



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

PROTOKOLL

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól

2. kiadás

Jóváhagyta:


Nyitrai Imre
helyettes államtitkár

Kiadta:


Czibere Károly
államtitkár

Kiadva:
2017. augusztus

Tartalom

Tartalom	2
I. A protokoll használata, kapcsolódása más szakmai szabályozó-dokumentumokhoz	3
II. A jelzés folyamata az észlelő- és jelzőrendszer működése során	6
1. A probléma észlelése	7
2. Fenn áll-e a veszélyeztettség gyanúja?	8
III. Teendők, amennyiben a jelzőrendszeri tag nem tapasztal veszélyeztető tényezőt.....	11
1. A jelzőrendszeri tag saját eszközeivel kezeli a problémát.....	11
2. Utánkövetés	12
3.Fenn áll-e továbbra is a probléma?	12
4.Nincs szükség további intézkedésre	13
IV. Teendők, amennyiben az jelzőrendszeri tag krízishelyzetet, vagy veszélyeztető tényezőt tapasztal	14
1. Fennáll-e az életet, a testi épséget veszélyeztető tényező?.....	14
2. A család- és gyermekjóléti szolgálatnak tett jelzés mellett, azonnali jelzés a gyámhivatal – illetve más illetékes hatóság - felé, azonnali intézkedés kezdeményezése	17
3. Jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé.....	18
V. A jelzés fogadásának folyamata a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál.....	20
1. A jelzés	20
2. A jelzés fogadása	22
3. Területileg illetékes-e a szolgáltató?	23
4. Mi a teendő, ha területileg nem illetékes a szolgáltató?	23
5. Azonnali intézkedés szükségességének vizsgálata	24
6. A jelzés alapján azonnali intézkedés szükséges	24
7.Kapcsolatfelvétel a jelzés alapján.....	26
8. Első interjú.....	27
9. Visszajelzés	28
Mellékletek.....	29
JELZŐ LAP – bántalmazás, elhanyagolás esetén	29
JELZŐ LAP	30

I. A protokoll használata, kapcsolódása más szakmai szabályozó-dokumentumokhoz

A módszertani útmutató célja egységessé és kiszámíthatóvá tenni a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 64. § (2) bekezdésében, illetve a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 17. § (1) bekezdésében meghatározott **észlelő- és jelzőrendszer működését**. Mivel az észlelő- és jelzőrendszer működése ágazatközi megközelítésben, eltérő szakmák, más-más szabályozási környezetben működő hatóságok, szervezetek és személyek közös működését, együttes fellépését feltételezi, különösen fontos ezen együttműködési keretek pontos meghatározása, leírása. **A protokoll egyszerre szól a jogszabályban meghatározott észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak.** Az ellátást igénybevevők védelme, azonos tartalmú és minőségű ellátáshoz való jogai érvényesítése érdekében, - a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet (a továbbiakban: NMr.) 6. § (1) bekezdésében foglaltak szerint – jelen dokumentumban foglaltakat a miniszter közzéteszi, melynek betartása kötelező¹ és számon kérhető.

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 42.§ (5) bekezdése előírja az egészségügyi alapellátás és szakellátás területén dolgozó szakemberek számára, hogy feladataik ellátása során, a Gyvt. 11. § (1a) bekezdésében és a 17. § (2)-(3a) bekezdésében foglaltak alkalmazásával járjanak el. "A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvénynek a gyermekvédelem rendszerének megerősítése érdekében történő, valamint egyéb törvények módosításáról szóló 2017. évi XCV. törvény. **Hasonló logikával tartalmazza a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Nkt.) módosítását.** Az Nkt. 42. § (3) bekezdése arról rendelkezik, hogy a pedagógus, a nevelő és oktató munkát közvetlenül segítő alkalmazott a nevelési-oktatási intézmény vezetője útján köteles a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. § (2) bekezdésében foglaltak szerint eljárni.

A protokoll felépítése az észlelő- és jelzőrendszer működésének folyamatát követi. **Felvázolja a jelzés megszületésének, a jelzés megküldésének folyamatát,** valamint bemutatja, hogy azt követően milyen szakmai cselekmények épülnek egymásra, így **a dokumentum leírja az egyes folyamatokat és az adott folyamatok tartalmát, így az azokhoz kapcsolódó**

¹ A Gyvt. 39-40/A. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti szolgáltatásra a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet szabályait is alkalmazni kell. A szolgáltatás nyújtásának szakmai módszereit a miniszter az általa irányított minisztérium honlapján közzéteszi..

elvárt szakmai lépéseket, azok felelőseit, határidejét és a kapcsolódó dokumentációs tevékenység szabályait. Az előírt tartalmak, a cselekvések sorrendje, a szükséges dokumentáció, illetve mindezek határideje lehet jogszabály által előírt, illetve szakmailag indokolt, amelynek egységes keretet biztosít a protokoll. Az ilyen módon létrejövő szabályrendszer a jogszabályi keretek adta lehetőségénél részletesebben, a szakmai feladatellátás gyakorlatának megfelelő szinten rendszerezi a jogi és szakmai szabályokat.

A protokoll használata során javasolt legelőször beazonosítani, hogy hol tartunk az adott folyamatban. Ebben a tájékozódásban a folyamatára nyújt segítséget. Ezt követően **lapozunk az egyes, aktuális folyamatelemekhez és kövessük az ott meghatározott instrukciókat a biztosítandó szakmai tartalom, valamint határidők, felelősök és dokumentumok meghatározása tekintetében.** Az egyes döntési pontoknál (rombuszok) elágazhatnak a folyamatok, így mindig az adott döntési ponton született döntés alapján haladjunk tovább. Az egyes folyamatok és tartalmak konkrét gyakorlati megvalósítását elősegítő - jól láthatóan eltérő formátumú dőlt betűvel és eltérő betűmérettel jelölt - ajánlások segítik.

Az észlelő- és jelzőrendszer működését, működtetését három dokumentum szabályozza, amelyek egymásra épülve rendszerbe foglalják a vonatkozó jogi és szakmai szabályokat.

Az észlelő- és jelzőrendszer szakmai kereteit, működésének és működtetésének szabályait a **„Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól”** című dokumentum tartalmazza. A dokumentum elsősorban strukturális kérdésekkel foglalkozik, szakember szintre bontva az észlelő- és jelzőrendszer különböző szereplőinek feladatait, kompetenciahatárait, együttműködésük szakmai kereteit.

A **„Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól”** című dokumentum tartalmazza a fenti keretben meghatározott, ágazatközi együttműködésben megvalósuló jelzések folyamatát, annak szakmai szabályait. A dokumentum valamennyi célcsoportra kiterjedően szabályozza, hogy mikor kell jelezni, milyen tartalommal és a jelzést fogadó szolgáltatónak milyen feladatai vannak a jelzést követően.

Míg az előző két dokumentum globálisan kezeli a krízishelyzetben, veszélyeztetettség esetén előírt szakmai lépéseket, addig a harmadik szakmai szabályozó fókuszban speciálisan a gyermekek bántalmazása. **„A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan”** című dokumentum az első két szabályozóban meghatározott szakmai keretbe illesztve, célzottan a gyermekbántalmazás észlelése során előírt intézkedések rendszerét tartalmazza. A gyermekbántalmazás felismerését, a szükséges intézkedések megtételét szabályozó dokumentum valamennyi a gyermekek ellátásában érintett ágazat számára egységes és kötelező.

A három szabályrendszer egymáshoz való viszonyát az alábbi ábra mutatja be:

Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól

Funkció: az észlelő és jelzőrendszer működésének, működtetésének szabályozása

Célcsoport: minden ellátotti célcsoport

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól

Funkció: szakmai folyamatok meghatározása

Célcsoport: minden ellátotti célcsoport

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

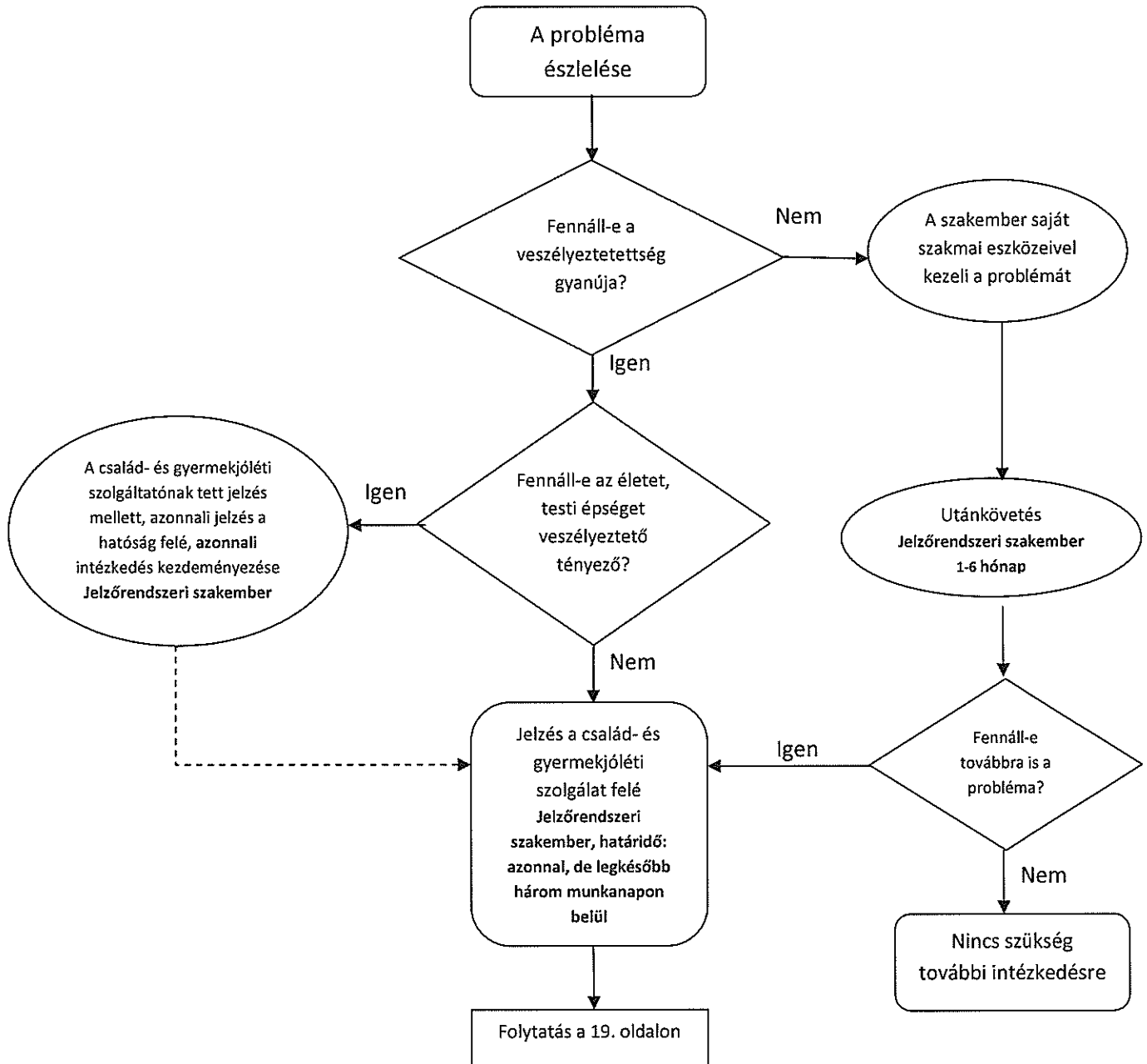
A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan

Funkció: egységes eljárásrend és módszertan a bántalmazással összefüggő esetek ellátására

Célcsoport: gyermekek

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

II. A jelzés folyamata az észlelő- és jelzőrendszer működése során



1. A probléma észlelése

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Az észlelő- és jelzőrendszeri tag (hatóság, intézmény, civil szervezet, egyház, magánszemély) saját szakmai működése során, vagy egyéb úton tapasztalja, vagy tudomást szerez a gyermek veszélyeztetettségéről, illetve család, személy krízishelyzetéről, szociális, mentálhigiénés problémáiról, illetve az ilyen problémákat figyelemmel kíséri.

Észlelés, jelen esetben egyénnel, családdal, gyermekkel kapcsolatos bármely probléma érzékelése, melyhez már egy megismerő, feltáró folyamat is társul. Magában hordozza azt a tényt, hogy tudjuk, hogy milyen cselekményről, eseményről van szó, tudjuk, mivel jár, mit jelent, mi a következménye, tehát az érzékelést, a tapasztalt problémákat már egységesíti, „megfoghatóvá” értelmezhetővé teszi a szakember számára. Az észlelés következtében létrejövő cselekmény egy irányba maga a jelzés megtétele.

Mi a probléma? Mit tartunk annak?

A probléma vagy veszély egyértelműen valamilyen helyzetről, körülményről, nehezítő, károsító hatást feltételez, ezért beavatkozásra ösztönöz.

Ezek lehetnek szociális (adósságteher, lakhatási probléma, stb.), vagy mentálhigiénés problémák, egyéb krízishelyzetek, melyek a gyermekek testi, lelki, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését akadályozó, vagy veszélyeztető tényezők, cselekvések, és megnyilvánulhatnak a gyermek vagy egyén saját fejlődési fázisára jellemző készség, képesség elmaradását jelző tünetekben (pl. olvasási nehezítettség, fejlődésbeli regresszió, elmaradás, stb.).

A cselekvések folyamata:

- a probléma észlelését követően a szakember feltárja annak körülményeit, hátterét,
- azonosítja a problémát, megvizsgálja fennáll-e krízishelyzet, vagy veszélyeztető tényező gyanúja,
- a probléma azonosítását követően cselekvései fókuszában az észlelt krízishelyzet, az egyént, családot veszélyeztető tényezők állnak,
- felkészül a problémamegoldásra az egyéni tapasztalatok, ismeretek bevonásával,
- a rendelkezésre álló szakmai eszközöket számba veszi, amelyek adekvát választ nyújthatnak az észlelt probléma megoldására,
- beavatkozás biztosítása, amely során a szakember saját szakmai kompetenciáit, szakmájának eszköztárát felhasználva reagál a problémára, megvizsgálva azt, hogy mindezen eszközökkel képes-e eredményt elérni annak megoldásában,
- szükség esetén feltérképezi a családi kapcsolatrendszert, egyéb az egyén, család kapcsolatrendszerében fellelhető segítő erőforrásokat.

A cselekvések határidői

Az első határidő magáé az észlelőé, aki a problémát észlelte.

Az észlelést követően, saját kompetencia körében súlyoz és eldönti, hogy ő maga tud-e segíteni, rendelkezik-e eszközökkel a probléma megoldásához.

Amennyiben igen, **a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a probléma kezelését.**

Amennyiben az adott probléma kezelése nem az észlelő kompetenciája, úgy **haladéktalanul** jelez az illetékes szakember, vagy intézmény felé. Abban az esetben, ha nem ismeri a kompetens támaszt nyújtót, úgy a család- és gyermekjóléti szolgálat segítségét kéri.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Maga az észlelő – minden jelzőrendszeri tag.

Szükséges dokumentáció

A jelzőrendszer tagja saját szakmai szervezetének szabályzatainak, irányadó jogszabályainak megfelelő módon dokumentál.

Magánszemély is rögzítheti írásban (pl.: levél, e-mail) vagy egyéb módon (pl.: fénykép, videó).

A probléma észlelésének helyén (iskola, védőnő, gyermekorvos, munkaügyi hatóság, szociális ellátó rendszer, stb.) szükséges a külön dokumentum elkészítése.

Dokumentálni szükséges: az észlelt problémát, a probléma észlelésének időpontját, a problémával érintett ügyfél személyes adatait, elérhetőséget, megtett intézkedéseket, bevont, meghallgatott személyeket, levont konklúziót, eset kimenetét.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Az észleléstől számított 3 napon belül meg kell kezdeni a dokumentáció vezetését, és a cselekvési idő tartama alatt folyamatosan vezetni szükséges.

2. Fenn áll-e a veszélyeztetettség gyanúja?

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A jelzőrendszeri tag egyéni feltáró beszélgetés keretében mélyebben megismerkedik az észlelt problémával. Saját kompetenciáinak megfelelően mérlegel, esetleg bevon a folyamatba külső szakembert, egyéb személyt a helyes döntés meghozatala érdekében (pl.: orvos, pszichológus, stb.)

A veszélyeztetettség kialakulásában különböző tényezők játszanak szerepet. A gyermekek fejlődését veszélyeztető tényezők mérlegelésekor, a kockázatelemzés során figyelembe vett problémák lehetnek súlyosak és kiemelten súlyosak.

Kiemelten súlyos problémák:

- éhezés, nem megfelelő táplálkozás,
- fizikai bántalmazás a családban,
- pszichés bántalmazás a családban,
- a gyermek szexuális zaklatása,

- felügyelet nélküliség (életkortól és belátási képességtől függően),
- elhanyagolás, gondozatlanság,
- alkoholizáló, drogfogyasztó gyermek,
- hajléktalanság, nem megfelelő lakáskörülmények, tartósan súlyos egészségügyi probléma (pl. TBC).
- gyermekkorú várandóssága

Súlyos problémák:

- családon kívüli ideiglenes elhelyezés.
- megállapítható szenvedélybetegség a családban.
- antiszociális, kriminalizálódó baráti kör,
- csavargás,
- szülői ház engedély nélküli elhagyása,
- három éves kor felett nem szobatiszta a gyermek (nincs szervi probléma, társulnak más környezeti, nevelési hatások)
- megkésett beszédfejlődés (pl. trauma hatására)
- gyermek rendellenes fejlődése
- értelmi fogyatékos szülő a családban, valamely szülő tartós pszichiátriai kezelése, vagy ennek elhanyagolása
- köznevelési intézményből való indokolatlan hiányzás (16, életév alatt),
- szabálysértési intézkedés, büntetőeljárás kiskorú gyermekkel és együtt élő családtaggal szemben,
- alacsony jövedelmi viszonyok,
- konfliktusos válás, elhúzódo gyermekelhelyezési per,
- lakhatási probléma,
- tartós munkanélküliség,
- alacsony szocioökonómiai státusz,
- alulképzettség,
- egészségügyi, mentális probléma.

A veszélyeztetettség tényezőinek más típusú besorolása:

- *Anyagi tényezők:* az elsődleges életszükségletek kielégítetlenek, pl. a táplálkozás hiánya, a gyermek nem megfelelő táplálása; egészségtelen, zsúfolt lakáskörülmény, fűtés hiányossága, önálló fekhely hiánya (az egyén/gyermek nem tudja kipihenni magát); nem megfelelő ruházkodás. Nem biztosított a gyermek oktatásának támogatása, nem váltják ki a házi(gyermek)orvos által szükségesnek ítélt gyógyszereket.
- *Egészségügyi tényezők:* a környezet egészségrontó hatása (pl. egészségtelen lakhatási körülmények, vagy a gyermek fizikai bántalmazása); szülők tartós betegsége; fertőző betegségek a családban; a beteg gyermek nem megfelelő életmódja, kezelés elmulasztása, megtagadása (pld. kötelező védőoltás beadatásának megtagadása).
- *Erkölcsei tényezők:* a környezet bűnöző, erkölcstelen életmódja; szexuális, vagy lelki bántalmazás; a gyermek saját maga helyezkedik szembe a társadalmi normákkal.

Az erkölcsi veszélyeztettség fennállásának vizsgálatakor figyelembe kell venni, hogy önmagában az a tény, hogy a gyermek szülője legális módon prostitúciós tevékenységet folytat, nem alapozza meg a gyermek veszélyeztettségét.²

- *Nevelési, ill. nevelődési tényezők:* amikor a környezet a gyermek számára a nevelés társadalmilag elvárható minimumát sem biztosítja (szülői elhanyagolás); a szülők következetlensége, kettős nevelése /double bind/, a gyermekkel szembeni követelések hiánya, illetve ennek ellenkezője, a túl magas mérce; tankötelezettség teljesítésének negálása.
 - *A gyermek önmagát veszélyeztető magatartása:* leggyakrabban a gyermek szökése, csellengés, tankötelezettség elmulasztása, bűnelkövetés, alkohol- és drogfogyasztás, falcolás

Amennyiben nem tudja megítélni, hogy a tapasztalt probléma veszélyezteti-e a családot, gyermeket, egyént, haladéktalanul jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálat felé. Ugyancsak haladéktalanul jelzéssel él, ha életet, testi épséget veszélyeztető körülményt tapasztal! Gyermek esetén az azonnali intézkedést szükségessé tévő súlyos veszélyeztettség esetén a jelzést a területileg illetékes gyámhivatal felé és a család- és gyermekjóléti szolgálat felé is meg kell tenni.

A cselekvések határidői

Észlelést követően azonnal.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

A problémát észlelő szakember, illetve a feltárásba bevont egyéb szakemberek.

Szükséges dokumentáció

A probléma észlelésének helyén (iskola, védőnő, gyermekorvos, stb.) szükséges a külön, az adott szakma, szakterület szabályai szerint előírt dokumentáció elkészítése.

Dokumentálni szükséges:

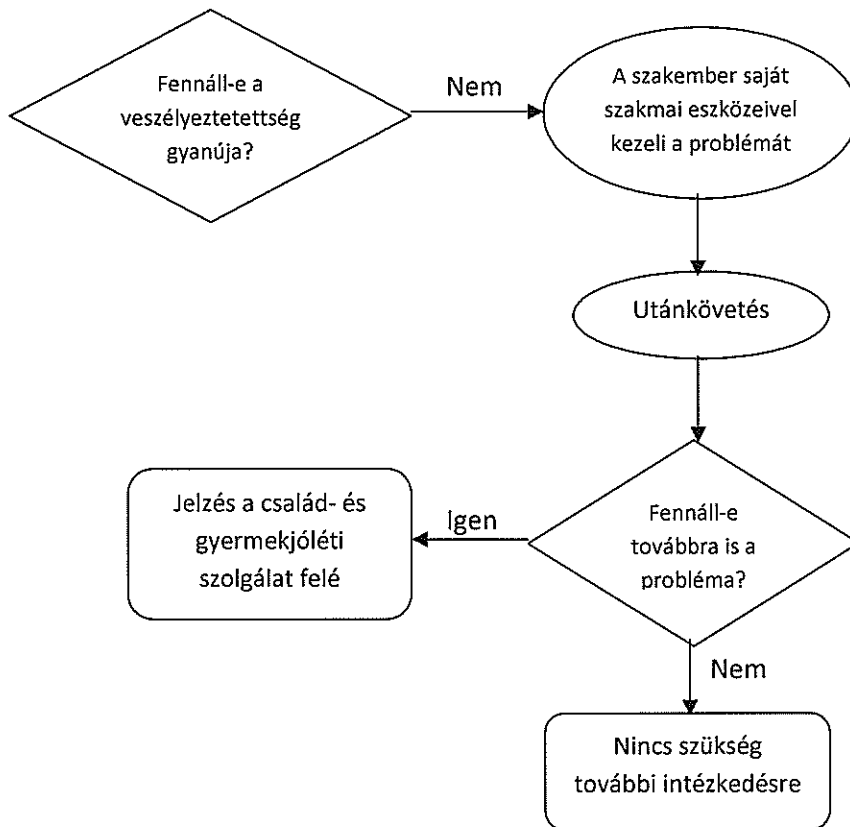
- a probléma észlelésének időpontját,
- az észlelt problémát,
- a problémával érintett ügyfél személyes adatait,
- elérhetőségét, gyermek esetén a törvényes képviselő elérhetőségét és megtett intézkedéseket,
- bevont forrásrendszert,
- meghallgatott személyeket, levont konklúziót,
- eset kimenetelét.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

15 munkanapon belül.

²² „Önmagában az a tény, hogy a gyermek szülője legális módon prostitúciós tevékenységet folytat, nem alapozza meg a gyermek veszélyeztettségét.”AJB-1327/2017

III. Teendők, amennyiben a jelzőrendszeri tag nem tapasztal veszélyeztető tényezőt



1. A jelzőrendszeri tag saját eszközeivel kezeli a problémát

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A szakember egyéni kompetenciái alapján a saját szakmai eszköztár, képességek és készségek felhasználásával, speciális segítséget nyújt, kísérletet tesz a probléma megoldására, (pl. védőnő az egészségügyi tudásával, pedagógus a nevelési, oktatási lehetőségek megragadásával, lelkes egyéni beszélgetéssel, munkaügyi hatóság álláskeresési tanácsadással, szociális segítő természetbeni, pénzbeli támogatás felkutatásával, stb.).

A cselekvések határidői

A problémától és a helyzettől függően azonnal, egyéb esetekben előre egyeztetett időpontokban.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

A különböző szakterületek munkatársai, akik a gyermekkel, családdal, egyénnel, tehát a potenciális-igénybevevővel, annak forrásrendszerével, családjával kapcsolatban állnak.

Szükséges dokumentáció

Az egyéni támogatás menetét az adott jelzőrendszeri tag saját szakterülete dokumentációs elvárásainak megfelelően regisztrálja, az ügyfél általi beszámolóban szereplő egyéb segítségforrásokat feljegyzi.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Az esetsegítés során folyamatosan regisztrálva a megtett intézkedéseket, tevékenységet az ügyféllel kapcsolatosan.

2. Utánkövetés

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Kiemelt figyelem a potenciálisan segítségre szorult egyén, család irányába, rendszeres kontroll egy bizonyos időn keresztül a korábbi problémafókusszal. A szakember figyelemmel kíséri, hogy a korábbi probléma megoldódott-e, nem történt-e visszaesés, a kialakult egyensúly nem borult-e fel, nem alakult-e ki újabb probléma.

A cselekvések határidői

Problémamegoldást követően esettől függően 1-6 hónap időintervallumban.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

A problémát észlelő, a problémát kezelő, a problémába bevont segítő.

Szükséges dokumentáció

A jelzőrendszeri tag az utánkövetés tartalmi elemeit, időpontját, végső megállapítást, lezárásának időpontját rögzíti az adott szakterület meghatározott dokumentációs szabályai szerint. Amennyiben további intézkedésre nincs szükség: lezárás, irattárba helyezés.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Az utánkövetés dokumentációja az annak keretében megvalósuló tevékenységekhez kapcsolódóan, azt követően, annak tevékenységadminisztrációja során valósul meg.

3.Fenn áll-e továbbra is a probléma?

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Az észlelő- és jelzőrendszer szakembere az utánkövetés során folyamatosan monitorozza az egyén/család helyzetét, állapotát, tevékenységének eredményességét. Ennek során, amennyiben azt tapasztalja, hogy a korábban észlelt probléma nem áll fenn, akkor az eset, vagy beavatkozás lezárására kerül sor az adott szakterületben meghatározott szabályok szerint. Amennyiben a szakember azt tapasztalja, hogy a korábban észlelt probléma továbbra is fenn áll, kiújult, esetleg súlyosbodott, a probléma már saját szakmai eszközeivel nem

kezelhető, vagy nem egyértelműen eldönthető, hogy veszélyeztetettséggel állunk-e szemben, úgy a jelzést meg kell tennie a család- és gyermekjóléti szolgálat felé.

A cselekvések határidői

A jelzés szükségességése esetén az értékelést követően azonnal.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Értékelést végző személy, szakember.

Szükséges dokumentáció

A cselekvést végző személy, intézmény saját székhelyén, intézkedési helyén, probléma definiálása, megtett intézkedés dokumentálása.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Folyamatos.

.4.Nincs szükség további intézkedésre

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Utánkövetés összegzésére kerül sor. Amennyiben szükséges az esetlegesen a segítségbe bevont szakemberek értesítése a lezárásról.

A cselekvések határidői

Eset végső lezárása.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Segítségnyújtó/k

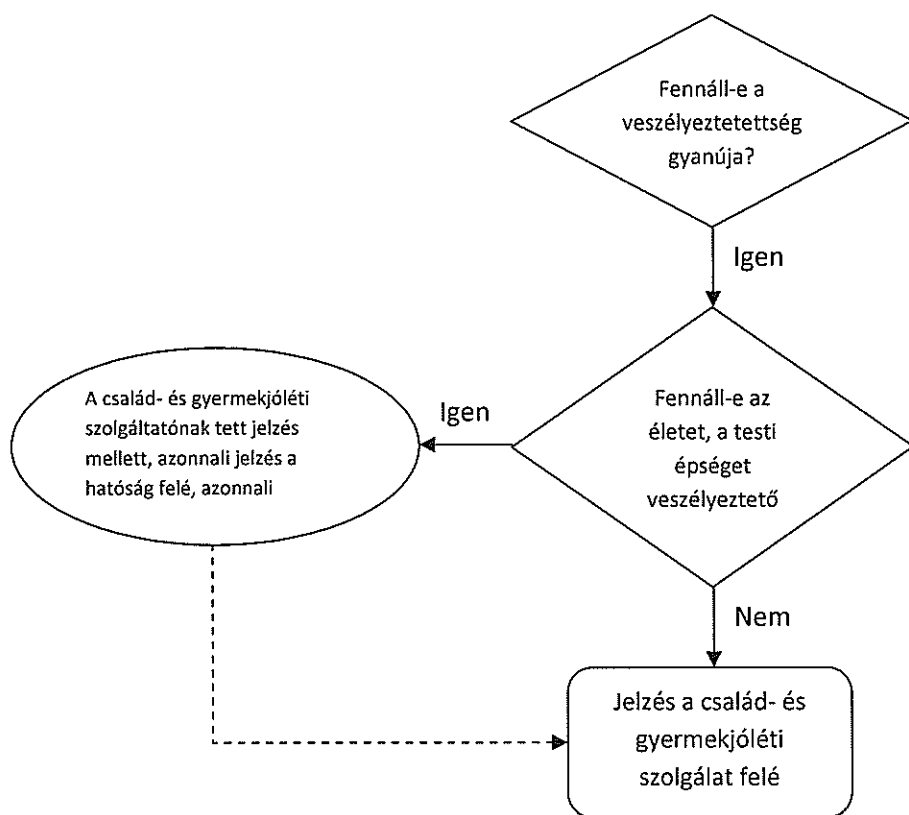
Szükséges dokumentáció

Minden szakember, intézmény saját telephelyén a lezárt adminisztráció az előírásoknak megfelelő tárolásról gondoskodik.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Irattárba helyezést követően a jogszabály által megszabott ideig történő őrzés.

IV. Teendők, amennyiben az jelzőrendszeri tag krízishelyzetet, vagy veszélyeztető tényezőt tapasztal



1. Fennáll-e az életet, a testi épséget veszélyeztető tényező?

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A szakember ezen a ponton megvizsgálja, hogy az adott helyzet jelent-e közvetlen veszélyt az ellátottra, családra, szükséges-e azonnali beavatkozás életük, testi épségük megóvása érdekében. Fenn áll-e pl. a gyermek családban neveléséhez szükséges alapvető szükségletek biztosításának hiánya, illetve az alapvető szükségletek kielégítettsége biztosított-e a felnőtt cselekvőképes, illetve korlátozottan cselekvőképes és cselekvőképtelen személyek esetében.

Magas kockázatú, beavatkozást igénylő élethelyzetek általában:

1. Bántalmazásra utaló jelek (családon belüli bántalmazás– párkapcsolati erőszak vagy családtagok közötti bántalmazás, szülő-gyermek közötti bántalmazás – fizikai,

- verbális, érzelmi, vagy szexuális tartalmú jelenléte, családon kívüli bántalmazás (pl.: oktatási-nevelési intézményekben, utcán, egyéb közösségekben)
2. Krízisre utaló jelek (öngyilkossági kísérlet, cry for help, élelem hiánya, hideg lakás télen, vagy évszaktól függetlenül extrém hőmérsékleti viszonyok, autonómia elvesztése, érzelmi teher elviselésének képtelensége, realitáshoz fűződő viszony zavara, a verbális kifejezőképesség csökkent szintje, észlelés-percepció torzulása, frusztrált énműködés, elhúzódó gyász, figyelem beszűkülése, tanult tehetetlenség jelei stb.).
 3. Anyagi-megélhetési problémák (krónikus szegénység jelei, lakhatási problémák, adósságcsapda, tartós munkanélküliség stb.).
 4. Lakhatási problémák, hajléktalanság (veszélyes állagú, vagy elégtelen lakókörnyezet, lakhatatlanná vált lakóhely, lakhatás elvesztése, kilakoltatás, válás következtében lakhatás megszűnése, hozzátartozói erőszak miatt menekülés, stb.)
 5. Idős korról összefüggő kockázatok (elmagányosodás, családi - kapcsolati háló szétesése, vagy működési zavarai, társ elvesztése, elhúzódó gyász, önellátási képesség csökkenése-elvesztése, krónikus betegség jelei, szociális aktivitás csökkenése-elvesztése, időskori szegénység jelei: pl.: éhezés, hiányos táplálkozás, nem megfelelő ruházat stb.).
 6. Mentálhigiénés problémák, pszichés betegségek körére (egészségügyi jelzőrendszeri tag jelzése, család jelzése, munkahelyi jelzés, szomszédság, baráti kör jelzése a diagnosztizált betegségről, megváltozott viselkedésről, a munkavégzés képességének csökkenéséről, szuicid veszélyről stb.).
 7. Szenvedélybetegségekre utaló jelek (életmódban bekövetkezett változás, viselkedési kontroll elvesztése, munkahely elvesztése, eladósodottság, egészségromlás, kriminalizálódás, családi kapcsolatok megromlása, erőszak, stb.).

Az általános kockázatokon túli, a gyermeket nevelő családok életében jelentkező magas kockázatú élethelyzetek az alábbiak pl.:

- függőség a családban,
- erőszak a családtörténetben
- családtagok indulati kontrolljának a zavara,
- a családtagok valamelyikének megnövekedett pszichés terhe,
- indokolatlan, vagy ismeretlen eredetű, esetleg tagadott sérülések,
- orvos, vagy egyéb szakember segítségének megtagadása, tiltakozás ellene, visszautasítása³ - (mindez megnyilvánulhat kötelező védőoltások, orvosi szűrések megtagadásában),

³ Az Eütv. 21.§ (1a) bekezdése szerint, „a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen kiskorú esetén a házi orvosi, házi gyermekorvosi és a védőnői egészségügyi szolgáltatás nem utasítható vissza. Nem minősül visszautasításnak, ha a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen kiskorú törvényes képviselője az egészségügyi alapellátásról szóló törvény szerint a házi orvos, illetve házi gyermekorvos választásának jogát gyakorolja.

- a gyermeket gondozó szülő, más törvényes képviselő megtagadja az együttműködést az egészségügyi alapellátást nyújtó szolgáltatóval - háziorvossal, házi gyermekorvossal, védőnővel -, illetve a gyermek gondozása tekintetében a bölcsődei ellátást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel és a köznevelési intézménnyel⁴
- „kezelések” túl korai befejezése, korai távozás saját felelősségre a kórházból,
- orvosi, védőnői, addiktológiai, szakorvosi, tanácsok, javaslatok be nem tartása,
- elutasítás, apátia és ezekkel kapcsolatos verbális és nonverbális megnyilvánulások,
- korlátok hiánya vagy épp eltúlzott jelenléte, indokolatlan sűrűsége a nevelésben, ellátásban, (ráhagyó vagy megbetegítő attitűd),
- gyermek elfogadásának hiánya.

A gyermek, vagy felnőtt ellátotton tapasztalható, figyelemfelkeltő tünetek, melyek beavatkozást igénylő helyzetre hívják fel a figyelmet:

- üres tekintet,
- korhoz képest nagyon alacsony, vagy nagyon magas testsúly,
- visszafogott verbális kommunikáció,
- szemkontaktus hiánya,
- autoagresszivitás,
- féltékenység, riadalom, túlérzékenység,
- alvászavar,
- fejlődésbeli, vagy egyéb regresszió
- pszichoszomatikus tünetek,
- társadalmi izolálódás.

Ha nem áll fenn életveszély, testi épséget veszélyeztető tényező, akkor a jelzőrendszer szakembere értesíti a család-és gyermekjóléti szolgálatot.

A cselekvések határidői

Amennyiben fennáll életveszély, testi épséget veszélyeztető tényező, úgy haladéktalanul jelezni kell (elsőként telefonon, később írásban) a hatóság, a szolgáltató és a központ felé. Ebben az esetben azért szükséges mindkét szolgáltatást nyújtó felé egy időben megküldeni a jelzést, hogy az intézkedés mindkét fél részéről haladéktalanul, idővesztés nélkül megtörténhessen! (Javasolt a jelzésben szerepeltetni, hogy egyidejűleg kinek jelzett, hogy tudjanak egymásról, fel tudják mielőbb egymással venni a kapcsolatot.)

A cselekvésekért felelős személy(ek)

A veszélyeztetettségre utaló jeleket észlelő személy.

⁴ Gyvt. 130/A. § (3) bek.

Szükséges dokumentáció

Az észlelő, a veszélyeztetett személy személyazonosító adatait, elérhetőségét, veszélyeztetettség tényét, ezen túl a rendszerben jelen lévő és a segítségre szoruló személlyel kapcsolatban lévő segítő adatait, az észlelő tevékenységeit, az észlelő által kért intézkedéseket, a jelzés továbbításának útját, helyét, (kinek jelzett?).

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

A probléma megismerését, felismerését követően rendszeresen és folyamatosan.

2. A család- és gyermekjóléti szolgálatnak tett jelzés mellett, azonnali jelzés a gyámhivatal – illetve más illetékes hatóság - felé, azonnali intézkedés kezdeményezése

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A jogszabály rendelkezése szerint az észlelő- és jelzőrendszer tagjai a család- és gyermekjóléti szolgálatnak tett jelzés mellett kötelesek hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén⁵.

A törvény rendelkezése szerint, ha a gyermek felügyelet nélkül marad, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga súlyosan veszélyezteti, és emiatt azonnali elhelyezése szükséges, a gyámhatóság, valamint a rendőrség, az idegenrendészeti hatóság, a menekültügyi hatóság, az ügyészség, a bíróság, a büntetés-végrehajtási intézet parancsnoksága (a továbbiakban: beutaló szerv) a gyermeket ideiglenes hatállyal elhelyezi⁶.

Krízishelyzet esetén az észlelő- és jelzőrendszer tagja azonnal szóban, személyesen, vagy telefonon keresztül teszi meg jelzését. Az életet és testi épséget veszélyeztető magatartás ismeretéről, tényéről szóló jelzését – amennyiben arról tudomást szerzett, esetleg azt közvetlenül tapasztalta - írásban teszi meg, akkor is, ha arról csak közvetett módon, pl. telefonos jelzés útján szerzett tudomást. Ezekben az esetekben az időveszteség elkerülése érdekében az írásbeli jelzés történhet utólagosan is. Bántalmazás, vagy más személy elleni bűncselekmény gyanúja esetén, amennyiben ismert a feltételezett elkövető, akkor fontos, hogy a jelzés során a lehető legpontosabb információkat rögzítsük annak személyéről, adataikról, a helyszínről, a bejelentő elérhetőségeinek megadásával, a kért intézkedés megjelölésével.

A cselekvések határidői

Haladéktalanul.

⁵ Gyvt. 17. § (2) bek.

⁶ Gyvt. 72. §

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Akinek tudomására jut.

Szükséges dokumentáció

- a cselekvéssel kapcsolatos összes információ dokumentálása és tárolása az adott szakterület szabályai szerint,
- a hatóságnál keletkezett jegyzőkönyv egy példányának megőrzése, amennyiben a járási hivatalnál az azonnali intézkedést igénylő élethelyzet jelzését az jelzőrendszeri tag személyesen teszik meg.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Haladéktalan, rendszeres és folyamatos.

3. Jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé

Folyamatlelem tartalma, cselekvések

Amennyiben az észlelő- és **jelzőrendszeri** szakember a család, egyén, gyermek krízishelyzetére, veszélyeztetettségére utaló problémákkal szembesül, vagy nem tudja megítélni, hogy azok fennállnak-e, akkor jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálat felé:

- Jelző lap kitöltése vagy ennek hiányában írásos dokumentum megküldése a család- és gyermekjóléti szolgálat felé.
- Visszajelzés fogadása a család- és gyermekjóléti szolgálat felől, melyet az első interjú után 15 napon belül tesz meg a szolgáltató.
- Esetkonferencián, esetmegbeszélésen történő részvétel (megjelölt időpontban).
- Amennyiben az esettel kapcsolatosan újabb információ merül fel, továbbítja azokat a szolgálat vagy központ felé.

A **jelzést** az észlelő- és jelzőrendszeri tag **mindig a települési család- és gyermekjóléti szolgálatnak** teszi meg, kivéve abban az esetben, ha tudomása van arról, hogy **a gyermekkel kapcsolatos gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedés van folyamatban** (ekkor közvetlenül a család- és gyermekjóléti központnak küldi). Amennyiben bármelyik szolgáltatóhoz olyan jelzés érkezik, amelyben nem ő az esetfelelős, azt haladéktalanul továbbítja az illetékes szolgálat/központ felé.

A cselekvések határidői

- a szakember saját szakmai eszközeivel történő segítségnyújtása során akkor, amikor kompetencia határát meghaladja az eset kezelése,
- akkor, amikor a szakember nem tudja eldönteni, hogy fennáll-e krízishelyzet, vagy veszélyeztető tényező.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Minden állampolgár, de első sorban a jogszabály által nevesített, a család- és gyermekjóléti szolgálat észlelő- és jelzőrendszeréhez tartozó intézmények, szakemberek.

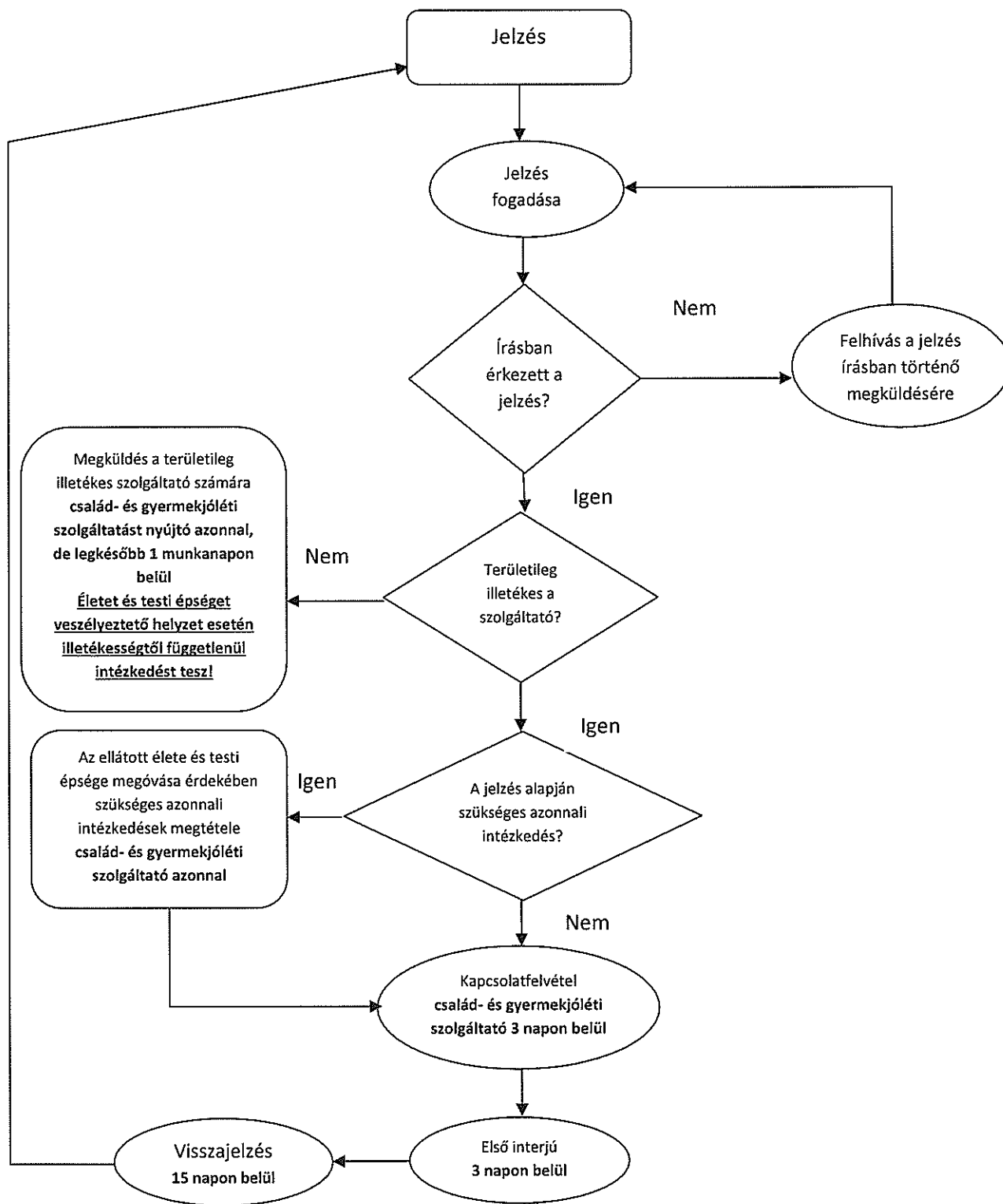
Szükséges dokumentáció

- jelző: veszélyeztetettséget jelző lap,

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

A veszélyeztettség, krízishelyzet súlyától függően azonnal, de legkésőbb három munkanapon belül.

V. A jelzés fogadásának folyamata a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál



1. A jelzés

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A jelzés minimális tartalmi elemei:

- veszélyeztetett gyermek/személy neve, címe, elérhetősége, hozzátartozó elérhetősége,
- a jelzést tevő észrevételei, a tapasztaltak rövid, tömör leírása.

NEM KELL A PROBLÉMÁT DEFINIÁLNI ÉS MINŐSÍTENI!

Lehetőség szerinti további elemei:

- a jelzést adó eddig tett intézkedései, elérhetősége,
- a gyermek/személy személyes adatai,
- a gyermek esetében a törvényes képviselőjének adatai, elérhetősége.

Főszabály: a jelzés mindig írásban érkezzon! Halasztást nem tűró, azonnali beavatkozást kívánó jelzés történhet szóban, de azt követően meg kell küldeni írásban is.

A cselekvések határidői

Súlyos veszélyeztettség esetében, az észlelést követően **haladéktalanul** jelez.

Amennyiben saját kompetenciáján belül el tud járni, azt megteszi és amennyiben a beavatkozás nem jár megnyugtató eredménnyel, megteszi a jelzést a szolgálat/központ felé.

Lényeges, hogy a jelzés megtételével nem szűnik meg a jelzőrendszeri tagok felelőssége, a probléma súlyosbodása, a körülmények megváltozása, illetve a visszajelzés elmaradása esetén ismételt meg kell kísérelni a kapcsolatfelvételt a család- és gyermekjóléti szolgálattal. A gyermek súlyos veszélyeztettsége esetén azonnal meg kell győződni arról, hogy a jelzés megérkezett-e a család- és gyermekjóléti szolgálathoz, illetve akár elektronikus úton, akár személyesen, vagy telefonon szóban javasolt egyeztetni a további lépésekről a gyermek mielőbbi, biztonságos ellátása érdekében.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Az észlelő-és jelzőrendszer tagjai az Szt. és a Gyvt. szabályozása szerint⁷:

- egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen védőnői szolgálat, házi orvos, házi gyermekorvos
- személyes gondoskodást nyújtó szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók,
- köznevelési intézmények,
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat,
- áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, jogi segítségnyújtói szolgálat,
- menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,

⁷ Szt. 64. § (2) és Gyvt. 17. § (1)

- egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- munkaügyi hatóság,
- javítóintézet,
- gyermekjogi képviselő,
- jegyző,
- a járási hivatal,
- gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletben kijelölt szerv.

Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)

Telefonon érkezett jelzés: a jelzést helyben szokásos módon (feljegyzés, üzenő füzet, stb.) dokumentálja az üzenetet rögzítő személy, majd haladéktalanul átadja az eljáró személynek: szakmai vezető, családsegítő, esetmenedzser.

Jelzőlap – a jelzést tevő tölti.

Személyesen vagy telefonon érkezett jelzést követően a jelzőrendszeri tag írásban is megküldi jelzését.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Haladéktalanul.

2. A jelzés fogadása

Folyamatelem tartalma, cselekvések

- A **jelzőlapon, ill. írásban érkezett jelzés** iktatását követően a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője szignálja a **családsegítő** számára – konzultálnak a megteendő lépésekről, gyermekvédelmi hatósági intézkedés esetén érkezett jelzés esetén a család- és gyermekjóléti központ vezetője szignálja az **esetmenedzsernek**.
- **Telefonon érkezett jelzést** követően a lehetséges esetgazda visszahívja a jelzést tevőt az információk pontosítása érdekében, a jelzésre okot adó helyzet értékeléséért (illetékesség, kompetencia).
Amennyiben a telefonbeszélgetés nyomán, a beavatkozás indokoltsága körvonalazódik, megkéri az írásos megerősítést a jelzőtől, névtelen bejelentés esetén feljegyzésben rögzíti a jelzést.
- **Személyes megkeresés** esetén, az ügyeletes szakember meghallgatja az igénybevevő panaszát és a szolgáltatónál rendszeresített módon dokumentálja a bejelentést, feljegyzi az érintett személyes adatait, leírja a panasz tartalmát és regisztrálja a probléma jellegét.

Családon belüli bántalmazás jelzésekor a kapcsolatfelvétel regisztrálásakor készült dokumentum zártan kezelendő.

A cselekvések határidői

Írásban érkezett jelzés esetében, az érkeztetést követően történik a jelzés fogadása.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Írásban érkezett jelzés esetén: szakmai vezető – családsegítő/.

Telefonon érkezett jelzés esetén családsegítő.

Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)

Írásban érkezett jelzés esetén: iktatókönyv – érkeztetés, iktatás.

Telefonon, személyesen tett jelzés esetén: esetfelvételi dokumentáció, feljegyzés.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Írásban érkezett jelzés esetén: azonnal/haladéktalanul.

A szóban (telefonon, személyesen) tett jelzést követően haladéktalanul.

3. Területileg illetékes-e a szolgáltató?

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A szociális és gyermekvédelmi alapellátások esetében, az illetékességet az igénybevevő lakó/tartózkodási helye határozza meg, így azt kell vizsgálni, hogy akire/amely családtagra a szociális segítő tevékenység irányulna, az ellátási területen tartózkodik-e, életvitelszerűen ott él –e.

Ennek megállapításához a jelzés súlyosságának mértékében szükséges a lépéseket megtenni:

- kapcsolatfelvételi értesítés küldése az érintett személy/család számára,
- telefonon történő megkeresés,
- otthonában, a jelzett címen való felkeresés,
- az érintett személlyel/családdal kapcsolatban lévő jelzőrendszeri tagok megkeresése,
- hatóságok megkeresése.

A cselekvések határidői

Érkeztetést követően azonnal.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

4. Mi a teendő, ha területileg nem illetékes a szolgáltató?

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Amennyiben nem illetékes a jelzést fogadó szolgáltató, megküldi a jelzést az illetékes szolgáltató számára.

Az előző lépések során, nem csak azt van módja megállapítani, hogy Ő maga illetékes-e, hanem azt is, hogy hol tartózkodik/tartózkodhat az érintett személy/család. Ennek birtokában megkeresi az illetékes szolgáltatónak a címét, telefonszámát.

Ha a jelzés azonnali beavatkozás gyanúját kelti, minden esetben telefonon is szükséges jelezni!

Az ellátott élete és testi épsége megóvása érdekében szükséges azonnali intézkedéseket területi illetékesség hiányában is köteles a jelzést fogadó szolgáltató megtenni!

A cselekvések határidői

Az információ megszerzését követően egy munkanapon belül.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)

Az írásban érkezett jelzés vagy az arról készült feljegyzés, illetve a hatóság(ok) felé tett intézkedések dokumentációjának továbbítása.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Haladéktalanul.

5. Azonnali intézkedés szükségességének vizsgálata

Folyamaterem tartalma, cselekvések

A jelzéssel foglalkozó **családsegítő** a jelzés fogadása után **felveszi a kapcsolatot:**

- Az érintett személlyel, a családdal a gyermek veszélyeztetettségének feltárása érdekében. Ez jelenti a veszélyeztetettség fennállásának, és annak mértékének a feltérképezését, a jelzésben érintett saját állapotának, helyzetének az értékelését, a megoldás iránt tanúsított szándékát, önnön helyzetének és lehetőségeinek a belátását.
- Mindazokkal, akik információval rendelkezhetnek az érintett személy/család/gyermek helyzetéről, állapotáról, a veszélyeztetettség mértékéről.

A cselekvések határidői

A jelzés fogadását követően:

- krízis, súlyos veszélyeztetettség, bántalmazás esetén: haladéktalanul,
- veszélyeztetettség jelzését követően: 3 napon belül.

6. A jelzés alapján azonnali intézkedés szükséges

Az ellátott élete és testi épsége megóvása érdekében szükséges az azonnali intézkedések megtétele.

Folyamaterem tartalma, cselekvések

Krízis⁸ esetén azonnal intézkedik: felkeresi a jelzésben érintettet.

⁸ „Válság, fordulat, amely akkor alakulhat ki, ha a kliens kénytelen olyan veszélyeztető körülményekkel szembenézni, melyeket sem megoldani, sem elkerülni nem képes. A kialakult válsághelyzet valamely korábbi egyensúlyi állapot felborulását jelenti. Magában foglalja a veszélyt, és feltételezi az újrászerveződés és a személyiségfejlődés lehetőségét (Csürke – Vörös – Osváth - Árkovits: Mindennapi kríziseink, A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve: 2009. 4.). Fogalomtár - A család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok feladataihoz kapcsolódóan, 6. oldal

Így krízishelyzetnek tekintendő pl.:

- családon belüli bántalmazás, - súlyos elhanyagolás, - lakhatás elvesztése, - kilakoltatás, - hatósági beavatkozás, - ideiglenes hatályú elhelyezés, - gyermek felügyelet nélkül maradása stb.

Veszélyeztető helyzet: Olyan egyéni, vagy családi környezeti, társadalmi helyzet, vagy ezek következtében kialakult állapot, amely az egyén testi vagy lelki épségét sérti, vagy a család rendszerének egyensúlyát, élet - és működőképességét felborítva társadalmi ellehetetlenüléséhez vezet.

Családon belüli bántalmazás, bűncselekmény, életet veszélyeztető helyzetben, valamint felügyelet nélkül maradt kiskorú személy esetében, hatósági intézkedést kezdeményez (rendőrség értesítése megelőző távoltartás elrendelésére érdekében, védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés – gyermek/bántalmazott szülő elhelyezésére, gyámhivatal felé jelzés a távoltartási törvény értelmében)

- Azoknak az intézkedéseknek a megtétele, amelyeket a jelzést tevő még nem tett meg, vagy nem kompetens azok megtételére (illetékes gyámhivatal értesítése, ambuláns lap felvétele gyermekorvossal vagy háziorvossal, rendőrség értesítése, azonnali intézkedésre javaslatétel).
- Amennyiben az érintett, krízisben lévő személy, gyermek személyes támogatása, védelme, érdekképviselése szükséges, a jelzőrendszeri tag eljárásában, a megkeresést követően haladéktalanul részt vesz (családon belüli bántalmazás, hatósági-, rendőrségi intézkedés, stb.).
- Amennyiben a gyermek és családja már szociális segítő munkában részesült (gyermekjóléti alapellátás, védelembe vétel), javaslat a gyermek érdekében szükséges hatósági intézkedések megtételére.
- Ha olyan gyermek esetében érkezik jelzés, aki a Gyvt. alapján ideiglenes hatállyal elhelyezett, nevelésbe vett és gyermekvédelmi szakellátásban vagy az Szt. hatálya alá tartozó intézményben él vagy a területi gyermekvédelmi szakszolgálat szolgáltatásában részesül; a nevelőszülői hálózat, a gyermekotthon vezetője, a szociális intézmény vezetőjének vagy a területi gyermekvédelmi szakszolgálat vezetője és a gyermek gyermekvédelmi gyámjának értesítése szükséges.
- Gondokság alatt álló személy esetén a gyámhivatal, illetve ha ismert, akkor a gondnokolt törvényes képviselőjének értesítése is szükséges.

A cselekvések határidői

Haladéktalanul a jelzést követően.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő,

Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)

A jelzést vevő munkatárs:

- a hatóság(ok) felé megteszi jelzését,
- értesíti (szükség szerint) a nevelőszülői hálózatot, a gyermekotthon vezetőjét, a szociális intézmény vezetőjét vagy a területi gyermekvédelmi szakszolgálat vezetőjét és a gyermek gyámját, a gyermekvédelmi gyámot,

- beszerzi a szükséges adatokat, információkat.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Haladéktalanul a jelzést követően.

7.Kapcsolatfelvétel a jelzés alapján

Folyamaterem tartalma, cselekvések

Abban az esetben, ha a jelzés nem utal súlyos veszélyeztetettségre, ill. életveszélyt okozó helyzetre, a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjének 3 napon belül kell felvenni a kapcsolatot a jelzésben érintettel. (Abban az esetben, ha az eszményedzser kapja a jelzést, 1 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot az illetékes családsegítővel és továbbítja számára a jelzést.) Az együttműködés és a bizalmi kapcsolat megalapozása érdekében célszerű előzetesen időpontot és helyszínt egyeztetni az első találkozásra. Telefonos elérhetőség hiányában, fejléces levélben szükséges értesíteni a kapcsolatfelvétel szándékáról, annak okáról az érintettet, amelyben tájékoztatást kap arról, hogy a családsegítő fel akarja venni a családdal a kapcsolatot. Abban az esetben, ha a családsegítő úgy ítéli meg, hogy az első találkozás helyszínéül célszerűbb a család otthonát választani, akkor az időpontot meg kell jelölni, amikor a látogatást tervezi. A találkozásakor tájékoztatni kell az egyént, családot a látogatás céljáról, a szülő jogairól és kötelezettségeiről, a család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatairól, szolgáltatásairól, az együttműködés hiányának következményeiről.

Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén, ha nem jelenik meg az egyén, család a megadott időpontok egyikén sem, és telefonon sem jelentkeznek, az egyén/család lakó/tartózkodási helyén történő felkeresése szükséges, azaz a családsegítő szakember családlátogatást végez.

Amennyiben a családlátogatás sikertelen volt, értesítést kell hagyni a látogatásról (előre elkészített fejléces formalevélben).

Kapcsolatfelvétel eredménytelensége esetén, amikor a családdal többszöri próbálkozás után sem sikerült felvenni a kapcsolatot, a család elkerülő magatartást tanúsít, az együttműködés hiányában a családsegítő nem tudja a gyermek veszélyeztetettségének fennállását, és/vagy mértékét megállapítani, szükséges a hatóság tájékoztatása, aki a Gyer. 8. § szerint eljárást indít.

A hatóság felé tett jelzését követően az esettel foglalkozó családsegítőnek – függetlenül a jelzés tényétől – továbbra is folyamatosan meg kell kísérelni a kapcsolatfelvételt az egyénnel, családdal, az előbbiekben ismertetett módon.

Amennyiben nem sikerült a kapcsolatot felvenni az egyénnel, családdal (pontos cím hiánya, az egyén, család elkerülő magatartása, együttműködés hiánya), akkor erről tájékoztatni kell a jelzés tevőt és lehetőség szerint kérni kell segítségét a kapcsolatfelvételben.

A cselekvések határidői

A kapcsolatfelvétel kezdete: 3 nap, ill. az első sikertelen próbálkozást követően még 2-3 alkalom (levél, személyes felkeresés, stb.), de legfeljebb 15 nap.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)

Kapcsolatfelvételi értesítés

Tartalmazza a családsegítő munkatárs nevét, elérhetőségét (telefonszám, ügyeleti ideje). Továbbá meg kell ajánlani legalább két időpontot, amikor a családsegítő fogadni tudja az intézményben az egyént, családot, ill. az egyeztetés lehetőségét fel kell kínálni. Célszerű egységes formalevelet használni. A levélnek tartalmaznia kell az okot, a problémát, ami miatt a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítője felvette az egyénnel, családdal a kapcsolatot.

Értesítő levél a látogatásról

Az értesítőnek tartalmaznia kell a sikertelen látogatás időpontját, okát, a családsegítő nevét, elérhetőségét, tájékoztatást az egyeztetés lehetőségéről, szülő jogairól és kötelezettségeiről, az együttműködés hiányának következményeiről, valamint a következő látogatás időpontját.

Tájékoztatási Nyilatkozat

Célszerű a Tájékoztatási Nyilatkozatban rögzíteni a tájékoztatás rövid tartalmát, a vonatkozó jogszabályok felsorolását, az igénybevevő adatait, és aláírását.

Amennyiben nem sikerült a kapcsolatot felvenni visszajelző lap, vagy levél.

8. Első interjú

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A klienssel történő első találkozáskor a családsegítő feladata a tájékoztatás, felmérés, továbbá az eset minősítése után a leghatékonyabb segítségnyújtás formájának megtalálása és annak ajánlása. A családsegítő ismerteti a szolgáltatás tartalmát, az intézmény és saját kompetenciáját. Továbbá tájékoztatást ad: az intézmény által biztosított szolgáltatások köréről, az ellátás tartamáról és feltételeiről, a szolgáltatásokhoz való hozzájutás módjáról, az adatkezelésről, az intézmény által vezetett kliensre/igénybevevőre vonatkozó nyilvántartásokról, az ellátást igénybevevő jogairól, kötelezettségeiről.

A családsegítő meghallgatja az igénybevevő problémáját, kérését. A családsegítő a helyzet értékelésének céljából kérdéseket tesz fel, tisztázza a körülményeket, visszacsatol, egyértelműsít, összefoglal. Az első interjú a kapcsolatfelvétel és a tájékoztatás mellett az elsődleges szükségletfelmérés is. A családsegítő mérlegeli, hogy milyen segítségre van szüksége az igénybevevőnek, gyermeknek, az őt nevelő szülőnek. Ez lehet egyszeri segítségnyújtás, például információnyújtás, tanácsadás, tájékoztatás, más szolgáltatásba, ellátásba történő delegálás, valamint önkéntes együttműködésen alapuló szociális segítő munka.

A cselekvések határidői

3 nap

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)

Tájékoztatási nyilatkozat, ha indokolt, Együttműködési megállapodás, Esetnapló⁹. A gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén: T-lap és Gysz-2 adatlap, hatósági intézkedés feltételezésekor GYSZ-1, védelembe vételkor GYSZ-4 adatlap is.¹⁰

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

9. Visszajelzés

Folyamaterem tartalma, cselekvések

A családsegítő az első interjú követően 15 napon belül tájékoztatást küld a jelzést tevőknek¹¹. A tájékoztatás tartalmazza, a kapcsolatfelvételtől, annak idejétől és az ügyben megtett intézkedésekről szóló összefoglalást, valamint azt, ha a jövőben a családsegítő szakember szükségesnek látja-e bevonni a jelzést tevőt a szociális segítőmunkába. Lényeges, hogy a visszajelzés funkciója nem az esettel kapcsolatos információk, benyomások megosztása, hanem az együttműködési keretek és az ellátási garanciák megteremtése. Visszajelzés arról, hogy a jelzett probléma kapcsán a család- és gyermekjóléti szolgálat intézkedéseket tett, elkerülve annak a lehetőségét, hogy elveszik az információ, miközben a jelzőrendszeri tag abban a hitben van, hogy az eset megoldása folyamatban van.

A cselekvések határidői

A jelzést követően 15 napon belül.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Családsegítő

Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)

Visszajelző lap, vagy levél.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

A jelzés beérkezését követően 15 napon belül.

⁹ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 8. § (4)

¹⁰ A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 2. számú melléklete

¹¹ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 9. § (1) g)

Mellékletek

JELZŐ LAP – bántalmazás, elhanyagolás esetén

A Gyvt. 17. § (2a) bekezdése alapján a gyermek(ek) bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény illetve személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kell kezelni.

Kérjük, hogy a törvényi rendelkezés betartását szemelőt tartva a jelzőlapot úgy töltsse ki, hogy a jelző személyre/intézményre utaló adatok, információk csak az elkülönített – zártan kezelendő – részen jelenjenek meg. Ezen adatokba csak a gyermekvédelem szakemberei illetve a hatóság nyerhet betekintést.

A gyermek(ek) neve, tartózkodási helye (továbbá természetes személyazonosító adatok – pl. anyja neve, TAJ száma):

.....

A szülő, gondviselő neve, címe, telefonszáma, elérhetősége:

.....

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása:

.....

✍

Zártan kezelendő adatok!

Tett-e valamit a jelzést küldő a probléma megoldásának érdekében? Ha igen mit?

.....

Milyen megoldást lát szükségesnek a gyermek(ek) számára?

.....

Javasolt ellátás/intézkedés (jelölje a megfelelőt!):

alapellátás védelembe vétel ideiglenes hatályú elhelyezés

nevelésbe vétel

A jelzést küldő neve/megnevezése és elérhetősége:

.....

Dátum:

.....

aláírás

JELZŐ LAP

A jelzést küldő neve és elérhetősége:

.....

A jelzett személy, gyermek(ek) neve:

Születési hely és dátum:

Anyja neve:

Lakcím / tartózkodási hely:

TAJ szám:

Gyermek esetében a szülő, gondviselő neve, címe, telefonszáma:

.....

A jelzés oka:

.....

.....

Mit tett a jelzést küldő a probléma megoldásának érdekében?

.....

.....

.....

.....

Miben kéri a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat/Központ segítségét?

.....

.....

.....

.....

Dátum:

.....

aláírás