



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

SZAKMAI AJÁNLÁS

**A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer
működésének és működtetésének szabályairól**

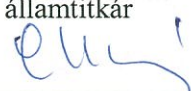
1. kiadás

Jóváhagyta:

Kiadta:




Nyitrai Imre
helyettes államtitkár


Czibere Károly
államtitkár

Kiadva:
2016. április

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés	3
II. Az észlelő- és jelzőrendszer működésével/működtetésével kapcsolatban 2016. január 1-től hatályba lépett jogszabályi előírások	7
III. A veszélyeztetettséget, és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszer tagjainak feladatai, és felelősségük	9
IV. A család- és gyermekjóléti szolgálatok szerepe, feladata a települési észlelő- és jelzőrendszer működtetésében	12
Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival történő együttműködés szakmai kereteinek kialakítása	13
Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése	16
V. A család- és gyermekjóléti központok szerepe, feladata a járás észlelő- és jelzőrendszereinek koordinálásában, működtetésében.....	20
Feladatok, módszerek és folyamatok az egyéni esetekhez kapcsolódó jelzőrendszeri munkában.....	20
Feladatok, módszerek és folyamatok a járás jelzőrendszeri munkájának koordinálásában (szakmaközi szint):	21
Az együttműködés szakmai kereteinek kialakítása, központ jelzőrendszeri tanácsadójának kompetencia határai	22
VI. Együttműködési keret, együttműködési pontok a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ között a jelzőrendszeri munka során.	25
Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való együttműködés az esetek megoldásában	26
Esetmegbeszélés	27
Esetkonferencia.....	28
Esetkonzultáció	28
Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének széles körű, kiterjesztett formái	29
Szakmaközi megbeszélés.....	29
Az éves szakmai tanácskozás	31

I. Bevezetés

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése, megoldása érdekében az állam a szociális és gyermekjóléti ellátórendszerének keretében észlelő- és jelzőrendszert működtet. Ez az észlelő- és jelzőrendszer ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, amelynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése és felismerése és jelzése az erre a célra kijelölt professzionális szolgáltató felé, folyamatos együttműködés és információáramlás biztosítása az egyének és családok problémáinak mielőbbi megoldása, a krízishelyzet következményeinek enyhítése, állapotromlásának megelőzése érdekében.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) ezt az általános szociális garanciát biztosító problémamegelőző funkciót, - így a jelzőrendszer kiépítését és működtetését - a családsegítés keretében jelöli meg feladatként.

64. § (1) A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

(2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

(3) A (2) bekezdés szerint kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés (4) bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.

A jogszabály nem csak nevesíti az együttműködésre kötelezett szervezetek, szolgáltatók és személyek körét, hanem saját tevékenységük rendszerébe illesztve feladatukká teszi, hogy felkutassák a „szociális és mentális problémákkal küzdő” családokat és egyéneket és őket tájékoztatva ösztönözzék a kapcsolatfelvételt a családsegítést nyújtó szolgáltatóval (család- és gyermekjóléti szolgálat).

A gyermekek a védelmi rendszer keretében különös figyelmet kell, hogy kapjanak, mivel helyzetüknél fogva, problémáikat önállóan jelezni csak részben, vagy egyáltalán nem képesek. A gyermeki jogok érvényre jutása, a gyermekek biztonságos családban történő nevelkedése érdekében a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban Gyvt.) kimondja, hogy:

6. § (1) A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez.

(2) A gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet

elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.

(2a) A hátrányos helyzetű és a halmozottan hátrányos helyzetű gyermeknek joga van ahhoz, hogy fokozott segítséget kapjon a fejlődését hátráltató körülmények leküzdéséhez és esélyeinek növeléséhez.

Ezen gyermeki jogok érvényre juttatása, különös védelmük és a gyermekes családok támogatása érdekében a Gyvt. külön is rendelkezik az észlelő- és jelzőrendszer gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatairól.

17. § (1) Az e törvényben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látnak el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében - a törvényben meghatározott alaptevékenység keretében

a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,

b) a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,

c) a köznevelési intézmények,

d) a rendőrség,

e) az ügyészség,

f) a bíróság,

g) a pártfogó felügyelői szolgálat,

h) az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,

i) a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,

j) az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,

k) a munkaügyi hatóság,

l) a javítóintézet,

m) a gyermekjogi képviselő.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott intézmények és személyek kötelesek

a) jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,

b) hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

(2a) A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató és a gyámhatóság a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

(4) Ha az (1) bekezdés a)-i) és k)-m) pontjában meghatározott személy vagy az (1) bekezdés a)-i) és k)-m) pontja szerinti szerv alkalmazottja a (2) vagy (3) bekezdésben foglalt jelzési

vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.

(5) A gyámhatóság a (4) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

A Gyermekvédelmi törvény egyértelmű kötelezettséget ró a 17. § (1) bekezdésében nevesített hatóságokra, intézményekre, szolgáltatókra, személyekre. Egyértelműsíti, hogy amennyiben tevékenysége során gyermek(ek) veszélyeztetettségére utaló információ birtokába jut, azt mérlegelés nélkül, jelezni köteles a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgáltató felé, illetve a gyermek(ek) életét, testi épségét súlyosan veszélyeztető helyzetben – a család- és gyermekjóléti szolgáltatásnak tett jelzés mellett - haladéktalanul hatósági intézkedést kell kezdeményeznie a gyermek(ek) védelme érdekében.

A jelzésre irányuló kötelezettség és annak szankciói mellett nagyon fontos kiemelni, hogy a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok számára folyamatos és rendszerszintű együttműködési kötelezettséget írnak elő a törvények és a végrehajtási rendeletek¹. Ennek a rendszernek a működtetését, koordinálását a törvény a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató, intézmény feladatkörébe rendeli. Ezen feladatok keretében a család- és gyermekjóléti szolgálat felel a jogszabályban előírt szakmaközi rendszer felállításáért, működtetéséért, a folyamatos információáramlás biztosításáért. A feladatok részleteit jelen Szakmai ajánlás a későbbiekben részletesen tárgyalja.

Az ajánlás egyszerre szól a jogszabályban meghatározott észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak.

Az ellátást igénybevevők védelme, azonos tartalmú és minőségű ellátáshoz való jogai érvényesítése érdekében, - a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet (a továbbiakban: NMr.) 6. § (1) bekezdésében foglaltak szerint – jelen dokumentumban foglaltakat a miniszter közzéteszi, melynek betartása kötelező² és számon kérhető. Az egyes tartalmak konkrét gyakorlati megvalósítását - jól láthatóan eltérő formátummal (dőlt betűvel és eltérő betűmérettel jelölt) - ajánlások segítik.

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

¹ 1993. évi III. tv a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

1997. évi XXXI. tv. a a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételéről

15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

² A jogszabály által kötelező érvényűvé tett feladat a jogszabály értelmezése alapján

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

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

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

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

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

Funkció: az észlelő- és jelzőrendszer működésének, működtetésének szabályozása

Célcsoport: minden ellátotti célcsoport

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

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

Funkció: szakmai folyamatok meghatározása

Célcsoport: minden ellátotti célcsoport

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

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

Funkció: egységes eljárásrend és módszertan a bántalmazással összefüggő esetek ellátására

Célcsoport: gyermekek

Kikre vonatkozik: jelzőrendszeri tagok, család- és gyermekjóléti szolgáltatók

II. Az észlelő- és jelzőrendszer működésével/működtetésével kapcsolatban 2016. január 1-től hatályba lépett jogszabályi előírások

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma Szociális Ügyekért és Társadalmi Felzárkózásért Felelős Államtitkárság társadalompolitikai céljai között prioritásként szerepel az esélyteremtés, a szociális biztonság növelése a hátrányos helyzetben élő gyermekek számára. A cél megvalósítása érdekében tett szakmapolitikai lépések egyik legjelentősebb intézkedése a gyermekvédelem első védvonalának – így a gyermekvédelmi jelzőrendszer és a gyermekjóléti szolgáltatás - megerősítése.

Az intézkedéscsomag első lépéseként a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a sportról szóló 2004. évi I. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2014. évi CI. törvény 2015. január 1-jétől előírta, hogy családsegítés csak gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató keretében hozható létre.

A gyermekjóléti szolgáltatás megerősítése irányába tett következő lépés annak előírása volt, hogy a családsegítés csak a gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működhet: család- és gyermekjóléti szolgálat, vagy család- és gyermekjóléti központ keretében. Ennek alapján, az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi CXXXIII. törvény 2016. január 1-jétől hatályba lépő módosító rendelkezéseinek értelmében, a család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve központ a jelenlegi családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás bázisán, annak erőforrásai hatékonyabb elosztásával, kötelező önkormányzati feladatként jött létre. Lényeges technikai jellemző, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálatra, illetve központra vonatkozó előírásokat részben az Szt. és részben Gyvt. tartalmazza. A két jogszabály előírásait együttesen kell figyelembe venni.

Az ilyen módon integráltan létrejövő szolgáltatások település szinten elérhetőek, kötelezőek, valamint az ellátandó terület nagysága (járás/település) szerint differenciáltak a szolgáltatási tartalom vonatkozásában, hiszen azok hozzáférhetősége mind a gyermekek védelme, mind a családok támogatása szempontjából alapvető fontosságú.

Az új feladatmegosztás szerint a települési önkormányzatok, illetve a közös önkormányzati hivatal székhelye szerinti települések feladatkörébe került ezeknek a lakóhely szintű minimumszolgáltatásoknak a biztosítása. A hatósági feladatokhoz kapcsolódó, gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, valamint a speciális szolgáltatások biztosítása kötelezően a járásszékhelyek települési önkormányzatai feladatkörébe kerültek. A járásszékhely településen működő szolgáltató illetékességi területe a hatósági feladatokhoz kapcsolódó szolgáltatások, valamint a speciális szolgáltatások vonatkozásában kiterjed a járást alkotó települések lakosságára. Az ilyen módon 48-ról 197-re emelkedő számú gyermekjóléti központ szolgáltatásai minden gyermek számára elérhetővé válnak.

Az így létrejövő kétszintű család- és gyermekjóléti szolgáltatással együtt számos változás ment végbe az észlelő- és jelzőrendszer szabályozásában is. A változó keretrendszerben megvalósuló jelzőrendszeri munka szabályait az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 55/2015. (XI.30.) EMMI rendelet tartalmazza, mely - annak érdekében, hogy hangsúlyosabbá és könnyebben alkalmazhatóbbá tegye azt – önálló fejezetben tárgyalja az észlelő- és jelzőrendszer szabályozását.

A 2016. január 1-én hatályba lépő szabályozás számos új elemet vezet be a hatékonyabb jelzőrendszeri munka érdekében. Az új szabályozás egyértelművé teszi, hogy a **jelzőrendszer egyetemes, amely kiterjed mind a gyermekekre, mind pedig a felnőttekre.** Új elem például a minden év **március 31-ig elkészítendő jelzőrendszeri intézkedési terv,** amely bevezetésének célja, hogy folyamatszabályozott keretbe foglalja az észlelő- és jelzőrendszer fejlesztését. A jogszabály kimondja, hogy a feltételek megléte esetén minden szolgáltatónak **jelzőrendszeri felelőst** kell kijelölnie, a helyi együttműködések elősegítése és koordináltabb működése érdekében. A család- és gyermekjóléti központok járási szintű feladatrendszerében kapott helyet a **jelzőrendszeri tanácsadói feladatkör** meghatározása, amelynek célja a járás településein folyó észlelő- és jelzőrendszeri munka hatékony koordinálása és számukra szakmai támogatás nyújtása. A központokban működő jelzőrendszeri tanácsadó figyelemmel kíséri a járás településeinek jelzőrendszeri munkáját, szakmai tanácsadással és szakmaközi koordinációval segíti elő a hatékony együttműködés megvalósítását.

A kétszintű rendszer kompetencia elosztásába illesztve, meghatározza a jogszabály a települési és a járási szintű feladatellátás tartalmát és együttműködésének kereteit. Mindezek kifejtésére a későbbiekben részletesen is sor kerül.

Magába foglalja az új szabályozási keret az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének szabályait, átemelve a korábbi rendelet szakmai szabályait. Meghatározásra kerül a jelzőrendszeri tagok felkeresésével, a szakmaközi együttműködésbe történő bevonásuknak a szabályai. Nem változik a jelzőrendszer működtetésének évente hat alkalommal történő, a szakmaközi együttműködésnek teret adó értekezletek szabályozása, valamint az együttműködést értékelő éves tanácskozás előírása sem, ugyanakkor ennek megállapításai, a hatékonyabb helyi együttműködés elősegítése érdekében kötelezően beleépülnek a már fentebb említett új jelzőrendszeri intézkedési tervbe. Ennek eredményeként az intézkedési terv magába foglalja a jelzőrendszeri működés előző éves tapasztalatait, a szakmaközi megbeszélések és az éves tanácskozás főbb megállapításait, az észlelő- és jelzőrendszer hatékonyabb működése, működtetésére irányuló célkitűzéseket.

Az egyedi esetek szintjén megvalósuló jelzések szakmai kerete lényegében változatlan marad, az új szabályozási keret könnyebben alkalmazhatóvá teszi a jelzésre vonatkozó szabályokat azáltal, hogy önálló keretben tárgyalja azt az észlelő- és jelzőrendszer szabályai között.

III. A veszélyeztetettséget, és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszer tagjainak feladatai, és felelősségük

Az észlelő-és jelzőrendszer tagjainak csoportosítása:

A) A települési önkormányzat jegyzője, a járási hivatal, a szociális, egészségügyi szolgáltató intézmény, valamint a pártfogó felügyelői, és a jogi segítségnyújtói szolgálat, mint **jelzésre kötelezett** jelzőrendszeri tagok, illetve az egyesületek, alapítványok, vallási közösségek és magánszemélyek, **mint önkéntes** (nem kötelezett) jelzőrendszeri tagok.³

B) Az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogói felügyelői szolgálat, áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása, munkaügyi hatóság, javítóintézet, gyermekjogi képviselő, egyesületek, alapítványok, egyházi jogi személyek.⁴

C) **Bármely állampolgár, és társadalmi szervezet**, amennyiben jelzéssel él, vagy hatósági eljárást kezdeményez gyermek veszélyeztetettsége észlelése esetén.⁵

A jelzőrendszeri tagok feladatai, felelősségük:

A fenti **A)** pontban felsorolt **jelzésre kötelezett** jelzőrendszeri tagok veszélyeztetettséget, krízishelyzetet észlelve **kötelesek** a családsegítést nyújtó szolgáltatónak jelezni (család-és gyermekjóléti szolgálat), ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. Az **A)** pontban felsorolt **önkéntes** tagok **jelezhetnek**, de nem kötelesek jelzéssel élni ilyen esetek észlelésekor.

A fenti **B)** pontban felsorolt jelzőrendszeri tagok **valamennyien kötelesek jelzéssel élni** gyermek veszélyeztetettsége esetén a **gyermekjóléti szolgáltatónál** (család- és gyermekjóléti szolgálat, központ, ellátást nyújtó személy). **Egyúttal hatósági eljárást kötelesek kezdeményezni** gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása, vagy más, súlyos veszélyeztető ok fennállása esetén, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén a **gyámhivatalok vagy a rendőrség megkeresésével**.⁶

A jelzés megtételének módja:

Írásban: levélben, feljegyzésben, elektronikus levélben, a Protokoll⁷ mellékletében található jelzőlap-minta szerinti jelzőlap alkalmazásával.

Telefonon: Ez esetben üzenő füzetben dokumentálja a jelzést a fogadó személy, majd haladéktalanul átadja a jelzést az eljáró személynek. Egyúttal felkéri a jelzést tevőt, hogy írásban is tegye meg bejelentését.

Személyesen: A fogadó személy felkéri a jelzést tevőt, hogy töltsse ki a jelzőlapot.

³ Szt. 64.§(2)

⁴ Gyvt. 17.§ (1)

⁵ Szt. 64.§ (2)

⁶ Gyvt. 17.§ (2) b)

⁷ Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól

Az összes **A), B)** pontban felsorolt jelzőrendszeri tag köteles a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése, és megszüntetése érdekében **egymással együttműködni**, és egymást kölcsönösen tájékoztatni.⁸

Együttműködési kötelezettség

A jelzőrendszeri tagnak – különösen az **A), B) pontban felsoroltaknak** – a jelzés megtételét követően, ha az eset kezelése során szükségessé válik, a család-és gyermekjóléti szolgáltató felkérésére **részt kell vennie esetmegbeszélésen, esetkonferencián, konzultáción**, szakértelmével támogatva az eset megoldását⁹. Fenti jelzőrendszeri tagok **kötelesek** a család- és gyermekjóléti szolgáltató felkérésére az éves szakmai tanácskozásra írásos beszámolót készíteni a saját területük tapasztalati tényeiről, az éves intézkedési terv elkészítése és megalapozása céljából. **Kötelesek** továbbá **részt venni** a család-és gyermekjóléti szolgálat által évente legalább hat alkalommal megszervezett szakmaközi megbeszéléseken.¹⁰ A jelzőrendszeri tag **köteles kapcsolatot tartani** az illetékes család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítőivel, különösen a **települési jelzőrendszeri felelőssel**. A jelzőrendszer tagjai a család-és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl észlelt krízishelyzet esetén a **megadott telefonszámon értesítik** az illetékes szolgáltató által működtetett **készenléti szolgálatot**.¹¹ Hatósági intézkedés hatálya alatt álló gyermekkel (védelembevétel, családból kiemelt gyermek visszahelyezése, utógondozása) kapcsolatos jelzését, ha e tényről tudomása van, a jelzőrendszeri tag közvetlenül a család-és gyermekjóléti központ esetmenedzsere számára jelzi.

A **magánszemélyek kivételével** az összes **A) és B)** pontban felsorolt személy, vagy szerv alkalmazottja fegyelmi felelősséggel tartozik azért, ha jelzési, vagy együttműködési kötelezettségének neki felróható okból nem tesz eleget. Az Szt. és a Gyvt. eltérő szabályozásából következően a gyermekek veszélyeztetettségének jelzésére vonatkozó kötelezettség erőteljesebben jelenik meg a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében nevesített jelzőrendszeri tagok vonatkozásában, ezzel összefüggésben a jelzés elmulasztása esetén is erősebb szankciókkal sújtja azt, mint az Szt. szabályozása. Ennek értelmében - a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok vonatkozásában az észlelő- és jelzőrendszeri feladatok elmulasztása esetén - a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal jelzésre vagy hivatalból értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni **fegyelmi felelősségre vonás megindítására**.¹² Fontos felhívni arra a figyelmet, hogy a **fegyelmi felelősségre vonást nem csak a jelzés elmulasztása, hanem az együttműködés hiánya is megalapozza**, így elmarasztható, aki pl. nem vesz részt az esetkonferenciákon, szakmaközi megbeszéléseken, vagy jelzőrendszeri munkájával összefüggésben nem válaszol a család-és gyermekjóléti szolgáltatónak a megkeresésére.

⁸ Gyvt. 17.§ (3)

⁹ NMr. 9.§ (1) i-j)

¹⁰ NMr. 9.§ (3)

¹¹ NMr. 27.§

¹² Gyvt. 17.§ (4)

Szankciók az észlelő- és jelzőrendszer működésével, működtetésével kapcsolatos feladatok elmulasztása esetén

Amennyiben a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal akár a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ jelzése, akár saját eljárása során tapasztaltak alapján azt észleli, hogy a jogszabályban meghatározott jelzőrendszeri tag nem tett eleget kötelezettségének, a jelzőrendszeri tag munkáltatójánál fegyelmi felelősségre vonást kezdeményez. Ezzel egyidejűleg **a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal egyeztető megbeszélést tart**¹³ és a család-és gyermekjóléti szolgálatnál/központnál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

A működést engedélyező szerv, amennyiben azt tapasztalja, hogy az észlelő- és jelzőrendszer működésével, vagy működtetésével összefüggésben elmulasztott feladatok következtében a gyermek, vagy gyermekek joga sérül, **gyermekvédelmi igazgatási bírságot szabhat ki** a gyermekjóléti-, gyermekvédelmi ellátást nyújtó működtetőjével, intézményvezetőjével, illetve fenntartójával szemben¹⁴. Ilyen esetek különösen, ha a működtető, a szolgáltató, az intézmény, illetve a fenntartó a tájékoztatási kötelezettséget megszegi, vagy a gyermeket, a szülőt vagy más törvényes képviselőt, az érdek-képviseleti szervet akadályozzák jogai gyakorlásában, illetve abban, hogy a működést engedélyező szervhez, a gyermekjogi képviselőhöz vagy más hatósághoz forduljon, vagy az intézményvezető, illetve a fenntartó a panaszt határidőben nem vizsgálja ki. Gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabását alapozza meg továbbá, ha a működtető, a szolgáltató, az intézmény, illetve a fenntartó a gyermeknek a törvényben biztosított jogait megsérti.

Amennyiben a jelzőrendszeri tag súlyosan vét a szakmai szabályok ellen a munkajogi felelősségén túl, a munkáltató és a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal részéről felmerülhet **a foglalkozás körében elkövetett veszélyeztetés bűncselekménye miatti feljelentés** megtételének szükségessége. Ettől elkülönül az az eset, amikor a járási gyámhivatal a gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén büntetőeljárást kezdeményez a bántalmazó személy ellen¹⁵.

¹³ Gyvt. 17. § (5)

¹⁴ Gyvt. 100/A. §

¹⁵ A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan, Módszertani Útmutató, 15. o.

IV. A család- és gyermekjóléti szolgálatok szerepe, feladata a települési észlelő- és jelzőrendszer működtetésében

A települési szinten működő család- és gyermekjóléti szolgálat a Gyvt. 17.§-a és a Szt. 64.§ (2) bekezdése szerint, a gyermekek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszert (továbbiakban: jelzőrendszer) működtet¹⁶. A feladatellátást, amennyiben a család-és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, közülük települési jelzőrendszeri felelős kijelölésével kell ellátni, szervezni és koordinálni a meghatározott feladatokat.¹⁷

A család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatai¹⁸ az alábbiak szerint alakulnak:

a) *figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,*

b) *a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,*

c) *tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,*

d) *fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,*

e) *a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,*

f) *veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,*

g) *az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,*

h) *a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,*

i) *a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,*

j) *egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,*

k) *éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és*

l) *a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.*

¹⁶ NMr. 9.§ (1)

¹⁷ NMr. 9.§ (6)

¹⁸ NMr. 9.§ (1)

A szakmai munka első lépéseként a család- és gyermekjóléti szolgálatokban **jelzőrendszeri felelős**, a központokban **jelzőrendszeri tanácsadó** kijelölése, illetve munkaköri feladataik meghatározása (kompetenciahatáraik a szolgálaton/központon belül és azon kívül) szükséges. A fővárosi kerületekben működő család- és gyermekjóléti központokban a feladatellátás a két szervezeti egységben, azonos területi ellátást jelent, így a két funkció szétválasztása nem kötelező.

A **szolgálatok** az észlelő- és jelzőrendszer működtetéséért felelősek, a hozzájuk beérkezett jelzésekről és jelzőrendszer működtetése körében felmerülő problémákról tájékoztatást küldenek a járási központnak.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival történő együttműködés szakmai kereteinek kialakítása

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének célja, hogy a problémák időben felismerhetőek legyenek, majd mihamarabb enyhítésre, megoldásra kerüljenek. Ennek érdekében közösen kell kidolgozni az együttműködési szabályokat, meghatározni a kompetencia határokat, kialakítani a közös munkafolyamatokat.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, együttműködésre alkalmat adó lehetőségek:

- szakmaközi megbeszélések,
- szakmai rendezvények és fórumok,
- közös képzések,
- esetmegbeszélések és esetkonferenciák,
- munkaértekezletek,
- éves szakmai tanácskozás,
- helyi média, lakossági fórumok, közmeghallgatások.

Ezen találkozások lehetőséget biztosítanak arra is, hogy az észlelő- és jelzőrendszer tagjai feltérképezhessék a veszélyeztetett területeket, aktuális problémaköröket, hozzájárulva egy koncepciózus szociális- és gyermekvédelem megteremtéséhez. Amennyiben szükséges az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való találkozás az érintett intézmény bármelyikében megszervezhető.

Az újonnan létrejövő szolgáltatók egyik jelentős feladata az **észlelő- és jelzőrendszer kiépítése** a településen.

A **már működő szolgáltatóknak** is szükséges felülvizsgálniuk az Szt. és a Gyvt. alapján a korábban kialakult jelzőrendszeri működésüket és az ezzel kapcsolatos további feladataikat. A szervezeti változásokról illetve az ezeket érintő szakmai feladatokról tájékoztatni szükséges a jelzőrendszeri tagokat, erre az éves szakmai tanácskozás vagy egy szakmaközi megbeszélés is lehetőséget nyújt.

A **2016. január 1-től induló** szolgáltató működésének megkezdéséről, tevékenységének céljáról és tartalmáról, elérhetőségéről, szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatást nyújt a település(ek) lakosai, intézményei, szolgáltatói számára. A szolgálat nemcsak az általa nyújtott feladatokról informálja a jelzőrendszeri tagokat, hanem a járási központ

tevékenységeiről is, kiemelten a speciális feladatokról illetve arról, hogy a lakosság számára hogyan válnak ezek a szolgáltatások elérhetővé.

Ezzel párhuzamosan folyik a **jelzőrendszeri tagok feltérképezése**, intézményi-szolgáltatói lista összeállítása (intézmény/szolgáltató, név, elérhetőség). A lista aktualizálását folyamatosan kell végezni, ezáltal a településen élők számára szolgáltatást nyújtó új intézmények/szolgáltatók számba vétele is meg kell, hogy történjen.

A jelzőrendszeri tagok felkeresése, megkeresése, írásban és személyesen is szükséges, ennek formái az alábbiak:

- az írásos forma lehetőséget nyújt egy általános tájékoztatásra, a szolgálat tevékenységeinek bemutatására, a figyelem felhívására jelzési kötelezettség megtételéről (pl. szóróanyagok),
- személyes megkeresés,
- a média (újság, televízió) felhasználásával szélesebb körben tud a szolgáltató információkat nyújtani (pl. magánszemélyek megszólítása),
- telefonos megkeresés, ezt egy személyes találkozás előtti időpont egyeztetés alkalmával javasolt használni.

Tekintettel arra, hogy a 2016. január 1-től hatályba lépett változások jelentősen átalakítják a család- és gyermekjóléti szolgáltatást, - annak érdekében, hogy a jelzőrendszeri feladatokban érintett, jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok pontos képet kapjanak arról, hogy kivel és milyen módon kell együttműködniük - **első alkalommal minden család- és gyermekjóléti szolgáltató írásban tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait arról, hogy kivel és milyen módon kell együttműködniük a Gyvt. 17. §-ban meghatározott feladatok ellátása során.**

A kapcsolatfelvétel célja:

- általános tájékoztatás a szolgálat/központ tevékenységéről, a szolgáltatásairól, lehetőségeiről,
- a figyelem felhívása a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok jelzési kötelezettségére a veszélyeztetettség, krízishelyzet észlelése esetén,
- a jelzőrendszerben közvetetten szerepet vállaló egyéb szervezetek tájékoztatása a veszélyeztetettség, krízishelyzet jelzésének lehetőségéről.

A szolgáltatók/intézmények **személyes** felkeresése során lehetőség nyílik a személyes tapasztalatok megszerzésére, mely során mindkét szolgáltató bemutatja tevékenységét és megkeresik azokat a szakmai kapcsolódási pontokat, amelyek mentén az együttműködés megvalósulhat.

Az **együttműködés módjainak, szabályainak kialakítása** (kompetenciahatárok tisztázása, információk egymás feladatairól, kötelezettségeiről stb.) az alábbi témák mentén történhet meg:

- jogszabályok ismertetése,
- fogalmak tisztázása (veszélyeztetettség, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet, krízishelyzet), milyen tünetek-problémák esetén szükséges a jelzés megtétele (gyermekek, felnőttek),
- jelzési kötelezettség megtétele, elmaradásának következményei,
- a jelzés hogyan, milyen formában történjen, mit tartalmazzon,
- jelzés tartalmi elemei-jelzőlap,
- a jelzés utáni feladatok megbeszélése.

A szakmai együttműködés, a jelzőrendszer eredményes együttműködésének elengedhetetlen feltétele, hogy az abban résztvevők **tisztában legyenek saját feladataikkal, felelősségükkel** és egymás szakmaiságában bízva, egymásra támaszkodva közösen meghatározott feladatelosztásban végezzék el vállalt feladataikat a gyermekek, egyének, családok érdekében. A jelzőrendszeri tagokban tudatosítani kell, hogy jelzéseiket minden esetben **írásban** kell megtenniük a szolgálat felé, mely történhet e-mailben, postán vagy faxon. Krízishelyzet esetén amennyiben az írásbeli jelzés elmaradt, azt utólag haladéktalanul meg kell tenni. A jelzőrendszeri tagok számára összeállított ún. **jelzőlap** segítségével szolgál a jelzések megtétele során, hiszen tartalmazza mindazon információkat (a jelzett gyermekekre vagy személyre vonatkozó adatokat; a veszélyeztető körülményt, krízis helyzet leírását; a probléma észlelésének időpontját; a jelzést tevő által megtett beavatkozást), amelyek szükségesek a tovább intézkedésekhez.

A család- és gyermekjóléti szolgálatoknak a jelzőrendszer működtetésére irányuló tevékenységük során elsődleges és hangsúlyos kell, hogy legyen azon **koordináló, szervező feladatuk**, mely során az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, a gyermekekkel hivatásszerűen foglalkozó szakembereknek és magánszemélyeknek nyújtanak segítséget, támogatást abban, hogy képesek legyenek feltárni a gyermekeket veszélyeztető tényezőket, az egyéneket, családokat érintő krízishelyzeteket. Ösztönözniük kell a jelzőrendszer tagjait, hogy amennyiben felmerül a gyanúja a veszélyeztetettségnek, krízishelyzetnek akkor azt haladéktalanul jelezzék, ezzel segítsék elő a problémákra időben történő reagálást.

A jelzőrendszer tagjai felé célszerű **folyamatosan kommunikálni az észlelés és a jelzés fontosságát**, annak tartalmi követelményeit. Segíti az aktivitást, ha a jelzőrendszeri tagok bevonásra kerülnek a segítségnyújtás illetve a döntéshozatal folyamatába, a kompetenciahatárok figyelembevétele mellett.

Az aktivitás fenntartásának eszközei lehetnek:

- személyes tájékoztatás, a szociális és gyermekvédelem területén használatos jogszabályok, azok módosításai, illetve módszertani útmutatók, ajánlások ismertetése,
- írásbeli értesítés a különböző szakmai segédanyagok megjelenéséről,
- prevenciós tevékenységek, esetmegbeszélés, esetkonferencia, szakmaközi megbeszélés, éves szakmai tanácskozás, közös szakmai nap, együtt megvalósított preventív tevékenység.

A szolgáltatók észlelő- és jelzőrendszeri tevékenysége két szinten zajlik, **az első szinten a szakmai kapcsolat alapjainak meghatározása**, az együttműködéshez szükséges keretek

megteremtése folyik, **a második szinten pedig a már tényleges jelzőrendszeri szakmai munka valósul meg.** A szolgálat vezetője az, aki a jelzőrendszer fő pillérének kiépítéséért, a szakterület képviseletéért, az együttműködések kialakításáért, meghatározásáért felelős. A jelzőrendszeri felelős, jelzőrendszeri tanácsadó szervezi, mozgósítja és koordinálja a jelzőrendszer működését, a munkatársak pedig felelősen irányítják az eseteket.

A szolgálat vezetője felelős az intézmény kapcsolati rendszerének kialakításáért, működtetéséért. Feladata, hogy az intézmény működésének célját megismertesse, elfogadtassa és közvetítse az észlelő- és jelzőrendszer intézményeinek vezetői felé, ezzel biztosítva a napi együttműködést egy-egy eset megoldásában, melyben feladatot ad a jelzőrendszeri felelősnek, jelzőrendszeri tanácsadónak.

A családsegítő felelőssége az esetvezetés során résztvevő szakemberek együttműködésének aktivizálása. Feladata, hogy az esetfeltárás során meghatározza a probléma megoldásába bevonható szakemberek körét, velük intenzív munkakapcsolatot alakítson ki és koordinálja munkájukat az esetvezetés során.

Ezen munka színterei:

- a segítségül bevonandó szakember/ek megkeresése – telefonon, levélben, személyesen a probléma ismertetése, a közös munkára való felkérésük céljából,
- esetkonzultáció – a szakemberek közötti információ csere, tájékoztatás,
- esetmegbeszélés szervezése – a szakemberek kompetenciáinak, feladatainak tisztázására az adott probléma megoldásában,
- esetkonferencia szervezése – az egyénnel, családdal közösen megállapítható célok, lépések megfogalmazására, a résztvevő szakemberek feladatvállalásának meghatározására, a cselekvési / gondozási terv kidolgozására.

Egyéni konzultáció, esetmegbeszélés és esetkonferencia az eset vezetése során többször is alkalmazható és alkalmazandó eszköz az elért eredmények értékelése és a további feladatok meghatározása okán.

Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a **jelzőrendszeri felelős feladata.**

Észlelő- és jelzőrendszeri felelős feladatköre, munkamódszerei

- Felkutatja és kapcsolatot épít ki a településen működő szociális és gyermekvédelmi feladatot ellátó civil, egyházi és egyéb szervezetekkel.
- Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára közös munkaértekezletek, szakmaközi megbeszélések szervezése a résztvevők feladatainak, jogkörének, szakmai

lehetőségeinek – kompetenciáinak tisztázására, vagy a megoldandó probléma/ák definiálására.

- Egyéni konzultáció biztosítása telefonon, személyesen, mely létrejöhet általános feladatkört érintő egy-egy szakterület képviselőjével, vagy aktuális kérdés, probléma, elakadás tisztázására.
- Éves települési tanácskozás szervezése, lebonyolítása, melyet többszöri konzultáció, tisztázó beszélgetés előz meg annak érdekében, hogy közös álláspontot, javaslatokat, közös stratégiát tudjanak a települési szociális és gyermekvédelmi rendszer tagjai kialakítani, melyet intézkedési tervben fogalmaznak meg.
- Feladata a családsegítő/k szakmai támogatása, munkájuk szervezése és támogatása az észlelő-és jelzőrendszerrel folytatott együttműködés terén.
- Szükség szerint esetkonzultáció biztosítása.
- A család- és gyermekjóléti központ észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadójával való folyamatos kapcsolattartás, szakmai konzultáció, a településen szerzett tapasztalatok közvetítése, jelentés készítése.

Általános feladatok

- Megismeri a helyi szociálpolitikai és közfeladat ellátás rendszerét, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal.
- Részt vesz az esetmegbeszélő csoport munkájában, az esettel, tapasztaltakkal kapcsolatos dilemmáiról, eredményeiről beszámol. Javaslatot tesz anyagi, dologi (természetbeni) segítségnyújtás formáira és mértékére.
- Részt vesz a szolgálat munkacsoportjának a munkájában, közösségi rendezvényein.
- Részt vesz a team üléseken.
- Súlyos veszélyeztetettség, ellátatlanság, gondozatlanság esetén a szülő kérésére vagy beleegyezésével önállóan intézkedik. Szülői beleegyezés hiányában kezdeményezi a szükséges hatósági intézkedés megtételét.
- A szolgálat, valamint a járási központ működéséről, tevékenységének céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, igénybevételének módjáról tájékoztatja a szociális ellátásban és gyermekvédelemben érintett személyeket, intézményeket.
- Együttműködik a konfliktushelyzetben lévő gyermekkel, fiatal felnőttel és családjakkal, valamint a klienssel kapcsolatban lévő nevelési-oktatási, egészségügyi és szociális intézményekkel, egyházakkal, laikus segítőkkel.
- Javaslatot tesz a probléma megoldását segítő szakintézmények igénybevételére. Szükség esetén közvetlenül vagy intézkedéssel segíti a megfelelő ellátás vagy szolgáltatás igénybevételét.

Észlelő- és jelzőrendszeri felelősi feladatok

- Figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.

- A jelzőrendszer tagjainak feltérképezése, ezzel kapcsolatosan intézményi / szolgáltatói lista összeállítása és folyamatos aktualizálása.
- A településen működő, illetve a település lakosai számára igénybe vehető szolgáltatásokról, ellátásokról, intézményekről, civil és egyházi szervezetekről intézményi-szolgáltatói listát állít össze (intézmény/szolgáltató, név, elérhetőség). A lista aktualizálását folyamatosan végzi és továbbítja a jelzőrendszeri tagok számára.
- A Szolgálat kliensköre számára igénybe vehető új szolgáltatásokról, ellátásokról, támogatásokról, szervezetekről team értekezleten tájékoztatja kollégáit.
- Szakmailag korrekt, az együttműködést erősítő munkakapcsolatot alakít ki az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival.
- Tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének köteleességéről.
- A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.
- Adott esetben, a kapcsolatfelvételek során, fogadja a jelzéseket, melyeket továbbít az eset kezelésére illetékes szakmai csoport felé.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.
- Rendszeres és aktív munkakapcsolatot alakít ki az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival, melynek területei a közös munkaértekezletek, szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák, esetmegbeszélések szervezése, az egyéni konzultációk és az éves szakmai tanácskozás szervezése, lebonyolítása.
- A települési tanácskozást megelőzően, bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmazznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.
- A jelzőrendszeri tagok értékelését, beszámolóját az éves tanácskozásra összegzi és ismerteti a résztvevőkkel.
- Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig szervezi meg.
- A tanácskozáson elhangzottak alapján, a résztvevők közös álláspontját figyelembe véve, éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít minden év március 31-éig.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Adminisztratív feladatok

- Szakmai tevékenységéről nyilvántartást vezet:
 - az észlelő- és jelzőrendszeri felelős munka során végzett tevékenységéről szóló írásos feljegyzést, összegzést készít,
 - az NMr. 9. § (1) bekezdésében foglalt feladatai vonatkozásában tevékenységéről, a szakmai tapasztalatairól adatokat gyűjt, melyekről javasolt havi statisztikai kimutatást készíteni,
 - hetente összegző jelentést készít a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadója számára az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkezett jelzésekről, ezen belül az adott jelzőrendszeri tagok jelzéseinek számáról, tartalmáról, a szolgálat által megtett intézkedésekről,
 - vezeti és folyamatosan frissíti az észlelő- és jelzőrendszer címlistáját,
 - az esetkonferenciák, esetmegbeszélések jelenléti ívét előkészíti, a résztvevőkről, illetve a távolmaradókról nyilvántartást vezet
 - jogszabályban előírt kötelező dokumentumokat,
 - levelezéseket.
- Adatot gyűjt és nyilvántartást vezet a tanácsadásban részesülőkről, szakmai tevékenységéről.

A család- és gyermekjóléti szolgálata beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.¹⁹ A jelentést írásban, kell megtenni, az alábbi szempontok figyelembevétele mellett:

1. *A tárgyhét alatt beérkező összes jelzést kell jelenteni:*
 - Kiről érkezett a jelzés?*
 - Ki (melyik intézmény / szervezet képviselőjében), milyen módon, mikor, tette a jelzést?*
 - Mi volt a jelzett probléma?*
 - Milyen intézkedés történt a szolgálat részéről?*
2. *A jelentés aspektusából jelzésnek tekintendő:*
 - minden új esetről érkező jelzés (ide értve a régen gondozott, de már lezárt eseteket is),
 - a már gondozott eset/család tekintetében az eddigétől eltérő, új problémát feltáró jelzés, vagy
 - a már gondozott eset/család vonatkozásában az eddig nem segített családtagot érintő jelzés.
3. *Akkor is kötelező jelentést tenni, ha az adott héten nem érkezett jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálathoz. Ez esetben a nemleges jelentést szükséges megküldeni.*
4. *A jelentésben nem kell szerepeltetni a szociális segítő munka során folyamatosan megtett tevékenységeket. A jelzések alapján megtett intézkedések alatt csupán a jelzéstől számított egy héten belül megvalósult, közvetlenül a jelzéshez kapcsolódó tevékenységek értendők (pl. kapcsolatfelvétel).*
5. *A jelentés megküldésének határideje a tárgyhétet követő hétnek a központ és a szolgálat között született megállapodás alapján kijelölt napja. Amennyiben ez ünnepnap, úgy az azt követő első munkanap.*
6. *A jelentés az adott járáshoz tartozó család- és gyermekjóléti szolgálatok illetve a család- és gyermekjóléti központ megállapodása alapján megtehető nyomtatott formában (ez esetben a jelentést tevő aláírása szükséges), e-mailen, vagy az erre a célra létrehozott egyéb online felületen is.*
7. *A jelentések rendszeresen, időben és kellő adattartalommal történő megküldéséért a család és gyermekjóléti szolgálat vezetője a felelős.*

¹⁹ NMr. 9.§ (1) h)

V. A család- és gyermekjóléti központok szerepe, feladata a járás észlelő- és jelzőrendszereinek koordinálásában, működtetésében

A központ vezetője – ugyanúgy, mint a szolgálat vezetője - felelős az intézmény kapcsolati rendszerének kialakításáért, működtetéséért. Feladata, hogy az intézmény működésének célját megismertesse, elfogadtassa és közvetítse az észlelő- és jelzőrendszer intézményeinek vezetői felé, ezzel biztosítva a napi együttműködést egy-egy eset megoldásában.

A család- és gyermekjóléti központ szakembereinek egyformán hangsúlyos feladatuk a helyi települési szinten történő jelzőrendszer kialakítása, felépítése, majd szinten tartása, bővítése, mind pedig a járás területére kiterjedő hálózat építése.

2016. január 1-től e feladatok ellátására külön státuszok, feladatkörök kerültek megjelölésre. A szakmai munka első lépéseként a központokban **jelzőrendszeri tanácsadó** kijelölése illetve munkaköri feladataik meghatározása (kompetenciahatáraik a szolgálaton/központon belül és azon kívül) szükséges.

Feladatok, módszerek és folyamatok az egyéni esetekhez kapcsolódó jelzőrendszeri munkában

A „gyermekjóléti rendszer kétszintűvé válása” okán a család- és gyermekjóléti szolgálatok mellett a hatósági intézkedésekkel érintett esetekben a központnál is szükséges a konkrét esetre összpontosított feladat meghatározás, melynél a tanácsadó szerepét külön kell jelölni.

Jogszábeli feladatok²⁰:

- a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot²¹, a központ a megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- amennyiben - az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek kivételével - a jogszabály által jelzőrendszeri tagként nevesített személy, vagy szerv alkalmazottja jelzési, vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a központ megteszi a jelzést a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal felé, hogy értesítse a fegyelmi jogkör gyakorlóját és tegyen javaslatot az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására,²²

²⁰ NMr. 10.§ (1) d)-h)

²¹ NMr. 9. § (7)

²² Gyvt. 17. § (4)

- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A tanácsadónak feladata, hogy jól ismerje a központ által működtetett speciális szolgáltatások tartalmi elemeit, nyújtásának időkorlátait, az elérhetőséget, helyi biztosítási módját, működési feltételeit.

Helyi szinten tájékozottnak kell lennie a jelzőrendszer tagjairól, azok elérhetőségéről, és azon szolgáltatásokról, intézkedési menetről melyet a tagok biztosítanak.

Az észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadó feladatköre, munkamódszerei:

- Személyes kapcsolatépítés, találkozás, munkaértekezlet során azon szereplőkkel, akik az esetkezelésben szerepet vállalnak
- Ismertető anyagok készítése az intézmény feladatainak bemutatására.
- Szakmai, szakmaközi értekezlet szervezése, lebonyolítása, azokon való részvétel. Esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon történő részvétel.
- Konfliktuskezelési, mediációs technikák alkalmazása a munka során.
- Dokumentációs rendszer ismerete, bemutatása, tájékoztatás, szakmai segítségnyújtás (ki mikor mit tölt, hova és mikor továbbít).
- Szükség esetén a központ vezetőjének támogatása a döntéshozatalban a jelzés minőségének, súlyosságának megítélésben. A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek gondozása során a beérkező jelzések minősége (meglévő probléma kezeléséhez kapcsolódó jelzés, új probléma észlelésével kapcsolatos jelzés, stb.) szerinti tanácsadás, hogy a szolgálat bevonása, tájékoztatása milyen módon történjen. pl. Jelzés másolatának hivatalos továbbítása a szolgálat – gondozásba bevont - családsegítője felé.

Feladatok, módszerek és folyamatok a járás jelzőrendszeri munkájának koordinálásában (szakmaközi szint):

Jogszábeli feladatok²³

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,

²³ NMr. 10. § (1)

- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- fogadja az NMr. 9. §-ban foglalt szolgálat általi összegyűjtött jelzéseket és az azokhoz kötődő intézkedéseket.

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében²⁴:

- havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít, és
- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról

Észlelő-és jelzőrendszeri tanácsadói feladatok

- Tájékoztodik a települések/településrészek jelzőrendszeréről.
- Személyesen felveszi a tagokkal is a kapcsolatot.
- Tájékoztatást nyújt működésének feltételeiről, a szakmai támogatás lehetőségeiről.
- Javaslatot készít a települési tanácskozás lebonyolításához, dokumentálásához.
- Szorgalmazza a települési jelzőrendszeri lista elkészítését, aktualizálását.
- A szolgálatok és a jelzőrendszeri tagok közötti kommunikációt segíti.
- A szolgálatok számára szakmai támogatást nyújt.
- Részt vesz a szolgálatok által szervezett szakmai megbeszéléseken, segítséget nyújt a koordinációs és szervezési feladatokban.
- Település szintű család- és gyermekvédelmet érintő rendezvényeken, programokon történő részvétellel hozzájárul a széleskörű tájékoztatáshoz.

Az együttműködés szakmai kereteinek kialakítása, központ jelzőrendszeri tanácsadójának kompetencia határai

A központ észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadójának feladata, hogy segítséget nyújtson a szolgálatok jelzőrendszeri felelőseinek munkájuk végzésében. Ezért szükséges egy egymás munkáját támogató együttműködés kialakítása. A központ jelzőrendszeri tanácsadó munkatársának személyes felelőssége, hogy a **tagok személyes felkeresése, megkeresése** részéről is megtörténjen.

A megkeresés során kompetenciája:

- általános tájékoztatás a központ tevékenységéről, a szolgáltatásairól, lehetőségeiről,
- figyelem felhívása a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok jelzési kötelezettségére a veszélyeztetettség, krízishelyzet észlelése esetén, illetve
- a jelzőrendszerben közvetetten szerepet vállaló egyéb szervezetek tájékoztatása a veszélyeztetettség, krízishelyzet jelzésének lehetőségéről,
- jogszabályok ismertetése,

²⁴ NMr. 21. § (1)

- fogalmak tisztázása (veszélyeztetettség, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet, krízishelyzet), milyen tünetek-problémák esetén szükséges a jelzés megtétele (gyermekek, felnőttek),
- jelzési kötelezettség megtételéről tájékoztatás, figyelemfelhívás a jelzés elmaradásának következményeire
- az együttműködés módjainak, szabályainak kialakításában történő közreműködés (kompetenciahatárok tisztázása, információk egymás feladatairól, kötelezettségeiről stb.),
- jelzőrendszeri tanácsadó feladata, hogy a „kétszintű” rendszer működtetéséhez szakmai segítséget nyújtson, pl.
 - az esetátadások menetéről (fénymásolatban kinek milyen terjedelemben),
 - esetátadások idejéről (konferencián, tárgyalás időpontjában, határozathozatalkor, jogerőre emelkedéskor, stb.),
 - „eset visszavételek” menetéről a hatósági intézkedések megszűnése esetén,
 - a szolgálat bevonásának szintjéről, jelzés menetéről, szükséges jelző adatlapok, nyomtatványok megszerzéséről, készítéséről,
 - a szolgálat és a központ általi együttműködés során a konkrét személyi kijelölésekkel kapcsolatosan,
 - jelzések nyilvántartása, összegzése, értékelése.

A család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadója a szolgálatoktól beérkezett jelentéseket folyamatosan gyűjti, összesíti és elemzi, melyről évente legalább egy alkalommal (január hónapban) értékelést készít. Ezen értékelés célja, hogy megállapításaival segítse települések éves tanácskozásait, illetve az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítését.

A formanyomtatvány elkészítése a szükséges adattartalommal a család- és gyermekjóléti központ feladata, hiszen számára elsődleges és fontos, hogy a hozzá tartozó településekről egységes adattartalmú jelentés érkezzen. Az elkészített nyomtatványt megküldi a család- és gyermekjóléti szolgálatok számára, egyben információt is nyújt ennek szükségességéről és a tájékoztatás menetéről (kinek, hogyan, meddig szükséges megküldeni).

A megküldött jelentést, ezen belül a beérkezett problémákat és ezzel párhuzamosan a megtett intézkedéseket szükséges a család- és gyermekjóléti központ tanácsadójának alaposan áttanulmányozni és amennyiben úgy tapasztalja, hogy a jelzésre nem adekvát intézkedés történt azonnal szakmai támogatást kell nyújtania a szolgálat számára.

A heti jelentés adataiból a család- és gyermekjóléti központok többféle információhoz juthatnak:

- a települési ill. járási szintű jelzőrendszer működésének jellegzetességeit, tendenciáit lehet megismerni belőlük (pl. honnan érkeznek jelzések?, milyen típusú problémákat észlelnek / jeleznek?, kik azok a jelzőrendszeri tagok, akik többször és kik azok akik ritkán vagy egyáltalán nem jeleznek ?),
- kutatások-elemzések alapjául szolgálhat, statisztika készülhet belőle, ez a működés problémáinak, nehézségeinek feltárására és korrekciójára nyújt lehetőséget.

Abban az esetben, ha a beérkezett adatlapokon valamely jelzés módjában, időpontjában vagy minőségében nem megfelelő értékeléseket észlel, úgy felkéri a család- és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri felelősét, hogy végezzen egyeztetést az adott jelzőrendszeri taggal, vagy hívjon össze szakmaközi megbeszélést a témában érintett szervezetek részvételével, a problémák kiküszöbölése, a jelzések helyességének biztosítása érdekében. Amennyiben a szolgálat e feladat megoldásában segítséget kér, vagy önmagában azt megoldani nem tudja, úgy a központ jelzőrendszeri tanácsadója személyesen köteles eljárni az érintettek bevonása mellett. A jelzőrendszeri tanácsadó hasonló módon nyújt segítséget a család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjai közötti konfliktusok megoldásában is.

VI. Együttműködési keret, együttműködési pontok a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ között a jelzőrendszeri munka során.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ együttműködése az alábbi tevékenységek mentén valósul meg:

- a települési jelzőrendszer kiépítése és működtetése,
- a gyermek, egyén vagy család ügyében beérkezett jelzés, intézkedés (speciális szolgáltatás biztosítása, hatósági intézkedés kezdeményezése),
- esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés, éves szakmai tanácskozás megszervezése és lebonyolítása.

A jelzőrendszer kiépítése és működtetése során jelentkező konfliktusok, nehézségek meg- vagy feloldásához a jelzőrendszeri tanácsadó szakmai segítséget nyújt a jelzőrendszeri felelős számára. Ez a probléma jellegétől függően történhet szakmai tanácsadás keretében vagy a jelzőrendszeri tag(ok) együttes, személyes felkeresésével is.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a beérkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről hetente jelentést készít és továbbítja a család- és gyermekjóléti központnak a korábban leírtak szerint.

- 1) A jelzőrendszeri jelzésekkel kapcsolatos további teendők meghatározása érdekében szükséges a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ szakemberének közös munkája az alábbi esetekben:
 - A család- és gyermekjóléti szolgálat által szervezett esetmegbeszélés egyik résztvevője a jelzőrendszeri tanácsadó. Erre azokban az esetekben kerül sor, amikor a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatás igénye, hatósági kezdeményezés szükségessége, illetve a szociális segítő munka során keletkezett elakadás feloldásához, a továbblépéshez szakmai támogatás igénye merül fel.
 - Az esetkonferencia szintén a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésével és szervezésével valósul meg a család- és gyermekjóléti központ bevonásával.
 - Az esetmegbeszélés és esetkonferencia után történő megbeszélésen a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ szakembere értékeli a szociális segítő munka folyamatát, átnézik az addig keletkezett dokumentációt és meghatározzák a további feladataikat és ezek határidejét.
- 2) A család- és gyermekjóléti szolgálat által szervezett szakmaközi megbeszélés és az éves szakmai tanácskozás szakmai támogatása többféle módon valósulhat meg: a heti

jelentések alapján javaslatot tehet a megbeszélések témáira, megadott témában jártas szakemberek meghívására, személyesen részt vehet a megbeszéléseken.

- 3) A család- és gyermekjóléti központ rendszeresen információt és tájékoztatást nyújt a család- és gyermekjóléti szolgálatok számára. Ennek érdekében folyamatosan gyűjti és rendszerezi az igénybe vehető támogatásokról és szolgáltatásokról szóló adatokat, tájékoztatást nyújt a jogszabályváltozásokról, segítséget nyújt intézményi dokumentációk (szakmai program, szakmai beszámoló, jelzőrendszeri intézkedési terv) elkészítéséhez és a szociális segítő munka során felmerülő elakadások, problémák megoldásához.

Ennek megvalósítására több módon nyílik lehetősége:

- e-mail-en keresztül, ezáltal több szereplő számára is azonnal tájékoztatással tud szolgálni,
- személyes találkozások alkalmával: esetmegbeszélés, konzultáció keretében,
- telefonon.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való együttműködés az esetek megoldásában²⁵

A szolgálatnak/központnak elsődleges szakmai feladata és célja, hogy a szociális és gyermekvédelmi segítséget, vagy támogatást igénylő személyek, családok és gyermekek helyzetének pozitív irányú megváltoztatása érdekében létrejövő észlelő- és jelzőrendszer szereplőivel érdemi és hatékony együttműködést tudjanak kialakítani és működtetni.

Ennek érdekében létrejövő együttműködés során, a segítő szakemberek közös munkája, feladatvállalása egy adott cél, a megfogalmazott probléma érdekében jön létre, mely tartalmában kölcsönösségen alapuló feladatmegosztást jelent, egymás tudásának kiegészítésére.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai és a segítő szakemberek a felmerülő problémák kezelése érdekében egy szakmai team-et alkotnak, az adott eset megoldása érdekében azonos szakmai véleményt kell kialakítaniuk, meg kell egyezniük az általánosan megfogalmazható közös célban és annak elérésének módjában.

Az együttműködés, az információszerzés egyik formája a **pedagógiai, vagy egyéb vélemény megkérése** is, ami írásban történik, és mindenképp az iktatott iratok között szerepel, az eset dokumentációjában. Nagy segítséget jelent, ha egy előre összeállított kérdéssorral „akár irányított kérdésekkel” is támogatja a szolgálat/központ a jelzőrendszer tagját. Ez csak részben tud azonos lenni a különböző szakterületeken. Általános kérdésként szerepelhet, hogy mikor konzultált utoljára az egyénnel, családdal, gyermekkel, viszont nem ugyanaz a kérdés segíti a házi orvost, szociális gondozó információ nyújtását és nem ugyanaz a pedagógusét. Ehhez „a szakterületekre szabott” kérdéssor nyújt segítséget. A kérdések fókuszában az eset feltárása, a veszélyeztetettség és a krízishelyzet körülményeinek megismerése áll, így a

²⁵ A gyermekvédelmi észlelő-és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermekek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan, Emberi Erőforrások Minisztériuma és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, Bp. 2014.

kérdéseknek az adott szakterületnek a probléma beazonosításához, súlyosságának megítéléséhez szükséges adatokra kell irányulniuk.

A családsegítő/esetmenedzser – a segítséget kérő személy, vagy a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével – a szociális segítő munka tervezésére cselekvési/gondozási tervet készít. Ennek elkészítésébe és az abban megjelölt célok elérésébe, amennyiben szükséges bevonhatja a jelzőrendszer tagjait is. Ez esetben a cselekvési terv lesz az egyén, gyermek, vagy család segítésében közreműködő szakemberek együttműködésének szakmai kerete. A családsegítő szakember szükség szerint, de legalább **hat havonta értékeli**²⁶ a szociális segítség eredményességét, és a megállapításokat a cselekvési tervben, vagy a helyzetértékelésben rögzíti. Az esetmenedzser a gyámhivatali határozatban szereplő időpontban²⁷, illetve szükség szerint²⁸, felülvizsgálat keretében értékeli a gondozási nevelési tervet, annak megvalósulását, eredményességét. Az aktuális helyzetértékelést amennyiben a cselekvési tervbe, vagy a gondozási tervbe jelzőrendszeri tag is bevonásra került, közösen kell elkészíteni.

A legfrissebb információk kicserélése, a segítő folyamat eredményességének értékelése szempontjából célszerű esetkonferencia, vagy esetkonzultáció összehívása. Ennek célja konkrétan a meghatározott feladatok határidők megvalósulásának áttanulmányozása, regisztrálása. Az eset értékelése történhet a kliens és a családsegítő/esetmenedzser között is, ahol előre egyeztetnek a megvalósulásról, esetleges hiányosságokról, vagy további elvárásokról, és azt a későbbiekben az esetkonferencián a tagok elé tárják.

Esetmegbeszélés

Problémákat feltáró, megbeszélő, illetve a segítő folyamat feladatellátását egyeztető munkaforma, mely egy adott eset (egyén, gyermek vagy család) ügyében az összes, az aktuális probléma megoldásában érintett szakember bevonásával történik. Célja a közös problémadefiniálás, az esetvezetés során vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megfogalmazása, megtervezése. Hatása az esetmegbeszélésen résztvevők szakmai fejlődése, saját motivációjuk, elakadásaik magasabb szintű megértése. Esetmegbeszélés a szociális segítő tevékenység során akár több alkalommal megszervezhető, illetve megszervezendő.

Az esetmegbeszélés speciális formája az esetmegbeszélő-csoport (team), melyet a család- és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító munkatársak a szolgáltatáson belül az együttműködések elősegítése, egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából, konkrét ügyek feldolgozása kapcsán tartanak.²⁹

A család- és gyermekjóléti központ, a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel esetmegbeszélő csoportot, szükség esetén konzultációt szervez³⁰, mely a jelzőrendszeri feladatellátás kapcsán is alkalmat teremt egy szélesebb szempontú esetfeldolgozásra.

²⁶ NM rendelet 14.§ (1) e)

²⁷ 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról 87.§ f)

²⁸ NM rendelet 32.§ (4) a)

²⁹ NM rendelet 7.§ d)

³⁰ NMr. 21. § (1) a)

Esetkonferencia

Esetkonferenciát egy adott esettel kapcsolatban – a segítő folyamat során akár több alkalommal is – a segített személy, az összes érintett és a lehetséges támaszt jelentő személy, intézmény képviselője részvételével szükséges tartani. Ez nem csak a segítő szakemberek és kliens között zajló kommunikációs csatorna, hanem az egyéb hozzátartozó/nem szakmabeli segítő is jelen lehet, ill. olyan szakember, aki nincs közvetlen kapcsolatban az esettel, de szaktudásával hozzájárulhat a probléma feltárásához vagy megoldásához. A kliensen, a szolgálat/központ munkatársán kívül a konferencia megvalósulásához még legalább két szakterület képviselőjének jelenléte ajánlott.

Itt kerül sor az igénybevevő helyzetének feltérképezésére, cselekvési/gondozási terv készítésére, melyet minden, az esettel kapcsolatba kerülő, azzal foglalkozó csoporttag követni fog a támogatás nyújtása során, a segített személlyel való kapcsolatában.

Célja: a konferencia során az esetet ismerő csoporttagok, akik a klienssel már eddig is kapcsolatba kerültek, az esetvitelhez hasznos információval járulnak hozzá, és az esetgazdával osztják meg saját problémaértelmezésüket, megoldási javaslatukat. Minden résztvevő hozzájárul szakértelmével annak eldöntéséhez, hogyan oldható meg leghatékonyabban az adott probléma, megfogalmazza saját részvételét az esetkezelési folyamatban. Visszajelzéseikkel segítséget adnak az esetgazdának a segítő kapcsolat jellemzőinek feltárására, megismerésére.

Esetkonzultáció

Az esetkonzultáció adott eset kapcsán zajló információcsere, tájékoztatás. Ezen a megbeszélésen, nem az összes érintett szakember vesz részt, hanem a folyamat akár két személy között is történhet. Itt nem feltétlen kerül sor feladat meghatározásra, de az sem kizárt, ki miben tud ad hoc segítséget nyújtani az ügymenet aktuális állapotában pl. (várandós kismama megjelent-e a kötelező tanácsadási időpontra, vagy eljutott-e a megfelelő szakorvosi vizsgálatra a kliens, stb.).

Az esetkonzultáció hatékony munkaforma mind nagyobb, mind pedig kisebb településen, és ez utóbbinál gyakorta alkalmazott tevékenység, hiszen alacsony lélekszámú településen nagyon közel vannak egymáshoz az ellátórendszeri tagok. Ezek mellett esetkonzultáció történhet nagyobb szolgáltató esetén pl. a szolgálaton/központon belül, hiszen a napi esetvezetés során felmerülő problémák, vagy aktualitások átbeszélésére szükség lehet a továbblépés megtervezése érdekében.

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének széles körű, kiterjesztett formái

Szakmaközi megbeszélés

A **szakmaközi megbeszélés** az adott településen, vagy térségben az észlelő- és jelzőrendszer tagjai egy részének vagy egészének részvételével szervezett szakmai megbeszélés, amelynek célja nem egy konkrét ügy kezelése, hanem előre meghatározott témakörben, egy, vagy több szakma képviselőjét érintő aktuális kérdés, vagy a települést, térséget érintő probléma- vagy kérdéskör több szempontú feldolgozása.

A Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a 15/1998. Nm rendelet tartalmazza, amely kimondja, hogy a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít.

Az esetmegbeszélés a család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő **szakmaközi megbeszélés** keretében történik.

Célja az észlelő- és jelzőrendszeri tagok:

- és a szolgálat/központ együttműködésének elősegítése,
- munkájuk hatékonyabbá tétele,
- az információ áramlás elősegítése,
- jelzőrendszeri szereplőnek a család-és gyermekvédelmi hálózatba való beillesztésére,
- a hálózat érzékenyítése,
- képzése,
- kompetenssé tételének elősegítése.

A szakmaközi megbeszélés összehívható kettő vagy akár több szakma képviselőjét érintő aktuális kérdésekben. Alábbiakban felsorolunk egy pár lehetséges témát a példa kedvéért::

- a magántanulóná válás tárgyában az oktatási intézmények képviselőinek egyeztető megbeszélése,
- a tankötelezettség teljesítésének elősegítését, a lemorzsolódás megelőzését támogató szakmaközi együttműködéssel megvalósítandó beavatkozások egyeztetése,
- a településen, vagy annak egy részén felmerülő speciális probléma megoldása, valamint megoldásához szükséges cselekvési terv kidolgozása,
- illetve a szolgálat/központ és egy szakma együttműködése során felmerülő probléma esetén (a megfelelő jelzés, kompetenciahatárok tisztázása),
- vagy akár az elemző és értékelő munka lehetséges eszköze a partnerségi analízis vagy SWOT analízis felállításának teret adó találkozás.

A szakmaközi megbeszélés elősegíti:

- a közös fogalomhasználat kialakítását,
- egyes szakterületek közti esetleges konfliktusok felszámolását,
- az eljárásbeli különbségekből adódó eltérő szabályok tisztázását,
- a tagok együttműködési készségének kialakítását, erősítését,
- az együttműködés hatékonyságát,
- kompetenciák tisztázását,
- a konstruktív együttműködést,
- egymás kölcsönös megismerését,

- esetlegesen inaktív szereplők aktivizálását,
- kapcsolatrendszer szélesítését,
- az információcsere módozatainak kialakítását,
- az együttgondolkodást,
- a feladatok, kötelezettségek meghatározását,
- a közösen hozandó döntések megszületését,
- a választást a felmerülő speciális problémákra,
- a jelzőrendszeri tagok speciális gyermekvédelmi ismereteinek bővítését,
- a kölcsönös adatszolgáltatás mikéntjének és az együttműködés szükségességének egyértelműsítését,
- egységesebb szempontrendszer kialakítását.

A szakmaközi megbeszélések azon kérdések megfogalmazására is kiválóan alkalmasak, melyekre a helyi szakemberek külső szakértőktől várják a választ.

Ezen felül a Gyvt. 40/A.§ (2) c) pontjában foglaltak szerinti a központ „szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára”, mely során ez a munkaforma jól alkalmazható.

A szakmaközi megbeszélés szervezése:

A szakmaközi megbeszélés szervezése, lebonyolítása a szolgálat/központ feladata. A témákat éves tervben célszerű összeállítani, - illeszkedve az éves jelzőrendszeri cselekvési tervhez - melyek a jelzőrendszeri tagok visszajelzései alapján kerülnek meghatározásra, akár a települési tanácskozás során (cselekvési tervben is szerepeltethető), vagy egy külön erre rendszeresített igényfelmérő lap, vagy külön alkalom során. Az éves tervben kialakított ütemtervtől el lehet térni, ugyanis a munka során akadhatnak újonnan fellépő aktualitások, melyek megkívánják a mihamarabbi közös gondolkodást.

A társulásban működő szolgálatoknál/központoknál nem elvárás, hogy településenként külön-külön 6-6 szakmaközi megbeszélését tartsanak – a témák, illetve az egyes települések jelzőrendszereinek mérete, szervezeti struktúrája (pl. több település iskoláinak összevonása) indokoltá teheti a közös fórumok szervezését. Ezen esetekben viszont pontosan és ellenőrizhető módon meghatározandó, hogy ki-milyen feladatot vállal a szervezésben, lebonyolításban és semmi esetben sem fordulhat elő az egyenlőtlen felelősség és feladatvállalás. Minden településnek igazolható módon biztosítani kell, hogy a területének jelzőrendszeri tagjai a jogszabályban meghatározott számban szakmaközi megbeszélésen vettek részt. Javasolt lehet ilyen esetekre, az ún. „forgórendszer”, a mindig más helyszínen való szervezés, lebonyolítás, de közel azonos résztvevői körrel. Ez a saját élményű helyszíni látogatás is segíti az akár egyéni és település szintű, vagy akár közös és több települést érintő problémák hatékonyabb átlátását.

Az időpontok, ha nem is pontos meghatározása, de legalább körvonalazása (pl. minden második hónap közepén) célszerű, ismerte a jelzőrendszer leterheltségét, helyettesítési nehézségeket (pl. csecsemő és kisgyermek tanácsadás, orvosi rendelés, pedagógusok körében a helyettesítés). Annak érdekében, hogy az egyes települések közös jelzőrendszeri tagjai számára ne legyen átfedés a szakmaközi megbeszélések időpontjai között, a szolgálat jelzőrendszeri felelőse a kitűzött időpontról tájékoztatja a központ jelzőrendszeri tanácsadóját, aki nyilvántartja a szakmaközi megbeszélések és más jelzőrendszeri munkaformák időpontját és jelzi a szolgáltató számára, ha az ütközik valamelyik környező település időpontjával.

Megvalósítás, kivitelezés:

1.) Írásos meghívó mely tartalmazza:

- a találkozás, szakmaközi megbeszélés témáját,
- ütemét,
- a pontos helyszínt,
- időpontot, - idő intervallumot,
- a meghívottak körét,
- az esetleges külső szakértő/k személyét (a jelzőrendszeri tagok közül olyan személyt, aki az adott téma szakértője pl. védőnő, pszichológus, házi orvos, stb.).

2.) A megbeszélés levezetésének legyen felelőse (pl. jelzőrendszeri tanácsadó, vagy jelzőrendszeri felelős).

3.) Fontos lehet a bizalmi légkör kialakítása.

- 4.) *Lehetőség szerint a meghatározott időkeretet ne lépje túl, vagy ne számottevően lépje túl a csoport.*
- 5.) *A szakmaközi megbeszélésen elhangzottakról készüljön feljegyzés, lehetőség szerint akár hangfelvétel is.*
- 6.) *Kerüljön sor a program végén az elhangzottak összefoglalására, a konklúzió megfogalmazására, kimondására és visszacsatolásra.*
- 7.) *A meghívottak névsora szerepeljen a jelenléti íven, és az aláírással hitelesítsék jelenlétüket a szakemberek.*
- 8.) *Az írásos dokumentumok kerüljenek iktatásra, az erre rendszeresített módon és formában elkülönülten kerüljenek tárolásra.*

Infrastruktúra, szükséges eszközök:

- 1.) *Megfelelő méretű helyiség.*
- 2.) *Megfelelő számú szék.*
- 3.) *Megfelelő technikai eszközök szükség szerint.*
 - a. *laptop,*
 - b. *projektor,*
 - c. *hangfal,*
 - d. *flipchart tábla, filc,*
 - e. *mikrofon,*
 - f. *diktafon, stb.*

A fentiekben megfogalmazott közös munkaforma teret és lehetőséget biztosít a szakemberek elköteleződésének erősítéséhez, az egyéni és csoportban végzett munka hatékonyságának növeléséhez.

Az éves szakmai tanácskozás

Az éves tanácskozás a településszintű jelzőrendszeri hálózat működésének minden tag részvételével elkészített írásbeli beszámolókon alapuló éves **helyzetfeltárása**, és annak rendszerezett visszacsatolása a szakma, a fenntartó, a helyi közösség számára.

Szakmai keretek

Az éves tanácskozás megszervezése, és lebonyolítása a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ feladata. Célja, a település szociális és gyermekvédelmi helyzetének bemutatása, fejlesztési irányainak meghatározása, valamint a helyi közösség, illetve a döntéshozók érzékenyítése. A tanácskozás, a multidiszciplináris megközelítésen keresztül teret enged az egymástól történő tanulásnak, az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak eltérő szakmai megközelítéseinek megismerésére, egységes álláspontok kialakítására, ezen keresztül az erőforrásokat maximalizálására. Feladata, hogy ráirányítsa a figyelmet a hiányzó ellátási formákra, az észlelt (helyi) rendszerszintű hibákra, fokozott figyelemmel az esetlegesen megvalósuló rendszerabúzusra. Az éves tanácskozás a hiteles szakmaközi kommunikáció reprezentatív eseménye, ugyanakkor feltételezi a szakmaközi hálózat egész éves, napi munkája során megvalósuló őszinte párbeszédét.

Szervezés

Az éves tanácskozás előkészítése:

A települési jelzőrendszeri felelős elvégzi az éves szakmai tanácskozás technikai előkészítését (ha nincs, mert a szakmai létszám ezt nem teszi lehetővé, akkor a családsegítő). Ennek keretében sor kerül az éves tanácskozás időpontjának kitűzésére. A kitűzött időpontról a szolgálat jelzőrendszeri felelőse tájékoztatja a központ

jelzőrendszeri tanácsadóját, aki nyilvántartja a járás éves tanácskozásainak időpontját, illetve jelzi, ha a környező települések időpontjában ütközésre kerül sor.

Ezt követően a szolgálat jelzőrendszeri felelőse bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmaznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatásokat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.

Az értékelések bekérésénél és a meghívók kiküldésénél érdemes figyelemmel lenni arra, hogy a jelzőrendszeri tagok számára elégséges idő álljon rendelkezésre a feladat teljesítésére és a tanácskozásra delegált szakemberek kiválasztására.

A jelzőrendszeri felelős összegyűjti a jelzőrendszeri tagok írásbeli beszámolóit, előkészíti és kiküldi a meghívókat, az alábbi partnereknek.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatal munkatársait,
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.³¹

A szolgálat/központ vezetője elvégzi a rendelkezésre álló dokumentumok, tapasztalatok elemzését, melyet plenáris előadás formájában a Tanácskozáson ismertet a résztvevőkkel.

Az éves jelzőrendszeri tanácskozás az alábbi tartalmi elemekből épül fel, amelynek összeállítása során tudatosan törekedni kell a szakmaközi megközelítésre:

- célszerű felkérni egy előadót a jelzőrendszeri tagok közül, az adott szakterület és az azt érintő aktuális problémák bemutatására,
- meghívható külső előadó, aki lehet egy aktuális probléma, tématerület specialistája,
- ezt követi a településre jelentkező problémák feldolgozása, ha indokolt a tapasztalati és probléma alapú tanulás eszköztanrendszerének alkalmazásával,
- lényeges tartalmi elem az együttműködések hatékonyságának elemzése, értékelése, az ezzel kapcsolatos fejlesztési irányok megfogalmazása,
- nagyon hatékony módszer a célok és problémák mélyebb elemzésére, ha azok mentén a közös megoldáskeresés, stratégiák megfogalmazása érdekében intézményközi munkacsoportok, szekcióbeszélgetések szervezésére kerül sor.

Az összefoglaló elemzést a szolgálat vezetője végzi a beérkezett jelzőrendszeri beszámolók és a helyben megfogalmazott javaslatok alapján. Értékelni kell az ellátó és jelzőrendszer hatékonyságát, együttműködését, javasolt kiemelni a pozitívumokat és kijelölni a fejlesztés irányait.

A tanácskozás eredményeinek összegzése szükséges.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak beszámolóinak és éves jelzőrendszeri konferencia megállapításainak összegzését, rendszerezését és elemzését követően kerül sor az éves jelzőrendszeri intézkedési terv elkészítésére.

³¹ NMr. 9.§ (5)

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig készíti el.

Az intézkedési terv tartalmazza:

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolóiból készült összegzés megállapításait és tanulságait, mely helyzetképet ad a település szociális és gyermekvédelmi helyzetéről, jellemző problémáiról,
- az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulását, annak elemeit,
- a következő év célkitűzéseit,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket, felelősöket, határidőket³².

Az éves szakmai tanácskozás rengeteg lehetőséget rejt magában a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ munkájának megismertetése, a lakosság bizalmának megnyerése és a szemléletformálás érdekében. Hatékony, ha az éves tanácskozás a helyi nyilvánosság jelentős eseményévé válik, erősítve ezzel az észlelő- és jelzőrendszer ismertségét, elfogadottságát, hatékonyságát. Ennek eszköze lehet a sajtónyilvánosság biztosítása.

³² NMr. 9. § (4)

