



EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA

**Útmutató a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére**

A Kormány a 40/2020. (III. 11.) Korm. rendeletével az élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki. Jelen útmutatóban szereplő iránymutatással segíteni **kívánjuk a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokat** nyújtó szolgáltatók, munkatársak veszélyhelyzet fennállás alatt követendő eljárását. Az útmutatóban foglaltak a veszélyhelyzet kihirdetésének időpontjától, 2020. március 11. napjától a veszélyhelyzet visszavonásáig érvényesek.

**Minden ellátási forma esetében szükséges:**

- A szolgáltató
  - folyamatosan tájékozódjon a megelőzéshez kapcsolódóan közzétett információkról ([www.koronavirus.gov.hu](http://www.koronavirus.gov.hu)),
  - kövesse nyomon az Operatív Törzs bejelentéseit,
  - a hozott intézkedésekről informálja az ellátottakat és a dolgozókat,
  - a felmerülő kérdésekre adjon választ, valamint
  - minden információt adjon át arról, hogy mit tehetnek az ellátottak és a dolgozók maguk és a környezetük védelme érdekében.
- A munkatársak fokozottan figyeljék az ellátást igénybevevők esetében a tünetek megjelenését, és haladéktalanul legyenek az ellátást igénybevevő segítségére a háziorvossal történő telefonos kapcsolatfelvételben.
- A szolgáltatást igénybevevő személyek figyelmét fel kell hívni, hogy a veszélyhelyzet időtartama alatt lehetőség szerint ne hagyják el saját otthonukat, a személyes találkozásokat minimalizálják az ellátásukat segítő hozzátartozókra, segítő szakemberekre és a rokonokkal, ismerősökkel való kapcsolattartást elsősorban telefonon és elektronikus úton valósítsák meg.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás esetében szükséges az ellátottakkal való rendszeres telefonos, elektronikus kapcsolatfelvétel és helyzetükről, állapotukról való érdeklődés, valamint a szükséges segítségnyújtás felajánlása.

Az elkövetkező időszak több szempontból is nagy kihívást jelent a szolgáltatást nyújtók részére. Egyrészt a szolgáltatást biztosítani kell, olyan körülmények között, amelyre még nem volt példa. Másrészt az egyénekre, a gyermekekre és családokra is új típusú problémák megoldása vár, melyekre még nincsenek megoldási modelljeink. Segítenünk kell azoknak az egyéneknek, akik idősek, hajléktalanok, fogyatékkal élnek, pszichés problémákkal küzdenek, és nem tudnak kimozdulni otthonukból, valamint a családoknak, akiknek az eddig megszokott életritmusukhoz képest jelentősen megváltozott körülményekhez kell alkalmazkodniuk. Kérjük a fokozott figyelmet a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése, továbbá a krízishelyzetek elhárítása, valamint az egyének, családok, idősek, rászorulóknak életvezetési képességének megőrzése céljából.

#### **Család- és gyermekjóléti szolgálatokra vonatkozóan:**

- Az intézményekben az **ügyfélfogadást meg kell szervezni, de elsődlegesen a telefonos, elektronikus kapcsolattartás formái alkalmazandók.**
- Folyamatosan tájékoztatást kell nyújtani, hogy az intézmények milyen címen és ügyfélfogadási rend szerint fogadják az ügyfeleket, illetve az egyes szolgáltatások miképpen érhetőek el a lakosság számára. Szükséges felhívni a lakosság és az ügyfelek figyelmét, hogy **csak halaszthatatlan okból jelenjenek meg személyesen a szolgálatónál**, és lehetőség szerint egyeztessenek időpontot telefonon, vagy elektronikus üzenetben tegyék fel kérdéseiket. Mindenképp szükséges több elérési mód felajánlása a szolgáltatók részéről (pl.: telefon, elektronikus cím, Skype, Messenger, Viber, stb.)
- A gyermekek veszélyeztetettségével, valamint az egyének és családok krízishelyzetével kapcsolatos **jelzéseket fogadni kell.** A jelzőrendszeri tagok a jelzéseket lehetőség szerint elektronikus formában, vagy telefonon továbbítják.
- A jelzéssel érintett egyénekkal, családokkal elektronikus formában vagy telefonon kell felvenni a kapcsolatot. Minden olyan információ beszerzése telefonon és/vagy elektronikus úton szükséges a társágazatoktól (védőnő, óvoda, iskola, háziorvos), melynek révén a munkatárs mérlegelni tudja a jelzett probléma súlyosságát. Amennyiben a munkatárs úgy ítéli meg, hogy a család személyes felkeresése nélkülözhetetlen, akkor kerülhet arra sor.
- **A fentiekén túl családlátogatásokra csak krízishelyzet, súlyos veszélyeztetettség, vagy hatósági megkeresés esetén kerüljön sor.**
- **Környezettanulmányt** az azonnal és soronkívüliséget igénylő ügyeknél, az ideiglenes hatályú elhelyezés esetén, a nevelésbe vétel, a gyám- és gondnokrendelésnél el kell készíteni.

- A családot az otthonában látogató munkatárs számára **védőeszközök** (pl.: gumikesztyű) biztosítása szükséges.
- A telefonos és személyes megkeresések során szükséges minden esetben a szolgáltatásokkal kapcsolatos **tájékoztatás nyújtása**.
- Az **intézményben tartózkodó ügyfelek számát javasoljuk korlátozni**, oly módon, hogy az ügyfelek közötti kapcsolat minimálisra korlátozódjon. Minden ügyfelet kötelezzenek az intézménybe való belépéskor a kézfertőtlenítésre. Az ügyfélfogadást olyan helyen biztosítsák, ahol a szellőztetés folyamatosan megoldott. Az ügyfél távozása után minden esetben a szoba fertőtlenítését el kell végezni, addig újabb ügyfelet fogadni nem lehet.
- Tekintettel arra, hogy a veszélyhelyzetben az ügyfelekkel való személyes találkozások számát korlátozni szükséges, ezért a szociális segítő munkában részesülők esetében a **cselekvési tervekben és az intézkedési tervekben a személyes találkozás helyett a telefonos és elektronikus kapcsolattartásra térjenek át**, és ez kerüljön rögzítésre a cselekvési tervekben. A veszélyhelyzetre való tekintettel, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatókkal, valamint a társ ágazatokkal (védőnő, háziorvos) való együttműködésre kiemelt figyelmet kell fordítani.
- A járványügyi helyzet tekintetében a szociális szakemberek mindegyikének kiemelt feladata minden személy, különösen **a rászoruló személyek** (idősek, otthonukban élő betegek, fogyatékos személyek) **és a gyermeket nevelő családok támogatása, számukra a segítségnyújtás felajánlása**. Segíteni kell az ügyfeleket annak tudatosításában, hogy a járványügyi helyzettel összefüggő kockázatokat hogyan tudják csökkenteni. Kiemelten nagy hangsúlyt kell fektetni arra, hogy a munkatársak tájékozódjanak az ellátási területükön élő rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők, hátrányos helyzetű, halmozottan hátrányos helyzetű, veszélyeztetett gyermekek étkeztetésének biztosításáról és tanulmányaik teljesítéséről. Továbbá az önkormányzattal együttműködve részt szükséges vállalni a gyermekek étkezésének megszervezésében, a gyermekek tanulmányi feltételei biztosításának megszervezésében. Tájékozódni szükséges az idős és rászoruló személyek hollétéről, igényeiről, a támogatási lehetőségekről, továbbá az önkormányzattal együttműködve részt kell vállalni az otthonukban maradó idős emberek segítésében

#### **Család- és gyermekjóléti központ esetén:**

- A hatósági intézkedéshez kötött esetekben a veszélyhelyzetre tekintettel a szülőkkel való kapcsolattartás megváltozása miatt az egyéni gondozási - nevelési tervet nem szükséges módosítani. Az érintett személyeket meg kell keresni telefonon, illetve elektronikusan, ezt követően a velük való kapcsolattartás módját, gyakoriságát szükséges meghatározni, amelyről az érintetteket **nyilatkoztatni kell** (telefonos, elektronikus formában), ezt az iratanyagba rögzíteni szükséges. Amennyiben a

gondozási nevelési tervek aláírása nem valósul meg – a jelen helyzetre való tekintettel –, a szülők telefonos tájékoztatását követően a gyámhatóságra beküldhetők és az aláírások később pótolhatók.

- Az egyéni gondozási - nevelési tervek jogszabály által előírt **felülvizsgálatát el kell végezni**. A megvalósításba bevont szakemberek véleményét, tájékoztatását, amennyiben lehetséges, meg kell kérni lehetőleg elektronikus úton. A telefonon történt tájékoztatásról feljegyzés készül, melyet az iratanyagba szükséges elhelyezni.
- **Esetmegbeszélések, esetkonferenciák** videókonferencia formájában elektronikusan, vagy telefonos formában kerülhetnek megtartásra, amelyről emlékeztetőt, feljegyzést készít a családsegítő / esetmenedzser.
- A tanácsadásban részesülők esetében a tanácsadónak fel kell mérnie, hogy a **tanácsadás** hogyan folytatható olyan formában, ami **nem igényel személyes találkozást**, vagy fel kell azt függeszteni (pl.: pszichológiai tanácsadás, családterápia, jogi segítségnyújtás, fejlesztő pedagógiai szolgáltatás, mediáció). Számítani kell és fel kell készülni egyes szolgáltatások (pl.: pszichológiai tanácsadás) iránt jelentkező többlet igényre.
- Az **óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző munkatársak** feladata, hogy telefonon és elektronikus formában segítséget nyújtsanak a járásban élő gyermekeknek és szüleiknek a tantermen kívüli, digitális munkarendbe való beilleszkedéshez, hozzájáruljanak a gyermekek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítéséhez, valamint támogassák a pedagógusok munkáját. E munkában működjenek együtt a helyi család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtóval. A gyermekekkel / fiatalokkal való folyamatos kapcsolattartás elektronikus formában is történhet (chat csoport, Facebook oldal, egyéb online térben).
- **Utcai (lakótelepi) szociális munkát továbbra is szükséges biztosítani**, különös tekintettel a csellengő, felügyelet nélküli gyermekek felkutatására. A szülők és a gyermek figyelmét fel kell hívni a veszélyhelyzetre. A terepen végzett munka során a szolgáltatást nyújtó munkatársak részére védőeszközök (pl.: gumikesztyű) biztosítása szükséges. A gyermekekkel, fiatalokkal való folyamatos kapcsolattartás elektronikus formában is történhet (chat csoport, Facebook oldal, egyéb online térben).
- A **készenléti szolgáltatásra különösen nagy figyelmet kell fordítani** az elkövetkezendő időben, azt folyamatosan biztosítani kell a felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása céljából. Továbbra is minden intézményt szükséges tájékoztatni a szolgáltatásról.
- A veszélyhelyzet idején a személyes találkozást igénylő **felügyelt kapcsolattartás szolgáltatást szüneteltetni kell**. Külföldön élő, hazalátogató szülő esetében a kapcsolattartást szintén szüneteltetni kell. A kapcsolattartás időpontja előtt telefonon

meg kell keresni a kapcsolattartás szereplőit, és tájékoztatni kell őket arról, hogy az intézmény a szolgáltatást nem biztosítja. Az értesítés során fontos nyilatkoztatni az érintett feleket (a gyermeket gondozó szülőt és a kapcsolattartásra jogosult szülőt) arról, hogy a telefonos, vagy elektronikus formában történő kapcsolattartás lehetőségét tudják-e biztosítani, és amennyiben igen, milyen gyakorisággal. Ezt a helyzetet vitás esetekben segítő beszélgetéssel, adott esetben tanácsadással kell támogatni. A nyilatkozatról feljegyzést kell készíteni, amely az akta részét képezi.

- A központ munkatársai külön fordítsanak figyelmet, és nyújtsanak szakmai támogatást és segítséget az **egyszemélyes család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók** részére, akár humán erőforrás átcsoportosításával (óvodai és iskolai szociális segítők, az esetmenedzserek átirányítása).

Budapest, 2020. március 20.



*[Handwritten signature]*  
Prof. Dr. Kásler Miklós  
miniszter

