



EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA

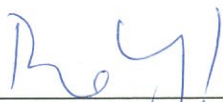
## PROTOKOLL

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

1. kiadás

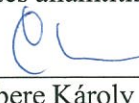
Jóváhagyta:



  
Nyitrai Imre  
helyettes államtitkár

Kiadta:



  
Czibere Károly  
államtitkár

Kiadva:  
2016. április

## Tartalom

A protokoll használata, kapcsolódása más szakmai szabályozó-dokumentumokhoz.....	3
A jelzés folyamata az észlelő és jelzőrendszer működése során.....	5
A probléma észlelése .....	6
Fenn áll-e a veszélyeztetettség gyanúja? .....	7
Teendők, amennyiben a jelzőrendszeri tag nem tapasztal veszélyeztető tényezőt .....	9
A jelzőrendszeri tag saját eszközeivel kezeli a problémát.....	9
Utánkövetés .....	10
Fenn áll-e továbbra is a probléma? .....	10
Nincs szükség további intézkedésre .....	11
Teendők, amennyiben a jelzőrendszeri tag krízishelyzetet, vagy veszélyeztető tényezőt tapasztal .....	12
Fennáll-e az életet és testi épséget veszélyeztető tényező? .....	12
A család- és gyermekjóléti szolgálatnak tett jelzés mellett, azonnali jelzés a gyámhivatal – illetve más illetékes hatóság - felé, azonnali intézkedés kezdeményezése.....	14
Jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé .....	15
A jelzés fogadásának folyamata a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál .....	18
A jelzés .....	19
A jelzés fogadása .....	20
Területileg illetékes-e a szolgáltató?.....	21
Mí a teendő, ha területileg nem illetékes a szolgáltató? .....	21
Azonnali intézkedés szükségességének vizsgálata .....	22
A jelzés alapján azonnali intézkedés szükséges .....	22
Kapcsolatfelvétel a jelzés alapján .....	24
Első interjú.....	25
Visszajelzés.....	26
JELZŐ LAP – bántalmazás, elhanyagolás esetén .....	27
JELZŐ LAP .....	28

## **A protokoll használata, kapcsolódása más szakmai szabályozó-dokumentumokhoz**

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

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

Az protokoll használata során javasolt legelőször beazonosítani, hogy hol tartunk az adott folyamatban. Ebben a tájékozódásban a folyamatára nyújt segítséget. Ezt követően **lapozunk az egyes, aktuális 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.

---

<sup>1</sup> A jogszabály által kötelező érvényűvé tett feladat a jogszabály értelmezése alapján.

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

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

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

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

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

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

**Funkció:** az észlelő és jelzőrendszer működésének, működtetésének szabályozása

**Célcsoport:** minden ellátotti célcsoport

**Kikre vonatkozik:** jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

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

**Funkció:** szakmai folyamatok meghatározása

**Célcsoport:** minden ellátotti célcsoport

**Kikre vonatkozik:** jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

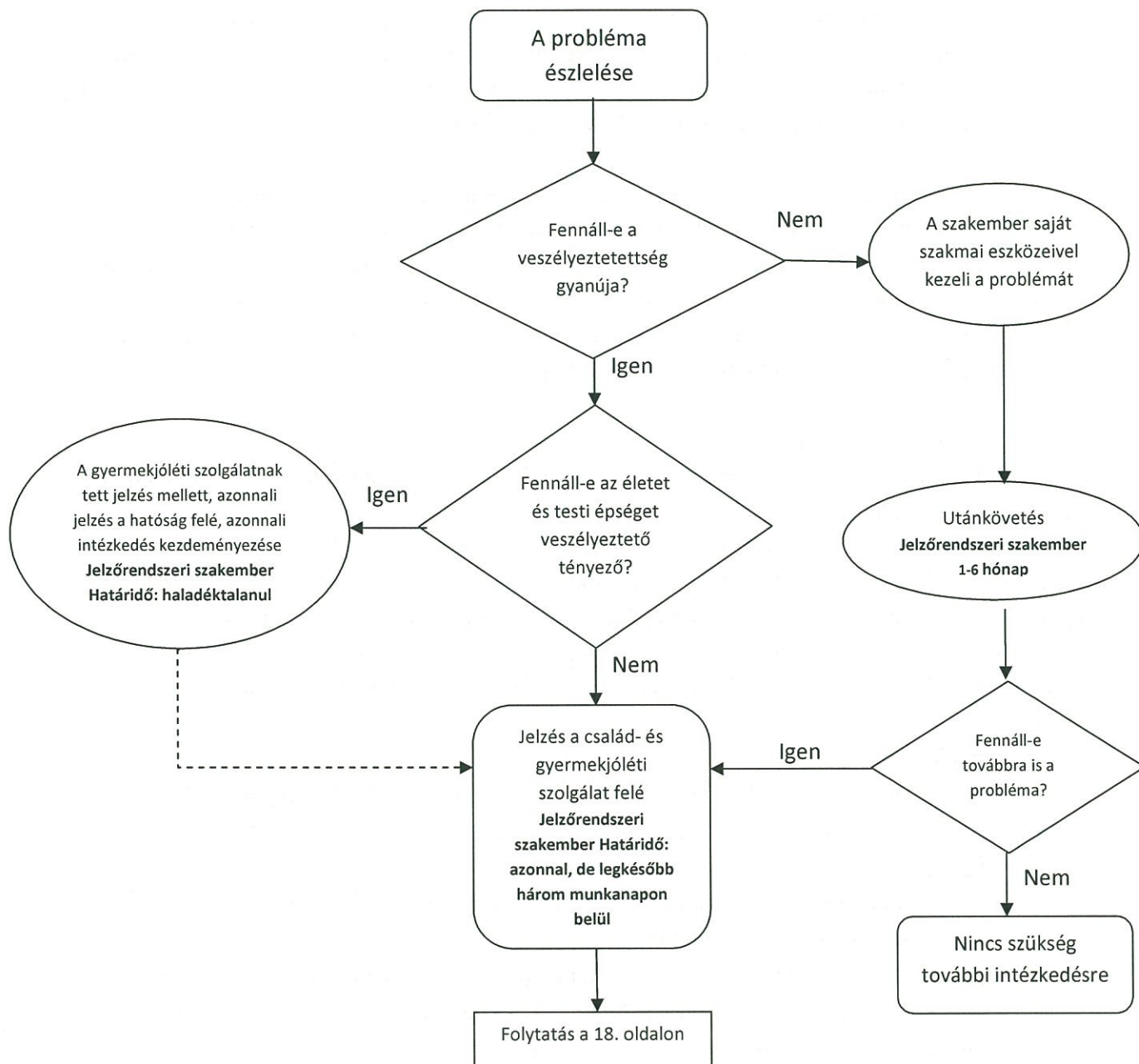
**A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan**

**Funkció:** egységes eljárásrend és módszertan a bántalmazással összefüggő esetek ellátására

**Célcsoport:** gyermekek

**Kikre vonatkozik:** jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

## A jelzés folyamata az észlelő és jelzőrendszer működése során



## A probléma észlelése

### Folyamatelem tartalma, cselekvések

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

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

### Mi a probléma? Mit tartunk annak?

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

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

### A cselekvések folyamata:

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

### **A cselekvések határidői**

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

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

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

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

### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

Maga az észlelő – minden jelzőrendszeri tag.

### **Szükséges dokumentáció**

A jelzőrendszer tagja saját szakmai szervezetének szabályzatainak, irányadó jogszabályainak megfelelő módon dokumentál. Magánszemély is rögzítheti írásban (pl.: levél, e-mail) vagy egyéb módon (pl.: fénykép, videó).

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

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

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

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

### **Fenn áll-e a veszélyeztetettség gyanúja?**

#### **Folyamatelem tartalma, cselekvések**

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

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

### **A cselekvések határidői**

Észlelést követően azonnal.

### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

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

### **Szükséges dokumentáció**

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

Dokumentálni szükséges:

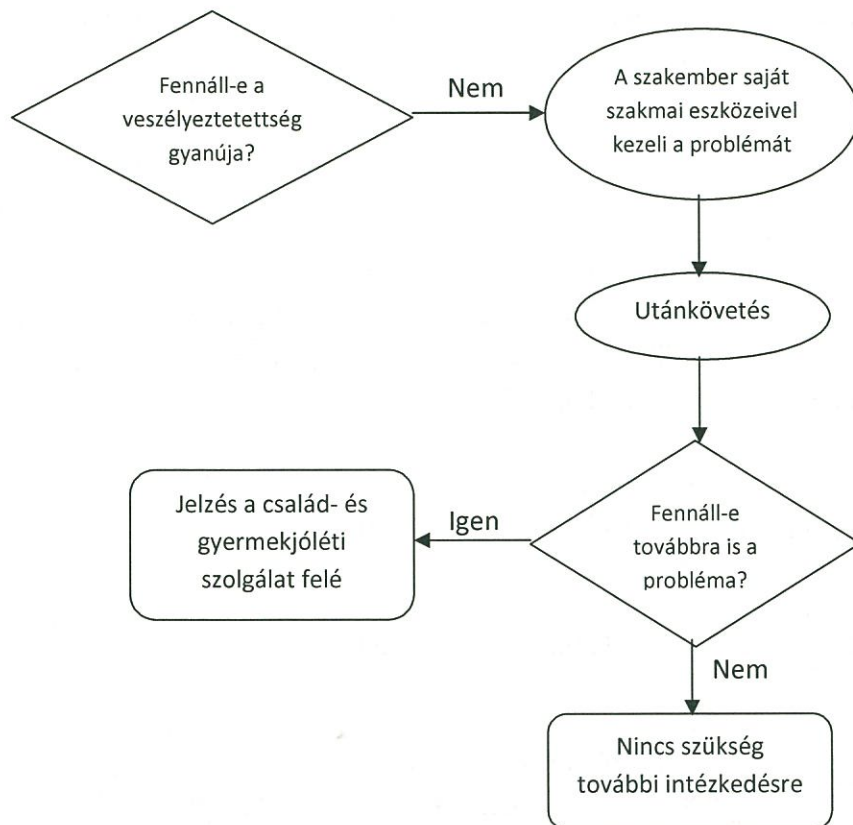
- a probléma észlelésének időpontját,
- az észlelt problémát,
- a problémával érintett ügyfél személyes adatait,
- elérhetőségét,
- megtett intézkedéseket,
- bevont forrásrendszert,
- meghallgatott személyeket, levont konklúziót,
- eset kimenetlét.

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

15 munkanapon belül.



## Teendők, amennyiben a jelzőrendszeri tag nem tapasztal veszélyeztető tényezőt



### A jelzőrendszeri tag saját eszközeivel kezeli a problémát

#### Folyamatelem tartalma, cselekvések

A szakember egyéni kompetenciái alapján a saját szakmai eszköztár, képességek és készségek felhasználásával, speciális segítséget nyújt, kísérletet tesz a probléma megoldására, (pl. védőnő az egészségügyi tudásával, pedagógus a nevelési, oktatási lehetőségek megragadásával, lelkes egyéni beszélgetéssel, munkaügyi hatóság álláskereső tanácsadással, szociálpolitika segélyezési rendszerrel, stb.).

#### A cselekvések határidői

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

#### A cselekvésekért felelős személy(ek)

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

### **Szükséges dokumentáció**

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

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

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

## **Utánkövetés**

### **Folyamatelem tartalma, cselekvések**

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

### **A cselekvések határidői**

Problémamegoldást követően esettől függően 1-6 hónap időintervallumban.

### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

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

### **Szükséges dokumentáció**

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

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

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

## **Fenn áll-e továbbra is a probléma?**

### **Folyamatelem tartalma, cselekvések**

Az észlelő- és jelzőrendszer szakembere az utánkövetés során folyamatosan monitorozza az egyén/család helyzetét, állapotát, tevékenységének eredményességét. Ennek során, amennyiben azt tapasztalja, hogy a korábban észlelt probléma nem áll fenn, az eset, vagy beavatkozás lezárására kerül sor az adott szakterületben meghatározott szabályok szerint. Amennyiben a szakember azt tapasztalja, hogy a korábban észlelt probléma továbbra is fenn áll, kiújult, esetleg súlyosbodott, a probléma már saját szakmai eszközeivel nem kezelhető, vagy nem egyértelműen eldönthető, hogy veszélyeztetettséggel állunk-e szemben, úgy a jelzést meg kell tennie a család- és gyermekjóléti szolgálat felé.

### **A cselekvések határidői**

A jelzés szükségességessége esetén az értékelést követően azonnal.

**A cselekvésekért felelős személy(ek)**

Értékelést végző személy, szakember.

**Szükséges dokumentáció**

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

**A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Folyamatos.

**Nincs szükség további intézkedésre****Folyamatelem tartalma, cselekvések**

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

**A cselekvések határidői**

Eset végső lezárása.

**A cselekvésekért felelős személy(ek)**

Segítségnyújtó/k

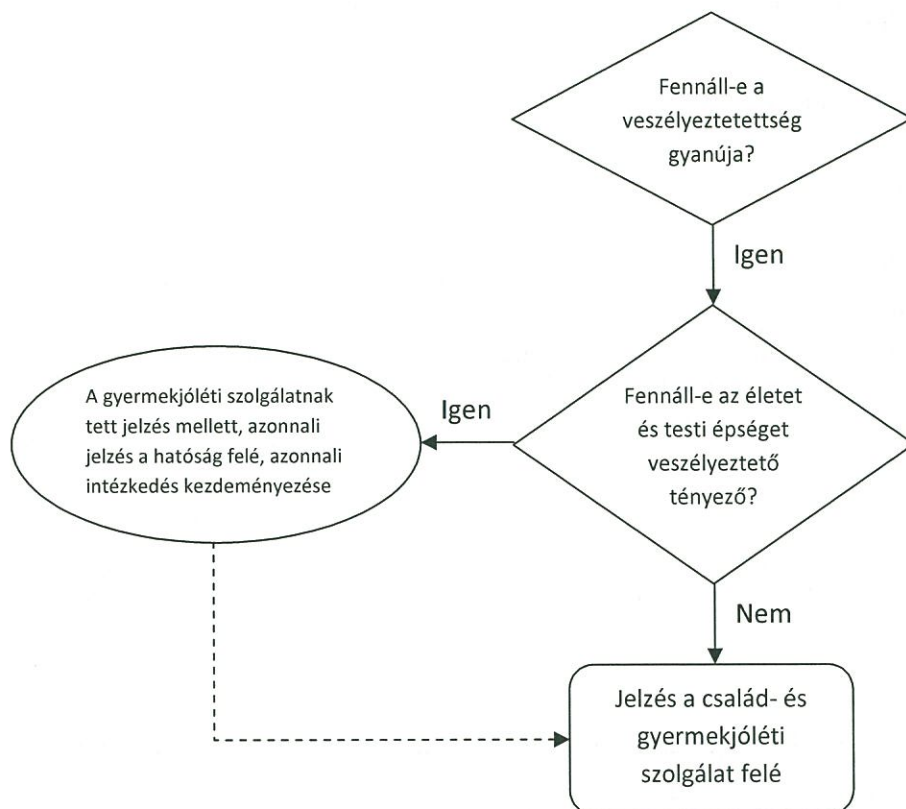
**Szükséges dokumentáció**

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

**A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Irattárba helyezés, jogszabály által megszabott ideig történő őrzés.

## Teendők, amennyiben a jelzőrendszeri tag krízishelyzetet, vagy veszélyeztető tényezőt tapasztal



### Fennáll-e az életet és testi épséget veszélyeztető tényező?

#### Folyamatelem tartalma, cselekvések

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

Magas kockázatú, beavatkozást igénylő élethelyzetek általában:

1. Krízisre utaló jelek (öngyilkossági kísérlet, cry for help, élelem hiánya, hideg lakás télen, vagy évszaktól függetlenül extrém hőmérsékleti viszonyok, autonómia elvesztése, érzelmi teher elviselésének képtelensége, realitáshoz fűződő viszony zavara, a verbális kifejezőkészség csökkent szintje, észlelés-percepció torzulása, frusztrált énműködés, elhúzódoó gyász, figyelem beszűkülése, tanult tehetetlenség jelei stb.).
2. Anyagi-megélhetési problémák (krónikus szegénység jelei, lakhatási problémák, adósságsapda, tartós munkanélküliség stb.).

3. Lakhatási problémák, hajléktalanság (veszélyes állagú, vagy elégtelen lakókörnyezet, lakhatatlanná vált lakóhely, lakhatás elvesztése, kilakoltatás, válás következtében lakhatás megszűnése, hozzátartozói erőszak miatt menekülés, stb.)
4. Idős korról összefüggő kockázatok (elmagányosodás, családi - kapcsolati háló szétesése, vagy működési zavarai, társ elvesztése, elhúzódó gyász, önellátási képesség csökkenése-elvesztése, krónikus betegség jelei, szociális aktivitás csökkenése-elvesztése, időskori szegénység jelei: pl.: éhezés, hiányos táplálkozás, nem megfelelő ruházat stb.).
5. Mentálhigiénés problémák, pszichés betegségek körére (egészségügyi jelzőrendszeri tag jelzése, család jelzése, munkahelyi jelzés, szomszédság, baráti kör jelzése a diagnosztizált betegségről, megváltozott viselkedésről, a munkavégzés képességének csökkenéséről, szuicid veszélyről stb.).
6. Szenvedélybetegségre utaló jelek (életmódban bekövetkezett változás, viselkedési kontroll elvesztése, munkahely elvesztése, eladósodottság, egészségromlás, kriminalizálódás, családi kapcsolatok megromlása, erőszak, stb.).

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

- függőség a családban,
- családtagok indulati kontrolljának a zavara,
- a családtagok valamelyikének megnövekedett pszichés terhe,
- indokolatlan, vagy ismeretlen eredetű, esetleg tagadott sérülések,
- orvos, vagy egyéb szakember segítségének megtagadása, tiltakozás ellene, mindez megnyilvánulhat kötelező védőoltások, orvosi szűrések megtagadásában,
- „kezelések” túl korai befejezése, korai távozás saját felelősségre a kórházból,
- orvosi, védőnői, addiktológiai, szakorvosi, tanácsok, javaslatok be nem tartása,
- elutasítás, apátia és ezekkel kapcsolatos verbális és nonverbális megnyilvánulások,
- korlátok hiánya vagy épp eltúlzott jelenléte, indokolatlan sűrűsége a nevelésben, ellátásban, (ráhagyó vagy megbetegítő)
- gyermek elfogadásának hiánya.

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

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

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

### **A cselekvések határidői**

*Amennyiben fenn áll életveszély, testi épséget veszélyeztető tényező, úgy **haladéktalan jelzés a hatóság, a szolgáltató és a központ felé.** Ebben az esetben azért szükséges mindkét szolgáltatást nyújtó felé egy időben megküldeni a jelzést, hogy az intézkedés mindkét fél részéről haladéktalanul, idővesztés nélkül megtörténhessen!*

### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

A veszélyeztetettségre utaló jeleket észlelő személy.

### **Szükséges dokumentáció**

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

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

A probléma megismerését, felismerését követően rendszeresen és folyamatosan.

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

#### **Folyamatlem tartalma, cselekvések**

A jogszabály rendelkezése szerint a jelzőrendszer tagjai a család- és gyermekjóléti szolgálatnak tett jelzés mellett kötelesek hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén<sup>2</sup>. A törvény rendelkezése szerint, ha a gyermek felügyelet nélkül marad, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga súlyosan veszélyezteti, és emiatt azonnali elhelyezése szükséges, a gyámhatóság, valamint a rendőrség, az idegenrendészeti hatóság, a menekültügyi hatóság, az ügyészség, a bíróság, a büntetés-végrehajtási intézet parancsnoksága (a továbbiakban: beutaló szerv) a gyermeket ideiglenes hatállyal elhelyezi<sup>3</sup>.

Krízishelyzet esetén az észlelő- és jelzőrendszer tagja, azonnal szóban, személyesen, vagy telefonon keresztül teszi meg jelzését. Az életet és testi épséget veszélyeztető magatartás ismeretéről, tényéről szóló jelzését – amennyiben arról tudomást szerzett, esetleg azt közvetlenül tapasztalta - írásban teszi meg, akkor is, ha arról csak közvetett módon, pl.

---

<sup>2</sup> Gyvt. 17. §. (2) bek.

<sup>3</sup> Gyvt. 72. §.

telefonos jelzés útján szerzett tudomást. Ezekben az esetekben az idővesztés elkerülése érdekében az írásbeli jelzés történhet utólagosan is. Bántalmazás, vagy más személy elleni bűncselekmény gyanúja esetén, amennyiben ismert a feltételezett elkövető, akkor fontos, hogy a jelzés során a lehető legpontosabb információkat rögzítsük annak személyéről, adataikról, a helyszínről, a bejelentő elérhetőségeinek megadásával, a kért intézkedés megjelölésével.

#### **A cselekvések határidői**

Haladéktalanul.

#### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

Akinek tudomására jut.

#### **Szükséges dokumentáció**

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

#### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Haladéktalan, rendszeres és folyamatos.

### **Jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé**

#### **Folyamatlem tartalma, cselekvések**

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

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

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

#### **A cselekvések határidői**

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

### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

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

### **Szükséges dokumentáció**

- jelző: veszélyeztetettséget jelző lap,
- fogadó: esetenapló<sup>4</sup>, visszajelző lap, a gyermek veszélyeztetettsége esetén, vagy hatósági intézkedés feltételezésekor: T-lap, GYSZ-1, GYSZ-2<sup>5</sup>.
- Egyéni dokumentáció követése, visszajelzés iktatása, esetkonferencia, esetmegbeszélés jegyzőkönyveinek dokumentálása, egyéni cselekvések regisztrálása.

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

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

### A veszélyeztetettség kialakulásában különböző tényezők játszanak szerepet.

A gyermekek fejlődését veszélyeztető tényezők közül:

*Kiemelten súlyos problémák:*

- éhezés, nem megfelelő táplálkozás,
- fizikai bántalmazás a családban,
- pszichés bántalmazás a családban,
- a gyermek szexuális zaklatása,
- felügyelet nélküliség (életkortól és belátási képességtől függően),
- elhanyagolás, gondozatlanság,
- alkoholizáló, drogfogyasztó gyermek,
- hajléktalanság, nem megfelelő lakáskörülmények, tartósan súlyos egészségügyi probléma (pl. TBC).

*Súlyos problémák:*

- családon kívüli ideiglenes elhelyezés.
- megállapítható alkoholizmus a családban.
- antiszociális, kriminalizálódó baráti kör,
- csavargás,

---

<sup>4</sup> NMr. 8. § (4)

<sup>5</sup> A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 2. számú melléklete

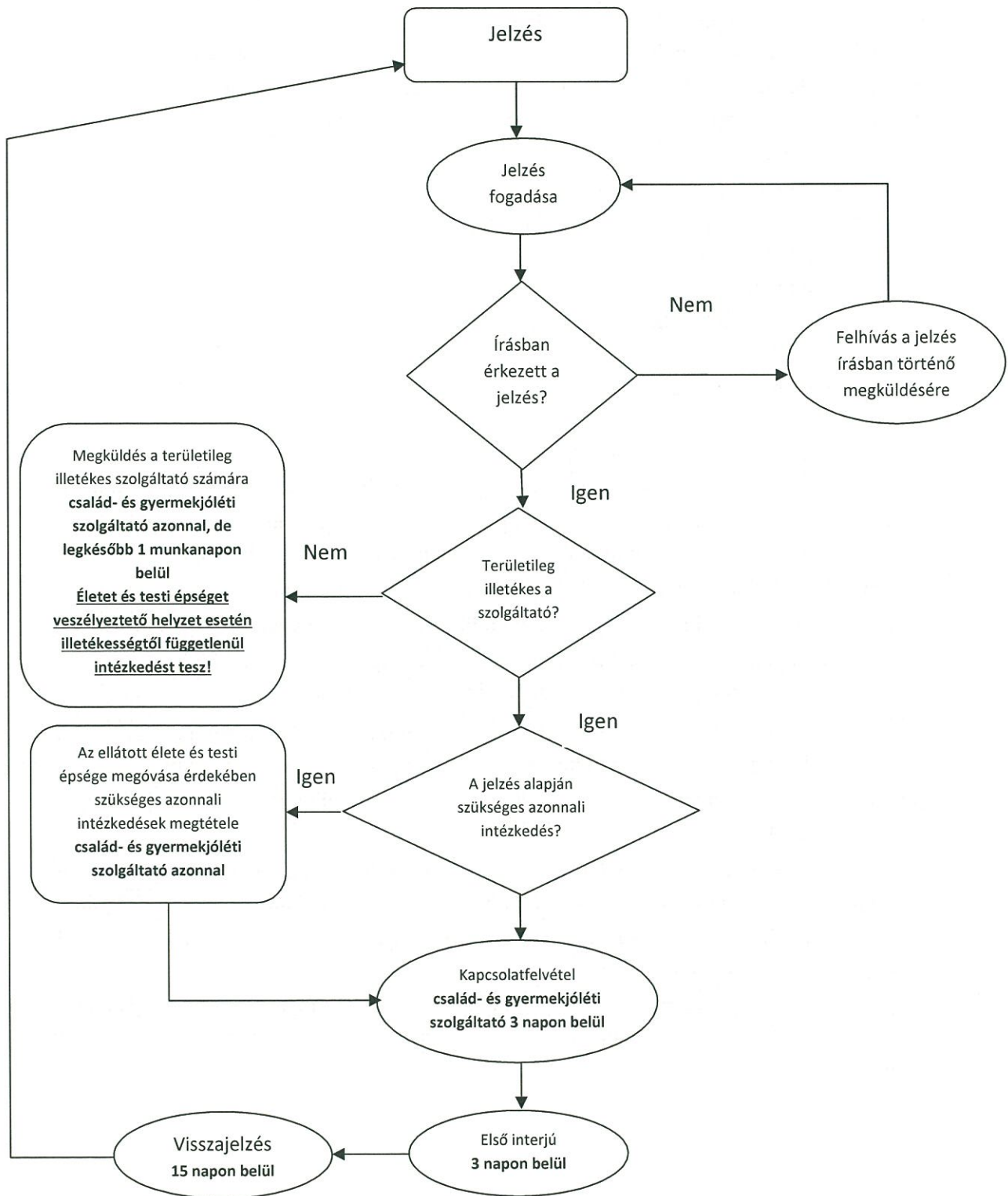


- szülői ház engedély nélküli elhagyása,
- három éves kor felett nem szobatiszta a gyermek (nincs szervi probléma),
- nem megfelelő szellemi fejlődés a gyermeknél,
- értelmi fogyatékos szülő a családban, valamely szülő tartós pszichiátriai kezelése,
- köznevelési intézményből való indokolatlan hiányzás (18 év alatt),
- szabálysértési intézkedés, büntetőeljárás kiskorú gyermekkel és együtt élő családtaggal szemben,
- alacsony jövedelmi viszonyok,
- problémás válás, gyermekelhelyezési per,
- lakhatási probléma,
- tartós munkanélküliség,
- alacsony szocioökonómiai státusz,
- alulképzettség,
- egészségügyi probléma.

A veszélyeztetettség tényezői tehát a következők lehetnek:

- *Anyagi tényezők:* az elsődleges életségigledek kielégítetlenek, tehát a táplálkozás hiánya, a gyermek nem megfelelő táplálása, egészségtelen zsúfolt lakáskörülmény, önálló fekhely hiánya (nem tudja kipiheenni magát), nem megfelelő ruházkodás, nem tudnak fűteni. Nem biztosítják a gyermek oktatásának támogatását.
- *Erkölcsei tényezők:* a környezet bűnöző, erkölcstelen életmódja, ezáltal erkölcsileg rossz példát mutat a gyermeknek vagy szexuális, vagy lelki bántalmazás, vagy ha a gyermek saját maga helyezkedik szembe a társadalmi normákkal.
- *Egészségügyi tényezők:* környezet egészségrontó hatása (pl. egészségtelen lakhatási körülmények, vagy a gyermek fizikai bántalmazása); szülők tartós betegsége; fertőző betegségek a családban; a beteg gyermek nem megfelelő életmódja, kezelés elmulasztása, megtagadása.
- *Nevelési, ill. nevelődési tényezők:* amikor a környezet a gyermek számára a nevelés társadalmilag elvárható minimumát sem biztosítja (szülői elhanyagolás); a szülők következetlensége, kettős nevelése /double byne/, a gyermekkel szembeni követelések hiánya, illetve ennek ellenkezője, a túl magas mérce.
- *A gyermek önmagát veszélyeztető magatartása:* ilyenek leggyakrabban a gyermek szökése, csellengés, tankötelezettség elmulasztása, bűnelkövetés, alkohol és drogfogyasztás.

## A jelzés fogadásának folyamata a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál



## A jelzés

### Folyamatelem tartalma, cselekvések

A jelzés minimális tartalmi elemei:

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

**NEM KELL A PROBLÉMÁT DEFINIÁLNI ÉS MINŐSÍTENI!**

Lehetőség szerinti további elemei:

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

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

### A cselekvések határidői

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

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

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

### A cselekvésekért felelős személy(ek)

Az észlelő-és jelzőrendszer tagjai az Szt. és a Gyvt. szabályozása szerint<sup>6</sup>:

- egészségügyi szolgáltatást nyújtók,
- személyes gondoskodást nyújtó szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók,
- köznevelési intézmények,
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat,
- áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, jogi segítségnyújtói szolgálat,
- menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- munkaügyi hatóság,

---

<sup>6</sup> Szt. 64. § (2) és Gyvt. 17. § (1)

- javítóintézet,
- gyermekjogi képviselő,
- jegyző,
- a járási hivatal.

### **Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)**

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

Jelzőlap – a jelzést tevő tölti.

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

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Haladéktalanul.

### **A jelzés fogadása**

#### **Folyamatalem tartalma, cselekvések**

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

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

#### **A cselekvések határidői**

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

#### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

Írásban érkezett jelzés esetén: szakmai vezető – családsegítő.

Telefonon érkezett jelzés esetén családsegítő.

#### **Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)**

Írásban érkezett jelzés esetén: iktatókönyv – érkeztetés, iktatás.

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

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Írásban érkezett jelzés esetén: azonnal/haladéktalanul.

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

### **Területileg illetékes-e a szolgáltató?**

#### **Folyamaterem tartalma, cselekvések**

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

Ennek megállapításához a jelzés súlyosságának mértékében szükséges a lépéseket megtenni:

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

#### **A cselekvések határidői**

Érkeztetést követően azonnal.

#### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

családsegítő

### **Mi a teendő, ha területileg nem illetékes a szolgáltató?**

#### **Folyamaterem tartalma, cselekvések**

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

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

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

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

#### **A cselekvések határidői**

Az információ megszerzését követően egy munkanapon belül.

#### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

családsegítő

#### **Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)**

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

### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Haladéktalanul.

### **Azonnali intézkedés szükségességének vizsgálata**

#### **Folyamatelem tartalma, cselekvések**

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

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

#### **A cselekvések határidői**

A jelzés fogadását követően:

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

### **A jelzés alapján azonnali intézkedés szükségessége**

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

#### **Folyamatelem tartalma, cselekvések**

Krízis<sup>7</sup> esetén azonnal intézkedik: felkeresi a jelzésben érintettet.

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

- Azoknak az intézkedéseknek a megtétele, amelyeket a jelzést tevő még nem tett meg, vagy nem kompetens azok megtételére (illetékes gyámhivatal értesítése; ambuláns lap

---

<sup>7</sup> „A krízis olyan feszült, fájdalmas állapot, mely fenyegetettség, kilátástalanság és elveszettség érzését okozza, magában hordozza a pozitív és a negatív irányba történő változást is, fordulópontot jelent az egyén számára, mely tovább terheli problémamegoldó kapacitását, elégtelenség érzését okozza.”/Erik H. Ericson/

Így krízishelyzetnek tekintendő pl.:

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

felvétele gyermekorvossal vagy háziorvossal, rendőrség értesítése, azonnali intézkedésre javaslatétel).

- Amennyiben az érintett, krízisben lévő személy, gyermek személyes támogatása, védelme, érdekképviselése szükséges, a jelzőrendszeri tag eljárásában, a megkeresést követően haladéktalanul részt vesz (családon belüli bántalmazás, hatósági-, rendőrségi intézkedés, stb.).
- Amennyiben a gyermek és családja már szociális segítő munkában részesült (gyermekjóléti alapellátás, védelembé vétel), javaslat a gyermek érdekében szükséges hatósági intézkedések megtételére.
- Ha olyan gyermek esetében érkezik jelzés, aki a Gyvt. alapján ideiglenes hatállyal elhelyezett, nevelésbe vett és gyermekvédelmi szakellátásban vagy az Szt. hatálya alá tartozó intézményben él vagy a területi gyermekvédelmi szakszolgálat szolgáltatásában részesül; a nevelőszülői hálózat, a gyermekotthon vezetője, a szociális intézmény vezetőjének vagy a területi gyermekvédelmi szakszolgálat vezetője és a gyermek gyermekvédelmi gyámjának értesítése szükséges.
- Gondokság alatt álló személy esetén a gyámhivatal, illetve ha ismert, akkor a gondnokolt törvényes képviselőjének értesítése is szükséges.

#### **A cselekvések határidői**

Haladéktalanul a jelzést követően.

#### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

családsegítő

#### **Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)**

A jelzést vevő munkatárs:

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

#### **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Haladéktalanul a jelzést követően.

## **Kapcsolatfelvétel a jelzés alapján**

### **Folyamaterem tartalma, cselekvések**

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

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

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

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

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

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

### **A cselekvések határidői**

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

### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

családsegítő

### **Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)**

#### Kapcsolatfelvételi értesítés

Tartalmazza a családsegítő munkatárs nevét, elérhetőségét (telefonszám, ügyeleti ideje). Továbbá meg kell ajánlani legalább két időpontot, amikor a családsegítő fogadni tudja az intézményben az egyént, családot, ill. az egyeztetés lehetőségét fel kell kínálni. Célszerű



egységes formalevelet használni. A levélnek tartalmaznia kell az okot, a problémát, ami miatt a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítője felvette az egyénnel, családdal a kapcsolatot.

#### Értesítő levél a látogatásról

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

#### Tájékoztatási Nyilatkozat

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

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

### **Első interjú**

#### **Folyamatelem tartalma, cselekvések**

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

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

#### **A cselekvések határidői**

3 nap

#### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

családsegítő

#### **Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)**

Esetnapló<sup>8</sup>, hatósági intézkedés feltételezésekor: T-lap, Gysz1-Gysz2.<sup>9</sup>

---

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

## **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Folyamatos.

### **Visszajelzés**

#### **Folyamatelem tartalma, cselekvések**

A családsegítő az első interjú követően 15 napon belül tájékoztatást küld a jelzést tevőnek<sup>10</sup>. A tájékoztatás tartalmazza, a kapcsolatfelvételtől, annak idejéről és az ügyben megtett intézkedésekről szóló összefoglalást, valamint azt, ha a jövőben a családsegítő szakember szükségesnek látja bevonni a jelzést tevőt a szociális segítőmunkába. Lényeges, hogy a visszajelzés funkciója nem az esettel kapcsolatos információk, benyomások megosztása, hanem az együttműködési keretek és az ellátási garanciák megteremtése. Visszajelzés arról, hogy a jelzett probléma kapcsán a család- és gyermekjóléti szolgálat intézkedéseket tett, elkerülve annak a lehetőségét, hogy elveszik az információ, miközben a jelzőrendszeri tag abban a hitben van, hogy az eset megoldása folyamatban van.

#### **A cselekvések határidői**

Az első interjú követően 15 napon belül.

#### **A cselekvésekért felelős személy(ek)**

családsegítő

#### **Szükséges dokumentáció (hol, ki és mit dokumentál)**

Visszajelző lap, vagy levél.

## **A dokumentációhoz kapcsolódó határidők**

Az első interjú követően 15 napon belül.

---

<sup>9</sup> A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 2. számú melléklete

<sup>10</sup> A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 9. § (1) g)

## JELZŐ LAP – bántalmazás, elhanyagolás esetén

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

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

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

.....

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

.....

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása: .....

.....

✍

### Zártan kezelendő adatok!

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

.....

Milyen megoldást lát szükségesnek a gyermek(ek) számára? .....

.....

Javasolt ellátás/intézkedés (jelölje a megfelelőt!):

alapellátás    védelembe vétel ideiglenes hatályú elhelyezés

nevelésbe vétel

A jelzést küldő neve/megnevezése és elérhetősége: .....

.....

Dátum:

.....  
aláírás

## JELZŐ LAP

A jelzést küldő neve és elérhetősége: .....

A jelzett személy, gyermek(ek) neve: .....

Születési hely és dátum: .....

Anyja neve: .....

Lakcím / tartózkodási hely: .....

TAJ szám: .....

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

.....

A jelzés oka: .....

.....

.....

Mit tett a jelzést küldő a probléma megoldásának érdekében? .....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

Dátum:

.....

aláírás