített mennyiség

A tavalyi évhez képest csökkent a mentett élelmiszer mennyisége, ami az áruházak „Mentsük meg” akciójának bevezetésével magyarázható. A „Mentsük meg” elnevezésű zöldségeket, gyümölcsöket, pékárut érintő élelmiszermentő akció lényege, hogy féláron lehet megvásárolni az előző napi értékesítésből megmaradt, de még fogyasztható termékeket. Az áruházak célja, hogy tovább mérsékeljék az élelmiszerfelesleget, valamint ilyen formában is támogassák a lakosságot abban, hogy minél több maradjon a családi kasszában.

A nehézséget így ebben az évben ez jelentette számunkra, hogy a felajánlható élelmiszer mennyiséggel párhuzamosan sajnos nem csökkent a rászoruló személyek száma. Az adományok a hátrányos helyzetű családokat jól ismerő szociális szakemberek segítségével történt kiosztásra, akik a csomagok összeállításánál gondosan odafigyeltek a család összetételére. A természetbeni adományok az egyszeri esetkezeléstől a hosszabb távú beavatkozásokon át, a krízis helyzetekben is nagy segítséget jelentettek. Az, hogy mennyi ideig van szüksége egy családnak külső támogatásra az együttműködés során derül ki, hisz a problémák kezelésének elsődleges eszköze a család erőforrásainak a megtalálása, önállóvá válása, ami nem egyik napról a másikra történik.

2023-ban 3 kijárlást pályáztunk és nyertünk meg a Magyar Élelmiszerbank Egyesületnek köszönhetően, valamint 2 adománygyűjtéshez csatlakoztunk. A kijárlásokat az Élelmiszerbank központi raktárából szállítottuk el, a gyűjtés pedig az ALDI Áruházakban történt. Mindkét alkalommal felajánlások útján van lehetőség tartós élelmiszereket, tisztasági szerek, higiénés eszközök gyűjtésére, amiket cégek, vállalkozások és magánszemélyek ajánlanak fel. Összesen 6962 kg élelmiszerral támogattunk 5288 főt, amiből 4775 kg raktári kijárlásból és 2187 kg a Központ dolgozóinak, valamint az Alapítvány önkénteseinek tavaszi és karácsonyi adománygyűjtéséből tevődik össze.

Raktári kijárlások/gyűjtések Telephelyek szerinti lebontásban 2023																
Dátum	Északi Telephely		Nagyserkeszt		Nyírpazony		Kálmánháza		Déli Telephely		Huszár Telephely		Központ		Tanyavilág	
	fő	kg	fő	kg	fő	kg	fő	kg	fő	kg	fő	kg	fő	kg	fő	kg
2023.03.27 Kijárlás	289	368	75	98	30	39	32	42	508	658	456	730	31	40	155	200
2023.05.12-13. Tavaszi gyűjtés	97	138	48	35	28	30			109	202	142	202				
2023.07.24 Kijárlás	264	343			28	36			352	458	351	430	25	32		
2023.11.07. Kijárlás	255	229	75	66	30	27	40	36	408	367	422	436			136	140
2023.11.17-19. Karácsonyi gyűjtés	227	418	48	82	30	51			250	425	314	534	41	70		
Összesen	1126	1496	246	281	146	183	72	78	1625	2110	1685	2332	97	142	291	340

A karácsonyi tartósélelmiszergyűjtő akció sikere miatt, illetve válaszul az egyre növekvő rászoruló igényekre, 2023-ban először tavasszal is elindult a jótékonyági akció. Tavasszal is arra kértünk az embereket, hogy a nyár közeledtével is gondoljanak a nehéz sorsú embertársaikra és a hétvégi vásárlások alkalmával tegyenek egy tetszőleges tartós élelmiszert a kosarukba. Hangsúlyoztuk a közösségi összefogás erejét és azt, hogy mindenki számára van lehetőség segíteni.



Tavaszi és karácsonyi adománygyűjtő akció

Egész évben folytattuk az áruházi mentést. Az áruházi napi élelmiszermentés alkalmával a LIDL és PENNY Áruházakból minden nap reggel az előző napi, minőségében megfelelő állapotú megmaradt pékárú, zöldség, gyümölcs, közeli szavatosságú húsárú és vegyes élelmiszer termékeket átvettük és adományként az ellátott családok között osztottuk szét.

PENNY/LIDL Élelmiszermentés Telephelyek szerinti lebontásban 2023													
Északi Telephely		Nagyserkesz		Nyírpazony		Déli Telephely		Huszár Telephely		Központ		Tanyavilág	
1472 fő	3313 kg	97 fő	267 kg	226 fő	525 kg	1927 fő	4648 kg	2525 fő	4764 kg	509 fő	1371 kg	785 fő	2275 kg
50 alkalom		2 alkalom		10 alkalom		59 alkalom		59 alkalom		22 alkalom		38 alkalom	

Összesen 17 063 kg élelmiszerral segítettünk 7541 főnek 180 alkalommal. Az áruházak esetében az élelmiszerfelesleg keletkezésének helye, illetve a közeli lejáratú határidő megkívánja, hogy a termékeket még aznap eljuttassuk a környékbeli nélkülöző családokhoz. Az áruházi élelmiszermentés eredményeként nagyon sok értékes élelmiszer szétosztására van lehetőség. Ezek a termékek napi segítséget nyújtanak nehezebb sorsú családoknak, így a rendszeres, kiszámítható adományok az életminőség javulását is eredményezhetik.

Ahogy az elmúlt évek során, 2023-ban is minden pénteken a Központ munkatársai és önkéntesei azon a napon lejáratú szavatosságú élelmiszereket vettek át a METRO áruházból, majd ezeket a szociálisan rászoruló ügyfelek között osztották szét. Emellett a KFC

gyorsétteremlánc heti két napot biztosított a fagyasztott késztermékek átvételére. Összesen a két áruház felajánlásával 3202 kg élelmiszerral támogattunk 1802 főt 69 alkalommal.

METRO élelmiszermentés Telephelyek szerinti lebontásban 2023							
Északi Telephely		Nyírpazony		Déli Telephely		Huszár Telephely	
418 fő	970 kg	10 fő	32 kg	490 fő	957 kg	564 fő	1127 kg
17 alkalom		1 alkalom		16 alkalom		17 alkalom	

KFC élelmiszermentés Telephelyek szerinti lebontásban 2023							
Északi Telephely		Déli Telephely		Huszár Telephely		Központ	
103 fő	46 kg	101 fő	28 kg	86 fő	27 kg	30 fő	15 kg
5 alkalom		6 alkalom		5 alkalom		2 alkalom	



Áruházi élelmiszeradományok kiosztása

2023-ban is folyamatosan érkeztek a lakossági felajánlások, főként bútorok, lakberendezési tárgyak, konyhai eszközök, háztartási cikkek. Ezeket az adományokat célzottan osztjuk a rászoruló családok számára a családsegítő szakemberek koordinálásával. Segítséget nyújtunk a szállításban is, így gördülékenyen, egyeztetett időpontokban történik az adományok célba juttatása.

Bízunk benne, hogy a jövő év során is folytatódni fog a további közös együttműködés és a kölcsönös támogatás hozzájárul a nélkülöző családok életminőségének javulásához. Az eddigi eredmények alapján bizakodva várjuk a következő időszak kihívásait és köszönjük azoknak, akik lehetővé tette, hogy ez a pozitív fejlődés megtörténhessen.

3.8.3. Ruharaktár, mosoda

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

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

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

3.9 Szociális tűzifaosztás

A szociális alapon történő tűzifa osztást Nyíregyháza Megyei Jogú városa minden évben megszervezi a Nyíregyháza közigazgatási területén élők számára, mely magában foglalja a Nyíregyházát övező bokortanyákat is. A program 2023. december 4-én indult és 2024. február 29-én zárult. A korábbi évekhez hasonlóan az idei évben is háztartásonként 5 mázsa tűzifát osztottunk a szociálisan rászoruló ügyfelek számára, valamint a készlet erejéig (2954 db) a NyírVV Nonprofit által előállított papír brikettet szintén. A korábbi évekhez hasonlóan a szociális tűzifa koordinálását a Nyíregyházi Család- és Gyermejkölési Központ végezte szorosan együttműködve a NyírVV Nonprofit Kft.-vel, aki pedig a technikai lebonyolítást végezte.

2023-2024	December			Január			Február		
	Fő	Mennyiség (mázsa)	Brikett (db)	Fő	Mennyiség (mázsa)	Brikett (db)	Fő	Mennyiség (mázsa)	Brikett (db)
NyírVV telephelyén átvett tűzifa	118	590	1246	152	760	322	98	490	0
Kiszállított tűzifa	161	805	1148	96	480	238	18	90	0
Összesen	279	1395	2394	248	1240	560	116	580	0

2023-2024	Krizis			Összesen		
	Fő	Mennyiség (mázsa)	Brikett (db)	Fő	Mennyiség (mázsa)	Brikett (db)
NyírVV telephelyén átvett tűzifa			0	368	1840	1568
Kiszállított tűzifa	49	245	0	324	1620	1386
Összesen	49	245	0	692	3460	2954

A telefonon történő igényfelvétel a pandémia időszakában jött létre, azonban felismertük, hogy a gyors és gördülékeny munkavégzést elősegíti ez a lehetőség, valamint az ügyfelek számára is könnyebben elérhető így a szolgáltatás.

Az igények felvétele után, az új igénylőkre vonatkozóan, valamint az eljárásrendben meghatározott 4 éves felülvizsgálási ciklus szerint az érintett családsegítők elvégezték a szükséges környezetanulmányokat. A pozitív elbírálás feltétele volt a szociális rászorultság, melyhez vizsgáltuk az igénylő jövedelmi helyzetét, életkörülményeit, kapcsolati hálóját. Alapvető feltétel volt, hogy az igénylőnek rendelkeznie kellett fatüzelésű fűtési lehetőséggel. Háztartásonként csak egy kérelem kerülhetett elbírálásra, amely jellemzően egy adott ingatlanra vonatkozik. Ez alól csak Polyákbokor volt kivétel, amely Nyíregyháza két szegregátumának az

egyike. A szegregátum sajátossága, hogy egy ingatlanban több háztartás él, melyek különálló gazdasági egységet képeznek, ezért egy ingatlanon belül több háztartás is részesült a szociális tűzifa programban.

Amennyiben a környezettanulmány során az érintett családsegítők megállapították a szociális rászorultságot, abban az esetben az igénylések beérkezésének sorrendjében az ügyfeleket beosztottuk a heti kiosztási listába melyet Intézményünk minden héten pénteken megküldött a NyírVV Nonprofit Kft. részére.

A tűzifa átvételére a NyírVV Nonprofit Kft. telephelyén (4400 Nyíregyháza Tüzér u. 2-4.) volt lehetőség. Hétfőtől csütörtökig napi 12 fő vehette át a számára kicsomozott tűzifát 08:00-14:00 között, a pénteki napon pedig azok az ügyfelek vehették át a tűzifát, akik az adott hét valamely napján nem tudták az előre kiértécsített időpontban átvenni.

Azoknak az ügyfeleknek, akik idősek és mozgásukban korlátozottak, azok számára a NyírVV Nonprofit Kft. végezte el a kiszállítást előre egyeztetett időpontban.

Hasonlóan a korábbi évekhez, az idei évben is két területen történt kihelyezett borítás Butykatelepen és Polyákbokorban. A NyírVV Nonprofit Kft munkatársai kiszállították a nagy mennyiségű tűzifát teherautók segítségével a két érintett területre és a helyszínen osztottuk szét a jogosult ügyfelek számára. A kihelyezett borítást az ügyfelek szociális körülményei, valamint nagy létszáma tette indokoltá.

A jelzőrendszer tagjaitól (Rendőrség, Periféria Egyesület) az idei évben is számos jelzés érkezett kihülés veszélyével fenyegetett személyekről (49 fő). Ezekben az esetekben azonnali környezettanulmányt készítettünk, annak érdekében, hogy megállapítsuk a krízishelyzet fennállását. Amennyiben a jelzés indokolt volt, abban az esetben azonnali kiszállítás történt az ügyfél részére.

Terepintézmény

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

4. Működés

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

Intézményünk jogszabályban meghatározott feladatainak ellátása érdekében hatékony és jól működő szervezeti struktúrát hoztunk létre. A kontrollkörnyezetet úgy alakítjuk, hogy a szervezeti felépítés, a meglévő szabályzatok, a munkaköri leírások biztosítsák a dolgozók elkötelezettségét, a jogszabályoknak, a szakmai elvárásoknak, az Intézmény küldetésének megfelelő, magas színvonalú és hatékony munkavégzést.

A 2023-as évben is rendelkezett az intézmény az alábbi dokumentumokkal, szabályzatokkal:

1. Alap dokumentumok

- Alapító Okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Szakmai program

2. Működéshez, gazdálkodáshoz és szakmai munkához kapcsolódó szabályzatok

- Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat
- Közérdekű adatok megismerésére irányuló igények teljesítésére, valamint a közérdekű adatok elektronikus közzétételére vonatkozó szabályzat
- Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének szabályzata
- Szabályzat a belső visszaélés bejelentési rendszerről
- Vezetékes és mobiltelefonok használatának rendje
- Közalkalmazotti szabályzattal
- Szabályzat a közalkalmazottak minősítéséről
- Informatikai biztonsági szabályzat
- Iratkezelési Szabályzat
- Hozzáférési jogosultságok szabályzata
- Szervezeti integritást sértő események eljárásrendje
- Ajándékok és egyéb előnyök elfogadásának szabályzata
- Tűzvédelmi szabályzat
- Munkavédelmi szabályzat
- Kémiai kockázatbecslés és értékelés
- Munkavédelmi alkalmassági vizsgálatok rendje
- Esélyegyenlőségi terv
- Belső kontroll kézikönyv
- Integrált kockázatkezelési szabályzat
- Munkamegosztási megállapodás
- Pénzkezelési szabályzat
- Cafetéria szabályzat
- Munkaruha szabályzat
- Összeférhetlenségi szabályzat
- Szabályzat kamerás (elektronikus) megfigyelőrendszer üzemeltetéséről
- Reprezentációs szabályzat
- Vagyonnyilatkozat-tételi szabályzat
- Számlarend
- Számviteli politika
- Eszközök és források leltározási és leltárkészítési szabályzata
- Felesleges eszközök hasznosításának és selejtezésének szabályzata
- Eszközök és források értékelésének szabályzata
- Gépjárművek igénybevételének és használatának szabályzata
- Kötelezettségvállalás, utalványozás, pénzügyi ellenjegyzés érvényesítés rendjének szabályzata
- Egyéni védőeszközök, védőfelszerelések, védőruhák juttatásának rendje
- Munkakör átadás-átvétel rendjéről szóló szabályzat
- A munkába járás, a munkavégzés, valamint a kiküldetés rendje
- Beszerzési szabályzat
- Kollektív szerződés

4.1. Intézményi ellenőrzés

Intézményünkben az intézményvezető, valamint a szakmai vezetők, csoportvezetők az esetdokumentációkon keresztül végzik az ellenőrzéseket a Szolgálat és a Központ szervezeti

egységekben. A jelzőrendszerből érkezett jelzések és a megtett intézkedések vizsgálatát a települési jelzőrendszeri felelős, valamint a szakmai vezetők végzik havi szinten. Az Intézményhez érkező panaszok kivizsgálását a Panaszok és közérdekű bejelentések kezelésének szabályzata alapján végezzük, a 2023-as évben 6 esetben érkezett panasz, az esetek legnagyobb részében a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 21§ (1) a) szerinti esetmegbeszélést havi rendszerességgel a Központ szakmai vezető koordinálásával lebonyolítottuk.

Nyíregyháza MJV Polgármesteri Hivatal Ellenőrzési Osztálya 2 alkalommal végzett ellenőrzést 2023-as évben az alábbi témákban:

- A Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer használatának felülvizsgálata,
- Az intézmény 2021. és 2022. évben magas kockázatúnak minősített javaslatokra hozott intézkedései végrehajtásának felülvizsgálata

Az ellenőrzések során tett javaslatok alapján folyamatosan fejlesztjük működésünket és szakmai feladatainkkal összefüggő tevékenységeinket.

4.2. Továbbképzések

Intézményünk valamennyi szakmai feladatot végző munkavállalója rendelkezik működési nyilvántartási számmal, éves továbbképzési terv alapján tervezzük a dolgok szociális szakmai képzését.

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet értelmében a szakmai továbbképzéseket munkakörhöz kötött, szabadon választható és kötelező továbbképzésként kell a személyes gondoskodást nyújtó szakembereknek teljesíteniük.

Intézményünk valamennyi szakmai munkavállalója teljesítette továbbképzési kötelezettségét 2023-ban.

4.3. Munkatársaink

A Központ és Szolgálat szakmai feladatait szakmai vezetők irányítják, az Északi, Déli és Huszár telepi Telephelyek, azezetmenedzserek, tanácsadók, valamint az óvodai, iskolai szociális segítőik mindennapi munkáját a csoportvezetők koordinálják. A 2023. december 31-én a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központban **14 fő esztmenedzser, 1 fő szociális diagnózist felvevő esztmenedzser, 11 fő tanácsadó kolléga, 30 fő iskolai, óvodai szociális munkás** dolgozott, a Nyíregyházi Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál **32 fő családsegítő**.

Munkájukat **6 fő szociális asszisztens, 2 fő technikai személyzet, valamint 10 közcélú foglalkoztatott, valamint 29 fő Iskolai Közösségi Szolgálatot teljesítő diák** segítette.

A családsegítő kollégák pszichés feszültségoldásának, kiegészítésként céljából elérhetővé tettük a pszichológus által vezetett csoportfoglalkozásokat. A dolgozók részvétele önkéntes volt, a csoportok során stresszoldó légzés- és relaxációs technikákkal, örömforrások aktivizálásával, coping repertoár erősítésével foglalkoztak.



Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai

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

Intézményünk éves beszámolóját a munkatársak egyéni beszámolója, valamint a KSH statisztikai adataink alapján állítottam össze.

Nyíregyháza, 2024. március 28.

Lengyelne Pogácsás Mária
Intézményvezető

