



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

PROTOKOLL

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

1. kiadás

Jóváhagyta:

Kiadta:



Nyitrai Imre
helyettes államtitkár



Czibere Károly
államtitkár

Kiadva:
2016. április

Tartalom

1. Bevezetés.....	3
2. Az alapszolgáltatásban az esetmunkához, a szociális segítőmunkához közvetlenül kapcsolódó, adminisztrációhoz használandó, használható dokumentumok	4
2. 1 Általános és az esetvezetéshez kapcsolódó dokumentáció	4
2. 2 Esetdosszié tartalma	4
2. 3 Csoportmunka dokumentációja.....	4
2. 4 A központ által a szolgálat helyszínén, illetve ellátási területén nyújtott speciális szolgáltatások dokumentációja.....	4
3. A szociális segítőmunka igénybevételének folyamata.....	6
3. 1 Esetkezelés keretében végzett szociális segítőmunka.....	7
3. 1. 1 Kapcsolatfelvétel.....	7
3. 1. 2. Első interjú – szükségletfelmérés I.	8
3. 1. 3 Információs szolgáltatás – egyszeri ügyintézés	10
<i>Az első interjút követő dokumentáció.....</i>	<i>12</i>
3. 1. 4 Azonnali intézkedés, beavatkozás krízis esetén.....	12
3. 1. 5 Ügyintézés.....	14
3. 1. 6 Szükségletek felmérése II.	15
3. 1. 7 Megállapodás kötése	16
3. 1. 8 Esetkonferencia	18
3. 1. 9 Cselekvési terv készítése.....	19
3. 2 Gondolatok az esetvezetés intenzitásáról, a személyes kapcsolattartásról	23
4. Más szociális szolgáltató, vagy hatóság bevonása a szociális segítő tevékenységbe	24
4. 1 Hatósági intézkedés kezdeményezése.....	25
4. 2 Hatósági döntést követően együttműködés/szolgáltatásbiztosítás az egyéni gondozási nevelési terv végrehajtásában.....	27
4. 3 Halmazottan hátrányos helyzet megállapítása	29
4. 4 Gyermekétkeztetés	30
5. Együttműködés a járási központtal	32
5. 1 Krízisintervenció azonnali hatósági intézkedés, ideiglenes hatályú elhelyezés kezdeményezése.....	32
5. 2 Hatósági intézkedés kezdeményezése.....	33
5. 3 Hatósági döntést követően együttműködés/szolgáltatásbiztosítás az egyéni gondozási nevelési terv végrehajtásában	33
5. 4 Speciális szolgáltatás nyújtásának kezdeményezése.....	33
5. 5 Esetkonferencia összehívása	34
5. 6 Szakmai támogatás igénylése.....	34
5. 7 Észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok	35
6. Csoportmunka	36
6. 1 A csoportmunka előkészítése.....	36
6. 2. A csoport igénybevételének előkészítése.....	36
6. 2. 1 A csoport megajánlása:	36
6. 2. 2 Orientációs interjúk a potenciális csoporttagokkal	36
6. 2. 3 Megállapodás a csoportban való részvételről	37
6. 3 Csoport megvalósítása	37
6. 4 A csoport lezárása	37

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 kapcsolódó 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 kapcsolódó A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendeleteket (a továbbiakban: R) egy közös végrehajtási rendelet aktualizálja, az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 55/2015. EMMI rendelet.

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 fogalom meghatározásokat követően az alkalmazott módszerek, eszközök kibontásának leírása történik, amelyet folyamatábrák segítenek egyszerűbb, átláthatóbb formába rendezni. **A dokumentum 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 folyamatábra 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
 - Együttműködési megállapodás, amely a NMr. 8. § (2) alapján készül,
 - Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről – KENYSZI,³
 - Esetnapló – az NMr. 7. melléklete alapján,
 - Gyermkeink 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 feljegyzés.

2. 2 Esetdossier tartalma

- Együttműködési megállapodás,
- Bejövő-kimenő iratok iktatott másolata,
- Gyermkeink védelmében adatlaprendszer esetre vonatkozó adatlapjai,
- 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 esetdossierbe. 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. 4 A központ által a szolgálat helyszínén, illetve ellátási területén nyújtott speciális szolgáltatások dokumentációja

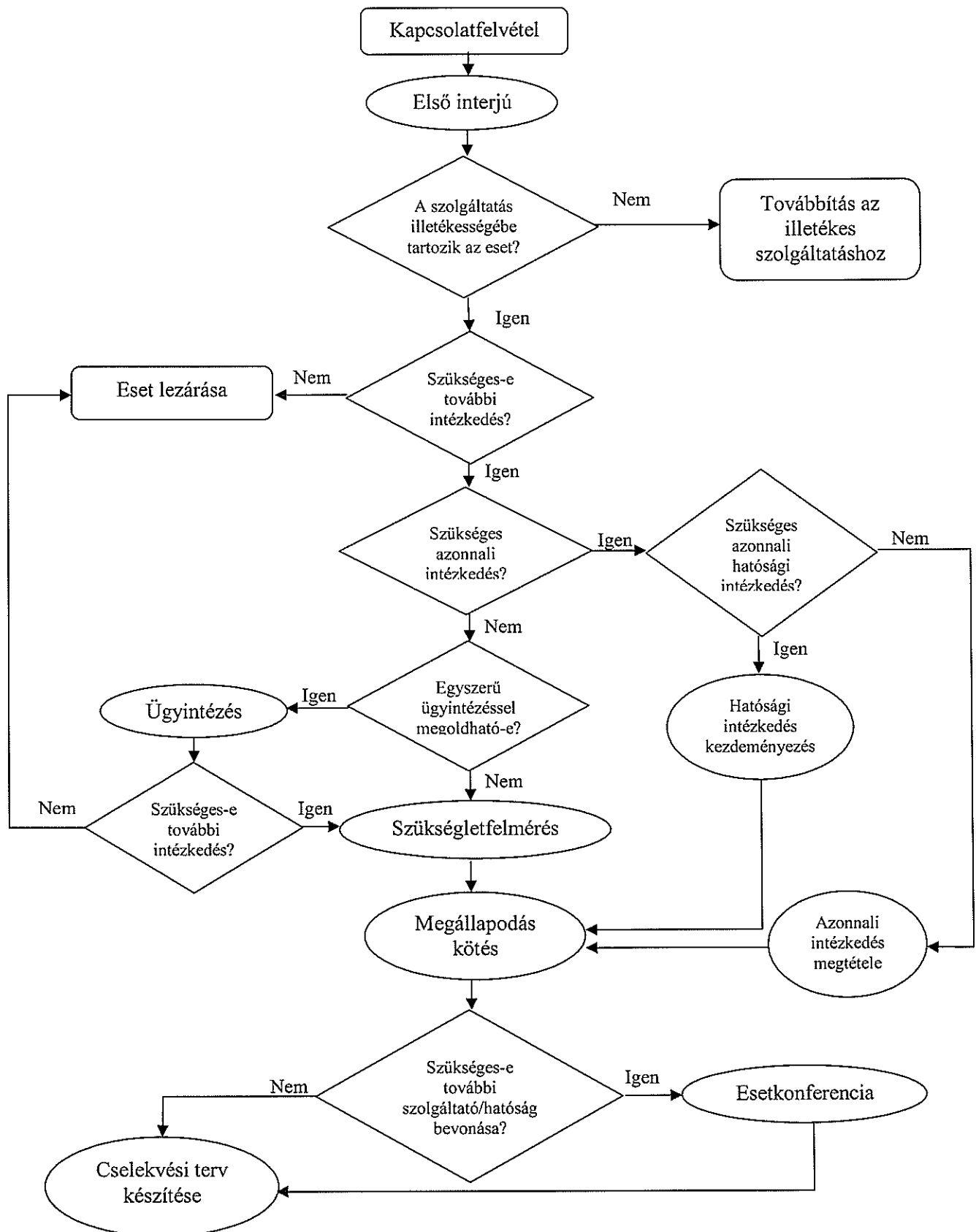
- Kapcsolattartási ügyelet dokumentációja: folyamatosan vezetett táblázatos adattartalom, nyilatkozatok, megállapodások, döntések,
- Készenléti szolgáltatás dokumentációja: folyamatosan vezetett táblázatos adattartalom,
- Utcai szociális munka dokumentációja: terepnapló, feljegyzések,

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

³ a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet

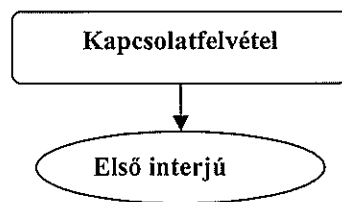
- Kórházi szociális munka dokumentációja: terepnapló, feljegyzések,
- Tanácsadáshoz kötődő dokumentáció jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus, családterapeuta, hátralékkezelő, mentálhigiénés, stb. szakember esetében
 - Esetnaplóban rögzítetten a javasolt tanácsadás, a megjelenés ténye, időpontja – *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 irányított esetekben:

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: esetgazda családsegítőhöz delegálás /személyes megkeresés: krízis esetén ügyeletes családsegítő,
 - lezárt eset: előzmények előkeresését követően esetelosztás / személyes megkeresés esetén ügyeletes családsegítőhöz irányítás.

Cselekvések a kapcsolatfelvétel során

- levélben történő megkeresés,
- telefonos megkeresés, időpont egyeztetés, találkozó helyének és idejének megbeszélése,
- személyes felkeresés megadott címen,
- sikertelen kapcsolatfelvétel esetén a jelzést tevő megkeresése, adatok egyeztetése (ha lehetséges).

Sikeres kapcsolatfelvétel utáni mérlegelés

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

Dokumentáció

- **A tájékoztatásról szóló nyilatkozat aláírása**

felelős: az esetet felvevő családsegítő

határidő: azonnal

- *Az igénybe vevő 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: vezető
határidő: azonnali intézkedést igénylő esetben azonnal, vagy 1 munkanapon belül
- *Minden írásban érkezett jelzésre a jelzést tevő felé választ kell küldeni.*
felelős: családsegítő, vezető
határidő: a kapcsolatfelvételtől számított 15 napon belül
- *Krízishelyzet esetén mielőbbi kapcsolatfelvétel szükséges, de mindenképpen 24 órán belül, ezt követően történik a dokumentáció lebonyolítása.*

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 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*,
- 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?

Döntési pontok:

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

*Veszélyeztetettség, krízisre utaló élethelyzetek, jelek, tünetek, melyek beavatkozási pontokat jelezhetnek:*⁴

- 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, elhúzódó gyász, figyelem beszűkülése, tanult tehetetlenség jelei stb.).
- A 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, elhúzódó gyász, önellátási képesség csökkenése-elvesztése, krónikus betegség jelei, szociális aktivitás csökkenése-elvesztése, időskori szegénység jelei: pl.: hideg lakás télen, 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.).

*Gyermekek nevelő családok esetében pl.:*⁵

- függőség a családban,
- indulati kontroll zavara,
- pszichés teher,
- indokolatlan, vagy ismeretlen eredetű, vagy tagadott sérülések,
- orvosi, vagy egyéb szakember segítségének megtagadása, tiltakozás ellene, 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,

⁴ Az észlelő-és jelzőrendszer munkacsoport gyűjteménye

⁵ Az észlelő-és jelzőrendszer munkacsoport gyűjteménye

- korlátok hiánya vagy túlszabályozás a nevelésben, ellátásban (ráhagyó vagy megbetegítő),
- 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.

3. 1. 3 Információszoigáztatás – egyszerű ügyintézés

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

Cselekvések

- Egyszeri információszoigáztatás, az igénybe vevő szándékának írásos rögzítése (pl. valamilyen kérelem kitöltése, vagy dokumentum elkészítésében segítségnyújtás).

Kimenet → eset zárása, értékelése

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

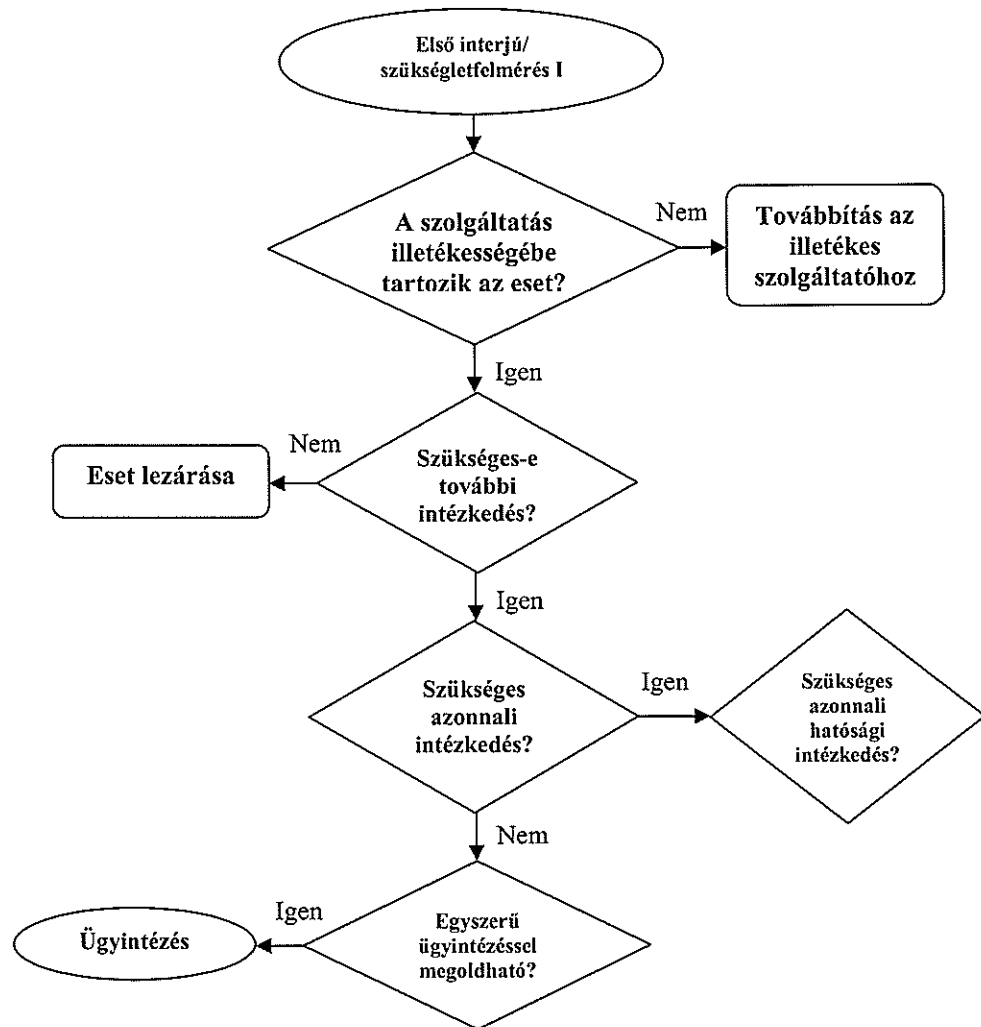
- Az igénybe vevő az ügyintézésben segítséget kér.

Kimenet → ügyintézési folyamat elindítása

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

Dokumentáció

- *Személyforgalom vezetése*
felelős: amennyiben alkalmaznak szociális asszisztens, egyéb esetben családsegítő
határidő: azonnal
- *Ügyfélnyilvántartás kiegészítése*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül
- *Esetnapló A) részének kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: ügyintézését követően
- *Egyszeri információszoigáztatás esetén KENYSZI-be vezetés egyszerűsített adattartalommal*
felelős: szociális asszisztens, családsegítő
határidő: azonnal



3. ábra Az első interjútól az ügyintézésig

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 folyamat 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 van-e szükség, 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 helyezve 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 interjút követő dokumentáció

- *Együttműködési megállapodás megkötése*
felelős: családsegítő, intézményvezető⁶,
határidő: első interjú alkalmával
- *Az Esetnapló B) 1. 2. részének kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül
- *Veszélyeztetett gyermek esetében Esetnapló „betétlapja”, amennyiben a hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül, a T-lap (amennyiben nem volt előzmény), GYSZ-2, GYSZ-3 adatlapok kitöltésének megkezdése*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon belül T-lap, GYSZ-2, GYSZ-3 családlátogatást követően, illetve a beszerzett információk birtokában folyamatosan vezetendő
- *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.

Szempontok 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.

⁶ illetve, az SZMSZ-ben delegált személy

- 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 is jelenti (pl. bántalmazás - családon belüli erőszak, öngyilkossági veszély).
- Attól függően, hogy milyen szolgáltatást nyújt az adott szolgáltató, történhet a beavatkozás.⁷

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 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

- *Személyforgalom vezetése*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Együttműködési megállapodás megkötése*
felelős: családsegítő, intézményvezető
határidő: a beavatkozás alkalmával
- *Ügyfélnyilvántartás kiegészítése*
felelős: családsegítő
határidő: az első interjút követően 5 napon
- *Esetnapló A) részének és B) 1. 2. részének kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül

⁷ 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.

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 hozzáféréseinek, igénybevételeinek biztosítása szükséges ahhoz, hogy keletkezett szükségleteit kielégítse, feladatait elintézzze.

Cselekvések

- Hozott vagy a feltárt nehézséget okozó élethelyzet definiálása (mi az ügy?).
- A rendelkezésre álló intézmények, anyagi és személyi források, jogi eszközök számbavétele.
- Az üggyhöz 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.

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 képviselője.

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.

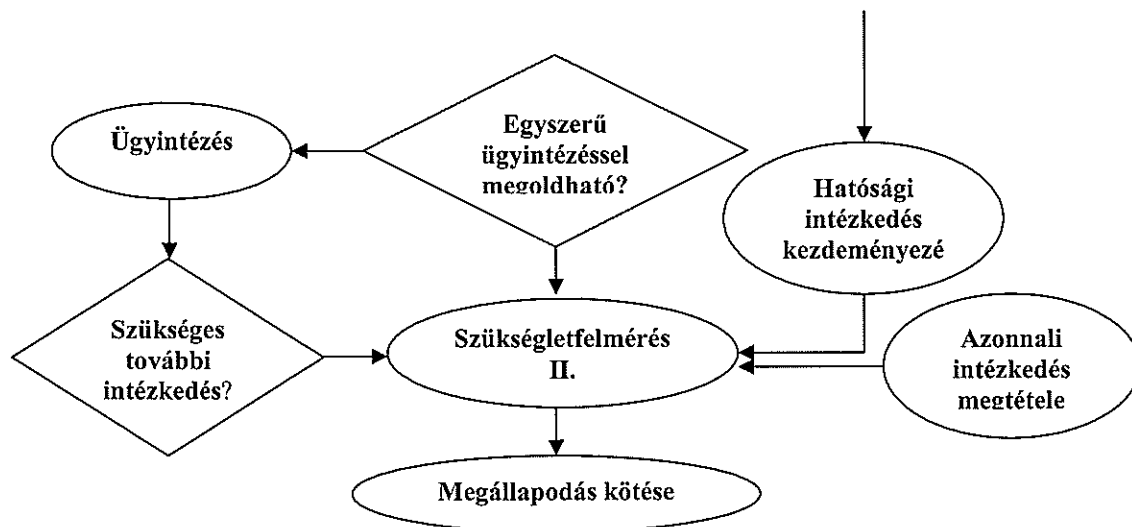
Dokumentáció

Az ügyintézés menetéről, a megtett intézkedésekről az Esetnapló 3. pontja folyamatosan vezetendő.

felelős: családsegítő

határidő: folyamatosan vezetendő

ellenőrzésért felelős: szakmai vezető lehetőleg 3 havonta



4. ábra Az ügyintézésről a megállapodásig

3. 1. 6 Szükségletek felmérése II.

A felmérés, mint folyamat, a kapcsolatfelvételtől a záró találkozáshig tart. Változó folyamat, melynek során a szakember az igénybe vevő 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, megoldási alternatívák kialakítására és a cselekvésre kerül sor.

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 nyerése.
- Problémamegoldási szakasz: új információk nyerése, 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. Céloknak fejlődést hangsúlyozó megfogalmazása.
- Befejezés, működőképesség fenntartása

Az adatok kiértékelése során mérlegelt szempontok

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

Eszközök:

problémafeltáró beszélgetés, 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.

Dokumentáció

- *Az ügyintézés menetéről, a megtett intézkedésekről az Esetnapló 3. pontja folyamatosan vezetendő, valamint a személyes feljegyzésekben lehet rögzíteni a szubjektív észrevételeket*
felelős: családsegítő
ellenőrzésért felelős: szakmai vezető
határidő: folyamatosan vezetendő, de megkezdése 15 napon belül történik
- *Az újabb szükségletek felmerülése esetén az Esetnapló 2. és 3. pontja aktualizálandó, módosítandó.*
felelős: családsegítő
határidő: az újabb szükségletek felmerülése után 5 napon belül
ellenőrzésért felelős: a szakmai vezető, aki lehetőleg 3 havonta ellenőriz

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 tudnia, 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 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 igénybe vételére.

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.

Ha a probléma feltárása során gyermek veszélyeztetettsége áll fenn, esetkonferencia összehívására kell, hogy sor kerüljön, súlyos veszélyeztetés esetén a családsegítő szakembernek meg kell tennie javaslatát azonnali ideiglenes hatályú elhelyezésre.

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

Dokumentáció:

- *Megállapodás megkötése az együttműködésre*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Esetnapló B) részének aktualizálása*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
- *Veszélyeztetett gyermek esetében Esetnapló „betétlapja”, amennyiben a hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül, T-lap (amennyiben nem volt előzmény), GYSZ-2, GYSZ-3 adatlapok kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal
GYSZ-3 családlátogatást követően, illetve a beszerzett információk birtokában folyamatosan vezetendő
- *Eset lezárása*
felelős: családsegítő, vezető
határidő: azonnal
- *Lezárt eset kapcsán: igénybevevői nyilvántartásból való kivezetés*
felelős: családsegítő
határidő: lezárást követően azonnal



5. ábra Megállapodás kimenetei

3. 1. 8 Esetkonferencia⁸

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 a 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 ajánlott megszervezni hatósági döntés kezdeményezése előtt vagy kapcsán.

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.

Felelős személy⁹

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. A jelzőrendszeri koordinátor jelen van, érintettség esetén javasolt azonban a koordinátor feladatokat független, az esetben nem érintett szakembernek átadni, pl.: járási központ szociális szakembere, 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).

⁸ NMr. 14. § (1) d)

⁹ NMr. 9. § (1) j)

- A társszakmák figyelmét pedig a család helyzetének az esetkonferencia jelentette speciális feszültségeire, nehézségeire fel kell hívni (pl. fokozott büntudat, szégyenérzet stb.).
- A meghíváskor ki kell hangsúlyozni az összejövetel pozitív, előrevivő, rendszerszemléletű céljait, melyek közül az egyik minden esetben fontos kiemelendő cél 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 családgondozás,
- 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,
- meggyezés, indikátorok 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

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

A szociális probléma enyhítésére, illetve megszüntetésére terv együttes elkészítésére kerül sor a családdal.

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, igénybevétel, 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/gondozási 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 gondozási tervet elkészíteni!

A cselekvési tervet az esetsnaplóban 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 igénybe vevő mit remél kérdése, partneri kapcsolat kialakítása, feladat adása, időpontok betartása,
 - 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.(6-12 találkozó, 2-4 hónap alatt, egy hónap alatt minimum 3 találkozó)
- Egyéb tartalmi meghatározás (pl.: a találkozások lemondásának módja).

A folyamat során lényeges, hogy a szerződés feltételei bármikor újratárgyalhatók. 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 megismertetése, aláírása,
- a cselekvési terv végrehajtása,
- a cselekvési terv szükség szerinti, de legalább félévente történő felülvizsgálata, áttekintése, értékelése.

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,
- idősek napközbeni ellátása,
- gyermekek/ idősek/fogyatékkal élők átmeneti gondozása,
- pedagógiai szakszolgáltatás,
- korai fejlesztés,

- közösségi ellátás,
- étkeztetés, népkonyha,
- egészségügyi ellátások - védőnő, gyógytorna,
- támogató szolgáltatás,
- falugondnok,
- civil szervezetek (adománykövetítés, adománybolt)
- tanoda,
- Biztos Kezdet Gyerekház,
- 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.

Gyerekek esetében

- pedagógiai szakszolgálat,
- védőnői szolgálat.

A fenti esetekben a feltárt probléma kezelésében nem vagyunk kompetensek 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

- *Esetnapló 2. részének kitöltése*
felelős: családsegítő
határidő: 3 napon belül
- *Másik szolgáltató megkeresése, írásban tájékoztatása, összefoglaló, támogatólevél készítése*
felelős: családsegítő
határidő: a szükséglet felmerülése után 3 napon belül
- *Járási központ speciális szolgáltatásainak bevonásakor önkéntes alapú segítségkérés, nem veszélyeztetett, de a kért szolgáltatásra igényt tartó gyerek esetén levélben a probléma vázolása, igény megjelenítése*
felelős: családsegítő
határidő: 3 napon belül
- *Járási központ speciális szolgáltatásainak bevonása veszélyeztetettséget megszüntető igény esetén GYSZ-1 adatlapon probléma vázolása, igény megjelenítése*
felelős: családsegítő
határidő: 3 napon belül
- *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 érzük el, hanem a kliensrendszer tagjaival egyeztetve, velük együttműködve, mert így erősíthető az igénybe vevő 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 igénybe vevő 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, értékelés, 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 igénybe vevővel 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 kliensrendszer alkotó személyes kapcsolatokból, megfigyelésekből származik.*
- Az igénybe vevő 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 szűkeek.*
- Nagyobb odafigyelés indokolt a belső-külső szolgáltatásokhoz való delegálás elő szakaszában, annak érdekében, hogy a szolgáltatás igénybevétele az igénybe vevő számára elfogadott legyen, illetve bent tudjon maradni a szolgáltatásban.*
- A család működési képességének támogatása nagy kockázatú, sokproblémás kliensszituációk esetén, amikor az egyensúly bármely rész miatt felborulhat (pld. szívésségi lakáshasználó az igénybe vevő, 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 igénybe vevő igényli.*

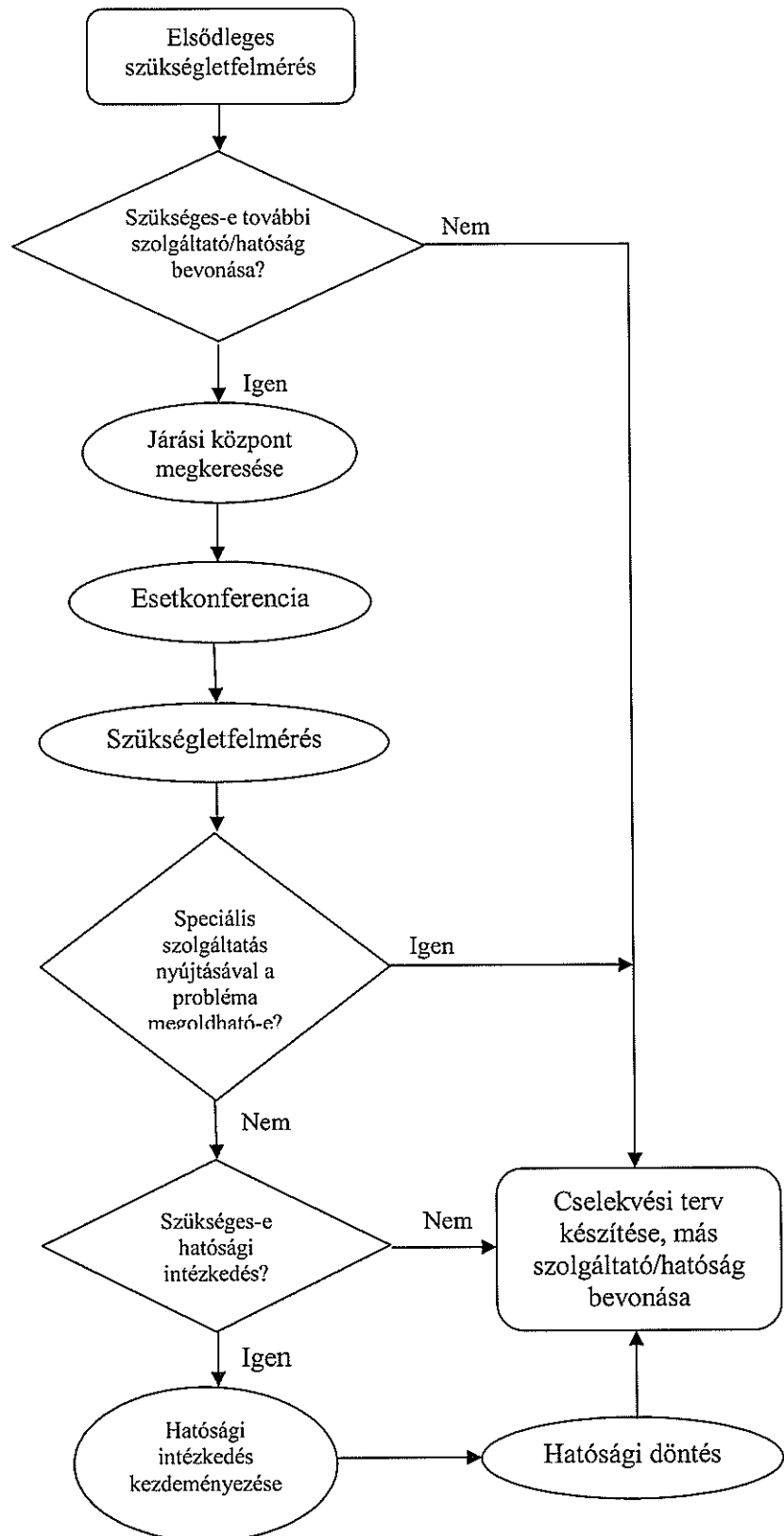
Az esetvezetés intenzitása tudatosan meghatározott, minden esetben célhoz kötött, pld. a probléma valós és/vagy érzékelt súlyossága. Lehet, hogy a probléma nem tűnik túl súlyosnak, de az érintettek annak érzik, ezért igényük van a fokozott figyelemre. Az instabilitás érzetének okai lehetnek az információhiány vagy ellentmondásos információk, az igénybe vevő ellenállása, motiválatlansága (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 igénybe vevőinket stb., igényelhet fokozottabb odafigyelést, gyakoribb találkozásokat.

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

A személyes kapcsolat fontos, de nem vonatkozhat egyedül az igénybe vevőre, 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 igénybe vevő 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 igénybe vevő állapotának javulásához, stabilizálásához.

- A problémában/a változásban érintettek?
- Mire van szükség, mely szükségletek kielégítetlenek?
- Hol található 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 igénybe vételét?

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.

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.¹⁰

A család- és gyermekjóléti szolgálat, amennyiben a gyermek olyan súlyos veszélyeztetettségét észleli, ami az azonnali kiemelészt indokolja, 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.

¹⁰ NMr. 17. § (2)

Amennyiben *jelzés érkezik* a 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 valódiságáról 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.

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 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.

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 értékelés és javaslattétel nélkül,
- a hatósági döntés megszületéséig a cselekvési/gondozási terv szerint végzi a segítő tevékenységet,
- 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 megkezdheti/folytatja az alapellátás keretében nyújtott szociális segítő munka ellátását.

A családsegítő új cselekvési/gondozási 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.¹¹

A javasolt team-munka, konzultációs séma

veszélyeztető probléma



belső esetmegbeszélés szakmai vezetővel → esetmenedzser bevonása az esetmegbeszélésbe



*közvetlen javaslattevél hatósági intézkedésre vagy
esetkonferencia → esetmenedzser, jelzőrendszer, jelzőrendszeri koordinátor jelenlétével*



javaslattevél a megbeszélés eredményeként

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

Kimenet → esetkonferencia megtartása, és az ott elhangzottak alapján alapellátás, vagy a család-és gyermekjóléti központ javaslattevélé hatósági gondoskodás igénybevételére

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 vezető

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 jogerő nem születik meg, a gyermek, a család ügyével a család- és gyermekjóléti szolgálat foglalkozik, és ő nyújt segítséget a szociális segítőmunka során.

A jogerő elkészültét követően a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere készíti el az egyéni gondozási-nevelési tervet bevonva a gyermeket és családját, a család- és gyermekjóléti szolgálatot, megelőző pártfogás esetén a megelőző pártfogót, és az eset szempontjából releváns és szükséges szolgáltatókat, szakembereket, személyeket¹². Ha a kezelendő problémák szükségessé teszik, akkor a szociális segítőmunkába bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjét is. Főszabály szerint a szociális segítőmunka biztosítása elsősorban a család- és gyermekjóléti szolgálat kompetenciája, de speciális esetekben pl. összeférhetetlenség miatt, vagy ellátási érdekből a központ esetmenedzsere is elláthatja a feladatot.

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 gyermek/család ügyével foglalkozó valamennyi szakember találkozott már a javaslattevél megelőző esetkonferencián, és a gyámhatósági tárgyaláson már a terv főbb vonalairól szó

¹¹ NMr. 17. § (2) 15/1998.

¹² NMr. 32. § (2)

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, megosztásánál 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:

- A terv elkészítése során pontosan kell részletezni a problémák tartalmát, a problémamegoldást, a feladatokat, a feladatok megoldását segítőik 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 kísérni, 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 továbbiakban sem javítható, úgy nem indokolt bevonása a segítő folyamatba.
- A családsegítő az egyéni gondozási-nevelési tervben vállalt feladatának teljesítéséért felelős ugyanúgy, mint más bevont segítő, pl. védőnő, pedagógus, tanácsadó, stb.
- Tevékenységéről, a családdal való együttműködéséről, 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 saját feljegyzései alapján készít el.

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

A két szakembernek 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 tervben való részvétel*
felelős: esetmenedzser, családsegítő, egyéb bevont segítő, család
határidő: a jogerőt követő 15 napon belül
- *Bevont segítőként a részletezett feladatok dokumentációja az Esetnaplóban*
felelős: családsegítő
határidő: az egyéni gondozás-nevelési terv aláírását követően, a jogerőt követő 15 napon belül

- *Bevont segítőként a részletezett feladatok dokumentációjának folyamatos vezetése az Esetnaplóban*
felelős: családsegítő
ellenőrzésért felelős: szakmai vezető
határidő: az egyéni gondozás-nevelési terv aláírását követően, minden eseményt, történést követően 3 napon belül
- *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 Halmozottan hátrányos helyzet megállapítása

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

A családsegítő az elkészült 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 segítségét*, 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 igénybevételeiről; 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.

(lsd. első interjú)

Amennyiben a feltárt helyzet során a *gyermek veszélyeztetettsége áll fenn*, esetkonferencia összehívására van szükség, cselekvési tervet kell összeállítani; 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, halmozottan hátrányos helyzet megállapításához*
felelős: családsegítő
határidő: a települési önkormányzat jegyzője által megküldött felkérés beérkezését követő 15 nap

- *Az igénybe vevő 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 Esetnapló „betétlap”, amennyiben a gyermek védelembe vételének lehetősége felmerül a T-lap, GYSZ-2, GYSZ-3 adatlapok kitöltésének megkezdése*
felelős: családsegítő
határidő: azonnal vagy a környezettanulmányt követően 5 napon belül T-lap, GYSZ-2, GYSZ-3 családlátogatást követően, illetve a beszerzett információk birtokában folyamatosan vezetendő

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 közép fokú 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** 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 igénybevételének 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.

A tájékoztatással egyidejűleg megküldi a jogosultnak a szünidei gyermekétkeztetés 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 igénybe vevő 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 járási 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 következők¹³:

- 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 lehetnek¹⁴:

- gyermek felügyelet nélkül maradása,
- a gyermek bántalmazása, elhanyagolása (rossz bánásmód¹⁵),
- lakhatás elvesztése (amennyiben a rendelkezésre álló szolgáltatások és ellátások igénybevételével nem biztosíthatóak 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 fenyeget?
- 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 beemelhetők-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 értesítendő a járási központ.

¹³ Gyer, 95. § (1)

¹⁴ Felnőttek esetében lásd a 3.1.4 pontban írtakat.

¹⁵ „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, bizalomra vagy hatalmon alapul.” WHO

Dokumentáció

Súlyos veszélyhelyzet, vagy károsodással járó körülmények esetén 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 igénybe vevő képviselete és az esetmenedzselési 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/esetmenedzserével/speciális szolgáltatást nyújtó szakemberével.

Dokumentáció

- *Esetnapló B) részének aktualizálása*

felelős: családsegítő

határidő: azonnal

- *Járási központ speciális szolgáltatásainak bevonásakor önkéntes alapú segítségkérés, nem veszélyeztetett, de a kért szolgáltatásra igényt tartó gyerek esetén levélben a probléma vázolása, igény megjelenítése*

felelős: családsegítő

határidő: 3 napon belül

- *Gyermek ellátására irányuló speciális szolgáltatás igénybevételére történő javaslat esetén a GySz-1 adatlap „Következtetések, további tennivalók” részében feltüntetett indokkal küldi meg javaslatát a család- és gyermekjóléti központ felé*

felelős: családsegítő

határidő: a feltárt problémát követő 5 napon belül

- *Felnőtt ellátására irányuló speciális szolgáltatás igénybevételére történő javaslat esetén az erre rendszeresített saját adatlapon (irányító lapon) küldi meg javaslatát a család- és gyermekjóléti központ felé*

felelős: családsegítő

határidő: a feltárt problémát követő 5 napon belül

5. 5 Esetkonferencia összehívása

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 esetmenedzser 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 havi rendszerességgel konzultációt biztosít a család-és gyermekjóléti szolgálat számára.

A család- és gyermekjóléti központ és szolgálat ugyanazon célok és eredmények érdekében, a szociális munka elveinek, módszereinek felhasználásával megvalósuló kliensorientált szociális szolgáltatást biztosít, melyek alá-főlé rendeltségét nem szervezeti, hanem az esettvitel folyamatában szükséges aktuális szakmai felelősség és cselekvés sorrendisége határozhatja meg. E két szolgáltatás munkatársainak együttműködése a partnerség elvein és gyakorlatán, a tudások megosztásán kell alapulnia, 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, jelzőrendszer, más szolgáltatások tagja, szakértők, gyermekjogi képviselő stb.

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 feladatok¹⁶

Jelenleg a jogszabályok az észlelő- és jelzőrendszer megszervezésének, működtetésének feladatait két 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 járási 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 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 járási központnak, azaz a jelzőrendszeri tanácsadónak.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat a járási központtól más szakmai támogatást is kérhet. Az információkérésen, konzultációkon túl a jelzőrendszeri tanácsadó segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában, megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek 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.

¹⁶ 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

6. Csoportmunka

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 igénybevétele előkészítése

6. 2. 1 A csoport megajánlása:

- újonnan jelentkező kliensnek,
- már esetmunka folyamatban lévő kliensnek,
- egyes prevenciók célú csoportok esetében bárkinek.

Dokumentáció

*Személyforgalom, ügyfélnyilvántartás, esetsnapló
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(készségfejlesztő, lélektani munkán alapuló csoportok) előkészítéséhez szükséges, nyitott vagy lazább kapcsolatú csoportok esetén ajánlott.

Dokumentáció

*Személyforgalom, ügyfélnyilvántartás, esetsnapló
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 igénybevételének tényét és tartalmát.

Dokumentáció

Bevezetés az esetsnaplóba

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 esetszegbeszélés keretében, ahol a csoportvezető(k), esetfelelős, esetleg esetsmenedzser vannak jelen. Erről a munkafázisról tájékoztatni kell az igénybe vevőt. Egyébként csak a jelenléti lehet „hivatalos”.

Dokumentáció

Személyforgalom, esetsnapló vezetése, 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 igénybe vevőkre, a szervezetre vonatkozóan.

Dokumentáció

Személyforgalom, esetsnapló vezetése, helyi csoportdokumentáció

felelős: csoportvezető(k), családsegítő esetfelelős, szakmai vezető

határidő: lezárást követő két héten belül az értékelő esetszegbeszélést követően

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

Kimenet II. Új szolgáltatás megajánlása

