

## A FOGYATÉKOSSÁGÜGYI TANÁCSADÁS SZOLGÁLTATÁS MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓJA

KÉSZÍTETTÉK:

Bukovenszky Zsolt  
Bunyevácz Angéla  
Gúr Péter Attila  
Lasztócziné Szomoru Mónika  
Reményi Csaba  
Tasi Zsuzsanna  
Tisztl Henrik

VÉLEMÉNYEZTE:

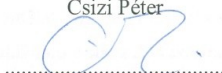
Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Módszertani Igazgatósága

LEKTORÁLTA:

Dr. Andrászi-Tóth Veronika

KIADTA:

Csizi Péter



.....  
szociális ügyekért felelős helyettes államtitkár

2023.

# TARTALOM

Bevezetés.....	4
2. A fogyatékosügyei tanácsadás keretei.....	4
2.1 Jogszabályi háttér.....	4
2.2 A fogyatékosügyei tanácsadás célja.....	4
2.3 A fogyatékosügyei tanácsadás célcsoportja.....	5
2.4 A fogyatékosügyei tanácsadás szolgáltatás helye a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásai között.....	5
2.4.1 A fogyatékosügyei tanácsadó kompetenciái.....	6
2.5 A fogyatékosügyei tanácsadás területi illetékessége.....	6
2.6 A fogyatékosügyei tanácsadás biztosításának módja.....	6
2.7 Személyi és tárgyi feltételek.....	6
2.7.1 Személyi feltételek.....	7
2.7.2 Tárgyi feltételek.....	7
3. A fogyatékosügyei tanácsadás feladata.....	8
3.1 A fogyatékosügyei tanácsadás tevékenységi formái.....	9
3.1.1 Fogyatékos személy részére nyújtott szolgáltatások.....	9
3.1.2 Fogyatékos személy családtagja, hozzátartozója részére nyújtott szolgáltatások.....	9
3.1.3 Fogyatékos személlyel/családdal kapcsolatban álló szakember részére nyújtott szolgáltatások.....	9
4. A fogyatékosügyei tanácsadói tevékenység folyamata, a tanácsadás elemei.....	10
4.1 Kapcsolatfelvétel.....	12
4.2 Első interjú, szükséglet- és problémafeltárás.....	13
4.3 Információnyújtás, tájékoztatás.....	16
4.4 Szociális készségek fejlesztése.....	17
4.5 Ügyintézés.....	17
4.6 Családsegítő bevonása, esetkezelésben való részvétel.....	17
4.7 Intézkedés krízishelyzetben.....	18
4.8 A tanácsadás folyamatának lezárása, értékelése.....	19
5. A fogyatékosügyei tanácsadás egyéni segítő tevékenységeinek dokumentációja.....	19
5.1 Adatlap fogyatékosügyei tanácsadás igénybeviteléhez (1. számú melléklet).....	19
5.2 Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozat (2. számú melléklet).....	19
5.3 Fogyatékosügyei tanácsadás forgalmi napló/tevékenységi napló.....	20
5.4 Az egyéni segítő tevékenység egyes elemeihez kapcsolódó dokumentáció.....	20
6. A fogyatékosügyei tanácsadó csoportos tevékenységei.....	21
6.1 Klubfoglalkozások, sorstársi csoportok.....	22

<b>6.2 Klubfoglalkozás, sorstársi csoportok szervezése</b> .....	22
<b>6.2.1 A csoportszervezés folyamata</b> .....	22
<b>6.2.2 A csoport megalósítása</b> .....	24
<b>6.2.3 A csoport lezárása</b> .....	24
<b>6.3 Szemléletformálás</b> .....	24
<b>7. A fogyatékosügyyi tanácsadás csoportos és közösségi segítő tevékenységeinek dokumentációja</b> .....	25
<b>7.1. Csoportos segítő tevékenység dokumentációja</b> .....	25
<b>7.2 Közösségi segítő tevékenység dokumentációja</b> .....	25
<b>8. Együttműködés</b> .....	25
<b>8.1 Együttműködés egyéni ügyek kezelésében a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ szakembereivel</b> .....	26
<b>8.1.1 Esetmegbeszélés</b> .....	26
<b>8.1.2 Esetkonzultáció</b> .....	26
<b>8.1.3 Esetkonferencia</b> .....	26
<b>8.2 Együttműködés rendszer szinten</b> .....	27
<b>8.2.1 Tájékoztató és információs tevékenység</b> .....	27
<b>8.3. Kapcsolatépítés, hálózatépítés</b> .....	27
1. számú melléklet: <b>Adatlap</b> .....	28
2. számú melléklet: <b>Tájékoztató / adatkezelési nyilatkozat</b> .....	31
3. számú melléklet: <b>Jogszabályok</b> .....	33

## **BEVEZETÉS**

A fogyatékossgal élő emberek számára nyújtott fogyatékossgügyi tanácsadás 2022. január 1. napjától a gondoskodáspolitikáért felelős miniszter által kijelölt család- és gyermekjóléti központok feladatellátási körébe került.

A kijelölt család- és gyermekjóléti központok a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 64. § (9) bekezdése szerinti fogyatékossgügyi tanácsadást biztosítanak, melynek keretében elősegítik a fogyatékossgal élő emberek és családtagjaik információkhoz, szolgáltatásokhoz való akadálymentes és egyenlő esélyű hozzáférését.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 40/A. § (7) szakasza alapján kijelölt család- és gyermekjóléti központokról szóló közlemény a Szociális Ágazati Portálon került közzétételre. (<https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2021/10/Kozlemeny-a-csalad-es-gyermekjoleti-kozpontok-fogyatekossgugyi-tanacsadoi-tevenysegre-torteno-kijeloleserol.pdf>)

Jelen szakmai ajánlás a fogyatékossgügyi tanácsadás szolgáltatás szakmai szabályait, szakmai tartalmát foglalja össze, így többek között a fogyatékossgügyi tanácsadók, továbbá a velük együttműködő szakemberek számára a mindennapi munkavégzésben használható módon rögzíti a feladatellátás gyakorlatának megfelelő szakmai szabályokat.

A szakmai ajánlás célja a fogyatékossgügyi tanácsadás országos szinten történő egységes szemléletű biztosítása, a tanácsadók munkájának szakmai, jogi és etikai szempontból történő egységesítése, a szakmai feladatellátás gyakorlatának, a tanácsadók tevékenységeinek leírása.

## **2. A FOGYATÉKOSSÁGÜGYI TANÁCSADÁS KERETEI**

### **2.1 Jogszabályi háttér**

A fogyatékossgügyi tanácsadás jogszabályi kereteit a Szakmai Ajánlás 3. számú melléklete tartalmazza.

### **2.2 A fogyatékossgügyi tanácsadás célja**

A fogyatékossgügyi tanácsadás célja, hogy – összhangban az Országos Fogyatékossgügyi Programmal – új speciális szolgáltatás kialakításával hosszú távon hozzájáruljon a fogyatékos személyek önálló, önrendelkező, aktív életviteléhez, támogató szolgáltatói környezet kialakításához, a teljes és hatékony társadalmi részvételhez és befogadáshoz.

A szolgáltatás biztosításának célja, hogy:

- elősegítse a fogyatékossgal élő személyek, családtagjaik, hozzátartozóik, illetve a velük foglalkozó szakemberek számára a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést;
- a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájáruljon az egyének, a családok, valamint az egyes közösségi csoportok jóllétéhez, fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz;

- egységes és átlátható kliensutat alakítson ki, tegye lehetővé a koordinációt és a nyomon követést;
- kiegyenlített ellátást biztosítson az ellátási területen;
- elősegítse az ágazatok és szakmák közötti együttműködést a célcsoportok hatékony segítése érdekében;
- rendelkezzen a célcsoportok számára hozzáférhető információkkal;
- összehangolja az egyéni és helyi társadalmi erőforrásokat.

A fogyatékosügyei tanácsadó feladatait az Országos Fogyatékosügyei Programban meghatározott alapelvek mentén (prevenció, önrendelkezés, teljes és hatékony társadalmi részvétel, egyetemes tervezés, semmit rólunk nélkülünk, hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés, szubszidiaritás, ésszerű alkalmazkodás) végzi.

### **2.3 A fogyatékosügyei tanácsadás célcsoportja**

A fogyatékosügyei tanácsadás elsődleges célcsoportját a gyermek és felnőtt korú fogyatékosokkal élő személyek és családtagjaik, valamint a velük kapcsolatba kerülő segítő szakemberek alkotják.

A fogyatékoshoz kapcsolódóan a mozgásszervi-, látási-, hallási-, értelmi fogyatékoson túl ide tartozik az autizmus spektrumzavarral élő, a halmozott fogyatékosokkal élő, valamint a sajátos nevelési igényű (SNI), a magatartás problémás gyermek (BTM) és családtagjai. Ezen túlmenően minden olyan személy, aki még nem rendelkezik diagnózissal, de feltételezhető, hogy olyan fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely alapján a későbbiekben egészségkárosodott vagy fogyatékos személynek minősíthetik.

Közvetlen célcsoportok:

- fogyatékos személyek (felnőttek, gyermekek),
- fogyatékos személyek családtagjai és hozzátartozói,
- fogyatékos személyek közvetlen személyes környezetük tagjai.

Közvetett célcsoportok:

- fogyatékos személyeket segítő szakemberek csoportja,
- intézmények,
- hatóságok,
- akkreditált foglalkoztatók.

### **2.4 A fogyatékosügyei tanácsadás szolgáltatás helye a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásai között**

A fogyatékosügyei tanácsadás a kijelölt család- és gyermekjóléti központok által nyújtott szolgáltatás.

A fogyatékosügyei tanácsadó tevékenysége szorosan kapcsolódik a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatáshoz. A tanácsadót a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője, illetve a család- és gyermekjóléti központ esettanulmányi, esetmenedzseri az egyén/család problémáinak kezelése érdekében az esetkezelési, esetvezetési, esettanulmányi tevékenységébe bevonhatja. Ugyanakkor, a fogyatékosügyei tanácsadó szakmai tevékenysége eltér a családsegítő és az esettanulmányi tevékenységétől, szükséges a kompetenciahatárok betartása.

#### **2.4.1 A fogyatékoságügyi tanácsadó kompetenciái**

A fogyatékoságügyi tanácsadó szakmai kompetenciájába tartozik a Szakmai ajánlás 2.2 pontjában felsorolt célok eléréséhez szükséges szakmai tevékenységek végzése, valamint a 2.3 pontban meghatározott közvetlen és közvetett célcsoportokkal való kapcsolattartás, együttműködés.

A fogyatékoságügyi tanácsadó célcsoport-specifikus ismeretekkel rendelkezik, így fel tudja mérni a fogyatékos személyek szükségleteit, ez alapján pedig képes a megfelelő segítség kidolgozására. Ismeri a szolgáltatási palettát. Képes együttműködni a szakmai partnerekkel, valamint a jelzőrendszer tagjaival. Ismeri és alkalmazza is a szociális intervenció módszereit.

#### **2.5 A fogyatékosági tanácsadás területi illetékessége**

Az ellátást a kijelölt család- és gyermekjóléti központ a vármegye járásközpontjaiban működő család- és gyermekjóléti központok, valamint a vármegye településein működő család- és gyermekjóléti szolgálatok bevonásával vármegyei szinten biztosítja. A fogyatékoságügyi tanácsadói tevékenység kiterjed a vármegye teljes lakosságára, tekintet nélkül az életkorra és a fogyatékoság típusára.

A főváros esetében az ellátási terület a kijelölt fővárosi kerületi család- és gyermekjóléti központok között oszlik meg.

#### **2.6 A fogyatékoságügyi tanácsadás biztosításának módja**

Ügyfélfogadás:

- A feladatellátásra kijelölt család- és gyermekjóléti központban heti 2 alkalommal minimum 2x2 órában;
- A vármegye járásközpontjaiban rendszeresítve havonta 1 alkalommal fix időpontban szükséges meghirdetni minimum 2 órában. A tanácsadó személyes jelenléte csak akkor szükséges, ha a meghirdetett időpontra bejelentkezés történt. Ügyfélforgalom hiányában minimum fél évente egy alkalommal ajánlott a tanácsadó személyes jelenléte.

Területi jelenlét:

- Az ügyfélfogadási időn túl az igényeknek megfelelően.

A fogyatékoságügyi tanácsadó feladatainak ellátása során az ellátotti körhöz igazodva, több helyszínen végez szakmai tevékenységét, például:

- család- és gyermekjóléti központban,
- család- és gyermekjóléti szolgálatnál,
- igénybe vevő lakóhelyén hivatalos helyiségben (pl: önkormányzat),
- igénybe vevő otthonában.

A fogyatékoságügyi tanácsadás igénybevétele térítési díjmentes.

#### **2.7 Személyi és tárgyi feltételek**

A szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket a kijelölt család- és gyermekjóléti központ biztosítja az alábbiak szerint.

### **2.7.1 Személyi feltételek**

A Gyvt. 40/A. § (7) bekezdése értelmében a gondoskodáspolitikáért felelős miniszter által kijelölt család- és gyermekjóléti központ az Szt. 64. § (9) bekezdése szerinti fogyatékosügyei tanácsadást biztosít. A kijelölt család- és gyermekjóléti központokban a fogyatékosügyei tanácsadói feladatokat központonként 2 fő fogyatékosügyei tanácsadóval szükséges ellátni.

A fogyatékosügyei tanácsadó képesítése:

A fogyatékosügyei tanácsadó képesítési előírásait a 15/1998 (IV.30) NM rendelet (a továbbiakban: NMr.) 2. számú melléklete tartalmazza.

A fogyatékosügyei tanácsadó felsőfokú végzettséggel rendelkezik, továbbá az NMr. 27/B.§-a szerint a foglalkoztatása kezdő időpontjától számított két éven belül el kell végeznie a fogyatékosügyei tanácsadói képzést. Utóbbi alól kivételt képez az a fogyatékosügyei tanácsadó, aki sikeresen elvégezte az EFOP-1.9.2-VEKOP-16-2016-00001 azonosító számú, „MONTÁZS PROJEKT – A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása, fejlesztése” című projekt keretében szervezett képzést.

### **2.7.2 Tárgyi feltételek**

A fogyatékosügyei tanácsadást biztosító család- és gyermekjóléti központ a megfelelő feladatellátás érdekében biztosítja az alábbi feltételeket:

- akadálymentesített iroda;
- íróasztal és székek;
- zárható szekrény;
- online tanácsadásra, megbeszélésre is alkalmas számítógép/laptop internetes hozzáféréssel;
- papír írószer;
- fogyatékosügyei tanácsadónként 1 db mobiltelefon (internetes hozzáféréssel);
- fénymásoló, nyomtató;
- csoportszoba (klubfoglalkozások, öngyógyító csoportok szervezésére és működtetésére stb.);
- a munkavégzéshez kapcsolódó utazás megszervezése és biztosítása a szolgáltatást nyújtó intézmény adottságainak megfelelően.

Azon feladatellátásra nem kijelölt család- és gyermekjóléti központ, ahol a fogyatékosügyei tanácsadóval egyeztetett, meghirdetett ügyfélfogadás valósul meg, szükség szerint interjúszobát biztosít az ügyfélfogadás megvalósulásához, egyébiránt a lehetőségeihez mérten biztosítja a szolgáltatás nyújtásához szükséges tárgyi feltételeket.

A fogyatékosügyei tanácsadás tartalmáról, a szolgáltatás elérhetőségeiről és az ügyfélfogadás rendjéről a szolgáltatást nyújtó család- és gyermekjóléti központ és/vagy az intézmény fenntartója az interneten elérhető honlapján tájékoztatást nyújt.

### 3. A FOGYATÉKOSSÁGÜGYI TANÁCSADÁS FELADATA

Az NMr. 27/A. §-a szerint:

„27/A. § A fogyatékosági tanácsadás feladata:

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

A fogyatékosági tanácsadó által a szolgáltatás keretében végzett konkrét feladatok:

- a jelzőrendszeri tanácsadóval, valamint a szociális diagnózist készítő eszményrendszerrel együttműködve felméri a vármegye szociális, egészségügyi, oktatási, munkaügyi szolgáltatásait, melyekről nyilvántartást vezet, és azt rendszeresen frissíti; valamint a szükségletek alapján felméri a hiányzó szolgáltatások körét;
- feltérképezi a működési területén élő fogyatékos személyek speciális igényét, problématerképet készít az adott terület adottságait, lehetőségeit figyelembe véve;
- figyelemmel kíséri az új szolgáltatások bevezetését, új szolgáltatók megjelenését;
- tanácsadás keretében meghatározza a kliens problémáját, felméri a helyzetét és az adott körülményeknek, igényeknek megfelelő segítségnyújtást biztosít;
- jelzés esetén, a jelzés fogadását követően személyes kapcsolatot alakít ki a jelzés szerint érintett klienssel és családjával;
- csoportos foglalkozásokat szervez az igénybevevők, hozzátartozók vagy szakemberek részére;
- segítséget nyújt a fogyatékos személyek és családtagjaik számára szolgáltatások felkutatásában, igénybevételében, ideértve a család- és gyermekjóléti központ, valamint a család- és gyermekjóléti szolgálat által nyújtott szolgáltatásokat is;
- közreműködik egyes életvitelt támogató eszközök felkutatásában, kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében;
- együttműködik az ellátotti kört segítő szolgáltatókkal, velük rendszeres kapcsolatot tart és információt gyűjt a szolgáltatásaik köréről;



- felkutatja az érdekvédelmi és támogató szervezeteket;
- szükség esetén igénybe veszi a szociális diagnózist készítő eszmene dzser szolgáltatását az igénybevevő részére, illetve megszervezi az igénybe vétel módját;
- hálózati szinten tart kapcsolatot a többi fogyatékoságügyi tanácsadóval a hatékony szakmai munka, valamint a jó gyakorlatok megosztása és egymás szakmai segítése céljából;
- szemléletformáló, érzékenyítő foglalkozásokat tart.

### **3.1 A fogyatékoságügyi tanácsadás tevékenységi formái**

A fogyatékoságügyi tanácsadó egyéni, csoportos és közösségi szociális munka alkalmazásával biztosítja a szolgáltatást az igénybevevők részére.

#### **3.1.1 Fogyatékos személy részére nyújtott szolgáltatások**

- információnyújtás/tájékoztatás;
- tanácsadás;
- ügyintézés;
- szolgáltatások közvetítése;
- szociális készségek fejlesztése;
- klubfoglalkozás, sorstársi csoportok szervezése, biztosítása;
- közösségi tevékenység.

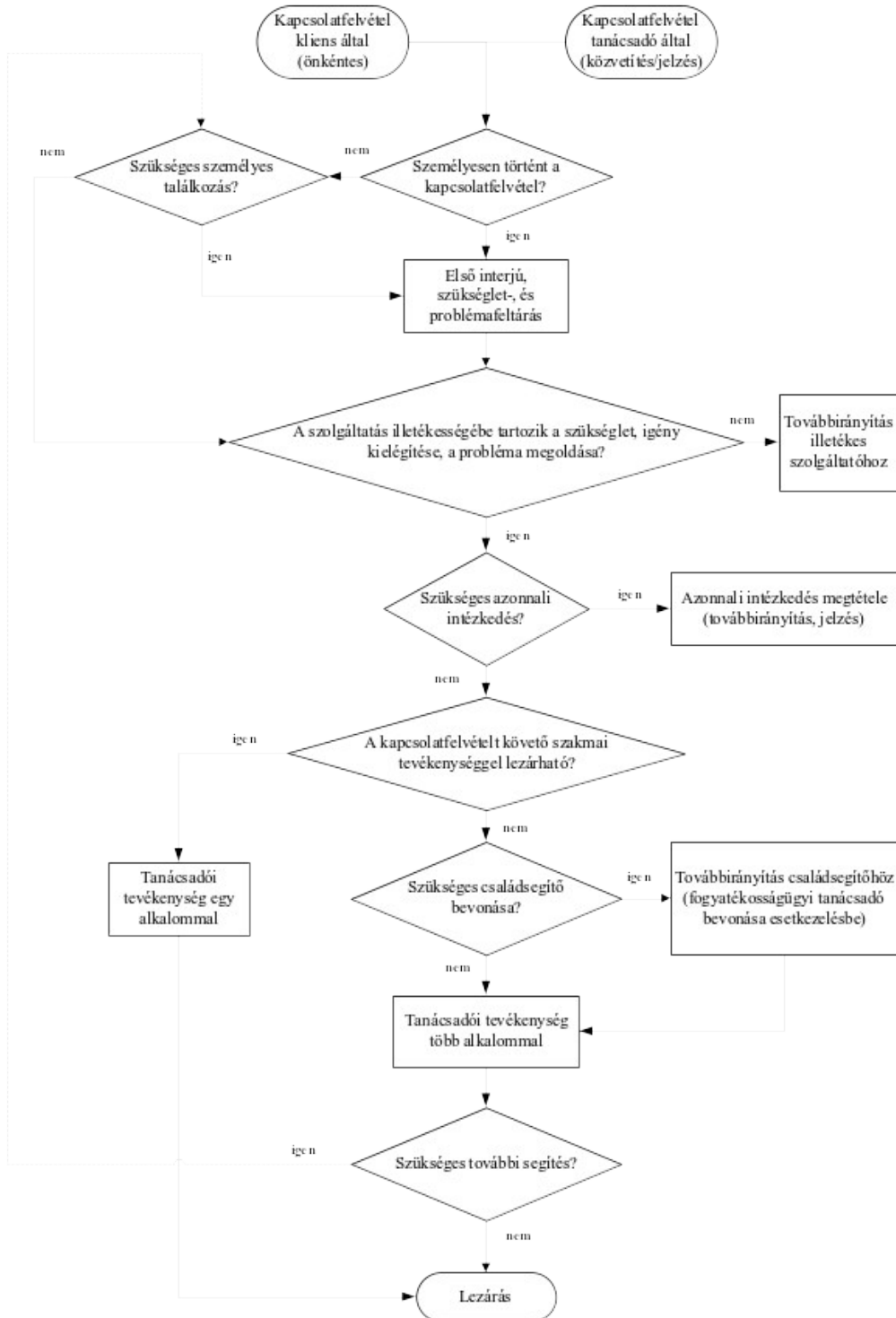
#### **3.1.2 Fogyatékos személy családtagja, hozzátartozója részére nyújtott szolgáltatások**

- információnyújtás/tájékoztatás;
- tanácsadás;
- ügyintézés;
- szolgáltatások közvetítése;
- klubfoglalkozás, sorstársi csoportok szervezése, biztosítása;
- közösségi tevékenység.

#### **3.1.3 Fogyatékos személlyel/családdal kapcsolatban álló szakember részére nyújtott szolgáltatások**

- információnyújtás/tájékoztatás;
- konzultáció;
- közös esetvitel;
- érzékenyítés, szemléletformálás (egyéni, csoportos).

#### 4. A FOGYATÉKOSSÁGÜGYI TANÁCSADÓI TEVÉKENYSÉG FOLYAMATA, A TANÁCSADÁS ELEMEI



1. sz. ábra: A fogyatékosügyi tanácsadói tevékenység folyamata

A tanácsadói tevékenység több résztevékenységi folyamatból (pl. információnyújtás, tájékoztatás, ügyintézés, stb.) épül fel, melyeket az igénybevevő szükségleteinek, igényeinek, illetve a feltárt problémának a figyelembevételével, egyszeri vagy egy folyamat részeként, többszöri alkalommal is végezhet a fogyatékosügyei tanácsadó.

A tanácsadás „célorientált problémamegoldó tevékenység, a segítő beavatkozás intenzívebb formája, viszonylag rövid folyamat, többnyire 3-5 alkalomból áll (maximum 10-12 találkozás). Interperszonális segítségnyújtási forma, amelyben a szolgáltatást igénybe vevő saját problémájának megértésében és megoldásában, önálló döntései kialakításának megvalósításában kap segítséget.”<sup>1</sup>

A tanácsadói tevékenység az általános tanácsadói modell<sup>2</sup> alapján három fő lépésből áll:

- 1.) probléma megfogalmazása,
- 2.) megoldási alternatívák keresése,
- 3.) cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása.

A megoldandó problémától, a tanácsadás tartalmától, mélységétől függően a lépések változó alkalomszámban történhetnek meg.

A tanácsadás általános modelljének lépéseit a fogyatékosügyei tanácsadó saját munkájára nézve elfogadja, munkavégzése során azt betartja.

A tanácsadás folyamata:

- 1.) A probléma megfogalmazása

A tanácsadónak – a szükséglet- és problémafeltárás keretében az igénybevevő elmondása alapján – rálátása lesz a problémára. Ennek alapján kitzúzhető a tanácsadás fő iránya, amelynek megoldása érdekében a tanácsadó a továbbiakban támogatást nyújt a megfogalmazott probléma megoldásában.

- 2.) Munkafázis – megoldási alternatívák keresése

A munkafázisban a feltárt probléma megoldásaira keres lehetőségeket az igénybevevő a tanácsadó segítségével. E szakaszban történik a probléma megoldásához szükséges információk áramoltatása és összekapcsolása. A probléma megoldásának többféle útja lehet, ezért több megoldási alternatíva is kirajzolódhat. Amennyiben szükséges, a tanácsadó a munkafolyamatba külső szakembereket, támogatókat is bevonhat, illetve bekapcsolódhat más szakember által vezetett esetmunkába.

- 3.) A cselekvésre vonatkozó döntés kialakítása

Az igénybevevő a rendelkezésre álló és igénybe vehető, kidolgozott szolgáltatási elemek és megoldási lehetőségek közül kiválasztja a számára legmegfelelőbbet és a tanácsadó segítségével kialakítják a megvalósításra vonatkozó tervet. Ez képezi a szóban történő megállapodás alapját is.

---

<sup>1</sup> SZÁP/Tudástár/Útmutatók/Fogalomtár a Család-és Gyermekejöléti Központok és Szolgálatok működéséhez kapcsolódóan

<sup>2</sup> uo.

#### 4.1 Kapcsolatfelvétel

A kapcsolatfelvétel történhet:

- önkéntes megkereséssel – személyesen ügyfélfogadási időben, szóban vagy írásban (pl.: telefonos megkeresés, levél, e-mail, stb.);
- közvetítéssel (ajánlással) – szóban vagy írásban (pl.: személyes, telefonos megkeresés, levél, email, stb.);
- jelzés útján – szóban vagy írásban.

A jelzett/közvetített igénybevevőkkel történt kapcsolatfelvételt követően a jelzót/közvetítőt a sikeres kapcsolatfelvételtől a kapcsolatfelvételtől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni kell.

Hangsúlyozni szükséges, hogy a tanácsadó, mint a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltató által alkalmazott szakember, az Szt. 64. § (2) bekezdésében, valamint a Gyvt. 17. § (2) bekezdésében foglaltak szerint köteles jelzéssel élni, ha segítségre szoruló családról, személyről, veszélyeztetett gyermekről szerez tudomást, továbbá hatósági intézkedést kezdeményezni, amennyiben a gyermek bántalmazását, súlyos elhanyagolását, egyéb súlyos veszélyeztető ok fennállását, a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartást észlel. A jelzést a jelzett probléma jellegétől függően az észlelést követően azonnal, de legkésőbb 3 napon belül a Protokoll – A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő-és jelzőrendszer folyamatairól c. dokumentumban<sup>3</sup> meghatározottak szerint, elsősorban a család- és gyermekjóléti szolgálat felé kell megtenni.

#### ***Cselekvések a sikertelen kapcsolatfelvételt követően***

- ➔ Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén a közvetítő, illetve a jelzést tevő megkeresése a jelzett/közvetített személy elérhetősége adatainak egyeztetése érdekében, majd ismételt kísérlet a kapcsolatfelvételre. Amennyiben a kapcsolatfelvétel ezt követően is sikertelen, arról a jelzót/közvetítőt a fogyatékosügyei tanácsadó a jelzéstől/közvetítéstől számított 15 napon belül írásban tájékoztatja.

#### ***Lehetséges cselekvések az első kapcsolatfelvétel alkalmával***

- ➔ Személyes kapcsolatfelvétel esetén a fogyatékosügyei tanácsadó megkezdi a szükséglet- és problémafeltárást.

*Kimenet 1* ⇒ Első interjú, szükséglet- és problémafeltárást

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* személyes találkozást követően azonnal

- ➔ Amennyiben az első kapcsolatfelvétel nem személyesen valósul meg, minden esetben mérlegelni kell, hogy szükséges-e személyes találkozás a fogyatékosügyei tanácsadó és az igénybevevő között, továbbá a rendelkezésre álló információk alapján megítélhető-e szolgáltatás illetékessége.

*Kimenet 2* ⇒ Időpont és hely egyeztetése személyes találkozásra az első interjú felvételéhez

<sup>3</sup> A dokumentum letölthető a Szociális Ágazati Portálról (<https://szocialisportal.hu/tema/tudastar/utmutatok/>)

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* a probléma jellegétől függően, de legkésőbb a kapcsolatfelvételtől számított 3 napon belül

*Kimenet 3* ⇒ Továbbirányítás illetékes szolgáltatóhoz (amennyiben a szükséglet, igény kielégítése, a probléma megoldása nem a fogyatékosügyei tanácsadás illetékességébe tartozik)

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* a kapcsolatfelvételt követő 3 napon belül

- Nem személyes kapcsolatfelvétel során a fogyatékosügyei tanácsadás illetékességébe tartozó, konkrét kérdéssel, kérdésekkel történő megkeresés esetén, és amennyiben a szakmai tevékenység a kapcsolatfelvételt követő intézkedéssel lezárható, az információnyújtás vagy tájékoztatás (szóban/írásban) az igénybevevő és a tanácsadó személyes találkozása nélkül is megvalósulhat.

*Kimenet 4* ⇒ Tanácsadói tevékenység egy alkalommal

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* a kapcsolatfelvételt követő 3 napon belül

## **4.2 Első interjú, szükséglet- és problémafeltárás**

Első interjú: a szociális munka folyamatának kezdete, olyan feltáró beszélgetés, melyben lényeges információk hangzanak el.

A fogyatékosügyei tanácsadás folyamatában az első interjú kettős célt szolgál. Célja egyrészt az életkörülmények és szükségletek feltérképezése a problémák kezelésére, valamint a szükségletek kielégítésére alkalmas eszközök és szolgáltatások felmérése érdekében; másrészt, egy hosszabb tanácsadási folyamat első lépéseként fókuszál az igénybevevővel való kapcsolat kialakítására. Az igénybevevő állapotára tekintettel, nem feltétlenül elvárható a fogyatékosügyei tanácsadótól, hogy az első személyes találkozáskor az igénybevevő életkörülményeit, szükségleteit, problémáit teljes egészében feltárja, ellenben törekednie kell a releváns információk minél szélesebb körű összegyűjtésére. Ez alapvetően az első interjú mélységét – bizonyos esetekben az elkészítéséhez, felvételhez szükséges alkalmak számát – is meghatározza.

Az első interjú során megindul a szükséglet- és problémafeltárás folyamata, melynek során az igénybevevővel közösen meghatározásra kerül a hozott, illetve a valós, nem látszó, de megoldást kívánó probléma. Az igénybevevő élethelyzete, mentális és érzelmi-indulati állapota, a probléma előadása támpontokat kínál a feltáró beszélgetés témaköreire, melyet a pontosító, feltárást segítő, korrekciós kérdései és elemző, értelmező reflexiói segítségével a fogyatékosügyei tanácsadó és az igénybevevő egyre mélyülő és dinamikai háttérrel is azonosító módon dolgoznak fel.

Az első interjú lebonyolítható a szolgáltatást nyújtó család- és gyermekjóléti központban, a vármegye területén működő valamely család- és gyermekjóléti központban, család- és

gyermekjóléti szolgálatnál, egyéb hivatalos helységben (pl.: egyéb közszolgáltatást nyújtó intézmény, önkormányzat, stb.).

A tanácsadónak az első interjút követően minden esetben mérlegelnie szükséges, hogy az igénybevevő által hozott probléma kezelése, illetve a felmerülő szükséglet kielégítése szakmai kompetenciájába tartozik-e. Amennyiben a probléma kezelésében, a szükséglet kielégítésében nem kompetens, a tanácsadó továbbirányítja az igénybevevőt, vagy átadja az ügyet másik szakember, szolgáltató felé.

Az első interjú tartalmát meghatározó szempontok:

- Az igénybevevő szükségletei és problémái figyelembevételével fel kell térképezni mindazokat a szolgáltatásokat, ellátásokat, természetes támaszokat, amelyek segítik az igénybe vevőt céljai megvalósításában. Ehhez meg kell határozni a célok elérését segítő és gátló tényezőket is.
- Amennyiben az első interjút készítő tanácsadó és az igénybevevő közvetítés útján kerültek kapcsolatba, és a tanácsadó rendelkezésére áll a közvetítő személy/intézmény által készített esetleírás, a szükségletfelmérés – az eset sajátosságainak figyelembe vétele mellett – szűkítetten, a fogyatékoságból adódó problémákra korlátozódhat.
- Amennyiben közvetlen felkereséssel a fogyatékos személy, illetve hozzátartozója vagy laikus segítője keresi fel a tanácsadót, a szükségletfelmérésnek ki kell terjednie az életfeltételeket befolyásoló minden területre.

A fogyatékosügyi tanácsadó az első interjú során:

- támogató, kooperatív kapcsolatot alakít ki az igénybevevővel;
- megállapítja a szükségleteket;
- megismeri az igénybevevő által hozott problémát;
- az igénybevevővel közösen meghatározza a probléma jellegét és tartalmát;
- számba veszi az azonosított probléma megoldásához, illetőleg az igény, szükséglet kielégítéséhez megfelelő szolgáltatásokat, és ezek közül kiválasztja azokat, amelyek elérhetőek;
- támogatja az igénybevevőt abban, hogy hozzáférjen a megfelelő szolgáltatásokhoz.

Első interjú, szükséglet- és problémafeltárás utáni mérlegelés kérdései:

- Azonnali beavatkozást igényel-e a feltárt probléma (pl. krízisintervenció)?
- A szolgáltatást igénybevevő problémája, igénye, szükséglet a fogyatékosügyi tanácsadás keretében adekvátan kezelhető, kielégíthető vagy a segítség más formáira van szükség?
- Rendelkezésre áll elegendő információ a felmerült probléma, igény, szükséglet kezeléséhez, kielégítéséhez vagy további adatgyűjtés, információgyűjtés szükséges?
- Szükséges további intézkedés?
- Szükséges szociális diagnózis felvétele?
- A családban él kiskorú gyermek? A gyermek helyzete rendezett-e?
- A felnőtt igénybevevő cselekvőképes? Ha nem cselekvőképes, ki a gondnoka/hivatásos gondnoka? Fel kell-e venni a gondnokkal/hivatásos gondnokkal a kapcsolatot?

- Ha a felnőtt igénybevevő cselekvőképes, de felmerül, hogy belátási képességének kisebb mértékű csökkenése miatt segítségre szorul, szükséges lehet-e számára ügyei intézésében, döntései meghozatalában a cselekvőképessége korlátozásának elkerülése érdekében támogató kirendelése (cselekvőképességet nem érintő támogatott döntéshozatal)?
- Amennyiben a felnőtt igénybevevő cselekvőképes, de ügyei viteléhez szükséges belátási képessége tartósan vagy időszakonként csökkent, szükséges-e cselekvőképességének részleges vagy teljes korlátozása mellett a gondnokság alá helyezése? Ha a cselekvőképességet érintő gondnokság alá helyezés indokoltnak tűnik, szükséges-e az igénybevevő számára személyi és vagyoni érdekvédelme biztosítása céljából ideiglenes gondnok vagy zárgondnok rendelése?<sup>4</sup>
- Amennyiben helyi (vármegyei) szinten nem áll rendelkezésre az igénybevevő igénye szerinti szolgáltatás, igénybe kíván-e venni országosan elérhető szolgáltatást a lakóhelyétől távolabb (pl.: intézményi elhelyezés)?

#### ***Lehetséges cselekvések az első interjút követően***

- ➔ A tanácsadói tevékenység a kapcsolatfelvételt követő szakmai tevékenységgel lezárható

*Kimenet 1* ⇔ Tanácsadói tevékenység egy alkalommal

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* az első interjút követően azonnal, de legkésőbb az első interjút követő 3 napon belül

- ➔ A tanácsadói tevékenység a kapcsolatfelvételt követő szakmai tevékenységgel nem lezárható

*Kimenet 2* ⇔ Tanácsadás/Tanácsadói tevékenység több alkalommal

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* az első interjút követően szükséges ideig

- ➔ Krízishelyzetben azonnali beavatkozás, szükség esetén hatóság bevonása

*Kimenet 3* ⇔ Azonnali intézkedés megtétele (továbbirányítás, jelzés)

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* a kapcsolatfelvételt, illetőleg az első interjút követően azonnal

- ➔ A szükséglet, igény kielégítése, a felmerült probléma megoldása nem a fogyatékosügyei tanácsadás illetékességébe tartozik

*Kimenet 4* ⇔ Továbbirányítás az illetékes szolgáltatáshoz

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* az első interjút követően azonnal, de legkésőbb az első interjút követő 3 napon belül

<sup>4</sup> A polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 2:25. § - 2:27.§; Gyer. 130/B. § - 130/D. §

### 4.3 Információnyújtás, tájékoztatás

Az információnyújtás célja az igénybevevő „bevonásával történő – jogait, lehetőségeit figyelembe vevő –, az általa hozott problémának, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy egy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.”<sup>5</sup>

Az információnyújtás a fogyatékossgal kapcsolatos kérdésekre terjedhet ki.

E tevékenysége során a fogyatékossgügyi tanácsadó meglévő ismeretei, adatbázisa, stb., illetve a hatályos jogszabályok alapján ad konkrét felvilágosítást az igénybevevő részére.

A fogyatékossgügyi tanácsadó dönt arról, hogy az információnyújtás egyszeri alkalmat igényel, vagy több találkozás, illetve kapcsolatfelvétel szükséges az igénybevevővel.

A tájékoztatás keretében az információnyújtáson túlmutató, az adott információ értelmezésében, felhasználásában nyújt segítséget a fogyatékossgügyi tanácsadó. Kiegészülhet a készségfejlesztés szolgáltatási tevékenységgel, így a folyamat végére az igénybevevő önállóan is képes lesz a kapott információk felhasználására. A tájékoztatás lehet egyszeri vagy többszöri, maximum 2-3 találkozást igénylő szolgáltatás.

Az Információnyújtás/tájékoztatás keretében, a fogyatékossgügyi tanácsadó egy adott:

- tématerületről (pl.: komplex minősítés, szociális rehabilitáció),
- szolgáltatásról (pl.: szociális, egészségügyi, munkaerőpiaci),
- ellátásról (pl.: természetbeni és pénzbeli ellátások),
- hozzáférés módjáról (pl.: közszolgáltatások, támogató eszközök,)
- jogosultságról (pl.: parkolási igazolvány),
- jogorvoslati lehetőségekről (pl.: közigazgatási per, fellebbezési eljárás),

naprakész, személyre és élethelyzetre szabott információt biztosít az igénybevevő számára a rendelkezésre álló ismeretek, adatbázisok, szakember- és szolgáltatói listák alapján.

Fontos, hogy a szakmai tevékenység során átadott információ megbízható forrásból származzon, konkrét és a kliens számára érthető, értelmezhető legyen.

Összetett, bonyolult élethelyzettel összefüggő esetben egyéb területen dolgozó szakemberek, szolgáltatások bevonására is sor kerülhet.

Abban az esetben, ha a fogyatékossgból eredő, a fogyatékossgon túlmutató, egyéb szociális problémát érintő igény merül fel az igénybevevő részéről, az eset lezárásra, és/vagy átadásra kerül a család- és gyermekjóléti szolgálat számára.

### 4.4 Szociális készségek fejlesztése

Az igénybevevő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését, önállóságának előmozdítását célzó tevékenység során a tanácsadó segíti az igénybevevőt és a környezetében élőkét abban, hogy a későbbiekben is képes legyen kommunikációt

---

<sup>5</sup> SZÁP/Tudástár/Útmutatók/Fogalomtár a Család-és Gyermekjóléti Központok és Szolgálatok működéséhez kapcsolódóan



kezdemenyezni, hatékony döntéseket meghozni, a felmerülő problémákat önállóan megoldani.

A tevékenység többek között az alábbi területekre irányulhat:

- személyes kapcsolatok fejlesztése,
- családi kapcsolatok javítása,
- szülő-gyermek kapcsolat fejlesztése,
- kommunikáció fejlesztése,
- kapcsolatok kialakításának fejlesztése szűkebb és tágabb környezetben,
- gyermekintézménybe beilleszkedés fejlesztése,
- együttműködési képesség fejlesztése szolgáltatókkal.

Ebben a segítő folyamatban fel kell térképezni, hogy az igénybevevő az adott időszakban milyen helyzetben van, milyen megoldási stratégiákkal rendelkezik; vannak-e bevált megoldási módszerei egyes problémák megoldására, és azokat milyen gyakorisággal használja; milyen új technikák alkalmazására képes, és azt akarja-e alkalmazni.

Szükséges felmérni az igénybevevő rendelkezésére álló természetes támogató rendszereket és azok mozgósítására fel kell hívni a figyelmét.

Szükség esetén a készségek fejlesztése céljából célszerű egyéb segítő bevonása is, vagy az igénybevevő delegálása más szolgáltatásba.

#### **4.5 Ügyintézés**

Az ügyintézési tevékenység során az igénybevevő érdekében, őt aktívan bevonva, saját, vagy az általa képviselt személy fogyatékoságával összefüggő hivatalos ügyekben a fogyatékoságügyi tanácsadó az alábbiakat végzi:

- intézmények, hivatalok, szervezetek vagy szolgáltatók felkutatása;
- nyomtatványok beszerzésében, értelmezésében (elsősorban a könnyen érthető kommunikáció technikájának alkalmazásával), kitöltésében való segítségnyújtás;
- dokumentumok benyújtásának a segítése, így (pl. elektronikus benyújtás, időpont egyeztetés ügyfélfogadásra, stb.).

Az ügyintézési tevékenység egyéb szociális problémákkal kapcsolatos ügyintézésre nem terjed ki; amennyiben arra igény merül fel, az eset átadásra kerül kompetens szolgáltatónak, szakembernek (pl.: családsegítő).

#### **4.6 Családsegítő bevonása, esetkezelésben való részvétel**

A fogyatékoságügyi tanácsadó a tanácsadás folyamatán túlmutató, hosszú távú esetkezelést nem végez, azonban az érintett fogyatékoságával összefüggésben az egyén/család szükségleteinek és igényeinek kielégülése, problémáinak kezelése érdekében egyéb szociális-, gyermekjóléti szolgáltató által vezetett segítő folyamatba bevonható.

Az esetkezelésbe történő bekapcsolódást kezdeményezheti a fogyatékoságügyi tanácsadó, vagy egyéb szociális-, gyermekjóléti szolgáltató szakembere (pl. családsegítő/esetmenedzser).

A közös esettvitel során figyelembe kell venni az alábbi szempontokat:

- az esetkezelésbe bevont szakemberek feladata, felelőssége;
- az együttműködő szakemberek kompetenciái;
- a közös munka tervezett időtartama;

- az egyeztetések módja és gyakorisága;
- az ügy szempontjából további releváns információk.

#### **4.7 Intézkedés krízishelyzetben**

Krízis, válsághelyzet esetén krízisintervenció válik szükségessé.

Krízisre utaló jelek: öngyilkossági kísérlet; cry for help; élelem hiánya; fűtetlen 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; stb.

Intézkedések folyamata krízishelyzetben:

1.) A krízishelyzet megállapítása

Az állapotfelmérés során, a tanácsadás folyamatában a tanácsadó úgy értékeli, hogy közvetlen veszélyhelyzetben van az igénybevevő.

2.) A krízishelyzet kezelése

A fogyatékosügyei tanácsadónak nincs kompetenciája a krízishelyzetek kezelésében, de egyrészt, mint a személyes gondoskodást nyújtó észlelő- és jelzőrendszer tagja tevékenységéhez kapcsolódó feladatokat ellátó szakembernek, jelzési kötelezettsége van; másrészt, a veszélyhelyzettől függően szükség lehet azonnali beavatkozásra, amikor közvetlenül kell segítséget nyújtani. Amennyiben a fogyatékosügyei tanácsadó a tanácsadás folyamatának bármelyik szakaszában azt állapítja meg, hogy a szolgáltatást igénybevevő krízishelyzetben van, továbbirányítja, továbbkíséri a megfelelő intézményhez, szolgáltatóhoz, szakemberhez. Életet, testi épséget veszélyeztető körülmény esetén haladéktalanul gondoskodni kell a krízishelyzet kezelésében kompetens szakember bevonásáról.

3.) Jelzés

Krízishelyzet esetén a jelzést szóban – telefonon, vagy személyesen – kell megtenni. Súlyos, azonnali intézkedést igénylő esetben az intézkedést késlekedés nélkül meg kell tenni. A közvetlen életveszély, illetve súlyos veszélyeztetettség elhárítását követően írásos formában is meg kell tenni a jelzést.

Az írásbeli jelzést elsősorban a család- és gyermekjóléti szolgálat felé kell megtenni lehetőség szerint az erre a célra kialakított jelző lapon.

Krízishelyzetben a jelzőrendszeri tagokkal szembeni szakmai elvárásokat részletesen tartalmazza a Protokoll – A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő-és jelzőrendszer folyamatairól c. dokumentum, mely letölthető a Szociális Ágazati Portálról. (<https://szocialisportal.hu/tema/tudastar/utmutatok/>)

4.) A megtett intézkedéseket dokumentálni kell.

#### **4.8 A tanácsadás folyamatának lezárása, értékelése**

A tanácsadás folyamatában, a tanácsadó az igénybevevővel történt megbeszélés alapján értékeli a segítő munkát.

A fogyatékosügyei tanácsadás folyamata lezárásra kerül az alábbi esetekben:

- az igénybevevő a kért információt, tájékoztatást megkapta, és a tanácsadás keretében nyújtott további segítséget nem igényli;
- a szóbeli megállapodás szerinti cél, célok megvalósultak;
- a felek közös egyetértése esetén;
- az igénybevevő nem igényli a továbbiakban a tanácsadást, azt nem veszi igénybe;

A lezárás lehetőség szerint, mindkét fél egyetértésével történjen, melynek során az igénybevevő és a tanácsadó megbeszélnek, hogy mit sikerült elérniük; mi az, ami nem teljesült és annak mi az oka. Amennyiben szükséges, a tanácsadó továbbirányítja az igénybevevőt más szolgáltatásba, szolgáltatóhoz.

Lezárásakor a fogyatékosügyei tanácsadó a szükségletfelmérés során feltárt problémák megoldása, illetve szükségletek és igények kielégítése érdekében kitűzött célok alapján elért eredményeket a kliens irányában információnyújtás és tájékoztatás keretében, és/vagy a tanácsadás folyamatának dokumentációjában értékeli, rögzíti.

## **5. A FOGYATÉKOSSÁGÜGYI TANÁCSADÁS EGYÉNI SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉGEINEK DOKUMENTÁCIÓJA**

### **5.1 Adatlap fogyatékosügyei tanácsadás igénybeviteléhez (1. számú melléklet)**

A fogyatékosügyei tanácsadó által az igénybevevővel – előzetes tájékoztatást követően – rögzített dokumentum.

Az Adatlapot a kapcsolatfelvételt, illetőleg az első interjút követően minden olyan esetben ki kell tölteni, amikor a fogyatékosügyei tanácsadás fogyatékkal élő személyre vagy családtagjára irányulóan, egyéni formában nyújtott segítő tevékenység keretében valósul meg, és a szakmai tevékenység az első kapcsolatfelvételt követően nem lezárható.

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó  
szakmai vezető (lezáráskor)

*Határidő:* az első interjút követően azonnal  
lezárás esetén a Fogyatékosügyei tanácsadás folyamatának lezárása/értékelése a tanácsadói tevékenység megszűnését követően azonnal, de legkésőbb 5 napon belül

### **5.2 Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozat (2. számú melléklet)**

A fogyatékosügyei tanácsadás megkezdésekor a szolgáltatás tartalmáról és igénybevitelének feltételeiről; az intézmény által vezetett nyilvántartásokról; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről; az intézmény házirendjéről; az ellátás térítésmentes igénybeviteléről; az ellátott jogait és érdekeit képviselő ellátottjogi képviselőről a fogyatékosügyei tanácsadó a kapcsolatfelvételt követően tájékoztatást nyújt (szóban, írásban) az igénybevevő részére.

A tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozatot az első személyes találkozáskor az igénybevevővel alá kell írni. Amennyiben a fogyatékosügyei tanácsadó és a szolgáltatást igénybevevő között személyes találkozás nem történik, a tájékoztatás megtörténtének tényét és idejét a forgalmi naplóban/tevékenységi naplóban rögzíteni kell.

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* a kapcsolatfelvételt követően azonnal

### **5.3 Fogyatékosügyei tanácsadás forgalmi napló/tevékenységi napló**

Minden esetben vezetni kell, attól függetlenül, hogy az igénybevétel személyesen, telefonon, online, illetve egy vagy több alkalommal történik.

A forgalmi napló/tevékenységi napló ajánlott tartalma:

- kapcsolat felvételének módja;
- szolgáltatás igénybevételének időpontja;
- szolgáltatás igénybevételének helye (település/járás);
- igénybevevő státusza (fogyatékos személy, hozzátartozó, szakember);
- igénybevevő neve, neme, életkora, fogyatékosági típusa (fogyatékos személy, vagy hozzátartozó esetén);
- szükséglet, igény, probléma típusa;
- nyújtott szolgáltatás módja.

*Felelős:* fogyatékosügyei tanácsadó

*Határidő:* szakmai tevékenységet követően azonnal

### **5.4 Az egyéni segítő tevékenység egyes elemeihez kapcsolódó dokumentáció**

- Tanácsadói tevékenység egy alkalommal
  - Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozat aláírása – személyes találkozás esetén;
  - Az igénybevevő tájékoztatása szóban/írásban a Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozatban foglaltakról, a tájékoztatás megtörténtének ténye és ideje rögzítése a forgalmi naplóban/tevékenységi naplóban – amennyiben a kapcsolatfelvétel nem személyesen történt;
  - Feljegyzés (szükség szerint);
  - Szakmai tevékenység rögzítése a forgalmi naplóban/tevékenységnaplóban;
  - Lezárás.
- Tanácsadói tevékenység több alkalommal
  - Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozat aláírása – az első személyes találkozás alkalmával;
  - Az igénybevevő tájékoztatása szóban/írásban a Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozatban foglaltakról, a tájékoztatás megtörténtének ténye és ideje rögzítése a forgalmi naplóban/tevékenységi naplóban – amennyiben a kapcsolatfelvétel nem személyesen történt;
  - Adatlap fogyatékosügyei tanácsadás igénybevételéhez;
  - Feljegyzés (szükség szerint);
  - Szakmai tevékenység rögzítése a forgalmi naplóban/tevékenységnaplóban;

- Az igénybevevő Szt.-ben, illetve a Gyvt.-ben meghatározott adatainak, valamint az igénybevétel rögzítése az igénybevevői nyilvántartásban (KENYSZI);
- Lezárás/értékelés (a tanácsadói folyamat lezárásakor).
- Krízishelyzetben azonnali beavatkozás, szükség esetén hatóság bevonása
  - Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozat aláírása – személyes találkozás esetén;
  - Az igénybevevő tájékoztatása szóban/írásban a Tájékoztató/Adatkezelési nyilatkozatban foglaltakról, a tájékoztatás megtörténtének ténye és ideje rögzítése a forgalmi naplóban/tevékenységi naplóban – amennyiben a kapcsolatfelvétel nem személyesen történt;
  - Jelzés megtétele a krízis kezelésében illetékes szolgáltató felé szóban, majd írásban is;
  - Feljegyzés;
  - Szakmai tevékenység rögzítése a forgalmi naplóban/tevékenységnaplóban;
  - Lezárás.
- Lezárás
  - Adatlap fogyatékosügyi tanácsadás igénybevételéhez – Fogyatékosügyi tanácsadás folyamatának lezárása/értékelése;
  - Feljegyzés (szükség szerint).

## **6. A FOGYATÉKOSSÁGÜGYI TANÁCSADÓ CSOPORTOS TEVÉKENYSÉGEI**

A fogyatékosügyi tanácsadó által végzett csoportos tevékenység célja egyrészt az érintett célcsoport számára sorstársi közösség létrehozása, amelyen belül lehetőség van ismeretek bővítésére, információk közvetítésére, önérvényesítési és érdekvédelmi képességek fejlesztésére, rekreációra; másrészt szemléletformálással hívja fel a figyelmet a fogyatékos személyekkel kapcsolatos ismeretekre, jogokra, az egyenlő bánásmódra, a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférésre.

A fogyatékosügyi tanácsadó tevékenysége során igény és szükség szerint:

- csoport és klubfoglalkozásokat szervez fogyatékos személyek és hozzátartozóik részére;
- szemléletformáló foglalkozásokat tart közoktatási intézményekben, szociális szakembereknek, közszolgáltatásban dolgozók számára, stb.

### **6.1 Klubfoglalkozások, sorstársi csoportok**

A tanácsadás egyik kiemelkedően fontos feladata a sorstársi csoportok szervezése. A célcsoport lehet súlyosan, halmozottan sérült személyek hozzátartozói, segítői, vagy egyes

fogyatékosági típusokkal – pl.: mozgásszervi-, érzékszervi fogyatékoság, vagy intellektuális képességzavar – élők és hozzátartozóik.

A csoportfoglalkozások célja, hogy lehetőséget nyújtson a fogyatékos személyek számára és családtagjaik, hozzátartozóik részére:

- problémáik olyan közösségben való megosztásában, ahol a csoporttagok hasonló élethelyzetben vannak;
- a fogyatékosággal kapcsolatos információkhoz való hozzájutásban, amelyek az állapotuk, helyzetük, problémáik okán érintik és érdeklik őket (ismeretterjesztő előadások, tanácsadások, stb.);
- közösség kialakításában, amely később önérték-érvényesítő csoportként egy vagy több közös cél megvalósításában együtt tud dolgozni;
- a rekreáció segítése olyan programok szervezése által, melyek az adott csoporttagok számára fontosak és szakmai segítséggel elérhetővé válnak (pl.: szabadidős programok, kirándulások, művészeti tevékenységek, stb.)

Ezen tevékenységek lehetőséget nyújtanak arra, hogy támogató közösséggé váljon a csoport, kialakuljanak olyan kapcsolatok, amelyek a klub-, csoportfoglalkozáson túl is működnek. A kapcsolatok kialakulásának keretét a programok adhatják, motivációs hatással van a csoporttagokra a „nem vagyok egyedül” érzése. Ezen túlmutatóan a csoporttagok tapasztalataik alapján problémamegoldási alternatívákkal segíthetik egymást.

## **6.2 Klubfoglalkozás, sorstársi csoportok szervezése**

### **6.2.1 A csoportszervezés folyamata**

#### 1.) A csoport céljainak meghatározása

Olyan egyértelmű tartalmi leírás, amely információt nyújt az érdeklődőnek a csoportról, ezáltal tud azonosulni a témával, elköteleződni a foglalkozásra. Tartalmazza, hogy mi a csoportgyűlés oka, hogyan fog zajlani a csoportos foglalkozás (pl. a csoporton helyi támogató szolgálatok vezetői vesznek részt, akik bemutatják tevékenységüket, majd válaszolnak a felmerülő kérdésekre).

A csoport célja lehet:

- ismeretek átadása a csoporttagok számára, amely történhet meghívott szakember vagy szolgáltató által;
- érdekérvényesítő feladatcsoport;
- önismereti csoport (nem terápiás);
- rekreációs csoport.

#### 2.) Szponzorálási lehetőségek felmérése

Annak felderítése, hogy az intézmény vagy más szervezet, alapítvány, egyesület, stb. milyen típusú költségeket tud finanszírozni a csoport számára (pl.: rekreációs kirándulás).

#### 3.) Potenciális csoporttagok felmérése

Olyan kezdeti felmérés, amely abban nyújt segítséget a tanácsadó számára, hogy meg tudja határozni a csoport célját/témáját a lehetséges tagok alapján (pl. speciális iskolába járó gyermekek szülei számára csoport témája/célja lehet a fejlesztési

lehetőségekről szóló információk, míg egy nyugdíjas szülőt jobban érdekelheti, hogy milyen intézményben helyezheti majd el felnőtt korú fogyatékos gyermekét).

#### 4.) Csoportforma meghatározása

A csoportforma meghatározásakor több szempontot kell mérlegelni.

- A csoport nagysága:  
Kis csoport (kb. 5-7 fő), vagy nagy csoport (kb. 10-25 fő). Ennek eldöntésében figyelembe kell venni, hogy a csoporttagok milyen hatással lehetnek egymásra. Nagyobb csoportban több az ötlet, több a készség, a csoporttagok hatékonyabbak a komplex feladatok megoldásában; viszont kevesebb figyelem jut az egyénre, a szótlanabb tagok visszahúzódnak, stb.
- Egy alkalmas vagy több alkalmas csoport:  
Egy alkalmas lehet a szabadidős vagy edukációs foglalkozás, míg több alkalmas az önismereti, érdekérvényesítési csoport.
- Zárt vagy nyitott csoport:  
Ennek meghatározásánál figyelembe kell venni a csoport célját. Egy önismereti csoport esetén zárt tagság javasolt. Ebben az esetben nagyobb a csoportkohézió. Hátránya: ha valaki nem vesz részt, akkor csökkenhet a hatékony interakciók száma. Nyitott csoport esetén a tagok változnak (jönnek-mennek). Előnye: az új ötletek, értékek, elképzelések megjelenése a csoportban. Hátránya: a labilitás, ha van csoportfeladat (pl. érdekérvényesítő csoport esetén) megzavarhatja a foglalkozás folyamatát.
- Demográfiai és szociokulturális jellemzők figyelembevétele:  
Kor, nem, iskolai végzettség, stb.

#### 5.) Csoport meghirdetése, tagok toborzása

Célja, hogy megfelelő számú érdeklődő vegyen részt a csoportban. Lehetnek régi és új kliensek; intézményen belül vagy kívül; illetve egyéb szervezetek ügyfelei.

Toborzás módszerei:

- kapcsolatfelvétel saját kliensekkel;
- más intézményekkel, érdekvédelmi szervezetekkel, iskolákkal stb. való kapcsolatfelvételt követően való meghirdetés (szórólap, plakát, online);
- csoport ismertetése online, rádióban, televízióban, plakátok, szórólapok által.

#### 6.) Orientációs interjúk a lehetséges csoporttagokkal

Az orientációs interjú célja:

- csoportra vonatkozó tájékoztatás;
- csoportban való részvétel motivációinak felmérése, felkeltése;
- csoportban való részvétel egyéni feltételeinek feltárása (profitál-e a csoportból, van-e kontraindikáció).

#### 7.) Szerződés-kötés:

A csoport tagjai megállapodnak az összejövetelek időtartamában, gyakoriságában, titoktartásban, egyéni és csoportcélokban stb. Történhet szóban vagy írásban.

#### 8.) Fizikai környezet előkészítése:

Megfelelő nagyságú terem, akadálymentes környezet, székek megfelelő távolságban való elhelyezése, stb.

9.) Csoport megvalósulásának kezdeti szakasza:

Bemutakozó kör után a tanácsadó röviden vázolja a csoport célját és saját szerepét a csoportban. A folyamat során a célok módosulhatnak, a csoporttagok kölcsönösen megállapodnak az elvárásokban (célok, titoktartás, találkozások gyakorisága stb.). Az egyes összejövetelek befejezésekor a tanácsadó összefoglalja az elhangzottakat.

### **6.2.2 A csoport megvalósítása**

A megvalósulás során a tanácsadó a szociális csoportmunka módszereivel dolgozik, odafigyelve a csoportdinamikai folyamatokra, az egyéni és csoportos célokra.

### **6.2.3 A csoport lezárása**

Az eredmények, valamint a megállapodásban foglaltak értékelése, dokumentálása, az együttműködés lezárása az igénybevevőkre vonatkozóan.

## **6.3 Szemléletformálás**

*„A szemléletformáló tevékenység végzése mindig tudatos tevékenység, mely során fő célunk, hogy pontosan megfogalmazott üzeneteket közvetítsünk, és így támogassuk az emberek fogyatékos személyekkel való együttműködést, a velük kapcsolatos helyzetekhez való pozitív hozzáállást.”<sup>6</sup>*

A szemléletformálás célcsoportja:

- közoktatási és köznevelési intézmények tanulói,
- közszolgáltatásban dolgozók,
- érdeklődők.

Megvalósítási folyamatba bevonható segítők köre:

- óvodai és iskolai szociális segítők,
- pedagógusok,
- érdekvédelmi szervezetek,
- tapasztalati szakértők.

## **7. A FOGYATÉKOSSÁGÜGYI TANÁCSADÁS CSOPORTOS ÉS KÖZÖSSÉGI SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉGEINEK DOKUMENTÁCIÓJA**

### **7.1. Csoportos segítő tevékenység dokumentációja**

A forgalmi naplóba/tevékenységi naplóba rögzítésre kerülnek a fogyatékoságügyi tanácsadó által tartott csoportos, illetve szemléletformáló, érzékenyítő foglalkozások, klubok.

- A csoportos foglalkozások dokumentációjának ajánlott tartalma:
  - a csoportfoglalkozás helye, ideje;
  - a csoport típusa, időkerete, gyakorisága;

<sup>6</sup> Szemléletformálás - Módszertani Kézikönyv a fogyatékoságügy területén megvalósuló szemléletformáló alkalmak szervezéséhez ( 9.o.) Szerk.: Farkasné dr. Gönczi Rita, Szemők Krisztina. NFSZK Non-profit Kft., Budapest, 2020.



- jelenléti ív minimális adattartalommal (név, aláírás);
- feljegyzés (értékelés, visszajelzések, stb.)

### **7.2 Közösségi segítő tevékenység dokumentációja**

A fogyatékosági tanácsadó által végzett közösségi segítő tevékenységet a forgalmi naplóba/tevékenységi naplóba rögzíteni kell.

- A közösségi foglalkozások dokumentációjának ajánlott tartalma:
  - a közösségi foglalkozás helye, ideje;
  - a fogyatékosági tanácsadó feladatai;
  - feljegyzés (értékelés, visszajelzések, stb.).

## **8. EGYÜTTMŰKÖDÉS**

A fogyatékosági tanácsadó tevékenysége szorosan kapcsolódik a szociális-, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi szolgáltatáshoz. Ugyanakkor, tevékenysége során számos egyéb terület szakembereivel is kapcsolatot tart, együttműködik velük. Együttműködésének színterei tehát a család- és gyermekjóléti szolgálatokon, család- és gyermekjóléti központokon kívül kiterjed többek között az egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókra; az oktatási, képzési szolgáltatásokat nyújtókra; a foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókra; közlekedési, sport, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekre; egyéb társadalmi szervezetekre; érdekvédelmi csoportokra; egyházi intézményekre és közösségekre is.

A fogyatékosági tanácsadó az általa kialakított kapcsolati háló aktív működtetője, a hálózatot folyamatosan figyelemmel kíséri, a változásokat nyomon követi, valamint a szolgáltatások bővülése esetén és a változó szükségleteknek megfelelően új kapcsolatok kiépítésére törekszik. Közreműködik szakmai és módszertani anyagok elkészítésében, a vármegyei, regionális, valamint az országos szakmai hálózat működésének fenntartásában, fejlesztésében (konferencia, szakmai napok, képzések, stb.).

### **8.1 Együttműködés egyéni ügyek kezelésében a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ szakembereivel**

A tanácsadót a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője, a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere a kliens fogyatékoságával összefüggésben az egyén/család problémáinak kezelése érdekében az esetkezelési, esetvezetési, esetmenedzselési tevékenységébe bevonhatja.

A fogyatékosági tanácsadó szervezhet, meghívott szakemberként részt vehet esetmegbeszélésen, esetkonzultáción, továbbá a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ által szervezett esetkonferencián.

#### **8.1.1 Esetmegbeszélés**

Problémákat feltáró, megbeszélő, a szociális segítő folyamat feladatellátását egyeztető munkaforma, mely egy adott eset (egyén, gyermek vagy család) ügyében az összes, az aktuális probléma megoldásában érintett szakember bevonásával történik. Célja a közös problémadefiniálás, az esetvezetés során vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése. Hatása az esetmegbeszélésen résztvevők szakmai fejlődése, saját motivációjuk, elakadásaik magasabb szintű megértése. Esetmegbeszélés a szociális segítő tevékenység során akár több alkalommal megszervezhető.

Az esetmegbeszélés egyrészt segítséget kínál a szakemberek szakmai munkájához; másrészt, lehetőséget kínál az esetvezetéssel kapcsolatosan felmerült akadályok, nehézségek megbeszélésére.

### **8.1.2 Esetkonzultáció**

Az esetkonzultáció két vagy több szakember között zajló, adott eset kapcsán történő információcsere, tájékoztatás, melynek keretében nem feltétlen kerül sor feladat meghatározására.

Az esetkonzultáció alkalmas eszköz a napi esetvezetés során felmerülő problémák, kérdések, aktualitások átbeszélésére, a továbblépés megtervezésére.

### **8.1.3 Esetkonferencia**

Amennyiben a fogyatékosügyei tanácsadó a család- és gyermekjóléti szolgálattal, család- és gyermekjóléti központtal együttműködésben nyújt az igénybevevő számára segítséget, lehetősége van javaslatot tenni esetkonferencia megszervezésére.

Az esetkonferenciát a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember, illetve a családnak a problémában, annak megoldásában érdekelt tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá – amennyiben kiskorú is érintett – korától, érettségétől függően, a gyermek részvételével szervezi meg.

Az esetkonferencia összetett szakmai funkcióval bír. Célja: több intézmény, szolgáltatás munkájának, tevékenységének összehangolása, az érintettekkel közös cél meghatározása, feladatok, irányok, kompetenciák tisztázása.

## **8.2 Együttműködés rendszer szinten**

### **8.2.1 Tájékoztató és információs tevékenység**

A tájékoztató tevékenység az alábbi csoportokra terjed ki:

- család- és gyermekjóléti központ;
- család- és gyermekjóléti szolgálat;
- szociális szolgáltatást, ellátást nyújtó egyéb szolgáltatók;
- egészségügyi szolgáltatást, ellátást nyújtó szolgáltatók;
- oktatási, képzési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók;
- foglalkoztatási szolgáltatást nyújtó szolgáltatók;
- hatóságok;

- hivatalok;
- társadalmi, érdekvédelmi szervezetek, csoportok;
- egyéb civil és egyházi intézmények, közösségek.

A tájékoztató tevékenység módja:

- szórólapok,
- tájékoztató előadások,
- szakmai megbeszélések,
- szakmaközi megbeszélések,
- jelzőrendszeri tagokkal egyeztető megbeszélések,
- szemléletformáló előadások.

### **8.3. Kapcsolatépítés, hálózatépítés**

A fogyatékosügyi tanácsadó elhagyhatatlan feladata a szakmai kapcsolatok feltérképezése és azok aktív fenntartása minden olyan vármegyei szolgáltatóval és intézménnyel, szervezettel, egyesülettel, egyéb társadalmi szereplővel, akikkel a fogyatékos személyek ellátásában partnerként együttműködhet.

A fogyatékosügyi tanácsadó részt vesz a tanácsadói hálózat vármegyei, regionális, valamint országos szintű kiépítésében, fenntartásában, szakmai működtetésében, fejlesztésében.

**Adatlap**  
**Fogyatékosági tanácsadás igénybevételéhez**

Kapcsolatfelvétel dátuma: ..... Kenyzi rögzítés dátuma: .....

<p><b>Szolgáltatást igénybevevő neve:</b> .....</p> <p>Születési név: .....</p> <p>Anyja neve: .....</p> <p>Születési hely/idő: .....</p> <p>TAJ szám: .....</p> <p>Lakcím/tartózkodási hely: .....</p> <p>Telefon/Email: .....</p> <p>Hozzá tartozói kapcsolat megnevezése: .....</p> <p>.....</p>
---

<p><b>Fogyatékosággal érintett személy neve:</b> .....</p> <p>Születési név: .....</p> <p>Anyja neve: .....</p> <p>Születési hely/idő: .....</p> <p>TAJ szám: .....</p> <p>Lakcím/tartózkodási hely: .....</p> <p>Fogyatékosága/Diagnózisa: .....</p> <p>Törvényes képviselője, elérhetősége : .....</p> <p>.....</p>
---

<p style="text-align: center;"><b>KAPCSOLATFELVÉTEL MÓDJA</b></p> <p><input type="checkbox"/> Önként</p> <p><input type="checkbox"/> Jelzés útján</p> <p><input type="checkbox"/> Közvetítés útján</p> <p><input type="checkbox"/> Személyesen</p> <p><input type="checkbox"/> Telefonon</p> <p><input type="checkbox"/> E-mailben</p> <p><input type="checkbox"/> Egyéb.....</p>
---

<p style="text-align: center;"><b>SZOLGÁLTATÁS TÍPUSA</b></p> <p><input type="checkbox"/> Információnyújtás/Tájékoztatás</p> <p><input type="checkbox"/> Tanácsadás</p> <p><input type="checkbox"/> Ügyintézés</p> <p><input type="checkbox"/> Szociális készségek fejlesztése</p> <p><input type="checkbox"/> Szolgáltatás közvetítése</p> <p><input type="checkbox"/> Közös esetvitel</p> <p><input type="checkbox"/> Esetmegbeszélés</p> <p><input type="checkbox"/> Esetkonzultáció</p> <p><input type="checkbox"/> Esetkonferencia</p>
---

**PROBLÉMATERÜLET**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Szociális alapellátás         | <input type="checkbox"/> Egészségügyi szakellátás    | <input type="checkbox"/> Lakhatás          |
| <input type="checkbox"/> Szociális szakosított ellátás | <input type="checkbox"/> Komplex minősítés           | <input type="checkbox"/> Köznevelés/képzés |
| <input type="checkbox"/> Pénzbeli ellátás              | <input type="checkbox"/> Segédeszköz                 | <input type="checkbox"/> Közlekedés        |
| <input type="checkbox"/> Természetbeni ellátás         | <input type="checkbox"/> Fejlesztő szakember         | <input type="checkbox"/> Egyéb .....       |
| <input type="checkbox"/> Egészségügyi alapellátás      | <input type="checkbox"/> Munkaerőpiac/foglalkoztatás | .....                                      |

**Szolgáltatás oka, szükséglet, probléma részletes leírása:**

**Miben kéri a fogyatékosügyei tanácsadó segítségét?**

**Szükséges-e más szolgáltatás igénybevétele?**

Igen

Nem

Amennyiben igen, akkor milyen szolgáltatás? .....

Dátum:

-----  
fogyatékosügyei tanácsadó aláírása

-----  
igénybevevő aláírása

-----  
gyermek, gondnokolt személy  
törvényes képviselőjének aláírása

**Tanácsadási tevékenységek leírása (dátum, feljegyzés):**

**Tanácsadás lezárása, értékelése (sikeres, sikertelen, továbbirányítás, esetátadás, megszakadt kapcsolat stb.):**

Dátum:

-----  
fogyatékosügyei tanácsadó aláírása

-----  
igénybevevő aláírása

-----  
gyermek, gondnokolt személy  
törvényes képviselőjének aláírása

-----  
szakmai vezető aláírása

**TÁJÉKOZTATÓ / ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT**

Fogyatékosügyei tanácsadás

Az .....  
(a továbbiakban: Központ) szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenysége során végzett adatkezelésének **jogalapja:**

- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (a továbbiakban: Gyvt.)
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (a továbbiakban: Szt.)
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.)

Igénybevevő neve: ..... Anyja neve: .....

Születési helye: ..... TAJ-száma: .....

Születési ideje: .....

Lakcíme: ..... Tart. helye: .....

A fogyatékosügyi tanácsadás szolgáltatás az igénybevevő személyes adatainak megadásával vehető igénybe.

**Adatkezelés célja:** a fogyatékosügyi tanácsadás szolgáltatás igénybevétele annak érdekében, hogy a fogyatékos személyek és családtagjaik részére biztosított szolgáltatások elérése, illetve egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzése és speciális szolgáltatások közvetítése megvalósuljon.

A közölt személyes és egyéb adatokat a Központ a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben kezeli és a jogszabályban meghatározott ideig tárolja.

Adattároló elektronikus eszközeink jelszóval védettek, a papír alapon tárolt adatokat tartalmazó dokumentumokat zárható tároló helyen tartjuk.

Az adatok továbbítását kizárólag az Szt., az Infotv., valamint a Szakmai Ajánlások és Protokollok előírásai alapján végezzük.

**Az érintettek joga:** a róluk tárolt személyes adatokhoz való hozzáférés, helyesbítés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság, az adatkezelés engedélyezésének visszavonása, valamint felügyeleti szervhez panasz benyújtása.

**A személyes adatok kezelésére jogosultak köre:** A Központ alkalmazásában álló, az alábbi munkaköröket betöltő szakemberek: családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítő, szociális asszisztens; beosztás alapján: igazgató, igazgatóhelyettes, szakmai vezető, csoportvezető.

Alulírott .....  
kijelentem, hogy a fenti tájékoztatást tudomásul vettem, tartalmát elfogadom, adataim kezeléséhez, tárolásához hozzájárulok.

Vállalom, hogy együttműködöm a fogyatékosügyei tanácsadóval, és aktívan részt veszek a problémák megszüntetésében (problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntések meghozatalában és a feladatok megoldásában).

Kijelentem, hogy a fogyatékosügyei tanácsadás szolgáltatás igénybevételével összefüggésben vezetett nyilvántartásokról tájékoztatást kaptam.

Tudomásul veszem, hogy a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz köteles vagyok adatokat szolgáltatni.

Hozzájárulok, hogy személyes és egyéb adataimat az adatkezelésre jogosult megismerheti, a vonatkozó nyilvántartásba rögzítheti, a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó célból kezelheti és a jogszabályban meghatározott ideig tárolhatja.

A jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változás esetén arról köteles vagyok tájékoztatni a segítő szakembert.

Tudomásul veszem, hogy a tanácsadásról a Ptk. 2:48. § (1) bekezdésében rögzítetteknek megfelelően az érintett(ek) hozzájárulása nélkül képi- és/vagy hangfelvételt készíteni nem lehet.

Tájékoztatást kaptam arról, hogy személyes adataim kezelésére, tárolására vonatkozó panaszjogomat az Infotv. 25/L. § alapján a Központ adatvédelmi felelősének megkeresése, az 51/A. § alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság útján, a 71/A. § alapján pedig bíróság útján érvényesíthetem.

Dátum: .....

.....  
igénybevevő

.....  
gyermek, gondnokolt személy törvényes képviselője





## **JOGSZABÁLYOK**

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról  
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról  
1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról  
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Második Könyv, Második Rész, különös tekintettel V-IX. címek)  
2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról  
2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról  
1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról  
1997. évi LXXXIII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól  
1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról  
1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről  
2007. évi XCII. törvény a Fogyatékos-sággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ehhez kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről  
2011. évi CXC. Köznevelési törvény  
2011. évi CXCI. tv a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról
- 15/2013. (II. 26.) EMMI rendelet a pedagógiai szakszolgálati intézmények működéséről  
1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről  
15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről  
327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról  
327/2012. (XI.16.) Korm. rendelet a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról  
7/2012. (II.14.) NEMFI rendelet a komplex minősítés szakmai szabályairól  
8/2012. (II.21.) NEFMI rendelet a foglalkozási rehabilitációs szakértői tevékenységről  
149/1997.(IX.10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és a gyámügyi eljárásról,  
1023/2017. (I. 24.) Korm. határozat a fogyatékos-sággal élő személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézményi férőhelyek kiváltásáról szóló 2017-2036. évekre vonatkozó hosszú távú koncepcióról szóló dokumentumok

ZÁRADÉK

A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített

BM/19218-1/2023.