



## NEMZETI REHABILITÁCIÓS ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL

### Szociális Szakmafejlesztési Főosztály

1071 Budapest, Damjanich u. 48.

Telefon: (1) 462-6615 Fax: (1) 462-6480

E-mail: szakmafejlesztes@nrszh.hu

---

### Útmutató az ESETNAPLÓ vezetéséhez

Az Esetnapló használatához készült módszertani útmutató a család-és gyermekjóléti szolgáltatásban használandó „Gyermekeink védelmében” című adatlap rendszer jogszabályi<sup>1</sup> meghatározásának, útmutatójának a struktúráját, definíciós szabályozottságát követi. I. fejezetében kapunk választ azokra a kérdésekre, hogy ki, miért, mikor, hogyan és kiről vezeti ezt a dokumentumot.

A II. fejezet az Esetnapló pontjain, szakaszain halad végig és kérdésről-kérdésre bontja ki annak tartalmát, segítséget nyújtva ahhoz, hogy hogyan használjuk a szociális segítő tevékenység végzése során.

#### I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

##### 1. Az Esetnapló funkciója:

- a) A szociális segítő munka – a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítője az igénybe vevő számára nyújtott segítséget az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem tudja lezárni – folyamatának, az igénybe vevő problémájának megoldására tett intézkedések, a folyamatos kapcsolat és az elért eredmények dokumentációja:

aa) az igénybe vevő személy adatainak regisztrálása (A) Adatlap), - „igénybe vevő: akivel, és akire nézve az együttműködési megállapodás megkötésére került... Az esetnapló A) részét arra az igénybevevőre vonatkozóan kell kitölteni, aki az együttműködési megállapodást aláírta, amennyiben az több személy, akkor arra vonatkozóan, akivel a családsegítő rendszeres kapcsolatot tud tartani a szociális segítő munka során.”<sup>2</sup>

bb) az egyén, család, gyermek helyzetének, a problémák okának feltárása (B) Belső tartalom 1. pontja,

cc) a szociális segítő munka dokumentálása (B) Belső tartalom 2.,3. pontja).

- b) Az esetnaplót családonként egy példányban kell kitölteni.

Amennyiben a segítő munka a családban több személyre is irányul, a rájuk vonatkozó következtetéseket, tevékenységeket, határidőket a cselekvési tervben személyenként kell részletezni.

Amennyiben a családban több gyermek van és a veszélyeztetettség ténye fenn áll, így a segítségnyújtás rájuk is irányul, ez esetben az Esetnapló betétlapot gyermekeként kell vezetni.

Esetátadáskor az esetnapló nem kerül megküldésre a gyermek/ek többi iratával/irataival együtt, annak csak a másolata képezi az átadott iratanyag részét.

---

<sup>1</sup> 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról

<sup>2</sup> GYIK – Családsegítés és Gyermekjóléti Szolgáltatás Gyakran Ismételt Kérdések 2016.05.05. 15. o. NRSZH

2. Az Esetnapló kitöltője: A család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítője.
3. A kitöltés ideje: Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül kell elkészíteni az esetnapló A) Adatlapját és a B) Belső tartalom 1. és 2. pontját.<sup>3</sup>  
Ennek értelmében, 15 nap áll rendelkezésre a szükséges adatok rögzítésére, a probléma teljes körű feltárására, definiálására és a további együttműködés irányának, módjának a meghatározására.  
A B) Belső tartalom 3. pontja az esetvezetés során folyamatosan, kronologikus rendben vezetendő.
4. A kitöltés módja: Az Esetnapló vezetése a segítő tevékenység ideje alatt folyamatos, mely elektronikus úton és kézzel is végezhető. Az adatok pontos olvashatósága miatt az A) Adatlap és az Esetnapló betétlap elektronikus kitöltése nagymértékben könnyíti a további adatrögzítést (adatfelvétel, adatszolgáltatás, esetátadás).  
Amennyiben elektronikus formában történik az Esetnapló vezetése, kinyomtatott formában csak pl. esetátadás, ellenőrzés, iratbetekintés kérésekor, vagy esetlezárás esetén kerül az esetdossziéba.  
Amennyiben azonban a dokumentum bármely része módosul, azt ki kell nyomtatni, és a szolgáltatást igénybe vevőnek, valamint a szakembernek is alá kell írnia.

## II. RÉSZLETES KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

### A) Adatlap

1. Nyilvántartásba vétel kelte: Megegyezik az Szt.20. §-ban és a Gyvt.139. §-ban foglaltakkal.  
2.-es pont; a szolgáltatást igénybe vevő személyes adatainak és a segítő munka szempontjából releváns információknak a rögzítésére szolgál.

Az e pontban szereplő személyes és egyéb adatok frissítése, a változások nyomon követése, aktualizálása a szociális segítő tevékenység ideje alatt szükséges.

Az együttműködési megállapodásban felsorolt családtagok (bevont személyként) ugyancsak igénybe vevők, de adataikat nem itt kell rögzíteni, hanem a tájékoztatási nyilatkozaton, valamint a nyilvántartási rendszerben. Majd az Esetnapló B) részének 2. és 3. pontjában az együttműködési megállapodásban felsorolt összes családtagra vonatkozóan megjelennek információk<sup>4</sup>. Ennek megfelelően a több családtagra is irányuló segítő tevékenység esetében minden érintett igénybe vevőként kerül nyilvántartásba (pl. gyermek-szülő/k, vagy felnőtt testvérek, stb.)

---

<sup>3</sup> 15/1998.(IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 8.§ (4)

<sup>4</sup> GYIK – Családsegítés és Gyermekjóléti Szolgáltatás Gyakran Ismételt Kérdések II. Általános szakmai és eljárási kérdések – Adminisztráció, szakmai dokumentáció fejezet 2016.05.05. 15. o. NRSZH

## **B) Belső tartalom**

### 1. Probléma definíciója:

Itt kerül rögzítésre a kapcsolatfelvétel módja, hogyan, milyen módon és milyen információkkal jutott a családsegítő tudomására az eset (önkéntes megkereséssel, irányítottan: kötelező jelleggel, delegálással – jelzés útján).

#### 1.1. Elsődleges (hozott) probléma típusa:

A felsorolásban azt a definíciót kell jelölni (aláhúzás, kiemelés), ami a jelzésben meghatározásra került, vagy abból összegezhető, illetve amit az igénybe vevő az első találkozáskor megfogalmazott.

#### 1.2. Közösén meghatározott probléma:

A szükségletfelmérés és a problémafeltárás következtében, az igénybe vevő által hozott, illetve a valós és nem látszó, de megoldást kívánó probléma kerül megfogalmazásra, mely lehet, hogy eltér a hozott probléma típusától. A cselekvési terv erre a problémára készül el, ezért fontos írásban a megjelenítése.

### 2. Cselekvési terv:

Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 nap áll rendelkezésre a probléma teljes körű meghatározására, a cselekvési terv elkészítésére, az együttműködés irányának meghatározására.

Az igénybe vevő élethelyzete, mentális és érzelmi-indulati állapota, a probléma előadása támpontot 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.<sup>5</sup> 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 szükségletfelmérés és problémafeltárás összegzése az alábbi szempontok mentén történhet:

- a jelen helyzet leírása (élethelyzet, életkörülmények, mentális, érzelmi állapot leírása),
- a közösén feltárt problémák és szükségletek az igénybe vevő és a szakember szemszögéből (problémák, szükségletek hierarchiájának vizsgálatával),
- erőforrások (külső-belső), támaszok (természetes, mesterséges).

A szociális probléma enyhítésére, illetve megszüntetésére irányuló cselekvési tervet az egyénnel, családdal közösén kell elkészíteni.

A cselekvési terv megfogalmazásakor meg kell határozni az elérendő célt és a megvalósulását elősegítő lépéseket. Számba kell venni a segítő folyamatba bevonható személyeket (szűkebb és tágabb rokonság, szomszédok, ismerősök, segítő szervezetek, intézmények, szolgáltatások). Az igénybe vevőt segíteni kell abban, hogy megfogalmazza saját és környezetében rejlő erőforrásait - mit tud vállalni, kiket tud mozgósítani.

A családsegítő átgondolja és tájékoztatja az igénybe vevőt a probléma megoldásához rendelhető támogatásokról, szolgáltatásokról, lehetséges alternatívákról.

---

<sup>5</sup> PROTOKOLL A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatáról 1. kiadás 2016. április EMMI 8. oldal

Mindezek feltérképezésére 15 nap áll rendelkezésére a családsegítő szakembernek, mely idő alatt tud bővebb információkat beszerezni (pl.: ha szükséges az igénybevevővel való többszöri találkozás, iratok beszerzése, tájékoztatás kérése – pedagógiai, orvosi vélemény stb.).

A cél elérése érdekében a meghatározott problémákat átgondolva történik a prioritás felállítása, melyet követően írásban rögzíti a családsegítő és az igénybevevő a saját és a bevont segítők feladatait, vállalásait, a megvalósulás lépéseit – eszköz, módszer, határidő – Ki? – Mit? – Mikor? – Hol? – Meddig?<sup>6</sup>

*A cselekvési terv tartalmi elemei:*

- Főbb problémák, szükségletek meghatározása (veszélyeztető körülmények megjelölése)
- Megállapodás fázisai – feladatok meghatározása
  - kívánt változások, időrendi (prioritási) sorrendbe tett reális célok rangsorolása, (Célmeghatározásnál fontos az együttműködés elérése érdekében a kliensközpontú meghatározás, világos érthető, illetve mérhető módon. Lényeges céloknak a fejlődést hangsúlyozó megfogalmazása.),
  - alkalmazandó beavatkozások, módszerek, a szükséges/indokolt szolgáltatások igénybe vételének meghatározása (módja, kerete),
  - a résztvevők (igénybe vevő, családsegítő, más szolgáltatók, szakemberek) feladatai, munkamegosztása, időkeretek,
  - az igénybe vevő és a családsegítő közötti találkozások gyakoriságának és számának (időtartama), az ülések hosszúságának meghatározása, a megjelölt szolgáltatások igénybevételének gyakorisága, a lemondás módja, esetleges következményei,
  - a haladás ellenőrzésének módja (ki, mikor, miről számol be, stb.), kijelölve a problémamegoldó folyamat szakaszait  
(6-12 találkozó, 2-4 hónap alatt, egy hónap alatt minimum 3 találkozó)<sup>7</sup>  
*/a személyes találkozások egyéb, a szolgálat által biztosított szolgáltatás igénybevétele is lehet, amit a cselekvési tervben a családsegítő és az igénybe vevő közösen határoztak meg; pl. egyéni vagy csoportos készségfejlesztésben, csoportfoglalkozásban való részvétel, prevenciós program, vagy egyéb a szolgálat által nyújtott szolgáltatások stb.<sup>8</sup>/,*
  - várható befejezés (veszélyeztetett gyermek esetében a nem teljesítés következményei),
  - dátum, igénybe vevő és családsegítő aláírása.
- Család-és gyermekjóléti központ szolgáltatásainak bevonása esetenként keresztl: amennyiben a szociális segítő munka 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 felmérése után a családsegítő megkeresi az illetékes család- és gyermekjóléti központot és a

<sup>6</sup> uo: 11. oldal

<sup>7</sup> PROTOKOLL A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatáról 1. kiadás 2016. április EMMI 20. oldal

<sup>8</sup> GYIK – Családsegítés és Gyermekjóléti Szolgáltatás Gyakran Ismételt Kérdések –II. Általános szakmai és eljárási kérdések fejezet 2016.05.05. 12. o. NRSZH

közösen kialakított protokollban rögzítettek alapján szervezik meg a speciális szolgáltatás nyújtását.<sup>9</sup>

A folyamat során a cselekvési tervet, az esetkezelés eredményességét a családsegítő „a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli.”<sup>10</sup> Változó körülmény, új tény felmerülése, elért eredmények a terv módosítását indokolják, amelyre bármely résztvevő/érintett tehet javaslatot.

A cselekvési tervet az igénybevevő és a családsegítő aláírja, illetve, adekvát, számon kérhető esetben, az abban konkrét feladatot vállaló is. Az aláírt cselekvési tervről az igénybevevő részére másolati példányt kell adni.

A módosított, vagy új cselekvési tervet sorszámozva szükséges az esetdossziében elhelyezni.

### 3. Intézkedések:

Az esetvezetés során megtett lépések, történések kronologikus vezetése szükséges, hogy a cselekvési tervben megfogalmazott cél, a vállalt feladatok, az eredmények, vagy elakadások értékelhetőek legyenek.

Itt dokumentálja a családsegítő szakember az igénybe vevővel való személyes találkozásokat, a bevont segítőkkel, szolgáltatókkal, ellátást nyújtókkal történő kapcsolatfelvételeket, az esetvezetés során szerzett információkat, a szervező, koordináló munkát.

A határidőhöz kötött feladatvállalások *értékelése* – megtörténte, vagy elmaradása – szükséges, hogy az igénybe vevő számára is látható legyen az eredmény, vagy az elakadás, az, hogy ki, mit ért el, hogy tartható fenn a már elért helyzet, mi várható a továbbiakban, mire kell felkészülni, mik a további lépések, stb. Ezen szempontok figyelembevételével módosítandó a cselekvési terv.

Az intézkedések leírásakor fontos figyelembe venni, hogy az Esetnapló ezen pontja is a hivatalos iratanyag része, így mindazok számára, akik iratbetekintésre jogosultak, a jogszabályi előírásoknak megfelelő módon megtekinthető, vagy másolatot kérhetnek róla.

### **Esetnapló Betétlap**

Az adatlapot a gyermek veszélyeztetettségének felmerülésekor szükséges kitölteni. A változások folyamatos figyelemmel kísérése szükséges, melyet dátummal kell rögzíteni.

---

<sup>9</sup> PROTOKOLL A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatáról 1. kiadás 2016. április EMMI 21. oldal

<sup>10</sup> 15/1998.(IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 14.§ (1) e)