



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

PROTOKOLL

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól


2. kiadás

Jóváhagyta:



Nyitrai Imre
helyettes államtitkár

Kiadta:



Czibere Károly
államtitkár

Kiadva:
2017. augusztus

A 2016. január 1-től hatályos jogszabályokhoz csatolt protokollok, szabályozó anyagok jegyzéke

- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól készített protokoll
- A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól készített protokoll. Szakmai ajánlás - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól
- A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan
- Fogalomtár a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok feladataihoz kapcsolódóan
- Dokumentációs vonalvezető- Útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez
- Útmutató az Esetnapló vezetéséhez
- Család- és gyermekjóléti szolgáltatás – Gyakran Ismételt Kérdések

**A felsorolt szabályozó anyagok elérhetőek a Szociális Ágazati Portálon.
<http://szocialisportal.hu/utmutatok>**

Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. Az alapszolgáltatásban az eszmunkához, a szociális segítőmunkához közvetlenül kapcsolódó, adminisztrációhoz használandó, használható dokumentumok	5
2. 1 Általános és az eszvezetéshez kapcsolódó dokumentáció	5
2. 2 Esetdosszié tartalma	5
2. 3 Csoportmunka dokumentációja.....	5
2. 4 A központ által a szolgálat helyszínén, illetve ellátási területén nyújtott speciális szolgáltatások dokumentációja	6
3. A szociális segítőmunka igénybevételenek folyamata.....	7
3. 1 Esetkezelés keretében végzett szociális segítőmunka.....	8
3. 1. 1 Kapcsolatfelvétel.....	8
3. 1. 2. Első interjú – szükségletfelmérés I.	9
3. 1. 3 Információs szolgáltatás – egyszeri ügyintézés.....	12
3. 1. 4 Azonnali intézkedés, beavatkozás krízis esetén.....	14
3. 1. 5 Ügyintézés.....	16
3. 1. 6 Szükségletek felmérése II.	18
3. 1. 7 Megállapodás kötése	19
3. 1. 8 Esetkonferencia	21
3. 1. 9 Cselekvési terv, intézkedési terv készítése	23
Cselekvési terv	23
Óvodakötelezettség, tankötelezettség és az intézkedési terv	24
3. 2 Gondolatok az eszvezetés intenzitásáról, a személyes kapcsolattartásról	28
4. Más szociális szolgáltató, vagy hatóság bevonása a szociális segítő tevékenységbe	29
4. 1 Hatósági intézkedés kezdeményezése.....	30
4. 2 Hatósági döntést követően együttműködés/szolgáltatásbiztosítás az egyéni gondozási nevelési terv végrehajtásában	33
4. 3 Halmozottan hátrányos helyzet megállapítása	35
4. 4 Gyermekeképzés	36
5. Együttműködés a család- és gyermekjóléti központtal/ járási központtal	38
5. 1 Krízisintervenció azonnali hatósági intézkedés, ideiglenes hatályú elhelyezés kezdeményezése.....	38
5. 2 Hatósági intézkedés kezdeményezése.....	39
5. 3 Hatósági döntést követően együttműködés/szolgáltatásbiztosítás az egyéni gondozási nevelési terv végrehajtásában	39
5. 4 Speciális szolgáltatás nyújtásának kezdeményezése.....	39
5. 5 Esetkonferencia összehívása	39
5. 6 Szakmai támogatás igénylése.....	40
5. 7 Észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok	41
6. Csoportmunka	43
6. 1 A csoportmunka előkészítése.....	43
6. 2. A csoport igénybevételenek előkészítése.....	43
6. 2. 1 A csoport megajánlása:	43
6. 2. 2 Orientációs interjúk a potenciális csoporttagokkal	43
6. 2. 3 Megállapodás a csoportban való részvételtől	44
6. 3 Csoport megvalósítása	44
6. 4 A csoport lezárása	44

1. Bevezetés

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényt (a továbbiakban: Gyvt.), illetve a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényt (a továbbiakban: Szt.) módosító, az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi CXXXIII. törvény a családsegítő szolgálatok és a gyermekjóléti szolgálatok 2016. január 1-től létrehozott integrációjának kereteit és jogi normáit fekteti le.

A Gyvt.-hez kapcsolódóan A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban NMr.), illetve a Szociális törvényhez kapcsolódóan A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet (a továbbiakban: R) módosítására is sor került.

A protokoll a fenti jogszabályokban végrehajtott módosítások eredményeként integrált családsegítő szolgáltatást és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító család- és gyermekjóléti szolgálatok alapszolgáltató tevékenységének leírását tartalmazza. Az ellátást igénybevevők azonos tartalmú és minőségű ellátáshoz való jogai érvényesítése érdekében, - **az NMr. 6. § (1) bekezdésében foglaltak szerint – jelen dokumentumban foglaltakat a miniszter közzéteszi, melynek betartása kötelező¹ és számon kérhető.**

A protokollban az alkalmazott módszerek, eszközök kibontásának leírása történik, amelyet folyamatábrák segítenek egyszerűbb, átláthatóbb formába rendezni. **A protokoll meghatározza az egyes folyamatokat és az adott folyamatok tartalmát, így az azokhoz kapcsolódó 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 lehetőségnél 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 aktuális folyamatokhoz 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.

¹ A jogszabály által kötelező érvényűvé tett feladat a jogszabály értelmezése alapján

2. Az alapszolgáltatásban az esetmunkához, a szociális segítőmunkához közvetlenül kapcsolódó, adminisztrációhoz használandó, használható dokumentumok

2.1 Általános és az esetvezetéshez kapcsolódó dokumentáció

- Jogszabályban rögzített formátumú, kötelező adminisztráció
 - Ügyfélnyilvántartás,²
 - Tájékoztatási nyilatkozat³
 - Együttműködési megállapodás, amely a NMr. 8. § alapján készül,
 - Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről – KENYSZI,⁴
 - Esetnapló – az NMr. 7. melléklete alapján,
 - Gyermekeink védelmében adatlaprendszer – T-lap, GYSZ-1, GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-4 („macis adatlapok”).
- Jogszabályban nem rögzített formátumú, kötelező adminisztráció
 - KSH Országos Statisztikai Adatgyűjtő Program kérdőíve (továbbiakban: OSAP),
 - Esetmegbeszélések, esetkonferenciák feljegyzései,
 - Iktatási rendszer.
- Nem kötelező, de javasolt adminisztráció
 - Az igénybevétel adminisztrációjára használt dokumentum, vagy felület (továbbiakban: Személyforgalom),
 - Személyes feljegyzés⁵.

2.2 Esetdosszié tartalma

- Tájékoztatási nyilatkozat,
- Együttműködési megállapodás,
- Bejövő-kimenő iratok iktatott másolata,
- Gyermekeink védelmében adatlaprendszer esetre vonatkozó adatlapjai (szükség esetén),
- Jegyzőkönyvek, határozatok, jogerők, végzések, bírósági döntések,
- Cselekvési terv/gondozási terv, intézkedési terv, egyéni gondozási-nevelési terv.

Az Esetnaplót és a személyes feljegyzéseket indokolt folyamatosan, elektronikus formában vezetni, ezért kinyomtatott formában csak pl. esetátadás, esetlezárás, vagy ellenőrzés esetén kerül az esetdossziéba. Az Esetnapló részeként készített cselekvési tervnek a kinyomtatott és aláírt formáját csatolni kell.

2.3 Csoportmunka dokumentációja

- A csoport létrehozásának, folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések.

² Szt. 20. §, valamint a Gyvt. 139. § alapján

³ Gyvt 33. § (2)(3) valamint a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 2. § (5) 7/A.§

⁴ A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet

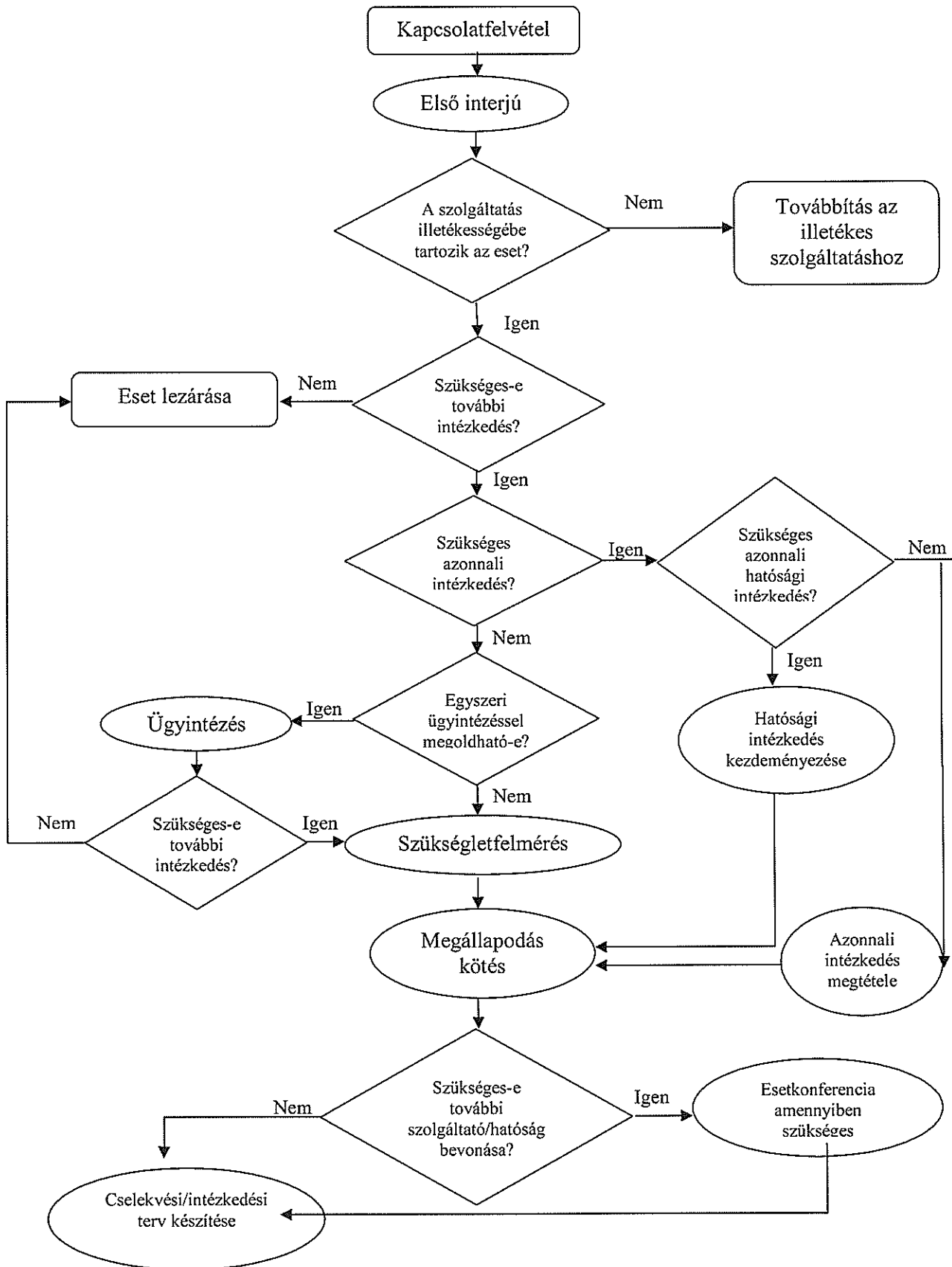
⁵ A szociális segítő munka során kialakult gyakorlat az **egyéni feljegyzés** készítése. A szakember a klienssel történő kapcsolatfelvételekről, a segítő folyamat során történő eseményekről a történések értékelése céljából a **saját maga számára emlékeztetőt/feljegyzést/esetleírást készít**, mely tartalmazhat szubjektív feltételezéseket, hipotéziseket, szakmai reflexiókat, benyomásokat, értéktételeket. A feljegyzés lehet egy folyamat, de lehet az egyszeri találkozások után készített szakmai tartalommal rendelkező tevékenység leírása.

A **hivatalos feljegyzés** a folyamat szempontjából lényeges események rövid összefoglalása, amely tartalmazza a készítés dátumát, valamint a feljegyzést készítő nevét és aláírását is. A **hivatalos feljegyzés minden esetben az iratanyag részét képezi**, ennek megfelelően az iratbetekintés ezen iratokra is vonatkozik.

2. 4 A központ által a szolgálat helyszínén, illetve ellátási területén nyújtott speciális szolgáltatások dokumentációja

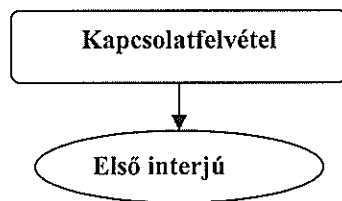
- Kapcsolattartási ügyelet dokumentációja: folyamatosan vezetett táblázatos adattartalom, nyilatkozatok, megállapodások, döntések,
- Készenléti szolgáltatás dokumentációja: folyamatosan vezetett táblázatos adattartalom,
- Utcai szociális munka dokumentációja: terepnapló, feljegyzések,
- Kórházi szociális munka dokumentációja: terepnapló, feljegyzések,
- Tanácsadáshoz kötődő dokumentáció jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus, családterapeuta, hátralékkezelő, mentálhigiénés, stb. szakember esetében
 - Esetnaplóban rögzítetten a javasolt tanácsadás, a megjelenés ténye, időpontja – *a családsegítő vezeti.*
 - Tevékenységi napló: időpont, ügyfél neve, megjelenés ténye, szükséges telefonos egyeztetés, megbeszélte téma (utalásszerűen rögzítetten, a kifejtés a személyes feljegyzésben történik, tekintettel a titoktartási kötelezettségre)- *a tanácsadó vezeti.*
 - Személyes feljegyzés – *a tanácsadó vezeti.*
- Mediációhoz kötődő dokumentáció: folyamatosan vezetett táblázatos adattartalom, nyilatkozatok, megállapodások, döntések.

3. A szociális segítőmunka igénybevételének folyamata



1. ábra A szociális segítő munka igénybevételének folyamata

3. 1 Esetkezelés keretében végzett szociális segítőmunka



2. ábra Kapcsolatfelvétel és első interjú

3. 1. 1 Kapcsolatfelvétel

Módja szerint:

- önkéntes megkereséssel,
- irányítottan,
 - kötelező jelleggel (pl. határozat alapján)
 - delegálással (jelzőrendszer, társszerv, stb.).

Formája szerint:

- szóban (személyes, telefonos megkeresés, melyet írásban is rögzíteni kell később küldött jelzésben, esetleg a szóbeli fogadást végző írásban történt, iktatott feljegyzésével),
- írásban (fax, levél, e-mail).

Cselekvések a közvetlen kapcsolatfelvétel előtt:

Tisztázandó a megadott személyes adatok alapján: új/régi ügyfél

- új ügyfél esetén: ügyeletes családsegítő felveszi az esetet, vagy esetelosztás történik;
- régi ügyfél esetén előzménykeresés a szolgálat dokumentumaiban
 - aktív eset: az esetgazda családsegítőhöz delegálás; személyes megkeresés/krízis esetén ügyeletes családsegítő foglalkozik vele (ha az esetgazda nem elérhető),
 - lezárt eset: előzmények előkeresését követően esetelosztás; személyes megkeresés esetén ügyeletes családsegítőhöz irányítás; krízis esetén ügyeletes családsegítő foglalkozik vele⁶.

Cselekvések a kapcsolatfelvétel során

- levélben történő megkeresés vagy
- telefonos megkeresés, időpont egyeztetés, találkozó helyének és idejének megbeszélése vagy
- személyes felkeresés megadott címen.
- sikertelen kapcsolatfelvétel esetén a jelzést tevő megkeresése, adatok egyeztetése (ha lehetséges),
- gyermekbántalmazásra utaló jelzés esetén a jelzést tevő tájékoztatása adatainak hivatalból történő zárt kezeléséről, mind a gyermekjóléti szolgáltató, mind a gyámhatóság részéről.

Sikeres kapcsolatfelvétel utáni mérlegelés

- a szolgálat szakmai kompetenciájába tartozik-e a hozott probléma,
- szükség van-e azonnali beavatkozásra.

⁶ Gyvt. 17. § (2a) bekezdés, 130/A. § (2) bekezdés

Dokumentáció

- *A tájékoztatásról szóló nyilatkozat aláírása*
felelős: az esetet felvevő családsegítő
határidő: azonnal- az első személyes találkozás alkalmával
- *Az igénybevevő bevezetése a család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélnyilvántartásába*
felelős: az esetet felvevő családsegítő, vagy szociális asszisztens
határidő: azonnal
- *Önkéntes megkeresés esetén bevezetés a Személyforgalomba*
felelős: szociális asszisztens, vagy az esetet felvevő családsegítő
határidő: azonnal
- *Írásbeli jelzés iktatása*
felelős: szociális asszisztens
határidő: azonnali intézkedést igénylő esetben azonnal, vagy 1 munkanapon belül
- *Írásbeli jelzés kiosztása esetfelelősnek*
felelős: szakmai vezető
határidő: azonnali intézkedést igénylő esetben azonnal, vagy 1 munkanapon belül
- *Minden írásban érkezett jelzésre a jelzést tevő felé választ kell küldeni!*
felelős: családsegítő, szakmai vezető
határidő: a kapcsolatfelvételtől számított 15 napon belül
- *Krízishelyzet esetén mielőbbi kapcsolatfelvétel szükséges, de mindenképpen 24 órán belül, ezt követően történik a dokumentáció lebonyolítása.*
- *Zárt adatkezelés esetén intézkedni kell a bejelentő adatainak a gyermek irataitól történő elkülönített kezeléséről. Iratbetekintés esetén a bejelentő adatait a betekintő fél nem ismerheti meg, illetve a bejelentés tartalmából sem szabad, hogy következtetni tudjon a bejelentőre⁷.*
felelős: családsegítő, szakmai vezető
határidő: azonnal

3. 1. 2. Első interjú – szükségletfelmérés I.

Célzott beszélgetés, a feltárás, megismerés módszere, az együttműködés eszköze. Formái lehetnek: az információs interjú (feltáró, leíró jellegű a kliensszituáció megértése érdekében), a diagnosztikus interjú (milyen szolgáltatásra van szükség), a beavatkozó interjú (krízis interjú, az igénybe vevő segítése a változtatás érdekében). Az alkalmazott beszélgetés során az egyes formai elemek nem feltétlenül különülnek el egymástól, és nem képeznek merev kategóriát.

Az első interjú készítése során

- az ügyfél *általános tájékoztatást* kap a család-és gyermekjóléti szolgálatról (ellátás tartalmáról és 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),
- ekkor történik az *alapadatok összegyűjtése,*
- az *egyén hozott élethelyzetének áttekintése,*
- amennyiben gyermek is érintett, akkor a *veszélyeztetettség felmérése*

⁷ NMr. 11. §.

- személyes *információs*szolgáltatás,
- belső-külső szolgáltatás felé *delegálás*.

A fentieknek megfelelően az első interjú elsődleges szükségletfelmérés.
Az első interjú lebonyolítható a szolgálat helyiségében, illetve a család otthonában.

Az első interjú során megindulhat a *problémafeltárás* folyamata is. Az ügyféllel végzett közös munka során az igénybevevő által hozott, illetve a valós és nem látszó, de megoldást kívánó probléma meghatározásra kerül. Az igénybevevő élethelyzete, mentális és érzelmi-indulati állapota, a probléma előadása támpontokat kínál a feltáró beszélgetés témaköreire, melyet a segítő szakember (pontosító, feltárást segítő, korrekciós) kérdései és (elemző, értelmező) reflexiói segítségével egyre mélyülő és dinamikai háttérrel is azonosító módon dolgoznak fel. A folyamat jellege megkívánja a család-és gyermekjóléti szolgáltatótól, hogy kliensútjainak kidolgozása során figyelembe vegye azt a tényt, hogy a szociális segítőmunka alapját, a későbbi együttműködést meghatározza az első találkozás, és az első beszélgetés a segítő szakemberrel.

Első interjú utáni mérlegelés kérdései:

- Azonnali beavatkozást igényel-e a feltárt probléma – pl. krízisintervenciót?
- A szolgáltatást igénylő nehézségei a szociális segítőmunka keretében adekvátan kezelhetők-e, vagy a segítség más formáit kell igénybe venni?
- A családban élő kiskorú veszélyeztetett-e?
- Az érintett kiskorú családi jogállása rendezett-e? A vele élő felnőtteknek van-e szülői felügyeleti joga a gyermek felett?
- A felnőtt igénybevevő cselekvőképes-e?⁸ Ha nem, ki a gondnoka/hivatásos gondnoka? Fel kell-e venni a gondnokkal/hivatásos gondnokkal a kapcsolatot? Ha a felnőtt igénybevevőnek a gondnokkal/hivatásos gondnokkal van problémája, akkor azt melyik gyámhivatalnak kell jelezni?
- Ha a felnőtt igénybevevő cselekvőképes, de az ítélőképességében korlátozottnak tűnik, számára szükséges lenne-e döntési segítség biztosítása, a cselekvőképességének korlátozása nélkül? Ezért indokolt-e tájékoztatást nyújtani számára a támogató/hivatásos támogató igénybevételeinek lehetőségéről?
- Ha a felnőtt igénybevevő cselekvőképtelen vagy cselekvőképességében korlátozva van, de nem áll cselekvőképességet érintő gondok miatt, indokolt-e számára személyi és vagyoni érdekvédelme biztosítása céljából ideiglenes gondnok vagy zárgondnok rendelése?⁹

Döntési pontok:

- A szolgáltatás illetékességébe tartozik az eset?
- Szükséges-e további intézkedés?
- Szükséges-e azonnali intézkedés?
- Szükséges-e azonnali hatósági intézkedés?
- Egyszeri ügyintézésel megoldható-e?

⁸ Szt.20. § (1) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt (...) érkezésének napján nyilvántartásba veszi.(...) A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza

a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,

b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,

c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,

d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatait is.

Nem kell vezetni családsegítés esetében, ha a jogszabályban meghatározott szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható.

⁹ A polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 2:25. § - 2:27.§; Gyer. 130/B. § - 130/D. §

- Mit kell tenni a zárt adatkezelés biztosítása érdekében?

Veszélyeztetettségre, krízisre utaló élethelyzetek, jelek, tünetek, melyek beavatkozási pontokat jelezhetnek.¹⁰

- 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 kifejezőkészség csökkent szintje, észlelés-percepció torzulása, frusztrált énműködés, elhúzódo gyász, figyelem beszűkülése, tanult tehetetlenség jelei stb.).
- Szenvedélybetegségekre utaló jelek (életmódban bekövetkezett változás, viselkedési kontroll elvesztése, munkahely elvesztése, eladósodottság, egészségromlás, kriminalizálódás, családi kapcsolatok megromlása, erőszak, stb.).
- Időskorral összefüggő kockázatok (elmagányosodás, családi - kapcsolati háló szétesése, vagy működési zavarai, társ elvesztése, elhúzódo gyász, önellátási képesség csökkenése-elvesztése, krónikus betegség jelei, szociális aktivitás csökkenése-elvesztése, időskori szegénység jelei: pl.: fűtetlen lakás, éhezés, hiányos táplálkozás, nem megfelelő ruházat stb.).
- Anyagi-megélhetési problémák (alapvető szükségletek kielégítetlensége, szegénység, lakhatási problémák, adósságcsapda, tartós munkanélküliség stb.).
- Mentálhigiénés problémák, pszichés betegségek köre (egészségügyi jelzőrendszeri tag jelzése, család jelzése, munkahelyi jelzés, szomszédság, baráti kör jelzése a diagnosztizált betegségről, megváltozott viselkedésről, a munkavégzés képességének csökkenéséről, szuicid veszélyről stb.).

Gyermeket nevelő családok esetében pl.:¹¹

- függőség a családban,
- erőszak a családtörténetben,
- párkapcsolati erőszak, családtagok közötti bántalmazás,
- gyermekbántalmazás
- indulati kontroll zavara,
- pszichés teher,
- indokolatlan, vagy ismeretlen eredetű, vagy tagadott sérülések,
- orvosi, vagy egyéb szakember segítségének megtagadása, tiltakozás ellene, (pl. kötelező védőoltások, orvosi szűrések megtagadása),
- „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 túlszabályozás a nevelésben, ellátásban (ráhagyó vagy megbetegítő attitűd),
- gyermek elfogadásának hiánya.

A dilemmák, bizonytalanságok feloldása érdekében javasolt a szakmai vezetővel történő gyors konzultáció, illetve közös gondolkodás családsegítő szakemberek körében, a jelzőrendszer bevonása a munkafolyamatba. Ez utóbbi pl. telefonon történő kapcsolatfelvételt jelent akut esetben.

¹⁰ Az észlelő-és jelzőrendszer munkacsoport gyűjteménye

¹¹ Az észlelő-és jelzőrendszer munkacsoport gyűjteménye

3. 1. 3 Információszolgáltatás – egyszeri ügyintézés

Személyre, helyzetre szabott általános vagy célzott tájékoztatás ellátásról, szolgáltatásról, a hozzáférés módjáról, az ellátások, szolgáltatások tartalmáról, várható eredményről, joghatásokról, jogorvoslatról stb.

Cselekvések

- Egyszeri információszolgáltatás, az igénybevevő szándékának írásos rögzítése (pl. valamilyen kérelem kitöltése, vagy dokumentum elkészítésében segítségnyújtás).

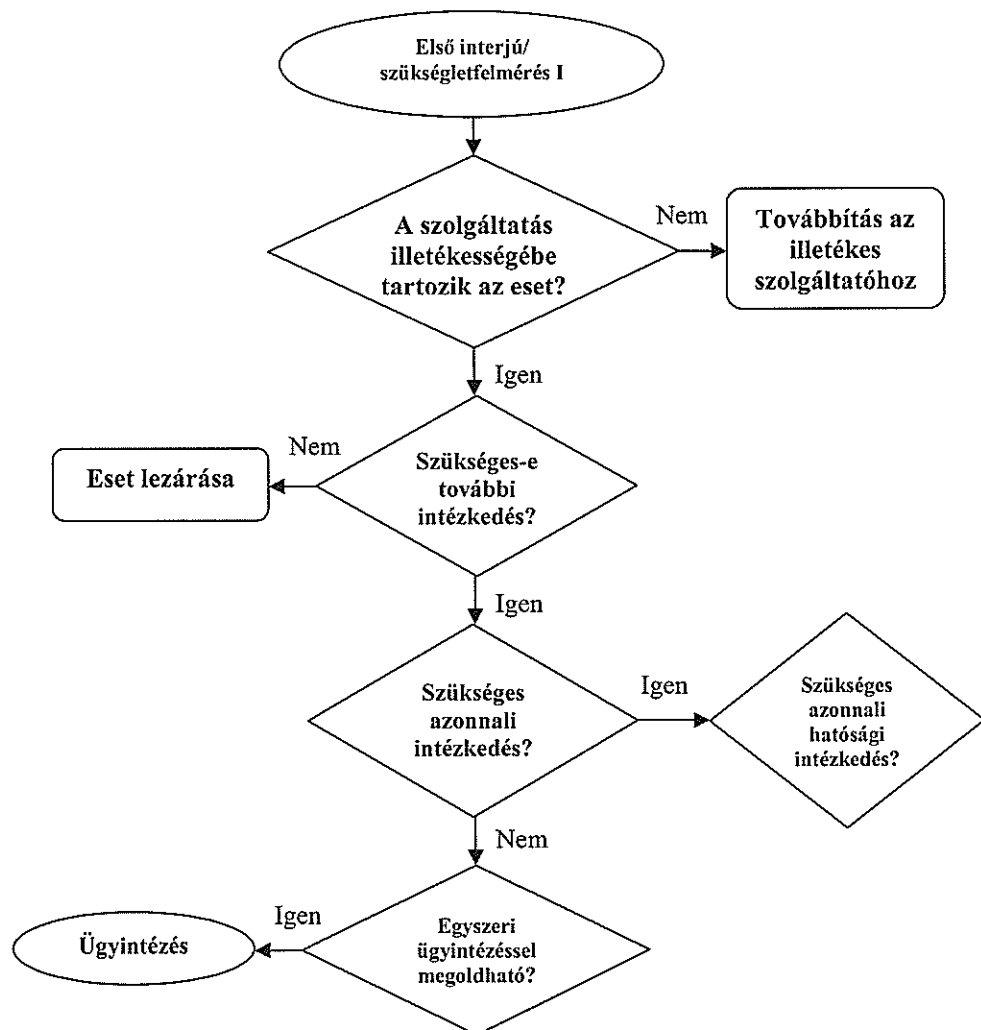
Kimenet → eset zárása, értékelése

Az igénybevevő önállóan segítség nélkül akar továbbhaladni, nincs szükség további együttműködésre.

- Az igénybevevő az ügyintézésben segítséget kér.

Kimenet → ügyintézési folyamat elindítása

- egyszeri ügyintézés az első látogatás alkalmával,
- több találkozást igénylő ügyintézés elindítása esetkezelő kijelölésével.



3. ábra Az első interjúhoz kapcsolódó tájékoztatás, egyszeri ügyintézés

Az *első interjú* a kapcsolat kialakítása, megalapozása a segítő munka első, második vagy harmadik találkozásakor zajlik. Számos információ szükséges, amit az interjúkészítés során

tud megszerezni a segítő. Ez a folyamatom a kapcsolat alapja a segítő tevékenységben, melynek során *interakciót* kezdeményez az interjú készítője. Az interjú menetében az igénybe vevő elmondja a nehézségeit, a segítő megfigyel és befogad. Amennyiben megoldási alternatíva merül fel, azt a segítő visszakérdezéssel megerősíti.

A segítő feltárja és megfogalmazza a problémát a következő kérdések mentén:
Mit? Miért? Kivel? Meddig? Miből?

Kérdés, hogy milyen kísérleti megoldási repertoárja van az igénybe vevőnek, eddig mivel próbálkozott, mellyel az igénybe vevő leírja saját személyiségét is. A segítő értelmezi az elhangzottakat, és szerkezetbe rendezve foglalja össze a problémát, előzetes rangsort állít fel, amelyet az igénybe vevő kiegészíthet. A segítő tehát helyzetelemzést végez, és ténymegállapítást tesz.

A lehetőségek számba vétele során feltárja az igénybe vevő erőforrásait, és az igénybe vevő erősségeire helyezi a hangsúlyt. (Ekkor a segítő a belső erőforrásokat kutatja, emellett a külső erőterben keres, amelyben általában létezik az igénybe vevő számára hozzáférhető támogatás.)

Kérdés, hogy a hozott probléma az intézmény adott keretein belül megoldható-e, megfelel-e az intézmény profilja, szociális esetmunkára szükség van-e, ha más segítő tevékenység kerül előtérbe? Pl.: egyéni pszichoterápia, pár-vagy családterápia, akkor ez nyújtható-e az intézményen belül vagy más intézményhez kell fordulni?

Krízis, avagy válsághelyzet esetén, amikor a korábbi viszonylagos egyensúlyi állapot felbomlik, *krízisintervenció* válik szükségessé. A *beavatkozás* lehetősége adott, mivel a személyiség énvédő mechanizmusai átmenetileg meggyengülnek vagy nem működnek, megküzdő stratégiái nem megfelelőek. A jelen és jövő kapcsolatát, azaz az „itt és most, ott és majd” előtérbe kerülésével a krízisintervenció egyfajta továbblépést feltételez, melyhez a motiváció elengedhetetlen feltétel. A segítő feladata, hogy a krízist egyfajta személyiségfejlődési lehetőségként értékelje, melynek megoldása nem csak az eredeti helyzetet állítja vissza, hanem a kedvező változás esélyét is magában hordozza.

Az első interjú egyszeri ügyintézéséhez kapcsolódó dokumentáció (amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható):

- *Tájékoztatási nyilatkozat aláírása*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Személyforgalom vezetése*
felelős: amennyiben alkalmaznak szociális asszisztent, egyéb esetben családsegítő
határidő: azonnal
- *Ügyfélnyilvántartás kiegészítése*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül
Feljegyzés készítése felelős: családsegítő
határidő: ügyintézést követően
- *Egyszeri információszolgáltatás esetén KENYSZI-be vezetés egyszerűsített adattartalommal*
felelős: szociális asszisztens, családsegítő
határidő: azonnal

Az első interjú egyszeri ügyintézéséhez kapcsolódó dokumentáció (amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le):

- *Tájékoztatási nyilatkozat aláírása (ha ez az első találkozás)*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Együtműködési megállapodás megkötése*
felelős: családsegítő, intézményvezető¹²,
határidő: első interjú alkalmával
- *Az Esetnapló A részének és B) 1. 2. részének kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: az együtműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül
- *Veszélyeztetett gyermek esetében T-lap, GYSZ-2, amennyiben a hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül: GYSZ-1 adatlap, amennyiben nem volt előzmény, GYSZ-3 családlátogatást követően, illetve a beszerzett információk birtokában folyamatosan vezetendő*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül T-lap, GYSZ-2,
- *Eset lezárása esetén*
adminisztráció: Esetnaplóban lezárás és értékelés, lezárás tényének ügyfélnyilvántartásba, KENYSZI-be vezetése
felelős: családsegítő, szakmai vezető
határidő: az eset lezárását követő 5 napon belül

3. 1. 4 Azonnali intézkedés, beavatkozás krízis esetén

A krízis kimenetelét megelőző, gyakran észlelhető lényeges kommunikációs sajátosság a „cry for help” kommunikáció, amely rendkívül változatos megjelenési formákban észlelhető. A segítő feladata ennek felismerése és a segítségnyújtás elsősorban a beavatkozás területén.

Szemponatok a segítségnyújtás során

- Lélektani krízis során az egyén válsága szétgyűrűzhet környezetén.
- Szociális krízis esetében az egyén a környezete felől (közösség, munkahely, család, barátok) azok meggyengülése, támogató erejének elakadása következtében jut el a lélektani krízisig.
Ez utóbbi pl.: munkanélküliség, tartós munkaképesség-csökkenés, hajléktalanság, válás, adósság felhalmozása, betegség, haláleset, hozzátartozói, kapcsolati erőszak esetén alakulhat ki.
- Szociális krízishelyzet kialakulhat váratlan esemény hatására is, előre nem látható módon, a fenti példák szerint.
- Legsúlyosabb a szociális krízishelyzetek halmozódása.
- A krízishelyzet kezelése az első találkozással le nem zárható segítő folyamat.
- A krízishelyzet esetén történő beavatkozás *célja*: problémafókuszú megközelítéssel megkeresni a problémát és felismerni a megoldást.
- Az ülések száma a helyzet sürgősségétől függ, amely sürgősségi helyzet az életveszélyt vagy a károsodás lehetőségét felvető helyzet figyelembe vételét és az azonnali beavatkozás szükségességét is jelenti (pl. bántalmazás - családon belüli erőszak, öngyilkossági veszély).

¹² illetve, az SZMSZ-ben delegált személy

- Attól függően, hogy milyen szolgáltatást nyújt az adott szolgáltató, történhet a beavatkozás.¹³

Cselekvések

- A krízisintervenció feladata az első találkozás alkalmával felmérni a krízishelyzetet és a beavatkozás szükségességét, *felelős: ügyeletes családsegítő.*
- Cél lehet feszültségcsökkentéssel elérni a következő találkozást, de az igénybe vevő ebben a szakaszban is kiléphet a segítő folyamatból. (Gyermekek esetében más megvilágításban kell értelmezni az önkéntes együttműködés lehetőségét!)
- Akcióirányultság → fontos a probléma világos megfogalmazása, a tevékenység a korábbi egyensúly helyreállítására irányul. Feladat a remény realisztikus fenntartása, indulatok ventillációjára lehetőség teremtése (anyagi vagy természetbeni juttatás - gyógyszereszer/élelmiszer stb. biztosítása)
- További lépések: aktív kapcsolatépítés, probléma vizsgálatába történő bevonás; az eset súlyosságának felmérése és a bevonható személyek számának, illetve a bevonásuk mértékének felmérése (ecomap készítése); korábbi megoldási stratégiák számbavétele; jelen helyzet újraértékelése.
- Szükség esetén más segítők bevonása, team munka.
- Megoldási terv készítésére kerülhet sor: a támogató szociális hálózat erősítésére konkrét feladatok mentén, melynek fókuszában a problémamegoldás áll.
- További cél a jövőépítés, az aktivitás fenntartása.

Kimenet → szükség esetén azonnali intézkedés megtétele, sürgősségi helyzet megoldása

Kimenet → együttműködés kötése és fenntartása

Kimenet → eset lezárása, majd nyomonkövetés, későbbi tájékozódás

Dokumentáció

Az első interjú során azonnali intézkedéshez kapcsolódó dokumentáció (amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható):

- *Tájékoztatási nyilatkozat aláírása*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Személyforgalom vezetése*
felelős: amennyiben alkalmaznak szociális asszisztent, egyéb esetben családsegítő
határidő: azonnal
- *Ügyfélnyilvántartás kiegészítése*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül
Feljegyzés készítése felelős: családsegítő
határidő: ügyintézését követően
- *Egyszeri információszolgáltatás esetén KENYSZI-be vezetés egyszerűsített adattartalommal*
felelős: szociális asszisztens, családsegítő
határidő: azonnal

¹³ Szt. 45. § (3) bekezdése szerint a képviselő-testület a létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került, valamint az időszakosan vagy tartósan létfenntartási gonddal küzdő személyek részére rendkívüli települési támogatást köteles nyújtani. Formája (természetbeni, pénzbeli) a helyi önkormányzati rendeletében szabályozottak alapján biztosítható.

Az első interjú során azonnali intézkedéséhez kapcsolódó dokumentáció (amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le):

- *Tájékoztatói nyilatkozat aláírása (ha ez az első találkozás)*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Együtműködési megállapodás megkötése*
felelős: családsegítő, intézményvezető¹⁴,
határidő: első interjú alkalmával
- *Az Esetnapló A részének és B) 1. 2. részének kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: az együtműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül
- *Veszélyeztetett gyermek esetében T-lap, GYSZ-2, amennyiben a hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül: GYSZ-1 adatlap, amennyiben nem volt előzmény, GYSZ-3 családlátogatást követően, illetve a beszerzett információk birtokában folyamatosan vezetendő*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül T-lap, GYSZ-2,

Eset lezárása esetén:

adminisztráció: Esetnaplóban lezárás és értékelés, lezárás tényének ügyfélnyilvántartásba, KENYSZI-be vezetése
felelős: családsegítő, szakmai vezető
határidő: az eset lezárását követő 5 napon belül

3. 1. 5 Ügyintézés

Az alapszolgáltatás feladatai közé tartozó szolgáltatási elem, amelynek során az ügyfél az ügyintézésben (szociális és más ügyek) nyújtott segítséget kap, mert adott élethelyzetében az ellátások, szolgáltatások hozzáférése, igénybevétele biztosítása szükséges ahhoz, hogy keletkezett szükségleteit kielégítse, feladatait elintézzze.

Cselekvések

- A hozott vagy a feltárt nehézséget okozó élethelyzet definiálása (mi az ügy?).
- A rendelkezésre álló intézmények, anyagi és személyi források, jogi eszközök számbavétele.
- Az ügghöz tartozó feladatok, eljárások lépéseinek azonosítása.

Ügyintézés 1.: információszerzés

Az adott ellátásokról, szolgáltatásokról vagy hatóságokról szóló információk beszerzése telefonon, írásban, interneten.

Ügyintézés 2.: ügyintézéshez szükséges dokumentumok elkészítése, kitöltése

Az adott ellátások, szolgáltatások vagy hatósági intézkedésekhez szükséges beadványok, kérelmek, nyilatkozatok elkészítése, nyomtatványok kitöltése, azoké, amelyek a családsegítő kompetenciájába tartoznak.

¹⁴ illetve, az SZMSZ-ben delegált személy

Ügyintézés 3.: továbbirányítás

A család-és gyermekjóléti központhoz, egyéb külső szolgáltatáshoz, hivatalhoz, hatósághoz történő irányítás: szóban, írásban (brosúra, tájékoztató anyag)

- cím, nyitvatartás, kontakt személy vagy ügyintéző,
- szükséges iratok, dokumentumok, igazolások jogosultság megállapításához.

Ügyintézés 4.: személyes segítséggel

- az igénybe vevő személyes kísérése más intézményekhez,
- felhatalmazással az igénybe vevő képviselése.

Kimenet → Az igénybe vevő képes az önálló ügyintézésre, nincs szükség további együttműködésre.

Az igénybe vevő szándékának írásos rögzítése, ügyintézési folyamat zárása, esetlezéssel.

Kimenet → További problémák merülnek fel, ami miatt a problémafeltárás folyamata és a szociális segítő tevékenység folytatódik, tartós együttműködéssé alakul.

Dokumentáció

Az első interjú ügyintézéséhez kapcsolódó dokumentáció (amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható):

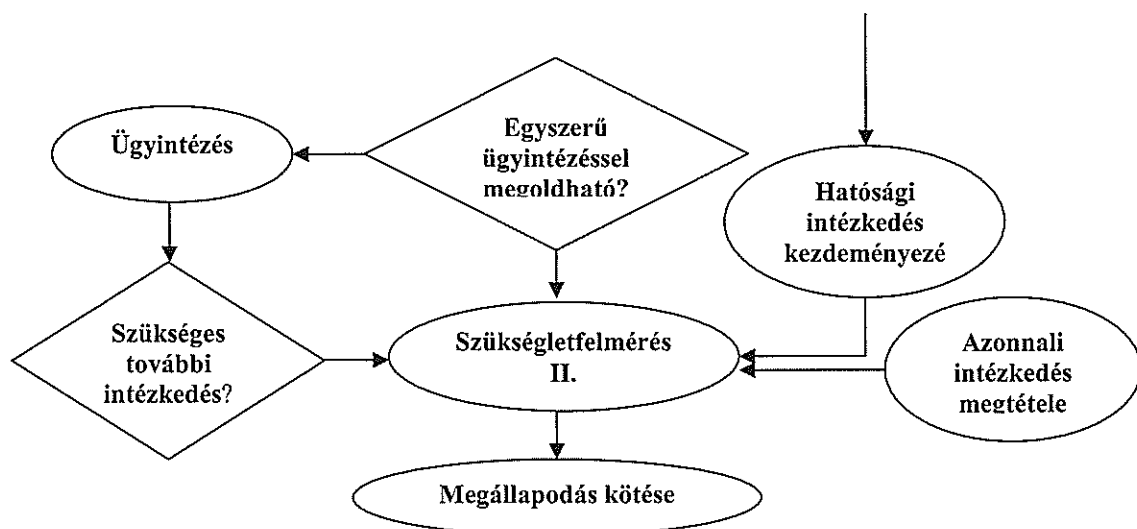
- *Tájékoztatói nyilatkozat aláírása*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Személyforgalom vezetése*
felelős: amennyiben alkalmaznak szociális asszisztent, egyéb esetben családsegítő
határidő: azonnal
- *Ügyfélnyilvántartás kiegészítése*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül
Feljegyzés készítése felelős: családsegítő
határidő: ügyintézését követően
- *Egyszeri információszolgáltatás esetén KENYSZI-be vezetés egyszerűsített adattartalommal*
felelős: szociális asszisztens, családsegítő
határidő: azonnal

Az első interjú ügyintézéséhez kapcsolódó dokumentáció (amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le):

- *Tájékoztatói nyilatkozat aláírása (ha ez az első találkozás)*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Együttműködési megállapodás megkötése*
felelős: családsegítő, intézményvezető¹⁵,
határidő: első interjú alkalmával

¹⁵ illetve, az SZMSZ-ben delegált személy

- Az Esetnapló A részének és B) 1. 2. részének kitöltése, valamint az ügyintézés menetéről, a megtett intézkedésekről az Esetnapló B) 3. pontja folyamatosan vezetendő.
felelős: családsegítő
határidő: az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül
ellenőrzésért felelős: szakmai vezető 3 havonta¹⁶
- Veszélyeztetett gyermek esetében T-lap, GYSZ-2; amennyiben a hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül: GYSZ-1 adatlap, amennyiben nem volt előzmény, GYSZ-3 családlátogatást követően, illetve a beszerzett információk birtokában folyamatosan vezetendő
felelős: családsegítő
határidő: az első interjú követően 5 napon belül T-lap, GYSZ-2,
- Eset lezárása esetén:
adminisztráció: Esetnaplóban lezárás és értékelés, lezárás tényének ügyfélnyilvántartásba, KENYSZI-be vezetése
felelős: családsegítő, szakmai vezető
határidő: az eset lezárását követő 5 napon belül



4. ábra Az ügyintézésről a megállapodásig – amennyiben az első interjúhoz kapcsolódó tájékoztatás – egyszeri ügyintézés, azonnali beavatkozás, ügyintézés segítségével a szakmai tevékenység nem zárható le.

3. 1. 6 Szükségletek felmérése II.

A felmérés, mint folyamat, a kapcsolatfelvételtől a záró találkozásig tart. Változó folyamat, melynek során a szakember az igénybevevő erősségeire helyezi a hangsúlyt.

Ebben a fázisban a felmerülő adatok összegyűjtése, elemzése, értékelése, összefoglalása, zajlik, azaz a problémában érintettekről, a környezetükről, és a segítő támaszokról, információk további elemzése, értékelése történik, mielőtt a célok meghatározására, a kezelési, megoldásai alternatívák kialakítására és a cselekvésre kerül sor.

¹⁶ 7. számú melléklet a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelethez

A felmérés során az önkéntes ügyfélnél a probléma meghatározására elsősorban az ügyfél hivatott, ebben segíti őt a szakember. Kötelezett/jelzett ügyfélnél a szakember az élethelyzet vizsgálatával segít átlátni a problémát.

Cselekvések

- A feltárás szakasza: az első találkozáskor kapott információk folyamatos értékelése, lényeges információk nyérése.
- Problémamegoldási szakasz: új információk nyérése, új megvilágítás, elemzés. Ki nem elégített szükségletek meghatározása – kívánalmak meghatározása – ami a célok meghatározása felé irányítja a folyamatot.
- Közös célok meghatározása – lásd szükséglet meghatározásnál megfogalmazottak. Célmeghatározásnál fontos az együttműködés elérése érdekében a kliensközpontú meghatározás, világos érthető, illetve mérhető módon, a céloknak fejlődést hangsúlyozó megfogalmazása.
- Befejezés, működőképesség fenntartása.

Az adatok kiértékelése során mérlegelt szempontok

- Van-e sürgősségi helyzet? Van-e krízis? Azonnali lépésekre szükség van-e?
- Szükségletek meghatározása, problémarendszer definiálása.
- Környezet, szociális hálózatok, támaszok, források, akadályok felmérése.

Eszközök:

Problémafeltáró beszélgetés (ecomap, genogram készítése), kérdőív, interjú, mélyinterjú, időszakos segítői beszélgetések, családi konzultáció, problémában érintettektől (szakértői, szakmai vélemények) információk kérése, családlátogatás. A már korábban rögzített veszélyeztető, beavatkozást igénylő indikátorlista alapján kell a szükséges elemzést elvégezni.

3. 1. 7 Megállapodás kötése

A szükségletfelmérés alapján dönteni kell abban, hogy a szolgáltatást igénylő nehézségei a szociális segítőmunka keretében adekvátan kezelhetők-e vagy a segítség más formáit kell igénybe venni.

Az igénybevevőnek joga van tudni, hogy a nyújtott szolgáltatás mi célból, kire és mire fog kiterjedni, milyen szolgáltatásokat, milyen eljárásrend szerint fognak nyújtani számára, illetve milyen kötelezettségekkel és következményekkel jár az együttműködés vállalása vagy elutasítása. Az írásban rögzített együttműködési megállapodás **előtt** többszöri szóban történő tájékoztatás, megbeszélés és értelmezés is szükséges lehet ahhoz, hogy valódi megértés és vállalás alapján jöjjön létre a szerződés.

Amennyiben a szolgáltatást igénylő nehézségei a szociális segítőmunka keretében adekvátan kezelhetők, és a szolgáltatást igénybe vevő *a feltárt probléma megoldásában együttműködő*, úgy a megállapodás aláírásával írásban is kifejezi szándékát a szolgáltatás igénybevételére.

Kimenet → cselekvési terv összeállítása, rövid és hosszú távú célok meghatározása

Amennyiben a feltárt probléma megoldásához *más intézmény/szolgáltatás bevonására* van szükség, meghatározásra kerül az intézmény/szolgáltatás típusa, a lehetőségek felvázolása. A családsegítő információt ad az ellátás elérhetőségéről, az igénybevétel feltételeiről. Igény szerint felveszi a kapcsolatot az intézménnyel (pl.: időpontot kér). A szolgáltatást igénybe vevő a megállapodás aláírásával vállalja a más intézmény által nyújtott szolgáltatás igénybe vételét.

Kimenet → más intézmény/szolgáltatás bevonása, cselekvési terv összeállítása

Amennyiben a feltárt problémát követően a szolgáltatást igénybe vevő *nem együttműködő*, nem motivált a közös munkára és a megállapodást nem írja alá, az eset lezárásra kerül, amennyiben gyermek veszélyeztetettsége nem áll fenn.

Ha a probléma feltárása során gyermek veszélyeztetettsége áll fenn, lehetőség szerint/amennyiben indokolt, esetkonferencia összehívására kell, hogy sor kerüljön, súlyos veszélyeztetés esetén pedig a családsegítő szakembernek meg kell tennie javaslatát azonnali ideiglenes hatályú elhelyezésre (amelyre esetkonferencia összehívása nélkül is sor kerülhet).

Kimenet → eset lezárása; veszélyeztetett gyermek esetében lehetőség szerint/amennyiben szükséges esetkonferencia összehívása, cselekvési terv összeállítása; súlyos veszélyeztettség esetén azonnali döntéshelyzetben ideiglenes hatályú elhelyezés kezdeményezése (amelyre esetkonferencia összehívása nélkül is sor kerülhet).

Dokumentáció:

- *Együttműködési megállapodás megkötése*
*felelős: családsegítő, intézményvezető*¹⁷,
határidő: első interjú alkalmával
- *Az Esetnapló B) 1. 2. részének aktualizálása, valamint az ügyintézés menetéről, a megtett intézkedésekről az Esetnapló B) 3. pontjának folyamatos vezetése.*
felelős: családsegítő
határidő: az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül
*ellenőrzésért felelős: szakmai vezető 3 havonta*¹⁸
- *Veszélyeztetett gyermek esetében T-lap, GYSZ-2; amennyiben a hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül: GYSZ-1 adatlap, amennyiben nem volt előzmény, GYSZ-3 családlátogatást követően, illetve a beszerzett információk birtokában folyamatosan vezetendő*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül T-lap, GYSZ-2,
- *Eset lezárása esetén:*
adminisztráció: Esetnaplóban lezárás és értékelés, lezárás tényének ügyfélnyilvántartásba, KENYSZI-be vezetése
felelős: családsegítő, szakmai vezető
határidő: az eset lezárását követő 5 napon belül

¹⁷ illetve, az SZMSZ-ben delegált személy

¹⁸ 7. számú melléklet a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelethez



5. ábra Megállapodás kimenetei

3. 1. 8 Esetkonferencia¹⁹

A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember, a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, illetve a család problémában, illetve annak megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez. Az esetkonferencia célja a közös problémadefiniálás, közös cselekvési stratégia megfogalmazása, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése.

Esetkonferencia időpontja

Esetkonferencia a segítő folyamat bármely szakaszában szervezhető, ha az egyes szakemberek nézőpontjai megoszlanak, jelentősen eltérnek egymástól, ha a segítő folyamat megreked, illetve valamilyen változás (általában negatív) következik be.

Az esetkonferencia adott helyzetre szerveződik, egy-egy esetre vonatkozóan működik, a család helyzetének stabilizálása után felbomlik.

Az esetkonferencia megszervezése dinamikailag inkább az esetvezetés második harmadában, teljes megismerkedés, tényfeltárás, anamnézis, probléma/ák és körülményeinek megismerését követően ajánlott. Akkor, amikor az egyént/családot, körülvevő támogatók és az erőforrások összegyűjtése, mozgósítása történik.

Az esetkonferenciát elvárt megszervezni **hatósági döntés kezdeményezése előtt vagy kapcsán.**²⁰

Történhet:

- a család számára a támogatás megadása, kinyilvánítása céljából;
- az esetet körülvevő dilemmák megjelenésekor, melyeket érdemes megosztani, közösen tudatosítani;
- mentálisan megterhelő szakmai döntéshozatalok előtt;
- sokszereplős segítő folyamat esetén a cselekvési terv összeállítása, értékelése kapcsán.

¹⁹ NMr. 14. § (1) d)

²⁰ NMr. 18. § (1)

Felelős személy²¹

Az esetkonferencia megszervezését a szolgáltatást nyújtó kezdeményezi. Az esetkonferencia megszervezésére és levezetésére célszerű egy, az esettől független szakembert (aki ideális esetben lehet moderátor, facilitátor) felkérni. Minden olyan intézmény, szervezet szakemberét érdemes meghívni az esetkonferenciára, aki az egyénnel/családdal kapcsolatban áll és az esetkonferencia szervezésének célja szempontjából releváns. Az esettől függően a esetmenedzser, az észlelő- és jelzőrendszeri felelős/tanácsadó is jelen van. Érintettség esetén javasolt azonban a moderátori feladatokat független, az esetben nem érintett szakembernek átadni, pl.: család- és gyermekjóléti központ szociális szakembere, jelzőrendszeri tanácsadója, esetmenedzsere.

Cselekvések

- A családsegítő/esetmenedzser írásban is rögzíti a meghívást (levélben, e-mailben), de érdemes előzetesen szóban is jeleznie a szándékot, motiválttá tenni a családot, és a társszakmákat a részvételre.
- A családsegítő/esetmenedzser biztosítja a helyszínt, mely az ülés megtartására alkalmas.
- A családsegítő/esetmenedzser különös figyelmet fordít az egyén/család megfelelő felkészítésére (az esetkonferencia menetének, lényegének az ismertetése fontos, de emellett a várható nehézségekről is szó kell, hogy essen).
- A társszakmák figyelmét a család helyzetének az esetkonferencia jelentette speciális feszültségeire, nehézségeire fel kell hívni (pl. fokozott büntudat, szégyenérzet stb).
- A meghíváskor ki kell hangsúlyozni az összejövétel pozitív, előrevivő, rendszerszemléletű céljait, melyek közül az egyik minden esetben fontos kiemelendő az egyén/család támogatottság érzésének a növelése, az erőforrások összegyűjtése, tudatosítása, valamint a team munka hatékonyságának a növelése.
- A résztvevők megfogalmazzák a konkrét tennivalókat, az egyes személyek feladatait, felelősöket és határidőket állapítanak meg.

Esetkonferencia célja

- az esetmegbeszélés, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák team-ben való megbeszélése,
- elakadás megelőzése, vagy az elakadást okozó probléma orvoslása,
- hatékony szociális segítő munka tartalmának közös átgondolása,
- információ csere (szakértelemmel és objektivitással a lehető legtöbb információ közrebocsátása),
- problémahelyzet feltárása,
- közös akcióterv kidolgozása,
- megosztott (összes résztvevő, pl. szociális intézmények képviselői, család, érdekvédelmi szervezet, stb.) problémaértelmezés,
- sok szempontú megközelítés,
- a problémák rangsorolása és a prioritások meghatározása,
- megegyezés, elvárt eredmények és azok teljesülési határidejének meghatározása,
- feladatmegosztás,
- tevékenységek koordinálása, mindezt az etikai és szakmai szabályok mentén.

Kimenet → az alapszolgáltatásban nyújtott szociális segítőmunka biztosítása

Kimenet → az alapszolgáltatásban nyújtott szociális segítőmunka biztosítása más szolgáltatók bevonásával

²¹ NMr. 9. § (1) j)

Kimenet → hatósági intézkedés kezdeményezése

Kimenet → az eset lezárása

Dokumentáció

- *Személyforgalomba/Esetnaplóba történő dokumentálás*
felelős: amennyiben alkalmaznak szociális asszisztens, egyéb esetben családsegítő
határidő: adott napon
- *Emlékeztető, feljegyzés készítése*
felelős: szociális asszisztens, családsegítő
határidő: az emlékeztető számítógépbe vezetése 5 napon belül
- *Emlékeztető továbbítása*
felelős: szociális asszisztens, családsegítő
határidő: 8 napon belül

3. 1. 9 Cselekvési terv készítése

Cselekvési terv, intézkedési terv (igazolatlan mulasztás esetén)

A szociális probléma enyhítésére, illetve megszüntetésére vonatkozó terv együttes elkészítése a családdal együtt történik. A Cselekvési tervben az együttműködési megállapodásban felsorolt összes családtagra vonatkozóan megjelennek információk. A cselekvési tervet félévente felül kell vizsgálni, és indokolt esetben módosítani szükséges (az Esetnapló dokumentációját 3 havonta szükséges ellenőrizni a vezető, szakmai vezető által).²²

Amennyiben a probléma megoldásához hosszabb közös munka szükséges, illetve az ügyfél igényli a további segítséget a problémája megoldásához, a családsegítő az igénybevevőt tájékoztatja a kitűzött cél elérését lehetővé tevő megoldási alternatívákról (hozzájutás, igénybevetel, egyes lehetőségek előnyei és hátrányai). A cél elérése érdekében a meghatározott problémákat átgondolva prioritást állítanak fel, írásban rögzítik a családsegítő és az ügyfél feladatait, vállalásait, a megvalósítás lépéseit (eszköz, módszer, kitűzött határidő). Ennek elfogadását mindkét fél közösen aláírja.

Gyermekek esetében a cselekvési terv elkészítését megelőzően tájékozódni kell

- a gyermek személyiségének jellemzőiről,
- a szülők nevelési tevékenységéről,
- a család szociális helyzetéről
- a gyermeket veszélyeztető tényezőkről.

A felsoroltak figyelembe vételével, és a gyermek(ek) érdekeit fókuszban tartva lehet csak a cselekvési (gondozási) tervet elkészíteni!

A Cselekvési tervet az Esetnaplóban kell rögzíteni. Elemei:

- Közös célok meghatározása – lásd szükséglet meghatározásánál megfogalmazottak alapján.
(Célmeghatározásnál fontos az együttműködés elérése érdekében a kliensközpontú meghatározás, világos, érthető, illetve mérhető módon. Lényeges a céloknak a fejlődést hangsúlyozó megfogalmazása.)
- Szerződés megkötése - megállapodás
 - célok rangsorolása,
 - a résztvevők szerepe tisztázásra kerül, az igénybevevő mit remél kérdése, partneri kapcsolat kialakítása, feladat adása, időpontok betartása,

²² NMr. 7. mell.

- alkalmazandó beavatkozások és módszerek meghatározása a célok elérése érdekében, a (szükséglet) felmérés eredményétől függően,
- a találkozások gyakoriságának és számának (időtartama), az ülések hosszúságának meghatározása,
- a haladás ellenőrzésének módszere, kijelölve a problémamegoldó folyamat szakaszait.
 - a szociális segítőmunka során éves átlagban legalább havi három személyes találkozás megszervezésére és dokumentálására kerüljön sor.
- Egyéb tartalmi meghatározás (pl.: a találkozások lemondásának módja).

A folyamat során lényeges, hogy a szerződés feltételei bármikor újratárgyalhatóak. Változó körülmény, új tény felmerülése a megállapodás módosítását teszi indokolttá. Bármely résztvevő módosíthat.

Cselekvések

- a Cselekvési terv elkészítése, megfelelő munkaformák kiválasztása,
- a Cselekvési terv minden résztvevővel történő megismertetése, aláírása,
- a Cselekvési terv végrehajtása,
- a Cselekvési terv szükség szerinti, de legalább félévente történő felülvizsgálata, áttekintése, értékelése.

Óvodakötelezettség, tankötelezettség és az intézkedési terv

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálathoz igazolatlan mulasztásról érkezik jelzés, akkor az illetékes **családsegítőnek intézkedési tervet kell készítenie**, amelyet szintén az Esetnaplóban rögzít, és a Cselekvési terv készítéséhez hasonlóan állítja össze: tehát a családdal és a jelző intézmény szakembereivel közösen meghatározott problémára megfelelő megoldásokat keresnek, és azokat az előírt határidőre teljesítik. Az alábbiakban ennek a jogi hátterét vizsgáljuk meg.

A gyermekek óvodai nevelésének szakasza, amely a gyermek hároméves korában kezdődik, addig az időpontig tart, ameddig a gyermek a tankötelezettség teljesítését meg nem kezdi.²³ Ennek megfelelően a gyermek abban az évben, amelynek augusztus 31. napjáig a harmadik életévét betölti, a nevelési év kezdő napjától legalább napi négy órában óvodai foglalkozáson vesz részt. A jegyző - az egyházi és magán fenntartású intézmények esetében a fenntartó - a szülő kérelmére és az óvodavezető, valamint a védőnő egyetértésével, a gyermek jogos érdekét szem előtt tartva, annak az évnek az augusztus 31. napjáig, amelyben a gyermek az ötödik életévét betölti felmentést adhat a kötelező óvodai nevelésben való részvétel alól, ha a gyermek családi körülményei, képességeinek kibontakoztatása, sajátos helyzete indokolja.²⁴

Magyarországon minden gyermek köteles az intézményes nevelés-oktatásban részt venni, tankötelezettségét teljesíteni, ezért a gyermek abban az évben, amelynek augusztus 31. napjáig a hatodik életévét betölti, legkésőbb az azt követő évben tankötelessé válik. Akinek az esetében azt a szakértői bizottság javasolja, további egy nevelési évig az óvodában részesül ellátásban, és ezt követően válik tankötelessé.²⁵

Ha a gyermek az óvodai foglalkozásról, a tanuló a tanítási óráról és egyéb foglalkozásról, valamint a kollégiumi foglalkozásról távol marad, mulasztását igazolnia kell. Igazolatlan hiányzás esetén a 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendeletben foglaltak szerinti további teendők:

„51.§ (4) Ha a gyermek az Nkt. 8. § (2) bekezdése alapján vesz részt óvodai nevelésben, és egy nevelési évben igazolatlanul öt nevelési napnál többet mulaszt, továbbá, ha a tanuló

²³ Nkt. 5. § (1) a)

²⁴ Nkt. 8. § (2)

²⁵ Nkt. 45. § (1) (2)

igazolatlan mulasztása egy tanítási évben eléri a tíz tanítási órát vagy egyéb foglalkozást, az óvoda vezetője, az iskola igazgatója - a gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendeletben foglaltakkal összhangban - értesíti

a) óvodás gyermek esetén a gyermek tényleges tartózkodási helye szerint illetékes gyámhatóságot és a gyermekjóléti szolgálatot,

b) tanuló esetén a tanuló tényleges tartózkodási helye szerint illetékes gyámhatóságot, a gyermekvédelmi szakellátásban nevelkedő tanuló esetén a területi gyermekvédelmi szakszolgálatot, tanköteles tanuló esetén - gyermekvédelmi szakellátásban nevelkedő tanuló kivételével - a gyermekjóléti szolgálatot.

(4a) Az értesítést követően a gyermekjóléti szolgálat az óvoda, az iskola és - szükség esetén - a kollégium bevonásával haladéktalanul intézkedési tervet készít, amelyben a mulasztás okának feltárására figyelemmel meghatározza a gyermeket, a tanulót veszélyeztető és az igazolatlan hiányzást kiváltó helyzet megszüntetésével, a gyermek óvodába járásával, a tanulói tankötelezettség teljesítésével kapcsolatos, továbbá a gyermek, a tanuló érdekeit szolgáló feladatokat.”

További szolgáltató/hatóság bevonása

A probléma megoldásához sok esetben nem elegendő a családsegítő által nyújtott segítő tevékenység, szükségessé válik más, az ellátási területen elérhető szolgáltató/k bevonása. Ezek lehetnek:

Más szolgáltató/k bevonása

- gyermekek napközbeni ellátása,
- idősök napközbeni ellátása,
- gyermekek/ idősök/fogyatékkal élők átmeneti gondozása,
- pedagógiai szakszolgáltatás,
- korai fejlesztés,
- közösségi ellátás,
- étkeztetés, népkonyha,
- egészségügyi ellátások – főként: házi orvos/gyermekegyorvos, védőnő, gyógytorna, pszichiátria stb.
- támogató szolgáltatás,
- falugondnok,
- civil szervezetek (adománykövetítés, adománybolt)
- tanoda,
- Biztos Kezdet Gyerekház,
- Kollégium Plusz szolgáltatást biztosító szervezet,
- alternatív napközbeni ellátás,
- egyházi segítő szervezetek,
- prevenciós programok, klubok pl.: filmklub, Ifjúsági Iroda, „Bulisegély” szolgálatok, „Party buszok” stb.
-

Más szolgáltatóhoz irányítás felnőttek esetében

- problémától függően szociális alap- és szakellátások: étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, támogató szolgáltatás nappali ellátás,
- átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények,
- hajléktalan személyek ellátása,
- idősellátás,

- közösségi pszichiátriai ellátás, szenvedélybetegek közösségi ellátása,
- munkanélküliek ellátása, munkaközvetítő irodák (civil vagy alapítványi),
- egyéb alacsony küszöbű szolgáltatások.

Gyermekek esetében

- pedagógiai szakszolgálat,
- védőnői szolgálat.

A fenti esetekben felsorolt feltárt probléma kezelésében nem kompetens a család- és gyermekjóléti szolgálat ezért szükség szerinti feladatok:

- a kompetens szolgáltató elérhetőségének megadása,
- a kompetens szolgáltató megkeresésének segítése, időpont egyeztetés,
- kísérés a kompetens szolgáltatóhoz,
- a szolgáltatás megajánlása, vagy biztosítása esetén lehetőség szerint az eset lezárása.

Család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásainak bevonása esetmenedzseren keresztül

Amennyiben a szociális segítőmunka során feltárt probléma adekvát kezelésére más szakember segítsége szükséges, a családsegítő a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott speciális szolgáltatás (pl. jogi tájékoztatás és pszichológiai tanácsadás; családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia; mediáció, stb.) igénybevételét kezdeményezheti. A szükséglet felmerülése után a családsegítő megkeresi az illetékes család- és gyermekjóléti központot, és a közösen kialakított protokollban rögzítettek alapján szervezik meg a speciális szolgáltatás nyújtását.

Amennyiben a segítő munka nem vezet eredményre, a gyermek veszélyeztetettsége nem csökken; a gyermek/szülő/család együttműködése nem érhető el, a családsegítő hatósági intézkedést kezdeményez.

A Cselekvési terv felülvizsgálata során a családsegítő a családdal és a bevont segítőkkal közösen értékeli a terv végrehajtását, megvizsgálják a személy/család/gyermek helyzetét, a tervkészítésnél számba vett problémákat. Pozitív eredmény esetén megegyeznek az eset lezárásáról.

Kimenet → az alapszolgáltatásban nyújtott szociális segítőmunka biztosítása

Kimenet → az alapszolgáltatásban nyújtott szociális segítőmunka biztosítása más szolgáltatók bevonásával

Kimenet → az alapszolgáltatásban nyújtott szociális segítőmunka biztosítása a család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásainak bevonásával

Kimenet → hatósági intézkedés kezdeményezése

***Kimenet* → az eset lezárása**

Dokumentáció

- *Az Esetnapló B) 1. pontjának aktualizálása, B) 2. pontjának elkészítése, valamint az ügyintézés menetéről, a megtett intézkedésekről az Esetnapló B) 3. pontjának folyamatos vezetése.*

felelős: családsegítő

*határidő: az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül
ellenőrzésért felelős: szakmai vezető 3 havonta²⁶*

²⁶ 7. számú melléklet a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelethez

- *Másik szolgáltató megkeresése, írásban történő tájékoztatása, összefoglaló, támogatólevél készítése*
felelős: családsegítő
határidő: a szükséglet felmerülése után 3 napon belül
- *Az illetékes család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásainak bevonásakor levél a probléma vázolásáról, illetve az igény megjelenítése, előremutató kérdések megfogalmazása, melyek a szociális segítő munkát segítik tovább.*
felelős: családsegítő
határidő: 3 napon belül
- *Esetlezárás esetén: írásbeli értesítés a család számára az eset lezárásáról*
felelős: családsegítő
határidő: az értékelő megbeszélés után, 3 napon belül

3. 2 Gondolatok az esetvezetés intenzitásáról, a személyes kapcsolattartásról

Az alapszolgáltatásban nyújtott segítő munka során alapvetőnek, a szociális munka fontos vezérelveként továbbra is szem előtt kell tartani, hogy a támogatás, problémamegoldás legfontosabb hatásait ne papírokkal érzjük el, hanem a kliensrendszer tagjaival egyeztetve, velük együttműködve, mert így erősíthető az igénybevevő részvétele a segítő folyamatban.

Ugyanakkor, bár igyekszünk az esetvezetést tipizálni, az esetben szereplők egyének, a történetük egyedi, mint ahogy az a kontextus is, ami az igénybevevő helyzetét alakítja. Az esetvezetés intenzitását a probléma, az adott élethelyzet meghatározza, s ennek része az igénybe vevővel való személyes találkozás épp úgy, mint a környezetében lévő fontos személyekkel való kapcsolat, vagy az ügyükkel való foglalkozás során végzett információszerzés, koordináció, szervezés, vagy esetkonzultáció, esetmegbeszélés, dokumentálás, benne az összefoglalások, értékelések, következtetések levonása stb. a szociális munkás részéről. Tehát az intenzitás a probléma jellegétől, az eset folyamattól és előrehaladástól függ, és nem utolsó sorban az igénybe vevő igényétől, az ő kapcsolódási és elköteleződési folyamatától, ritmusától.

- *A kapcsolatfelvétellel induló esetfolyamat intenzív szakaszai a feltárás és a megállapodás szakasza (a jogszabály nyelve szerint a szükségletfelmérés, a megállapodás és cselekvési terv körüli megegyezések megszületése). Sok információt kell gyűjteni, azokat több szereplővel egyeztetni, prioritásokat, reális célokat kialakítani, ami nem megy az igénybevevővel való egyezkedés, az ő jelenléte, tevőleges hozzájárulása nélkül. Intenzív lehet a cselekvési terv megvalósításának első szakasza, amikor a kivitelezés idején nem mennek a dolgok, ezért újratervezésre van szükség, vagy a célokat kell átalakítani.*
- *A feltáró munka során adatokhoz, információkhoz, különféle problémaleírásokhoz szükséges hozzáférni, aminek jelentős része a kliensrendszert alkotó személyes kapcsolatokból, megfigyelésekből származik.*
- *Az igénybevevő motivációjával való foglalkozás is több személyes találkozást igényelhet (itt az intenzitás a találkozás gyakoriságát éppúgy jelentheti, mint a megértés kiszélesedését és mélységét), annak érdekében, hogy a bizalom, a problémabelátás és az együttműködés iránti elköteleződés kialakuljon.*
- *Aktív együttműködésre van szükség olyan ügyekben, ahol rövid határidő áll a rendelkezésre, és az intenzitás eredményeként megelőzhető egy még nagyobb probléma kialakulása, mint pld. az életciklus váltáshoz tartozó természetes krízisek mentén kialakuló konfliktusok, vagy olyan ügyek intézése, ahol határidők vannak, s ezek a határidők szűkek.*
- *Nagyobb odafigyelés indokolt a belső-külső szolgáltatásokhoz való delegálás elő szakaszában, annak érdekében, hogy a szolgáltatás igénybevétele az igénybe vevő számára elfogadott legyen, illetve hogy bent tudjon maradni a szolgáltatásban.*
- *A család működési képességének támogatása nagy kockázatú, sokproblémás kliensszituációk esetén, amikor az egyensúly bármely rész miatt felborulhat (pld. szívességi lakáshasználó az igénybevevő, épp próbaidőn van az új munkahelyén, a gyereket most szoktatja a bölcsődébe; épphogy megszüntették a védelembé vételt) szintén indok lehet a rendszeres, sűrűbb kapcsolattartás.*
- *Amennyiben az igénybevevő igényli.*

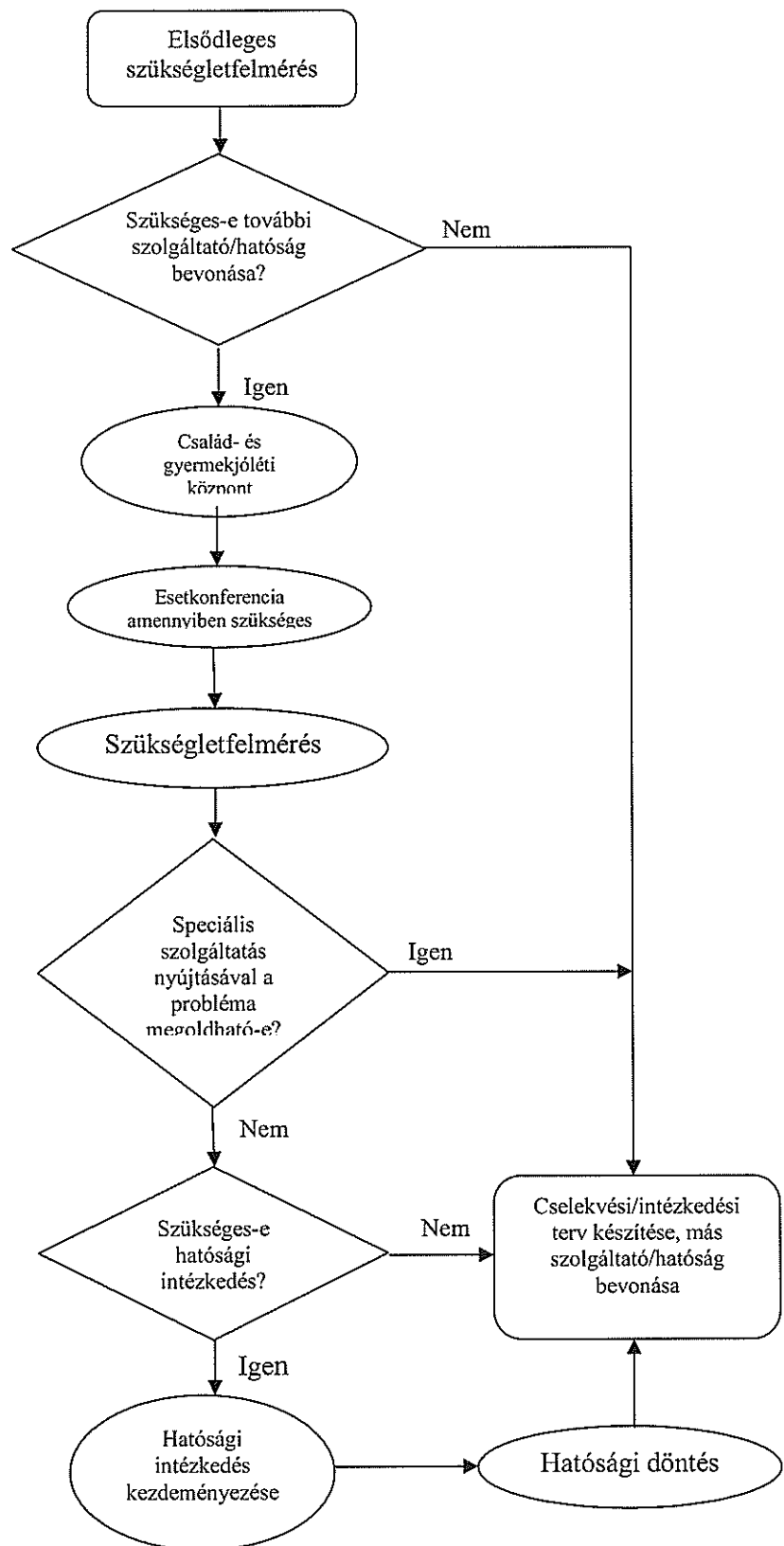
Az esetvezetés intenzitása tudatosan meghatározott, minden esetben célhoz kötött, pld. a probléma valós és/vagy érzékelt súlyossága. Lehet, hogy a probléma nem tűnik túl súlyosnak, de az érintettek annak érzik, ezért igényük van a fokozott figyelemre. Az instabilitás érzetének okai lehetnek az információhiány vagy ellentmondásos információk, az igénybevevő ellenállása, motivátlansága (amelyet nem legyőzni, hanem megérteni, felkelteni kell), a bizalom kialakításának szakasza, vagy a folyamat során tapasztalt már kialakult bizalom megrendülése, a megállapodáshoz szükséges belátások kialakulása stb.

Lehet intenzív az esetzárás időszaka is, mivel annak megállapítása, hogy ki, mit ért el, hogy tartható fenn az elég jó helyzet, mi várható, amire még felkészíthetjük az igénybevevőinket stb., igényelhet fokozottabb odafigyelést, gyakoribb találkozásokat.

Ugyanakkor fontos a képessé-tevés része, hogy az igénybevevőt hagyjuk önállóan próbálkozni, amire képes, azt oldja meg egyedül.

A személyes kapcsolat fontos, de nem vonatkozhat egyedül az igénybevevőre, ezért érdemes beletartozónak tekinteni minden más kapcsolatot, aminek meghatározó szerepe van, pld. egy gyerek iskolai problémájának megoldásához lehet, hogy átmenetileg többet kell találkozni a tanárral ahhoz, hogy az ő hozzáállásában is változást lehessen elérni.

4. Más szociális szolgáltató, vagy hatóság bevonása a szociális segítő tevékenységbe



A szociális segítség fókuszában álló szociális probléma összetettsége, valamint az igénybevevő aktuális állapota miatt szükség lehet a társszakmák szakértelmére, más szolgáltatások bevonására olyan esetekben, amelyekben a szociális munka munkaformái, módszerei elégtelennek bizonyulnak vagy túlmutatnak a (családsegítő) szociális szakember kompetenciáján.

A szükségletek felmérése során néhány alapvető kérdéskört kell megvizsgálni ahhoz, hogy eldönthető legyen milyen szolgáltatás járul hozzá a szociális probléma megoldásához (vagy legalább csökkentéséhez) az igénybevevő állapotának javulásához, stabilizálásához.

- A problémában/a változásban érintettek?
- Mire van szükség, mely szükségletek kielégítetlenek?
- Hol találhatóak a szükséglet-kielégítésben fontos javak, források?
- Külső vagy belső szolgáltatások révén kielégíthetőek-e a felmerült szükségletek?
- Mennyi és milyen szolgáltatásra van szükség?
- Mi kell ahhoz, hogy az érintettek igénybe vegyék az adott szolgáltatást vagy szolgáltatásokat?
- Melyek azok az elért változások, amelyek szükségtelenné teszik a szolgáltatás igénybevételét?

4. 1 Hatósági intézkedés kezdeményezése

A szociális segítő munka során a családsegítő szükség szerint, de legalább hathavonta áttekinti a gondozási folyamatot, melynek keretében értékeli az érintett gyermek(ek) veszélyeztetettségének mértékét. Amennyiben úgy találja, hogy a segítő tevékenység a bevont speciális szolgáltatásokkal együtt sem eredményes, a gyermek(ek) veszélyeztetettsége nem csökkent, vagy helyzetük súlyosbodott, valamint a családtagok együttműködési készségét, a közös munka hatékonyságát saját eszközeivel növelni nem tudja, ezt jelzi a család- és gyermekjóléti központnak, kezdeményezi esetkonferencia összehívását, ahol a szakemberek megtárgyalják, hogy szükség van-e hatósági intézkedésre.

Egyéb jelzés hiányában is súlyos veszélyeztető oknak minősül, ha 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 intézménnyel²⁷. A jelzőrendszeri tagok a veszélyeztető tényezők észlelése esetén saját eszközeik segítségével törekednek a káros hatások megelőzésére, ellensúlyozására. Amennyiben azt tapasztalják, hogy a gyermek családban történő egészséges fejlődése érdekében külső segítségre van szükség, jelzéssel élnek a család- és gyermekjóléti szolgálat felé, illetve hatósági intézkedést kezdeményeznek a probléma súlyosságának függvényében.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.²⁸

A család- és gyermekjóléti szolgálat, amennyiben a gyermek olyan súlyos, életet veszélyeztető²⁹ veszélyeztetettségét észleli, ami az azonnali kiemelését indokolja,

²⁷ Gyvt. 130/A. § (3) bek.

²⁸ NMr. 18. § (2)

²⁹ „Életet veszélyeztető magatartás: életet veszélyeztető helyzetek, beleértve, amikor az elkövető, vagy más családtag nem kér segítséget a sérülések ellátására, kezelésére, hosszú távú, vagy súlyos lélektani, fizikai károkozás.

Súlyosan veszélyeztető magatartás: ha folyamatos, vagy gyakori az elhanyagolás, mely az egészséget, fejlődést, vagy akár az életet súlyosan veszélyezteti.”

haladéktalanul kezdeményezi az ideiglenes hatályú elhelyezést szokásos munkaidőben a gyámhivatalnál, szükség esetén, munkaidőn kívül az elérhető, intézkedésre jogosult hatóságnál, ami általában a rendőrség. Sürgős esetben a hatósági intézkedés bármely módon (pl: telefon, szóban) kezdeményezhető.

A családsegítő a törvény által megengedett módon, a lehetőségekhez képest a lehető legjobban gondoskodik a gyermek biztonságáról a hatósági intézkedésig pl.:

- kivonja a gyermeket a veszélyeztető helyzetből: megnyugtató körülmények közé, esetleg másik helységbe kíséréssel;
- azonnali szükséglet kielégítéssel: étel-ital adásával; fizikai biztonságának egyéb óvásával;
- megnyugtató, életkorának megfelelő tartalommal, módozattal tájékoztatja a várható történésekről;
- felméri egyéb igényeit és reagál azokra pl. gyermekorvos, mentő, rokon értesítése;
- életkorának megfelelő módon megkérdezi a gyermeket arról, hogy milyen segítséget igényel, mit szeretne, ki tud a rendelkezésére állni ebben.

Amennyiben *jelzés érkezik* az észlelő- és jelzőrendszer bármely tagjától a gyermeket fenyegető, súlyos veszélyeztetéséről a család- és gyermekjóléti szolgálathoz, a jelzést fogadó családsegítő azonnal tájékozik az eset lehetséges előzményeiről a nyilvántartásban. Ha „élő” esetről van szó, haladéktalanul értesíti az illetékes családsegítőt, aki felkeresi a családot, vagy a gyermek tartózkodási helyét, meggyőződik a jelzés valóságáról és szükség esetén az előző pontban leírtak alapján intézkedik. Ha nincs előzménye a jelzésnek, a jelzést fogadó családsegítő intézkedik. Az intézkedés megtétele, a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszélyhelyzet elhárítása után a családsegítő írásban értesíti a gyámhivatalt, és a család- és gyermekjóléti központot.

A gyermekek súlyos veszélyeztetettségét okozhatja pl. gyermekekkel szembeni rossz bánásmód, családon belüli erőszak, párkapcsolati erőszak, felügyelet nélkülség (elhagyás, elcsavargás) és egyéb súlyos veszélyhelyzet.

Megjegyzendő, hogy kizárólag az, hogy a gyermek szülője legális prostitúciós tevékenységet folytat, önmagában nem alapozza meg a gyermek veszélyeztetettségét³⁰.

A kialakult súlyos veszélyhelyzet mérlegelésénél feladatok:

- rövid feltárás, adatgyűjtés, amely célja a kockázat becslése
- szükség esetén kríziskezelés, krízisintervenció, biztonságba helyezés.

Ha a családsegítő úgy értékeli, hogy a gyermek(ek) súlyos veszélyeztetettsége nem indokol azonnali intézkedést, de az alapszolgáltatás eszközeivel hatékonyan nem kezelhető, a család- és gyermekjóléti központ bevonásával hatósági intézkedést kezdeményez. Ennek keretében

- megkeresi a család-és gyermekjóléti központot, bejelenti a kezdeményezést
- időpontot egyeztet az összehívandó esetkonferencia idejére és helyére
- az egyeztetett időpontra megszervezi az esetkonferenciát.

Az esetkonferencia résztvevői minden szempontot figyelembe véve összegzik család jelenlegi helyzetét, az eddig megtett lépéseket, és lehetőleg konszenzuális döntéssel meghatározzák az eset továbbvitelének irányát, a megteendő lépéseket, azok sorrendiségét, idejét, felelősét, a segítő folyamatba bevonható külső segítők (szervezetek intézmények, magánszemélyek) körét. Ha a hatósági intézkedés megtételét nem tartják indokoltnak, az esetkonferencián készült feljegyzés alapján a családsegítő elkészíti az új cselekvési/gondozási tervet, és a segítő folyamat a szolgálat szervezeti keretei között folyik tovább.

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

³⁰ AJB-1327/2017 alapján

Amennyiben az esetkonferencia hatósági intézkedés megtételéről dönt, a családsegítő

- annak lebonyolítása után 3 munkanapon belül megküldi a család-és gyermekjóléti központnak az esetkonferenciáról készített feljegyzést és a kitöltött GYSZ-3 adatlapot, melynek végén összegzést készít az eddig megtett segítő folyamatról, amennyiben nem volt előzmény feljegyzést és GYSZ-1 adatlapot.
- a hatósági döntés megszületéséig a Cselekvési terv szerint végzi a segítő tevékenységet,
- meghívás esetén részt vesz a hatóság által összehívott tárgyaláson.

Abban az esetben, ha a gyámhivatal a hatósági intézkedést nem tartja indokoltnak (elutasítja), de a gyermek veszélyeztetettsége fennáll, és a gyermek és szülője, illetve családbafogadó gyámja nyilatkozatban vállalják a család- és gyermekjóléti szolgálattal, valamint a család- és gyermekjóléti központtal való együttműködést, és ennek alapján valószínűsíthető a gondozás eredményessége, akkor a gyámhivatal az eljárás megszüntetésével egyidejűleg felhívja a család- és gyermekjóléti központot az alapellátás keretében történő segítségnyújtás megszervezésére. Ennek megfelelően a központ visszaadja az esetet a család-és gyermekjóléti szolgálatnak, amely megkezdí/folytatja az alapellátás keretében nyújtott szociális segítő munka ellátását.

Megjegyzendő, hogy a gyámhatóság döntése ellen a gyermekjóléti szolgáltatást biztosító is benyújthat fellebbezést.

A családsegítő új Cselekvési tervet készít, és annak alapján dolgozik tovább. (lásd előző pontok)

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.³¹

A családsegítő a gyermek veszélyeztetettségének vizsgálata során észlelheti továbbá, hogy a gyermekkel egy háztartásban élő nagykorú személy belátási képessége csökkent, azonban gondnokság alá helyezése nem történt meg. Ilyen esetben jelzési kötelezettsége van az illetékes gyámhatóság felé, amely során javaslatot tehet az ideiglenes gondnokrendelésre vagy zárlat elrendelésére és zárgondnok rendelésére az érintett személy vagyoni és személyi érdekvédelmének biztosítása érdekében.

A javasolt team-munka, konzultációs séma

veszélyeztető probléma



belső esetmegbeszélés szakmai vezetővel → esetmenedzser bevonása az esetmegbeszélésbe



közvetlen javaslattétel hatósági intézkedésre vagy hatósági intézkedés kezdeményezése: esetkonferencia → esetmenedzser, jelzőrendszer, jelzőrendszeri tanácsadó jelenlétével



javaslattétel a megbeszélés eredményeként

Kimenet → gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén közvetlen javaslattétel a hatóság intézkedésére

³¹ NMr. 18. § (2) 15/1998.

Kimenet → esetkonferencia megtartása, és az ott elhangzottak alapján alapellátás, vagy a család- és gyermekjóléti központ javaslattelevéle hatósági intézkedésre.

Dokumentáció

Súlyos veszélyhelyzet, vagy károsodással járó körülmények estén azonnali intézkedés telefonon, hatósági bejelentés, családlátogatás, helyszínre érkezés (közterület, intézmény stb.), majd ennek írásbeli dokumentációja

felelős: családsegítő(k), szociális asszisztens, szakmai vezetők

határidő: intézkedéshez szükséges azonnali, releváns adatok kézi rögzítése, gépi dokumentáció 2 napon belül

4. 2 Hatósági döntést követően együttműködés/szolgáltatásbiztosítás az egyéni gondozási nevelési terv végrehajtásában

Ameddig a gyámhivatal hatósági döntését követően a határozat jogerőre nem emelkedik, a gyermek, a család ügyével a család- és gyermekjóléti szolgálat foglalkozik, és ő nyújt segítséget a szociális segítőmunka során. De mindenképpen célszerű az esetkonferenciát követően a családsegítő és az esetmenedzser folyamatos kommunikációja, esetleg a további esetvezetés egyeztetése.

A jogerőre emelkedést követően a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere készíti el az egyéni gondozási-nevelési tervet (de a hatósági döntés határozatának kézhezvételét követően már előkészíti a folyamatokat) bevonva a gyermeket és családját, a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítő munkatársát, megelőző pártfogás esetén a megelőző pártfogót, és az eset szempontjából releváns és szükséges szolgáltatókat, szakembereket, személyeket³². **Főszabály szerint a szociális segítőmunka biztosítása elsősorban a család- és gyermekjóléti szolgálat kompetenciája, az esetmenedzser szociális segítő munkát csak nagyon indokolt esetben, pld. összeférhetetlenség esetében végez, ha az helyben más családsegítővel nem oldható meg. Továbbá, egyszemélyes szolgáltató esetében a családsegítő szabadsága, betegsége esetén, amennyiben azt az esetvezetés indokolja.**

A fentieknek megfelelően szükséges a két szakember közötti konzultáció még azelőtt, hogy a családdal ülnének le közösen egyeztetni az egyéni gondozási nevelési terv tartalmáról (a hatósági döntés határozatának kézhezvételét követően).

A gyermek/család ügyével foglalkozó valamennyi szakember találkozott már a javaslattelevélt megelőző esetkonferencián, a gyámhatósági tárgyaláson. Ezeken már a terv főbb vonalairól szó esett, mégis szükséges lehet a szakemberek közötti előzetes egyeztetés, mert ez alkalommal állapodhatnak meg abban, hogy a családsegítő milyen problémákra fókuszálva és milyen feladatokat lát el a szociális segítőmunka folyamán. Ezt követően kerülhet sor arra, hogy az esetmenedzser a családdal elkészítse az egyéni gondozási-nevelési tervet.

A feladatok meghatározásánál, elosztásánál minden esetben elsősorban azt kell figyelembe venni, hogy melyik szakember tudja hatékonyabban segíteni abban a családot, hogy a gyermek veszélyeztetettsége megszűnjön.

A feladatmegosztás főbb szempontjai:

³² NMr. 32. § (2)

- A terv elkészítése során – a jogerős gyámhatósági határozat tartalmának megfelelően - pontosan kell részletezni a problémák tartalmát, a problémamegoldást, a feladatokat, a feladatok megoldását segítők körét, és tennivalóit, valamint a határidőket.
- Javasolt a családsegítő részfeladataként olyan tevékenységet delegálni, amelyet az adott településen ő ésszerűbben, kisebb energiáfordítással tud megszervezni, és figyelemmel kíséreni, pl. étkeztetés biztosítása, adományosztásban részvétel, csecsemő állandó felügyelete, korrepetálás megszervezése, stb.
- Ha a család és a családsegítő között nincs megfelelő együttműködés, és ez a helyzet a továbbiakban sem javítható, úgy nem indokolt a bevonása a közvetlen segítő folyamatba.
- A családsegítő az egyéni gondozási-nevelési tervben vállalt feladatának teljesítéséért felelős ugyanúgy, mint más bevont segítők, pl. védőnő, pedagógus, tanácsadó, stb.
- Tevékenységéről, a családdal való együttműködésről, a család haladásáról, tapasztalatairól, véleményéről szóban és írásban érdeklődhet az esetmenedzser.
- Az esetmenedzser készíti el a felülvizsgálatokhoz szükséges helyzetértékelést, ehhez viszont indokolt az írásban készített szakmai összefoglaló az adott időszak eseményeiről, történéseiről, amelyet a családsegítő az Esetnapló 3.) Intézkedések pontja alapján készít el.

A hatósági intézkedés felülvizsgálatára a családsegítő a többi szakember körében meghívható, hogy személyesen is beszámoljon tapasztalatairól, és kifejtse véleményét a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetésére irányuló további teendőkről. A felülvizsgálatok előtt indokolt lehet esetkonferencia összehívása, de legalább az esetkonzultáció elengedhetetlen az esetmenedzser és a családsegítő között.

A két szakembernek a közös munkájuk során partneri együttműködésben, elsősorban a gyermek/ek érdekeit, jogait előtérbe helyezve kell segíteniük a családot, hogy a veszélyeztetettség enyhüljön, illetve megszűnjön.

Dokumentáció

- *Egyéni gondozási nevelési terv elkészítése GYSZ-5 adatlapon*
felelős: esetmenedzser
határidő: a jogerőt követő 15 napon belül
- *Egyéni gondozási nevelési terv elkészítésében való részvétel*
felelős: esetmenedzser, családsegítő, egyéb bevont segítők, család
határidő: a jogerőt követő 15 napon belül
- *Bevont segítőként a részletezett feladatok dokumentációja az Esetnaplóban, a Cselekvési terv módosítása³³*
felelős: családsegítő
- *határidő: az egyéni gondozás-nevelési terv aláírását követően azonnal Bevont segítőként a részletezett feladatok dokumentációjának folyamatos vezetése az Esetnapló B) 3. pontjában*
felelős: családsegítő
ellenőrzésért felelős: szakmai vezető
határidő: az egyéni gondozás-nevelési terv aláírását követően, minden eseményt, történést követően 3 napon belül

³³ A cselekvési tervet a GYSZ 5 adatlapban vállalt feladatokhoz szükséges igazítani, az abban szerepelteknek megfelelően módosítani.

- *Tájékoztatás készítése az esetmenedzser számára*
felelős: családsegítő, szakmai vezető
határidő: az egyéni gondozási nevelési tervben megállapodott időközönként, de legalább félévente;
 - a felülvizsgálat előtt két héttel;
 - szükség esetén, ha olyan esemény, változás történik, amelyről indokolt írásbeli tájékoztatást küldeni
 - az esetmenedzser külön kérésére.

4.3 Halmazottan hátrányos helyzet megállapítása

A hátrányos, halmazottan hátrányos helyzet fennállásának megállapítására indított eljárás során a települési önkormányzat jegyzője környezettanulmány elvégzésére felkérheti a család- és gyermekjóléti szolgálatot.

A családsegítő az elkészített környezettanulmányt haladéktalanul megküldi a települési önkormányzat jegyzője felé.

Amennyiben a feltárt helyzet a környezettanulmányt készítő családsegítő álláspontja szerint *szükségessé teszi a család/egyén alapellátásban történő segítését*, akkor

- az ügyfél *általános tájékoztatást* kap a család- és gyermekjóléti szolgálatról (ellátás tartalmáról és 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),
- ekkor történik az alapadatok összegyűjtése,
- az egyén hozott élethelyzetének áttekintése,
- amennyiben gyermek is érintett, akkor a veszélyeztetettség felmérése,
- személyes információszolgáltatás,
- belső-külső szolgáltatás felé delegálás.

(Izd. első interjú)

Amennyiben a feltárt helyzet során fennáll a *gyermek veszélyeztetettsége*, esetkonferencia összehívására van szükség, súlyos veszélyeztetés esetén a családsegítő szakembernek meg kell tennie javaslatát az azonnali ideiglenes hatályú elhelyezésre (amelyre esetkonferencia összehívása nélkül is sor kerülhet).

Dokumentáció

- *A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) kormányrendelet (továbbiakban: Gyer.) 3/a melléklet: Környezettanulmány (hátrányos helyzet, halmazottan hátrányos helyzet megállapításához*
felelős: családsegítő
határidő: a települési önkormányzat jegyzője által megküldött felkérés beérkezését követő 15 nap (illetve a felkérésben szereplő határidő)
- *Az igénybevevő bevezetése a család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélnyilvántartásába*
felelős: szociális asszisztens, vagy az esetet felvevő családsegítő
határidő: azonnal
- *Megállapodás megkötése az együttműködésre*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal

- *Esetnapló A) részének és B) 1. 2. részének kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül
- *Veszélyeztetett gyermek esetében T-lap, GYSZ-2; amennyiben a gyermek védelemben vételének lehetősége felmerül a GYSZ-1 adatlap, amennyiben nem volt előzmény; GYSZ-3 családlátogatást, illetve az információk beszerzését követően.*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal vagy a környezettanulmányt követően 5 napon belül T-lap, GYSZ-2,

4. 4 Gyermekétkeztetés

Természetbeni ellátásként a gyermek életkorának megfelelő gyermekétkeztetést vehet igénybe **intézményi gyermekétkeztetés** formájában (bölcsődében, óvodában, nyári napközis otthonban, általános és középiskolai kollégiumban, az itt szervezett externátusi ellátásban, általános iskolai és középfokú iskolai menzai ellátás keretében, a fogyatékos gyermekek, tanulók nevelését, oktatását ellátó intézményben és a fogyatékos gyermekek számára nappali ellátást nyújtó, az Szt. hatálya alá tartozó fogyatékosok nappali intézményében).

A bölcsőde és az óvoda zárva tartása, valamint az iskolában a nyári szünet és a tanítási szünetek időtartama alatt **szünidei gyermekétkeztetést** ³⁴ kérhet a szülő, törvényes képviselő a gyermek/ek számára az alábbiak szerint:

- a bölcsődei ellátásban, óvodai nevelésben részesülő gyermekek számára a bölcsődei ellátást nyújtó intézmény és az óvoda zárva tartásának időtartama alatt valamennyi munkanapon,
- a fenti ellátás alá nem tartozó gyermekek számára
 - a nyári szünetben legalább 43 munkanapon, legfeljebb a nyári szünet időtartamára eső valamennyi munkanapon,
 - az őszi, téli és tavaszi szünetben a tanév rendjéhez igazodóan szünetenként az adott tanítási szünet időtartamára eső valamennyi munkanapon.

A települési önkormányzat jegyzője írásban tájékoztatja a jogosult gyermek/ek szülőjét vagy más törvényes képviselőjét, akinek gyermeke tekintetében a hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzet az adott év

- szeptember 1-jén fennáll, az évközi szünet időtartamára eső szünidei gyermekétkeztetés igénybevételek lehetőségéről, az igénybevétel módjáról, valamint a szünidei gyermekétkeztetés biztosításának időtartamáról, helyszínéről és módjáról minden év szeptember 15-éig,
- ha május 1-jén fennáll, akkor minden év május 15-éig.

Ha a települési önkormányzat jegyzője a gyermek hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetét

- az adott év szeptember 1-je és a következő év április 30-a, illetve az adott év május 1-je és augusztus 15-e között állapította meg, akkor a megállapítással egyidejűleg tájékoztatja a jogosultat az intézményi gyermekétkeztetésről.

³⁴ Gyvt. 21/C. §

A tájékoztatással egyidejűleg megküldi a jogosultnak a szünidei gyermekékeztetés igényléséhez szükséges 7. melléklet szerinti nyilatkozatot.

A települési önkormányzat jegyzője a tájékoztató kiküldésével párhuzamosan a tájékoztató címzettjeiről értesíti a család- és gyermekjóléti szolgálatot is.

A család- és gyermekjóléti szolgálat az értesítés alapján felkeresi a hátrányos helyzetű és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermeket nevelő családot, és segítséget nyújt a jogosultnak a 7. melléklet szerinti nyilatkozat kitöltéséhez és benyújtásához.

Dokumentáció

- *Az igénybevevő bevezetése a család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélnyilvántartásába
felelős: szociális asszisztens, vagy az esetet felvevő családsegítő
határidő: azonnal*
- *328/2011. (XII. 29.) Korm. Rendelet 7. számú mellékletének kitöltése
felelős: családsegítő, törvényes képviselő
határidő: értesítés megérkezésétől számított 7 napon belül*

5. Együttműködés a család- és gyermekjóléti központtal

5. 1 Krízisintervenció azonnali hatósági intézkedés, ideiglenes hatályú elhelyezés kezdeményezése

Az ideiglenes hatályú elhelyezést, mint a gyermek érdekében történő azonnali intézkedést megalapozó tényezők a következők³⁵:

- a) a gyermek súlyos veszélyeztetettsége,
- b) a gyermek által tanúsított olyan magatartás, amely életét közvetlen veszélynek teszi ki, vagy testi, szellemi, értelmi, érzelmi fejlődésében jelentős és helyrehozhatatlan károsodást okozhat,
- c) a bíróság szülői felügyeletet megszüntető határozata, amennyiben annak hatálya a később született gyermekekre is kihat,
- d) a szülő gyermekének ismeretlen személy általi örökbefogadásához való hozzájárulása,
- e) ha a gyermek felügyelet nélkül marad.

Gyermekek esetében a súlyos veszélyeztetettség, mint lehetséges krízis okai a következők lehetnek³⁶:

- gyermek felügyelet nélkül maradása,
- a gyermek bántalmazása, elhanyagolása (rossz bánásmód³⁷),
- lakhatás elvesztése (amennyiben a rendelkezésre álló szolgáltatások és ellátások igénybevételével nem biztosíthatók a gyermek neveléséhez, gondozásához biztonságos körülmények),
- szülő egészségi állapotának romlása, amely alkalmatlanná teszi a gyermek felügyeletének ellátására (mentális betegségek, szenvedélybetegségek, hirtelen kialakuló betegség),
- súlyos családi konfliktus miatt,
- a szülői ház engedély nélküli elhagyása,
- a gyermek önmagát súlyosan veszélyeztető magatartása.

Cselekvés

A veszélyeztetettség mértékének felmérése, szempontjai:

- Közvetlen életveszély megfigyelhető?
- Együttműködés szülővel, törvényes képviselővel: van – nincs?
- Az alapellátás tud-e megoldást nyújtani: létezik-e, működik-e az adott területen a kialakult krízisre adekvát szolgáltatás?
- Körülmények felmérése, információk gyűjtése
 - gyermek életkora,
 - előzmény, ha van,
 - szülői kockázatelemzés,
 - rokonok bevonhatóak-e,
 - egyéb védőszolgáltatások, védőfaktorok beemelhetőek-e a krízisintervencióba?

Azonnali konzultáció szakmai vezetővel, esetmenedzserrel

Ha az esetmenedzser nem érhető el, akkor is tovább kell folytatni az intézkedést, a veszély elhárítását, és utólag lép életbe a tájékoztatási kötelezettség és a család- és gyermekjóléti központ értesítése.

³⁵ Gyer, 95. § (1)

³⁶ Felnöttek esetében lásd a 3.1.4 pontban írtakat.

³⁷ „A gyermek bántalmazása és elhanyagolása (rossz bánásmód) magában foglalja a fizikai és/vagy érzelmi rossz bánásmód, a szexuális visszaélés, az elhanyagolás vagy hanyag bánásmód, a kereskedelmi vagy egyéb kizsákmányolás minden formáját, mely a gyermek egészségének, túlélésének, fejlődésének vagy méltóságának tényleges vagy potenciális sérelmét eredményezi egy olyan kapcsolat keretében, amely a felelősségen, bizalmon vagy hatalmon alapul.” WHO

Dokumentáció

Súlyos veszélyhelyzet, vagy károsodással járó körülmények estén azonnali intézkedés telefonon, hatósági bejelentés, családlátogatás, helyszínre érkezés (közterület, intézmény stb.), majd ennek írásbeli dokumentációja

felelős: családsegítő(k), szociális asszisztens, szakmai vezetők

határidő: intézkedéshez szükséges azonnali, releváns adatok kézi rögzítése, gépi dokumentáció 2 napon belül

5. 2 Hatósági intézkedés kezdeményezése

Lásd korábban.

5. 3 Hatósági döntést követően együttműködés/szolgáltatásbiztosítás az egyéni gondozási nevelési terv végrehajtásában

Lásd korábban.

5. 4 Speciális szolgáltatás nyújtásának kezdeményezése

Amennyiben a szociális segítőmunka során feltárt probléma adekvát kezelésére más szakember segítsége szükséges, a családsegítő a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott speciális szolgáltatás (pl. jogi tájékoztatásnyújtás, pszichológiai tanácsadás; családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia; mediáció, stb.) igénybevételét kezdeményezheti. (Ilyen esetben a szolgáltatást igénybevevő képviselője és az esettanácsadói feladatok ellátása szerves részét képezi a családsegítő szociális segítőmunkájának). A szükséglet felmerülése után felveszi a kapcsolatot az illetékes család- és gyermekjóléti központtal, és a helyben szabályozott módon segíti a személyt/családot/gyermekeket a szükséges speciális szolgáltatás igénylésében, és igénybe vételében. A segítő folyamat alatt folyamatosan figyelemmel kíséri a személy/család/gyermek részvételét a speciális szolgáltatásokban, és szükség szerint konzultál a család- és gyermekjóléti központ szakmai vezetőjével/esettanácsadójával/speciális szolgáltatást nyújtó szakemberével.

Dokumentáció

- *Esetnapló B) részének aktualizálása*

felelős: családsegítő

határidő: azonnal

- *család- és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásainak bevonásakor levélben a probléma vázolása, igény megjelenítése*

felelős: családsegítő

határidő: 3 napon belül

5. 5 Esetkonferencia összehívása (lásd korábban)

Az esetkonferencia a segítő folyamatban kiemelt jelentőséggel bíró szakmai megbeszélés, ahol a segítő folyamatban részt vevő szakemberek a családdal/személlyel/igénylővel együtt meghatározzák a segítő munka további irányát, fő kritériumait.

Esetkonferencia a folyamat során több ponton is összehívható. Amikor a segítő folyamat koordinálása a családsegítő kezében van (alapellátás), az esetkonferencia összehívója is a szolgálat. Hatósági intézkedés mellett gondozott család esetében az esetkonferencia összehívása is az esettanácsadói feladata.

Az esetkonferencia helyszíne lehetőleg a család lakhelye településen lévő, vagy ha ez nem lehetséges, a szolgálat központi településén (közös hivatal) lévő hivatali helyiség, de nem iroda.

Az esetkonferencia moderátora az esetben nem érintett szociális szakember legyen. Az esetkonferencián legyen külön emlékeztetőíró, aki az elhangzottakat rögzíti. Ennek alapján lehet majd az összefoglaló feljegyzést elkészíteni.

Az esetkonferencián megfigyelőként részt vehet gyakorlaton lévő hallgató, vagy nem érintett szakember, ha ahhoz a család hozzájárul.

5. 6 Szakmai támogatás igénylése

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai feladatainak támogatása érdekében többek között havi rendszerességgel konzultációt biztosít a család-és gyermekjóléti szolgálat számára.³⁸

Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a szolgálat munkatársa egyedül látja el, és a képesítési előírások teljesítése alól felmentést kapott, szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja a család- és gyermekjóléti központ.³⁹

A család- és gyermekjóléti központ és szolgálat ugyanazon célok és eredmények érdekében, a szociális munka elveinek, módszereinek felhasználásával megvalósuló kliensorientált szociális szolgáltatást biztosít. A közös esetvezetésben nem alá-fölérendeltségi viszony, hanem az esetvitel folyamatában szükséges aktuális szakmai felelősség és cselekvés sorrendisége legyen a szakmai munkát irányító, befolyásoló központi vonal. E két szolgáltatás munkatársainak együttműködése a partnerség elvein és gyakorlatán, a tudások megosztásán kell alapuljon, melyek kereteit a szociális munkában ismert és alkalmazott szakmai konzultációk, esetmegbeszélések, klienseket szolgáló feladatcsoportok, a közösen kialakított eljárásrendek biztosítják.

Mivel a helyi adottságok meghatározzák a szolgálat és központ együttműködésének lehetséges formáit, a kiszámíthatóság és átláthatóság érdekében, a szakmai információk, tudások és tapasztalatok megosztásának, a dokumentálás folyamatainak helyi eljárásrendjét érdemes kialakítani, formalizálni a következő területeken:

- *Az együttműködés formái:*
 - közvetlen, személyes: esetközpontú egyéni, csoportos konzultációk, egyeztetések, esetmegbeszélések, tanácsadás, szupervízió, team,
 - közvetett, írásos: jelzések, visszajelzések, beszámolók, összefoglalók, feljegyzések, jelentések, értékelések.
- *Elvek, módszerek:*
 - ügyrenden alapuló,
 - vezetett, moderált,
 - szabad-interakciós.
- *Gyakoriság, időtartam:*
 - rendszeres, ugyanazon időpontokban (heti, havi, negyedéves stb.) előre meghatározott időtartamban,
 - rendkívüli.
- *Helyszín:*
 - egyéni, csoportos találkozókra alkalmas, a feladathoz szükséges felszereltséggel rendelkező helyiség.
- *Résztvevők:*
 - központ, szolgálat munkatársai, vezetők, észlelő- és jelzőrendszer tagjai, más szolgáltatások tagja, szakértők, gyermekjogi képviselő stb.

³⁸ NMr. 21.§

³⁹ NMr. 21. § (2) bek.

Dokumentáció

- *Feljegyzés készítése az alkalmakról, jelenléti ív a résztvevőkről, és az egyeztetett esetről, témáról központi nyilvántartásban*
felelős: a központ vezetője
határidő: 3 napon belül
- *Feljegyzés készítése az adott család ügyéről, a résztvevőkről, a megállapodásokról, feladatokról*
felelős: esetmenedzser
határidő: 3 napon belül

5. 7 Észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok⁴⁰

A hatályos jogszabályok az észlelő- és jelzőrendszer megszervezésének, működtetésének feladatait négy szinten kezelik.

A jelzőrendszer szervezése és működtetése településszintű feladat, így alapvetően a család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatkörébe tartozik.

A szervezés és működtetés szakmai támogatása, járásszintű koordinálása, a települési határokon átívelő szakmaközi együttműködések elősegítése a család- és gyermekjóléti központok feladatainak rendszerében jelenik meg.

Ez a feladatmegosztás szoros együttműködést feltételez. Ennek tartalmi elemei az alábbiak:

- A család és gyermekjóléti szolgálat a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.
- Az adott személy, gyermek vagy család ügyében az eset tartalmától függően az esetmenedzsert,⁴¹ vagy a járási jelzőrendszeri tanácsadót meghívja az esetkonferenciára.
- Az éves szakmai tanácskozás megszervezésében a járási jelzőrendszeri tanácsadó szakmai támogatást nyújt, és részt vesz azon, tehát a család- és gyermekjóléti szolgálat gondoskodik a jelzőrendszeri tanácsadó meghívásáról.
- A fentiek értelmében indokolt az is, hogy a jelzőrendszeri tanácsadó jelen legyen szakmaközi megbeszéléseken is, ahol nagyobb horderejű, vagy fontos megállapodást előkészítő, döntéseket hozó, konceptuális kérdéseket tárgyaló megbeszélésre kerül sor.
- A jelzőrendszeri felelős éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, melyet megküld a család- és gyermekjóléti központnak, azaz a jelzőrendszeri tanácsadónak.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központtól más szakmai támogatást is kérhet. Az információkérésen, konzultációkon túl a jelzőrendszeri tanácsadó segítséget nyújt az észlelő- és jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában, megbeszélést kezdeményez az észlelő- és jelzőrendszer működésével kapcsolatban, szükség esetén pedig tájékoztatást küld a kormányhivatalnak.
- A szolgálat informálja a jelzőrendszeri tagokat a járási központ tevékenységeiről is, kiemelten a speciális feladatokról illetve arról, hogy a lakosság számára hogyan válnak ezek a szolgáltatások elérhetővé.

⁴⁰ Az észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok szabályait a miniszter az alábbi két dokumentumban írja elő:

1. Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól
2. Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól

⁴¹ NMr. 9. § (2) bek. d.) pontja

A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer keretében a helyi és járási szint mellett a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalok számára is feladat került meghatározásra a jelzőrendszer jogszabályban meghatározott működésének elősegítése érdekében.

A fővárosi, megyei kormányhivatal szakmai támogatást nyújt a család- és gyermekjóléti központok járási jelzőrendszeri tanácsadóinak, valamint évente egyszer összehívja őket és közösen értékeli illetékességi területükön a megye gyermekvédelmi jelzőrendszerének működését.

Emellett kialakításra került az országos szint is az SZGYF keretein belül a jelzőrendszer hatékony működésének szakmai támogatása, fejlesztése érdekében. Az SZGYF feladata lett a képzések megszervezése, módszertan kidolgozása, valamint telefonos szolgáltatás működtetése.

6. Csoportmunka

A csoportmunka a szociális munka céljainak érvényesülése a csoportmunka eszközeivel, amely tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszer keretein belül. A csoportmunkában is szociális problémákkal foglalkoznak, amely problémák egyéneket, csoportokat vagy egész közösségeket érintenek, és e problémákkal való megküzdés érdekében, a szociális munka eszköztárát felhasználva alakítják a csoportfolyamatokat. A középpontban az egyén nehézségei és szükségletei állnak, rendszerint az egyéni munka folytatása, megvalósítása csoportkeretek között.

6. 1 A csoportmunka előkészítése

- Igények (azonos/hasonló problémák, szükségletek), külső, belső szolgáltatásból érkező „megrendelés” adatok, tapasztalatok elemzése eredményeként jelentkező szakmai célok észlelése, felismerése, amelyek a csoportmunka eszközeivel érhetők el.
- Fizikai körülmények megteremtése, mint alkalmas berendezésű helyiség, eszközök.
- Idősáv(ok) kialakítása szervezeten belül, amikor a csoportmunka végezhető.
- Az alkalmas csoportmodell, típus kiválasztása.
- A csoport indításának, folyamatának ütemezése.
- Toborzás, a csoport leendő résztvevői körének kialakítása, kiválasztása.
- A tervezett csoport meghirdetése, tájékoztató anyagok.

Dokumentáció

*A csoport létrehozásának, folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések felelős: intézményvezető/szakmai vezető, csoportvezető(k), családsegítő, esetmenedzser
határidő: munkaterv ütemezése szerint*

6. 2. A csoport igénybevételeinek előkészítése

6. 2. 1 A csoport megajánlása:

- új igénybevevőként csoportra jelentkezőnek,
- már szociális segítő munkafolyamatban lévő igénybevevőnek.

Dokumentáció

Személyforgalom, ügyfélnyilvántartás, feljegyzés és/vagy Esetnapló (amennyiben szociális segítő munka folyik az igénybevevő esetében, akkor az az Esetnapló Cselekvési terv és az Intézkedések részénél kell, hogy megjelenjen)

*Amennyiben olyan tag jelenik meg a csoportban akinél nem folyik szociális segítő munka, és nincs is szüksége rá, nem kell sor kerüljön szociális segítő munkára, ill. Esetnapló vezetésére.
felelős: asszisztens, ügyeletes családsegítő, családsegítő.
határidő: ütemezési terv szerint*

6. 2. 2 Orientációs interjúk a potenciális csoporttagokkal

Az orientációs interjú célja:

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

Zárt csoport (kézségfejlesztő, lélektani munkán alapuló csoportok) előkészítéséhez szükséges, nyitott vagy lazább kapcsolatú csoportok esetén ajánlott.

Dokumentáció

Személyforgalom, ügyfélnyilvántartás, feljegyzés és/vagy Esetnapló (amennyiben szociális segítő munka folyik az igénybevevő esetében, akkor az az Esetnapló Cselekvési terv és az Intézkedések részénél kell, hogy megjelenjen)

felelős: asszisztens, ügyeletes családsegítő, családsegítő

határidő: ütemezési terv szerint

6. 2. 3 Megállapodás a csoportban való részvételről

A megállapodás célja, hogy minden érintett (csoporttag, csoportvezetők, esetfelelős) rögzítse a csoport igénybevételeének tényét és tartalmát.

Dokumentáció

Feljegyzés és/vagy Esetnapló (amennyiben szociális segítő munka folyik az igénybevevő esetében, akkor az az Esetnapló Cselekvési terv és az Intézkedések részénél kell, hogy megjelenjen)

felelős: csoportvezető(k), családsegítő

határidő: a csoportalkalmakat követően 5 napon belül

6. 3 Csoport megvalósítása

Az igénybe vevők szükségleteinek, céljának megfelelő csoportmodell fázisainak, alkalmainak kivitelezése.

- Találkozási alkalmanként ciklikusan jelentkező elemek a csoportvezetésben: felkészülés, megvalósítás, értékelés, szükség szerint módosítás a csoportfolyamat fázisait és teljes folyamatát tekintve.
- Egyalkalmas csoportok (edukációs, szabadidős, akciócsoport) esetén is tervezendők a csoportvezetői fázisok.
- A tagokra, a csoportra vonatkozó előrehaladási értékelés, jelzés az esetfelelősnek a csoportszabályok figyelembevételével (titoktartás).

Ennek a fázisnak elsősorban szakmai és nem bürokratikus célja van. A többalkalmas zárt, lélektani munkán alapuló csoportok esetén van jelentősége, ami arra vonatkozik, hogy az adott csoporttag esetén a csoport, mint eszköz ad-e válaszokat, hoz-e változást az egyén számára. Történhet esetmegbeszélés keretében, ahol a csoportvezető(k), esetfelelős, esetleg esetmenedzser vannak jelen. Erről a munkafázisról tájékoztatni kell az igénybe vevőt. Egyébként csak a jelenléti ív lehet „hivatalos”.

Dokumentáció

Személyforgalom, Esetnapló vezetése (amennyiben szociális segítő munka folyik az igénybevevő esetében, akkor az az Esetnapló Cselekvési terv és az Intézkedések részénél kell, hogy megjelenjen), minimális tartalmú jelenléti ív vezetése, helyi csoportdokumentáció

felelős: csoportvezetők, lehetőség szerint szupervízor, családsegítő esetfelelősök

határidő: A csoport időhatárainak keretei között zajlik az adminisztrálás

6. 4 A csoport lezárása

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

Dokumentáció

Személyforgalom, feljegyzés és/vagy Esetnapló vezetése (amennyiben szociális segítő munka folyik az igénybevevő esetében, akkor az az Esetnapló Cselekvési terv és az Intézkedések részénél kell, hogy megjelenjen), helyi csoportdokumentáció
felelős: csoportvezető(k), családsegítő esetfelelős, szakmai vezető
határidő: lezárást követő két héten belül az értékelő esetmegbeszélést követően

Kimenet I. A csoporttaggal a megállapodás szerint befejeződik az együttműködés.

Kimenet II. Új szolgáltatás megajánlása

