

2019



Szakmai ajánlás

GYERMEKVÉDELMI JELZŐRENDSZERI KÉSZENLÉTI SZOLGÁLAT

speciális szolgáltatást biztosítók számára

Jóváhagyta:

A blue ink signature of Dr. Simon Attila István.

dr. Simon Attila István
helyettes államtitkár

Kiadta:

A blue ink signature of Fülöp Attila.

Fülöp Attila
államtitkár

Kiadva:

2019. február



Impresszum

Szerkesztette és a szakmai munkát koordinálta
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya

Az ajánlást készítették:

Bunyevácz Angéla

Bulyáki Tünde

Hartal Katalin

Lőrinc Attila

Orosz Ibolya Aurélia

Papp Krisztina

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés	3
2. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás elhelyezése a család- és gyermekjóléti szolgáltatás rendszerében.....	4
2.1.A települési szint (család- és gyermekjóléti szolgálatok/jelzőrendszeri felelős) és a Készenléti Szolgálat kapcsolódása, együttműködése	4
2.2. A járási szint (család- és gyermekjóléti központok/jelzőrendszeri tanácsadó/Készenléti Szolgálat) és a Készenléti Szolgálat kapcsolódása, együttműködése	5
2.3. Megyei, fővárosi szint (fővárosi és megyei kormányhivatal gyámügyi és igazságügyi főosztálya) és a Készenléti Szolgálat kapcsolódása, együttműködése.....	5
2.4.A Gyermekvédő Hívószám és a Készenléti Szolgálat kapcsolódása, együttműködése...	5
3. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás célja	6
4. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás szakmai tartalma	7
4.1. Készenléti szolgáltatás működtetési rendje	7
4.2. Készenléti munkatárs általános teendői hívás esetén	8
4.3. A hívó saját részre kér segítséget.....	8
4.4. A hívó más számára kér segítséget	12
4.5. A hívó jelzőrendszeri tag.....	15
4.6. A hívó a Gyermekvédő Hívószám munkatársa	18
4.7. Készenléti szolgálathoz érkezett hívást, segítő beavatkozást követő teendők	21
5. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás adminisztrációja	21
6. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás működési keretei (személyi, tárgyi feltételek).....	21
6.1. Személyi feltétel	21
6.2. Tárgyi feltétel	22
6.3. A készenléti szolgáltatás biztosításának munkajogi szabályozása.....	22
7. Jogszabálytár	23
8. Mellékletek.....	24

1. Bevezetés

A lakossági sürgősségi és krízis helyzetekben történő azonnali segítségnyújtás érdekében a család és gyermekjóléti központok feladata, a család és gyermekjóléti szolgálatok_munkaidején túl készenléti szolgálat működtetése.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 40/A. §. (2) „A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl

a) a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít

ad) gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot.”

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NMr.) – 2016. január 1-től minden járásban (197 járás) előírja a család- és gyermekjóléti központok számára a készenléti szolgálat biztosítását. „A központ a járásban lévő települések lakosai számára is biztosítja ezt az ellátást, a szolgálatok nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítségnyújtás céljából.”

„A készenléti szolgálat célja a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálatot állandóan hívható telefonszám biztosításával kell megszervezni oly módon, hogy a készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A család- és gyermekjóléti központ tájékoztatást nyújt a lelkisegély-telefonvonal elérhetőségéről.”¹

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban Szt.) 2019. január 1-től a következőképpen rendelkezik:

„64. § (4) A családsegítés keretében biztosítani kell g) a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés a) pont ad) alpontja szerinti készenléti szolgálatot az (1) bekezdés szerinti személyek számára.”

Az, hogy a készenléti szolgálat megjelent az Szt.-ben, erősíti azt a jogalkotói szándékot, hogy a speciális szolgáltatások, így a készenléti szolgálat célcsoportja sem csak a gyermekvédelmi problémákban érintett egyének/családok legyenek, hanem a családsegítés célcsoportja is, így a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok.

¹ NMr. 27. § (1)- (3) bek.

A készenléti szolgálat egy meghatározott időkeretben nyújtott szociális segítő tevékenység, mely szolgáltatás telefonon, állandó szám biztosításával nyújtott segítő beszélgetés, krízisoldás, tanácsadás, tájékoztatás biztosításával valósítható meg. Szakmai tartalmában biztosítja a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban jártas szakember (továbbiakban: készenléti munkatárs) elérhetőségét, aki a szociális munka módszereinek alkalmazásával telefonon szakszerű tanácsadásban részesíti a hozzá forduló segítségre szoruló embereket.

Jelen eljárásrend kialakítását indokolja, hogy a tapasztalatok azt mutatják, a feladatellátást a központok sokféle eljárásrenddel, személyi és tárgyi feltétel, illetve dokumentációs követelmények mellett, vagy ezek hiányában biztosítják.

Ezzel az anyaggal szeretnénk a család- és gyermekjóléti központok készenléti szolgáltatással kapcsolatos eljárásrendjét egy átgondolt, egységes szemlélet mentén szervezett szolgáltatássá alakítani, amely segítséget nyújthat mind a szakmai-, szervezeti, mind a személyi tárgyi feltételek, mind pedig a szakmai dokumentáció kialakításának kérdésében.

2. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás elhelyezése négy szintű jelzőrendszerben

1. Települési szint (család- és gyermekjóléti szolgálatok/jelzőrendszeri felelős).
2. Járási szint (család- és gyermekjóléti központok/jelzőrendszeri tanácsadó/Készenléti szolgálat)
3. Megyei, fővárosi szint (fővárosi és megyei kormányhivatal gyámügyi és igazságügyi főosztálya)
4. Országos szint (Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság/Gyermekvédő Hívószám: napi 24 órában működtetett telefonvonal)

2.1. A települési szint (család- és gyermekjóléti szolgálatok/jelzőrendszeri felelős) és a készenléti szolgálat kapcsolódása, együttműködése

A készenléti szolgálat készenléti munkatársa a hívást követő munkanap értesíti az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot a beérkező problémáról és az esetlegesen megtett intézkedésről jelzés formájában. Így a család- és gyermekjóléti szolgálat az általa működtetett gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer mozgósításával, szociális segítő munka biztosításával közreműködik a jelzésben megfogalmazott problémák megoldásában.

2.2. A járási szint (család- és gyermekjóléti központok/jelzőrendszeri tanácsadó/Készenléti Szolgálat) és a Készenléti Szolgálat kapcsolódása, együttműködése

A készenléti szolgálat készenléti munkatársa a hívást követő munkanap értesíti a család- és gyermekjóléti központ szakmai vezetőjét abban az esetben, ha olyan jellegű a jelzett probléma, hogy a család- és gyermekjóléti központ kompetenciájába tartozik, vagy amely esetében az adott járás területén működő család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatására van szüksége az ügyben érintett család- és gyermekjóléti szolgálatnak.

2.3. Megyei, fővárosi szint (fővárosi és megyei kormányhivatal gyámügyi és igazságügyi főosztálya) és a Készenléti Szolgálat kapcsolódása, együttműködése

A kormányhivatal koordinálja a fővárosban, megyékben működő járási központok gyermekvédelmi jelzőrendszeri tevékenységét ellátó szakemberek szakmai konzultációját, támogatást nyújt a gyermekvédelmi jelzőrendszer működése kapcsán létrejött problémák, nehézségek, kezeléséhez, a Gyvt. 17. §-ában meghatározott gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, továbbá a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtóknak. Amennyiben a készenléti munkatárs a kormányhivatalok jelzőrendszeri tevékenységébe illő hívást fogad, a hívást követő munkanapon írásban értesíti az illetékes kormányhivatalt.

2.4. A Gyermekvédő Hívószám és a Készenléti Szolgálat kapcsolódása, együttműködése

A Gyermekvédő Hívószám ügyeletesen telefonon értesíti a készenléti szolgálat készenléti munkatársát, amennyiben az illetékes területéhez tartozó, veszélyeztetettséget jelző hívást fogad. A két szakember tájékoztatja egymást az ügy részleteiről és mérlegelik, egyeztetik a szükséges szakmai lépések megtételét.

A Gyermekvédő Hívószámot működtető Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, a jelzés fogadását követő munkanapon, írásban is továbbítja a veszélyeztetettséget jelző telefonhívás tartalmát az illetékes család- és gyermekjóléti központ felé.

3. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás célja

A készenléti szolgálat célja, hogy a család- és gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgáltatást ellátó intézmény napi nyitva tartási idején túl (éjszaka, hétvégén és ünnepnapokon) folyamatosan biztosítsa gyermekjóléti szakember elérhetőségét, annak érdekében, hogy krízishelyzet esetén telefonon azonnali, szakszerű segítséget nyújtson, vagy segítséget mozgósítson a probléma megoldása céljából a hívó (segítséget kérő) számára.

Tájékoztatás nyújtása a készenléti szolgálat működéséről:

A készenléti szolgálat működéséről, tartalmáról a Központ a járásban működő jelzőrendszeri tagokat és a lakosságot köteles tájékoztatni.

Tájékoztatás lehetséges módjai:

- intézmény tájékoztató felületei
- intézményi tájékoztató füzet
- szakmaközi megbeszélések
- szakmai tanácskozás
- szakmai egyeztető fórumok
- szakmai konferenciák
- szórólapok
- helyi média

Szolgáltatás időkerete:

A járás területén tevékenykedő család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idejéhez igazított, a nyitvatartási időn túli szolgáltatás biztosítása.

A készenléti munkatárs a segítségnyújtás során tevékenységét alapvetően telefonon valósítja meg, terepmunka végzése tekintetében a központ vezetője kompetens döntést hozni.

Amennyiben a központ vezetője a terepmunka végzését elrendeli, úgy annak minden – munkajogi, szakmai, utazási, személyi biztonsági - feltételét köteles biztosítani. Természetesen a munkajogi, szakmai feltételek biztosítása ugyanúgy kötelező, ha a vezető telefonos segítségnyújtást rendel el.

A készenléti szolgáltatás akut, azonnali külső beavatkozást igénylő esetekben segítséget nyújt az intézkedésre jogosult szervek/hatóság mozgósítása tekintetében (pl.: rendőrség felhívása, mentők értesítése), így biztosítva a hívó részére a segítségnyújtást.

Azonnal elvégzendő feladatok: A krízisek azonnali elhárítása, a tájékoztatás azonnali megadása a hívó fél részére, azonnali tanácsadás, továbbá az intézkedésre jogosult szervek/hatóság mozgósítása a problémák elhárítására.

A hívást követő feladatok: A probléma és a megtett intézkedésekről a család- és gyermekjóléti szolgálat felé történő jelzéssel, általuk a jelzőrendszer mozgósításával, állandó segítségnyújtás biztosítása a családok, egyének életében felmerülő problémák megoldására. A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan című módszertani útmutatóban foglalt jelzések esetében az útmutatóban meghatározottan a gyámhatóság/rendőrség értesítése az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat/központ megkeresése mellett.

4. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás szakmai tartalma

Az egyén vagy a család átmenetileg kerülhet olyan helyzetbe, amelyben belső egyensúlya megbomlik, feszültségek keletkeznek és nincs lehetőség a feszültségek gyors ellensúlyozására, illetve az egyensúly helyreállítására, mert az egyén vagy a család nem rendelkezik megfelelő probléma megoldási technikákkal, nem áll rendelkezésre megfelelő támogató szociális háló, és rendszerint a probléma észlelése sem megfelelő. Ilyen esetben krízisállapot alakul ki, melyre azonnali beavatkozás nyújtható, szükség esetén az egészségügyi szolgáltató és/vagy rendvédelmi szervek bevonásával. A helyzet megoldása érdekében, a készenléti munkatárs együttműködik az intézkedésben részt vevő, további segítő szakemberekkel.

Fontos, hogy megnyugtatóan záruljon le a beszélgetés, a jelzett problémára adekvát választ, információt, megoldást közvetítsen a készenléti munkatárs a hívó részére.

A készenléti munkatárs a titoktartás szabályainak betartását figyelembe véve végzi a munkáját.

4.1. Készenléti szolgáltatás működtetési rendje

A készenléti munkatárs otthonában köteles az erre a célra fenntartott mobiltelefont olyan módon üzemeltetni, hogy a folyamatos elérhetősége biztosított legyen.

A készenléti ügyeletre bejövő hívásokról, annak tartalmáról feljegyzést kell készíteni. Az esemény leírása mellett a mobiltelefonról indított hívás számát és indokát, szintén írásban rögzíteni kell.

A telefonkészülék átadás-átvételét is szükséges nyilvántartani. A készenléti munkatárs a készenléti szolgálat végeztével, de legkésőbb a következő ügyelet megkezdése előtt fél órával minden alkalommal köteles felkeresni az utána

következő készenléti szolgálatot vállaló munkatársat: konzultáció, telefonkészülék és a dokumentáció átadása céljából.

Amennyiben a készenléti ügyeleti idő alatt tanácsadás, intézkedés történt, és szükséges, a készenléti munkatárs értesíti az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot, vagy a család- és gyermekjóléti központban dolgozó illetékes kollégát. A készenléti munkatárs a Hívásfelvételi adatlapon (1.sz. melléklet) dokumentálja a hívást, és amennyiben úgy ítéli meg, továbbítja a hívást követő első munkanap azt az illetékeseknek.

4.2. Készenléti munkatárs általános teendői hívás esetén

A készenléti munkatárs a hívás érkezésekor, az adatvédelmi szabályok ismertetését és a hívó státuszának beazonosítását követően az alább ismertetett négy féle eljárási formák alapján jár el.

Hívás fogadása /hívás érkezhethet/

- Egyén saját ügyben
- Magánszemély jelzése veszélyeztetett személy ügyében
- Jelzőrendszeri tag
- Gyermekvédő hívószám

4.3. A hívó saját részre kér segítséget

A hívó meghallgatása, a jelzés értelmezése, információhoz jutás tisztázó kérdések és folyamatos értelmező összefoglalás alkalmazásával.

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása, mely kiterjed:

1. Hívás fogadása:

- magánszemély jelzése saját veszélyeztetettsége ügyében.

2. Veszélyeztetett személyre (hívóra) vonatkozó adatok:

- neve,
- tartózkodási helye,
- telefonos elérhetősége,
- gyermek esetében a szülő/gondviselő neve, címe, telefonszáma.

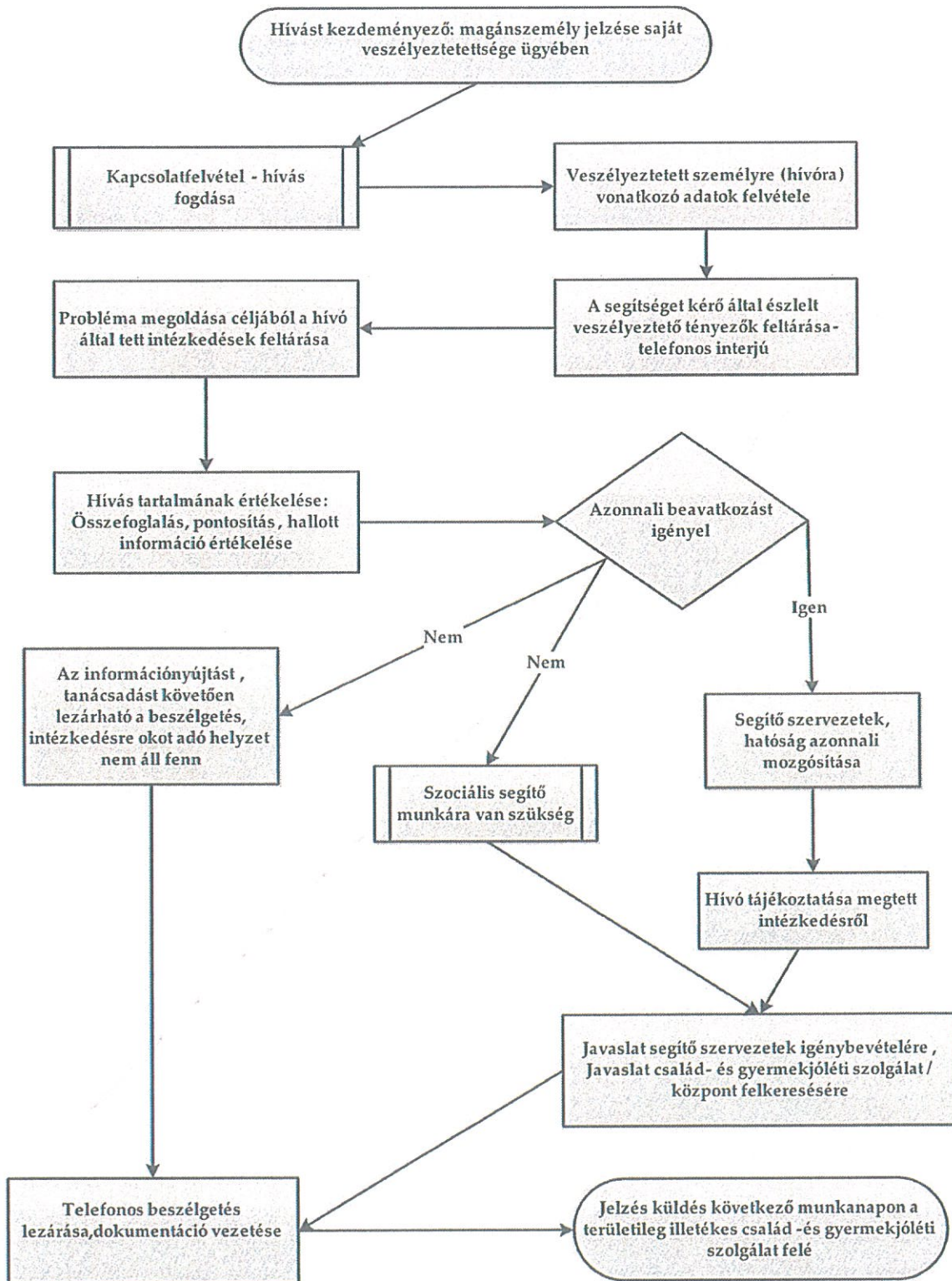
3. A segítséget kérő által észlelt veszélyeztető tényezők feltárása-telefonos interjú:

- veszélyeztetés módja, a hívó által érzékelt súlyossága,

- veszélyeztetés időpontja, időtartama,
 - veszélyeztetés helyszíne,
 - a veszélyeztető körülmények fennállnak-e a hívás időpontjában.
4. Probléma megoldása céljából milyen intézkedéseket tett a hívó?
- Jelen helyzetben kért-e segítséget, ha igen kitől, milyen segítséget kért, milyen segítséget kapott?
 - Jelzett-e már korábban segítő szervezetek felé?
 - Jelzett-e család-és gyermekjóléti szolgálat/központ felé?
5. Hívás tartalmának értékelése
- Összefoglalás, pontosítás, hallott információ értékelése.
 - Azonnali beavatkozást igényel: igen-nem
 - ✓ Nem: az információnyújtást, tanácsadást követően lezárható a beszélgetés, intézkedésre okot adó helyzet nem áll fenn.
 - ✓ Nem: de további segítségnyújtás szükséges
 - javaslat segítő szervezetek igénybevételére,
 - javaslat család- és gyermekjóléti szolgálat/központ felkeresésére,
 - jelzés küldés következő munkanapon a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat felé.
 - ✓ Igen: segítő szervezetek, hatóság azonnali mozgósítása.
Azokban az esetekben, amelyek azonnali intézkedést igényelnek és a közvetlen beavatkozás elmaradása a veszélyeztető helyzet súlyosbodását vonja maga után, az ügyeletes munkatárs közvetlenül hívja a 112-es segélyhívó számot, vagy a 107-es rendőrségi hívószámot, és azonnali intézkedést kér.
6. Hívó tájékoztatása:
- a probléma megoldása tekintetében rendelkezésre álló lehetőségekről,
 - azonnali intézkedést igénylő krízishelyzet esetén, készenléti munkatárs által mozgósításra kerülő szervek értesítéséről,
 - visszahívásról, amely során tájékoztatást kap a hívó a megtett intézkedésről, annak várható következményeiről (pl: rendőri intézkedés, mentő érkezése, stb).
7. Az eset megnyugtató rendezéséig az ügy menetének figyelemmel kísérése a hívóval, valamint a további beavatkozó szakemberekkel való kapcsolattartással.
8. Telefonos segítségnyújtás lezárása amennyiben a:
- hívó megnyugtató meggyőződés megtörtént,
 - probléma megoldása tekintetében adekvát beavatkozás megtörtént,

- krízishelyzet esetén a közvetlen veszélyeztető tényezők elhárítása megtörtént,
- veszélyeztetett személy/ek biztonságba helyezése megtörtént.

A hívó saját részre kér segítséget



4.4. A hívó más számára kér segítséget

A hívó meghallgatása, a jelzés értelmezése, információhoz jutás tisztázó kérdések és folyamatos értelmező összefoglalás alkalmazásával.

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása, mely kiterjed az alábbiakra:

1. Hívás fogadása:
 - magánszemély jelzése veszélyeztetett személy ügyében.
2. Veszélyeztetett személyre vonatkozó adatok:
 - jelzéssel érintett személy neve,
 - jelzéssel érintett személy tartózkodási helye,
 - jelzéssel érintett személy telefonos elérhetősége,
 - gyermek esetében megtett jelzés esetén, a szülő/gondviselő neve, címe, telefonszáma (minimális beazonosíthatósághoz szükséges adat).
3. Hívóra vonatkozó kérdések:
 - hívó státusza: hozzátartozó, szomszéd, ismerős, ...stb.,
 - jelzést tevő neve, elérhetősége (minimális beazonosíthatósághoz szükséges adat),
 - anonimitás kérése esetén, annak tiszteletben tartása.
4. A jelzést tevő által észlelt veszélyeztető tényezők feltárása-telefonos interjú:
 - veszélyeztetés módja, jelző által érzékelt súlyossága,
 - veszélyeztetés időpontja, időtartama,
 - veszélyeztetés helyszíne,
 - a veszélyeztető körülmények fennállnak-e a hívás időpontjában.
5. Probléma megoldása céljából milyen intézkedéseket tett a hívó?
 - Jelen helyzetben kért-e segítséget, ha igen kitől, milyen segítséget kért, milyen segítséget kapott?
 - Jelzett-e már korábban segítő szervezetek felé?
 - Jelzett-e család-és gyermekjóléti szolgálat/központ felé?
6. Hívás tartalmának értékelése
 - Összefoglalás, pontosítás, hallott információ értékelése.
 - Azonnali beavatkozást igényel: igen-nem
 - ✓ Nem: az információnyújtást, tanácsadást követően lezárható a beszélgetés, intézkedésre okot adó helyzet nem áll fenn.
 - ✓ Nem: de további segítségnyújtás szükséges
 - javaslat segítő szervezetek igénybevételére,

- o javaslat család- és gyermekjóléti szolgálat/központ felkeresésére,
 - o jelzés küldés következő munkanapon a területileg illetékes család-és gyermekjóléti szolgálat felé.
- ✓ Igen: segítő szervezetek, hatóság azonnali mozgósítása
Azokban az esetekben, amelyek azonnali intézkedést igényelnek és a közvetlen beavatkozás elmaradása a veszélyeztető helyzet súlyosbodását vonja maga után, az ügyeletes munkatárs közvetlenül hívja a 112-es segélyhívó számot, vagy a 107-es rendőrségi hívószámot, és azonnali intézkedést kér.

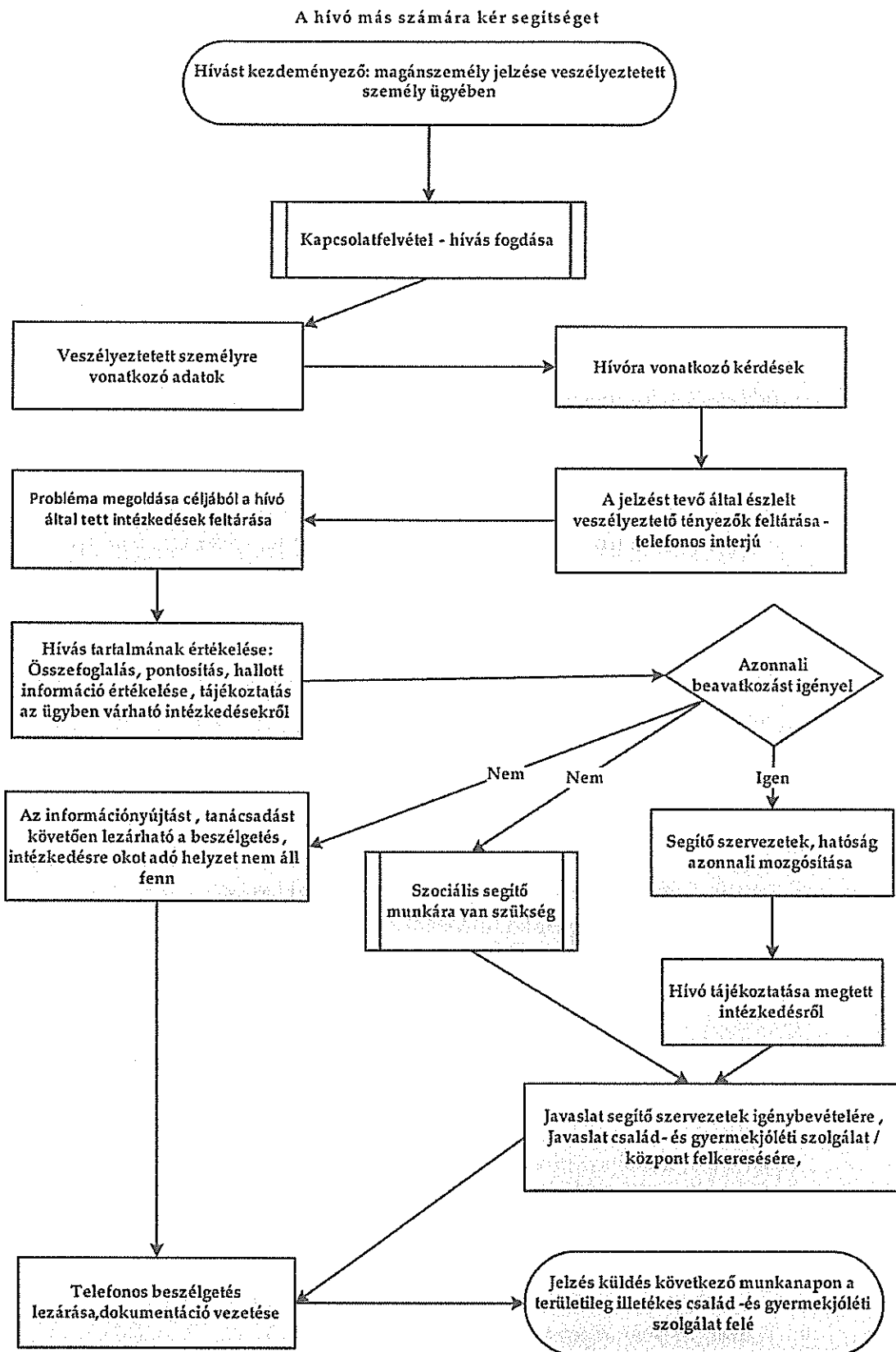
7. Hívó tájékoztatása:

- a probléma megoldása tekintetében rendelkezésre álló lehetőségekről,
- azonnali intézkedést igénylő krízishelyzet esetén, készenléti munkatárs által mozgósításra kerülő szervek értesítéséről,
- visszahívásról, amely során tájékoztatást kap a hívó a megtett intézkedésről, annak várható következményeiről (pl: rendőri intézkedés, mentő érkezése, stb).

8. Az eset megnyugtató rendezéséig az ügy menetének figyelemmel kísérése a hívóval, valamint a további beavatkozó szakemberekkel való kapcsolattartással.

9. Telefonos segítségnyújtás lezárása amennyiben a:

- hívó megnyugtató megtörtént,
- probléma megoldása tekintetében adekvát beavatkozás megtörtént,
- krízishelyzet esetén a közvetlen veszélyeztető tényezők elhárítása megtörtént,
- veszélyeztetett személy/ek biztonságba helyezése megtörtént.



4.5. A hívó jelzőrendszeri tag

A hívó meghallgatása, a jelzés értelmezése, információhoz jutás tisztázó kérdések és folyamatos értelmező összefoglalás alkalmazásával.

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása, mely kiterjed az alábbiakra:

1. Hívás fogadása:
 - jelzőrendszeri tag jelzése veszélyeztetett személy ügyében.
2. Veszélyeztetett személyre vonatkozó adatok:
 - jelzéssel érintett személy neve,
 - jelzéssel érintett személy tartózkodási helye,
 - jelzéssel érintett személy telefonos elérhetősége,
 - gyermek esetében megtett jelzés esetén, a szülő/gondviselő neve, címe, telefonszáma (minimális beazonosíthatósághoz szükséges adat).
3. Hívóra vonatkozó kérdések:
 - hívó státusza: jelzőrendszeri tag azonosítása (Gyvt.17.§ szerint),
 - jelzőrendszeri tag neve, elérhetősége (minimális beazonosíthatósághoz szükséges adat),
 - anonimitás kérése esetén, annak regisztrálása.
4. A jelzést tevő által észlelt veszélyeztető tényezők feltárása-telefonos interjú:
 - veszélyeztetés módja, jelző által érzékelt súlyossága,
 - veszélyeztetés időpontja, időtartama,
 - veszélyeztetés helyszíne,
 - a veszélyeztető körülmények fennállnak-e a hívás időpontjában.
5. Probléma megoldása céljából milyen intézkedéseket tett a hívó?
 - Jelen helyzetben kért-e segítséget, ha igen kitől, milyen segítséget kért, milyen segítséget kapott?
 - Jelzett-e már korábban segítő szervezetek felé?
 - Jelzett-e család- és gyermekjóléti szolgálat/központ felé?
6. Hívás tartalmának értékelése
 - Összefoglalás, pontosítás, hallott információ értékelése.
 - Azonnali beavatkozást igényel: igen-nem
 - ✓ Nem: az információnyújtást, tanácsadást követően lezárható a beszélgetés, intézkedésre okot adó helyzet nem áll fenn.
 - ✓ Nem: de további segítségnyújtás szükséges

- tájékoztatás arról, hogy milyen intézkedéseket kezdeményez a készenléti munkatárs,
 - javaslat család-és gyermekjóléti szolgálat/központ felkeresésére,
 - jelzés küldés következő munkanapon a területileg illetékes család-és gyermekjóléti szolgálat felé.
- ✓ Igen: segítő szervezetek, hatóság azonnali mozgósítása
Azokban az esetekben, amelyek azonnali intézkedést igényelnek és a közvetlen beavatkozás elmaradása a veszélyeztető helyzet súlyosbodását vonja maga után, az ügyeletes munkatárs közvetlenül hívja a 112-es segélyhívó számot, vagy a 107-es rendőrségi hívószámot, és azonnali intézkedést kér.

7. Hívó tájékoztatása:

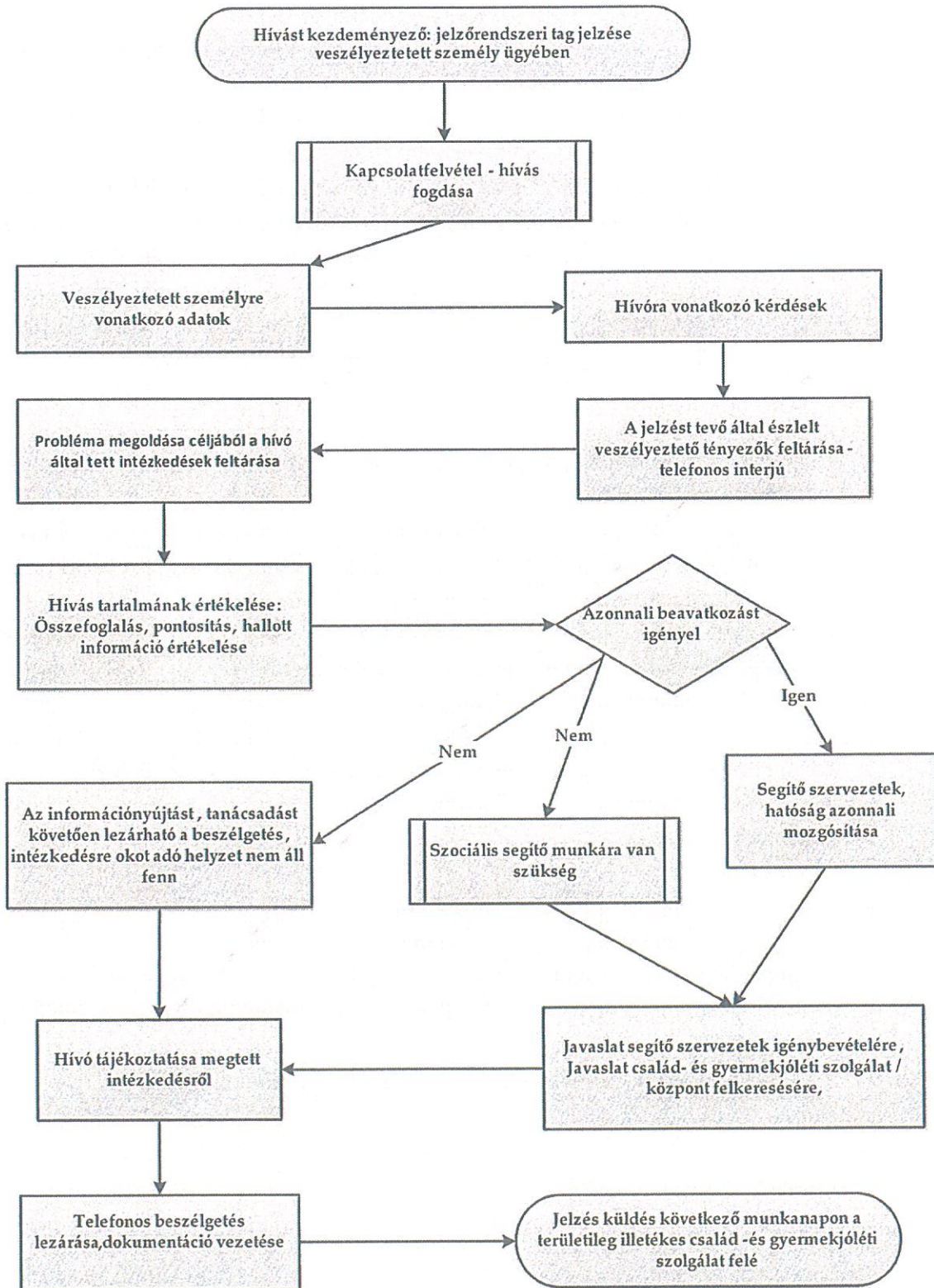
- jelzési kötelezettségének utólagosan írásban történő megtételi kötelezettségéről,
- a probléma megoldása tekintetében rendelkezésre álló lehetőségekről,
- azonnali intézkedést igénylő krízishelyzet esetén, készenléti munkatárs által mozgósításra kerülő szervek értesítéséről,
- visszahívásról, mely során tájékoztatást kap a hívó a megtett intézkedésről, annak várható következményeiről (pl: rendőri intézkedés, mentő érkezése, stb).

8. Az eset megnyugtató rendezéséig az ügy menetének figyelemmel kísérése a hívóval, valamint a további beavatkozó szakemberekkel való kapcsolattartással.

9. Telefonos segítségnyújtás lezárása amennyiben a:

- jelzőrendszeri tag jelzésének fogadása megtörtént,
- probléma megoldása tekintetében adekvát beavatkozás megtörtént,
- krízishelyzet esetén a közvetlen veszélyeztető tényezők elhárítása megtörtént,
- veszélyeztetett személy/ek biztonságba helyezése megtörtént.

A hívó jelzőrendszeri tag



4.6. A hívó a Gyermekvédő Hívószám munkatársa

A Gyermekvédő Hívószámról érkező jelzés meghallgatása, a jelzés értelmezése, információhoz jutás tisztázó kérdések alkalmazásával.

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása, mely kiterjed az alábbiakra:

1. Hívás fogadása:
 - gyermekvédelmi hívószám jelzése veszélyeztetett személy ügyében.
2. Veszélyeztetett személyre vonatkozó adatok:
 - jelzéssel érintett személy neve,
 - jelzéssel érintett személy tartózkodási helye,
 - jelzéssel érintett személy telefonos elérhetősége,
 - gyermek esetében megtett jelzés esetén, a szülő/gondviselő neve, címe, telefonszáma (minimális beazonosíthatósághoz szükséges adat).
3. Hívóra vonatkozó kérdések:
 - Gyermekvédő Hívószám készenléti munkatársának neve, elérhetősége (telefonszáma).
4. A jelzést tevő által észlelt veszélyeztető tényezők regisztrálása:
 - veszélyeztetés módja, jelző által érzékelt súlyossága,
 - veszélyeztetés időpontja, időtartama,
 - veszélyeztetés helyszíne,
 - a veszélyeztető körülmények fennállnak-e a hívás időpontjában.
5. Probléma megoldása céljából milyen intézkedéseket tett a hívó?
 - Jelen helyzetben kért-e segítséget, ha igen kitől, milyen segítséget kért, milyen segítséget kapott?
 - Jelzett-e már korábban segítő szervezetek felé?
 - Jelzett-e már korábban család-és gyermekjóléti szolgálat/központ felé?
6. Hívás tartalmának értékelése
 - Összefoglalás, pontosítás, hallott információ értékelése.
 - Azonnali beavatkozást igényel:
 - ✓ Igen: segítő szervezetek, hatóság azonnali mozgósítása
Azokban az esetekben, amelyek azonnali intézkedést igényelnek és a közvetlen beavatkozás elmaradása a veszélyeztető helyzet súlyosbodását vonja maga után, az készenléti munkatárs közvetlenül hívja a 112-es segélyhívó számot, és azonnali intézkedést kér.

- jelzés küldés következő munkanapon a területileg illetékes család-és gyermekjóléti szolgálat/központ felé.
- ✓ Nem: nem igényli a segítő szervezetek, hatóságok azonnali mozgósítását.
Azokban az esetekben, amelyek nem igényelnek azonnali intézkedést, a készenléti munkatárs az Adminisztráció című fejezetben foglaltaknak megfelelően elvégzi dokumentációs kötelezettségeit, és a hívást követő első munkanap megteszi jelzését az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat/központ felé.

7. Hívó tájékoztatása:

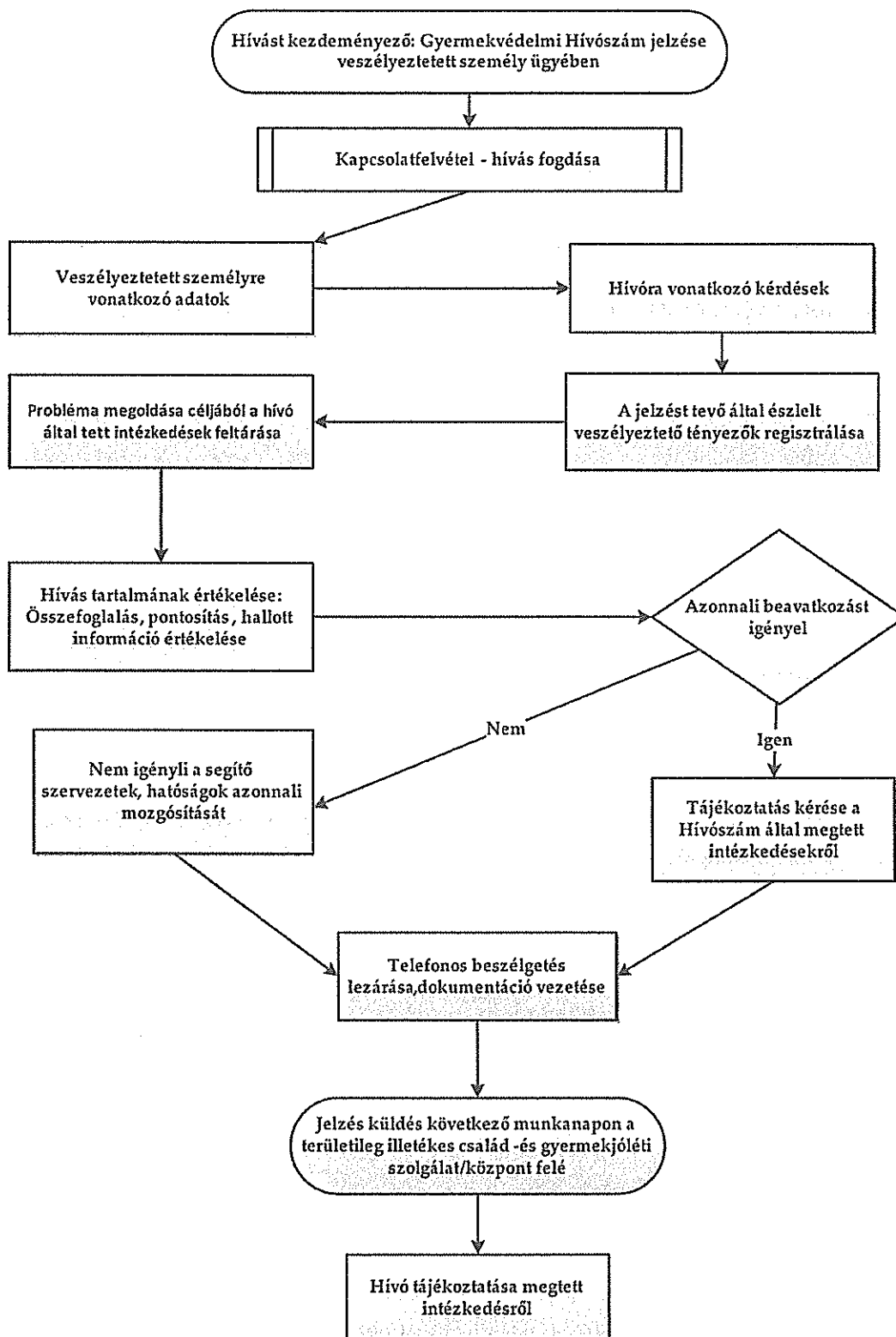
- a probléma megoldása tekintetében rendelkezésre álló lehetőségekről,
- azonnali intézkedést igénylő krízishelyzet esetén, készenléti munkatárs által mozgósításra kerülő szervek értesítéséről,
- visszahívásról, mely során tájékoztatást kap a hívó a megtett intézkedésről, annak várható következményeiről (pl: rendőri intézkedés, mentő érkezése, stb).

8. Az eset megnyugtató rendezéséig az ügy menetének figyelemmel kísérése a hívóval, valamint a további beavatkozó szakemberekkel való kapcsolattartással.

9. Telefonos beszélgetés lezárása amennyiben a:

- probléma megoldása tekintetében adekvát beavatkozás megtörtént,
- krízishelyzet esetén a közvetlen veszélyeztető tényezők elhárítása megtörtént,
- veszélyeztetett személy/ek biztonságba helyezése megtörtént.

A hívó a Gyermekvédő Hívószám munkatársa



4.7. Készenléti szolgálathoz érkezett hívást, segítő beavatkozást követő teendők

1. Készenléti szolgálathoz érkezett hívásról feljegyzés készítése – azonnal – Készenléti szolgálat hívásfelvételi adatlapon (1.sz. melléklet).
2. Szükség esetén jelzés család- és gyermekjóléti szolgálat/központ/gyámhivatal/rendőrség felé – hívást követő első munkanapon, Jelző lapon (3.-4. sz. melléklet).
3. Esetmegbeszélésen a hívások tartalmának, beavatkozás módjának megbeszélése, értékelése. Az esetmegbeszélések gyakoriságát az intézményvezető határozza meg.

5. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás adminisztrációja

A készenléti szolgálat dokumentációja:

1. Szakmai dokumentáció – hívások dokumentálása (1. sz. melléklet)
2. Telefonkezelés dokumentációja – telefon átadás átvétel nyilvántartása (2. sz. melléklet)
3. Jelzőrendszeri tag minőségben – Esetjelző lap (3. sz. melléklet/4.sz. melléklet)
 - Jelzés küldése területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat felé a készenléti jelzés felvételét követő első munkanapon.
4. Visszajelzés a hívó részére: a készenléti munkatárs az NMr. 9. § (1) bekezdés g) pontja értelmében 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.

6. A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgáltatás működési keretei (személyi, tárgyi feltételek)

6.1. Személyi feltétel

Család- és Gyermekjóléti Központ alkalmazásában álló, gyermekjóléti szolgáltatás területén nagy szakmai tapasztalattal rendelkező esetmenedzser/tanácsadó látja el a feladatot, akinek a végzettsége megfelel az NMr 2. számú melléklet II. rész 1/a pontjában (esetmenedzser/tanácsadó) foglaltaknak. Szükség esetén a központ bevonhatja a szolgáltatás biztosításába a saját intézményi alkalmazásában álló, azon család- és gyermekjóléti szolgálat

családsegítőit is, akik szakképzettsége megfelel az NMr 2. számú melléklet II. rész 1 pontjában megjelölt képesítési előírásoknak.

6.2. Tárgyi feltétel

- Egy, kizárólag a készenléti szolgáltatás elérésére biztosított mobil telefonkészülék, állandó telefonszám biztosítása, mely munkaidőn túl elérhető.
- A készenléti szolgálat biztosításához a készenléti munkatársnak az intézkedés elősegítése céljából cím- és telefonlistával kell rendelkeznie (családok átmeneti otthona, gyermekek átmeneti otthona, krízisszálló, rendőrség, egészségügyi intézmények, mentő, krízis befogadó otthon, stb.) a hatékony tájékoztatás és intézkedés érdekében.
- Készenléti szolgálat telefonszámának változásáról a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztályát soron kívül tájékoztatni kell a modszertan@szgyf.gov.hu és a gyermekvedo.hivoszam@szgyf.gov.hu címeken. A frissített országos telefonszám lista a Szociális Ágazati Portálon elérhető.
- Szükség esetén a hívások kontrollálása híváslista megkérésével – intézményvezetői kompetencia.

6.3. A készenléti szolgáltatás biztosításának munkajogi szabályozása

A család- és gyermekjóléti központ készenléti szolgálatot ellátó munkatársait a készenlét időtartamára készenléti díj illeti meg a 2012. évi I. törvény a munkatörvénykönyvről (a továbbiakban: Mt.) 110.§ (1) bekezdése alapján „a munkavállaló a beosztás szerinti napi munkaidején kívül rendelkezésre állásra kötelezhető”.

A készenlétet minden esetben a munkáltató rendeli el, a készenléti beosztás elkészítésével. A készenléti beosztást a készenléttel érintett hónapot megelőzően egy héttel korábban a készenléti szolgálatot ellátó munkatársakkal ismertetni kell. A készenlét időtartama alatt a munkavállaló köteles rendelkezésre állni és munkára képes állapotát köteles megőrizni, és a munkáltató utasítása szerint munkát végezni.

Egy készenléti szolgálatot ellátó munkatárs havi készenléti időtartama a százhatvannyolc órát nem haladhatja meg.

A munkáltató köteles a készenléti idő tartamáról nyilvántartást vezetni (Mt. 134.§ (1)).

A munkáltató köteles a készenlét idejére a készenléti szolgálatot ellátó munkatárs számára minimum 20% bérpótlékot fizetni (Mt.144.§ (1),(2),(3)).

A készenlét legfőbb kritériuma tehát, hogy a szolgáltatást nyújtó szakember az adott járásban, egy közismert, állandó telefonszámon folyamatosan elérhető legyen, azaz a készenlétet - állandó készenléti telefonszámon mobil telefon használatával- saját otthonában is elláthatja.

7. Jogszabálytár

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény

A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény

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

NM rendelet

**Készenléti szolgálat
Hívásfelvételi adatlap**
(tartalma szerint)

Hívás időpontja:

Hívó személyre/szervezetre vonatkozó adatok

Neve:

Elérhetősége:

Veszélyeztetett személlyel fennálló kapcsolata:

Veszélyeztetett személyre vonatkozó adatok

Neve:

Születési hely és dátum:

Anyja neve:

Lakcíme/tartózkodási helye:

Telefonos elérhetősége:

Gyermekek esetében megtett hívás esetén, a szülő/gondviselő neve, címe, telefonszáma:

A hívás oka

Mit tett a hívó a probléma megoldásának érdekében?

Miben kéri a segítséget?

Segítségnyújtás módja:

Megtett intézkedések:

Bevont szakemberek, szervezetek neve, elérhetősége:

Dátum:

aláírás

Készenléti szolgálat átadás – átvételi napló
 201..... hó 01-tőlhó ...-ig

Az átadás/átvétellel átadásra kerül a készenléti szolgálat és a készenléti csomag (1 db telefonkészülék, 1 db töltő)
 melyért az aláíró felek felelősséggel tartoznak.

Dátum		Átadás időpontja (óra, perc)	Ledolgozott (óra, perc)	Átadó készenléti munkatárs neve	Átvevő készenléti munkatárs neve	Aláírás
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					

20... hó 01-tőlhó ...-ig

Nap		Átadás időpontja (óra, perc)		Átadó készenléti munkatárs neve	Átvevő készenléti munkatárs neve	Aláírás
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					
	Átadás					
	Átvétel					

JELZŐ LAP²

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

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

Születési hely és dátum:.....

Anyja neve:.....

Lakcím/tartózkodási hely:.....

TAJ szám:.....

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

A jelzés oka:.....

Mit tett a jelzést küldő a probléma megoldásának érdekében?

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

Dátum:

aláírás

² PROTOKOLL A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól melléklete

JELZŐLAP³

bántalmazás, elhanyagolás esetén

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

Kérjük, hogy a törvényi rendelkezés betartását szemelődtt tartva a jelzőlapot így töltsse ki, hogy a jelző személyrelintézményre utaló adatok, információk csak az elkülönített -zártan kezelendő - részen jelenjenek meg. Ezen adatokba csak a gyermekvédelem szakemberei illetve a hatóság nyerhet betekintést.

Gyermek(ek) neve	Szül. helye, ideje	TAJ szám	Anyja neve	Tartózkodási helye

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

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása:

Zártan kezelendő adatok!

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

Milyen megoldást lát szükségesnek a gyermek(ek) számára?

Javasolt ellátás/intézkedés (jelölje meg a megfelelőt):

alapellátás *védelembe vétel* *ideiglenes hatályú elhelyezés* *nevelésbe vétel*

A jelzést küldő neve/megnevezése és elérhetősége: _____

Dátum:

aláírás

³ PROTOKOLL A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól melléklete

Fogalomtár⁴

Gyermek: A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi. V. törvény 2:10 §. (1) bekezdés szerinti kiskorú (Gyvt. 5. §. a) pont).

Gyermek hozzátartozói: A vérszerinti és az örökbefogadószülők (továbbiakban együtt: szülő), a szülő házastársa, a szülő testvére, a nagyszülő, a nagyszülő házastársa, a nagyszülő testvére, a dédszülő, a testvér, a testvér házastársa, a saját gyermek (Gyvt. 5. § e) pont).

Gyermek közeli hozzátartozói: ha a Gyvt. másként nem rendelkezik, a szülő, a szülő testvére, a nagyszülő, a testvér, a saját gyermek (Gyvt. 5. § e) pont).

Hozzátartozó: A közeli hozzátartozó, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona, és testvére, és a testvér házastársa (Ptk.8:1. §).

Ideiglenes hatályú elhelyezés: Ha a gyermek felügyelet nélkül marad, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete, vagy önmaga súlyosan veszélyezteti, és emiatt azonnali elhelyezése szükséges, a gyámhatóság, valamint a rendőrség, az idegenrendészeti hatóság, a menekültügyi hatóság, az ügyészség, a bíróság, a büntetés-végrehajtási intézet parancsnoksága (a továbbiakban: beutaló szerv) a gyermeket fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható határozatával ideiglenesen a Gyvt. 72.§ sorrendjének megfelelő elhelyezési helyre helyezi el.

Ideiglenes elhelyezést megalapozó súlyos veszélyeztetettség: Az ideiglenes hatályú elhelyezést megalapozó súlyos veszélyeztetettségnek minősül a gyermek olyan bántalmazása, elhanyagolása, amely életét közvetlen veszélynek teszi ki, vagy testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésében jelentős és helyrehozhatatlan károsodást okozhat (Gyvt. 72. § (2) bekezdés).

Információnyújtás: A z igénybevevő bevonásával történő – jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésének, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő, - információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy egy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

Jelzőlap: Az észlelő -és jelzőrendszeri tagok számára, a jelzés megtételére készített formanyomtatvány, melyen szerepelnek a jelzett személy adatai, elérhetősége, az észlelt probléma, és a jelző által megtett intézkedések leírása. A családon belüli, illetve a gyermekkel szembeni bántalmazás jelzésére külön, a zárt adatok elkülönítetten törtrténő kezelésére alkalmas jelzőlap használata ajánlott. (Protokoll A

⁴ FOGALOMTÁR Család-és gyermekjóléti szolgálatok és központok feladataihoz kapcsolódóan

család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő és jelzőrendszeri folyamatairól – 27. és 28. oldal).

Krízis: Válság, fordulat, amely akkor alakulhat ki, ha a kliens kénytelen olyan veszélyeztető körülményekkel szembenézni, melyeket sem megoldani, sem elkerülni nem képes. A kialakult válsághelyzet valamely korábbi egyensúlyi állapot felborulását jelenti. Magában foglalja a veszélyt, és feltételezi az újraszerveződés és a személyiségfejlődés lehetőségét. (Csürke-Vörös-Osváth-Árkovits: Mindennapi kríziseink, A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve: 2009.4.).

Krízisintervenció: Az a tevékenység, melynek során specifikus szakmai beavatkozás történik, ahol az aktuális helyzet megoldásán túlmutatva a segítő a jövővel is foglalkozik, ami által felkészíti a krízisben lévő személyt a későbbi hasonló szituációkkal való megküzdésre, coping stratégiák, érettebb én védő mechanizmusok kidolgozásával. Célja a személyiség funkcionalitásának visszaállítása az eredeti szintre, vagy magasabb szinten történő integrációja, illetve a jövőbeli krízisek megelőzése. (Csürke-Vörös-Osváth-Árkovits: Mindennapi kríziseink, A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve: 2009. 298.).

Tanácsadás: Célorientált problémamegoldó tevékenység, a segítő beavatkozás intenzívebb formája,.

Veszélyeztetettség fogalma: Olyan - a gyermek vagy más személy által tanúsított - magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja vagy akadályozza. (Gyvt. 5. § n) pont).

Veszélyeztető helyzet: Olyan egyéni vagy családi, környezeti, társadalmi helyzet, vagy ezek következtében kialakult állapot, amely az egyén testi vagy lelki épségét sérti, vagy a család rendszerének egyensúlyát, élet-és működőképességét felborítva társadalmi ellehetetlenüléséhez vezet.

