



BELÜGYMINISZTERIUM

PROTOKOLL

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

4. kiadás

KIADTA

Dr. Zsilinszky László
szociális ügyekért felelős helyettes államtitkár

2025.

Jelen dokumentum a közzététel napjától alkalmazandó.

Tartalom

I.	A protokoll használata, kapcsolódása más szakmai szabályozó dokumentumokhoz.....	4
	A szabályrendszerek egymáshoz való viszonya.....	6
II.	Veszélyeztetettség és krízishelyzet észlelése.....	7
	1. A probléma észlelése.....	7
	2. Veszélyeztetettség, krízishelyzet.....	10
III.	A jelzőrendszeri tag segítségnyújtása, teendői a probléma kezelésében.....	14
	1. A jelzőrendszeri tag saját eszközeivel kezeli a problémát.....	15
	2. Utánkövetés.....	15
	3. Nincs szükség további intézkedésre.....	16
	4. Fennáll, vagy súlyosbodik a probléma.....	16
IV.	A jelzőrendszeri tag jelzési és együttműködési kötelezettsége.....	17
	1. Fennáll-e az életet, a testi épséget veszélyeztető tényező?.....	17
	2. Azonnali intézkedés.....	17
	3. Jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé.....	19
	4. Együttműködés a család- és gyermekjóléti szolgáltatóval.....	20
V.	A jelzés fogadásának folyamata a család- és gyermekjóléti szolgáltatóknál.....	21
	1. A jelzés fogadása.....	21
	Zárt adatkezelés.....	22
	2. A jelzés alapján azonnali intézkedés szükséges.....	24
	3. Területi illetékesség megállapítása.....	26
	Ha területileg nem illetékes a szolgáltató.....	26
	4. Kapcsolatfelvétel a jelzés alapján.....	28
	Sikertelen kapcsolatfelvétel.....	29
	Első interjú.....	30
	5. Visszajelzés.....	32
	6. Együttműködés a jelzőrendszeri tagokkal.....	32
VI.	Iratbetekintés.....	33
VII.	Mellékletek.....	37
	Veszélyeztetettség, áldozattá válás esetén jelzésre vagy azonosításra kötelezett szervek	37
	JELZŐ LAP – bántalmazás, elhanyagolás esetén.....	39
	JELZŐ LAP.....	40
	Jelzések osztályozása GYVR-ben.....	41

I. A protokoll használata, kapcsolódása más szakmai szabályozó dokumentumokhoz

A protokoll célja egységessé és kiszámíthatóvá tenni a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 64. § (2) bekezdésében, illetve a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 17. § (1) bekezdésében meghatározott **észlelő- és jelzőrendszer működését**. Mivel az észlelő- és jelzőrendszer működése ágazatközi megközelítésben, eltérő szakmák, más-más szabályozási környezetben működő hatóságok, szervezetek és személyek közös működését, együttes fellépését feltételezi, különösen fontos ezen együttműködési keretek pontos meghatározása, leírása. **A protokoll egyszerre szól a jogszabályban meghatározott észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak.**¹ Az ellátást igénybevevők védelme, azonos tartalmú és minőségű ellátáshoz való jogai érvényesítése érdekében, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet (továbbiakban: NMr.) 6. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, **jelen dokumentumban foglaltakat a miniszter közzéteszi, melynek betartása kötelező és számon kérhető.**² A Gyvt. 105. §-a következő módon rendelkezik:

Az e törvényben meghatározott gyámügyi feladatok, továbbá a gyermekek védelmét biztosító ellátórendszer működésének ellenőrzése állami feladat.

(2) Az állam az (1) bekezdésben meghatározott feladatokat gyámhatóságok útján látja el.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott feladatok felügyeletét a miniszter gyakorolja.

A protokoll felépítése az észlelő- és jelzőrendszer működésének folyamatát követi. **Felvázolja a jelzés megszületésének és megküldésének folyamatát**, valamint bemutatja, hogy azt követően milyen szakmai cselekmények épülnek egymásra, így a dokumentum **leírja az egyes folyamatokat és az adott folyamatok tartalmát, valamint az azokhoz kapcsolódó elvárt szakmai lépéseket, azok felelőseit, határidejét és a kapcsolódó dokumentációs tevékenység szabályait**. Az előírt tartalmak, a cselekvések sorrendje, a szükséges dokumentáció, mindezek határideje lehet jogszabály által előírt, illetve szakmailag indokolt, amelynek egységes keretet biztosít a protokoll. Az ilyen módon létrejövő szabályrendszer a jogszabályi keretek adta lehetőségnél részletesebben, a szakmai feladatellátás gyakorlatának megfelelő szinten rendszerezi a jogi és szakmai szabályokat.

A protokoll használata során javasolt legelőször beazonosítani, hogy hol tartunk az adott folyamatban. Ebben a tájékozódásban a folyamatára nyújt segítséget. Ezt követően **lapozzunk az egyes, aktuális folyamatokhoz és kövessük az ott meghatározott instrukciókat a biztosítandó szakmai tartalom, valamint a határidők, felelősök és dokumentumok meghatározása tekintetében**. Az egyes döntési pontoknál (rombuszok)

¹ A család- és gyermekjóléti szolgáltató alatt értendő a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család és gyermekjóléti központ is.

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

elágazhatnak a folyamatok, így mindig az adott ponton született döntés alapján haladjunk tovább. A folyamatábrákban a  keretek az elkészítendő dokumentumokat jelölik.

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

1. Az észlelő- és jelzőrendszer szakmai kereteit, működésének és működtetésének szabályait a **„A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató”** tartalmazza. A dokumentum elsősorban strukturális kérdésekkel foglalkozik, szakember szintre bontva az észlelő- és jelzőrendszer különböző szereplőinek feladatait, kompetenciahatárait, együttműködésük szakmai kereteit.
2. 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, mit és milyen tartalommal kell jelezni, illetve azt, hogy a jelzést fogadó szolgáltatónak milyen feladatai vannak a jelzést követően.
3. Míg az előző két dokumentum globálisan kezeli a krízishelyzetben, veszélyeztetettség esetén előírt szakmai lépéseket, addig a harmadik szakmai szabályozó fókuszra speciólisan 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 szabályrendszerek egymáshoz való viszonya

Az észlelő- és jelzőrendszerre vonatkozó három szabályrendszer egymáshoz való viszonyát az alábbi ábra mutatja be:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató

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

Az észlelő- és jelzőrendszer működéséhez szorosan kapcsolódó további szakmai anyagok:

- Szakmai ajánlás – Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat működtetéséről (2019). <https://szocialisportal.hu/szakmai-ajanlas-a-gyermekevedelmi-jelzorendszeri-keszenleti-szolgalat-mukodteteserol/>
- Szakmai ajánlás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez (2018). <https://szocialisportal.hu/szakmai-ajanlas-szocialis-segito-tevekenyseg-bevezetesehez/>
- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója (2022). <https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/10/Az-ovodai-es-iskolai-szocialis-segito-tevekenyseg-modszertani-utmutatoja-2022..pdf>
- Protokoll a konvergencia-régiókban működő család-és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécserszolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére készített protokoll (2022). <https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/11/Futetlen-ingatlanokban-elok-krizisidoszakban-torteno-ellatasanak-protokollja.pdf>
- „Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet” Elméleti és gyakorlati segédanyag és szakmai ajánlás az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint a család- és

gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársainak (2022). https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2022/12/Tegyuk-lathatova-az-emberkereskedelmet_Szakmai-ajanlas.pdf

- A fogyatékoságügyi tanácsadás szolgáltatás módszertani útmutatója (2023). https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2023/04/A-fogyatekosagugyi-tanacsadas-szolgaltatas-modszertani-utmutatoja_2023.07.14..pdf

II. Veszélyeztetettség és krízishelyzet észlelése

1. A probléma észlelése

Folyamatelem tartalma, cselekvések

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

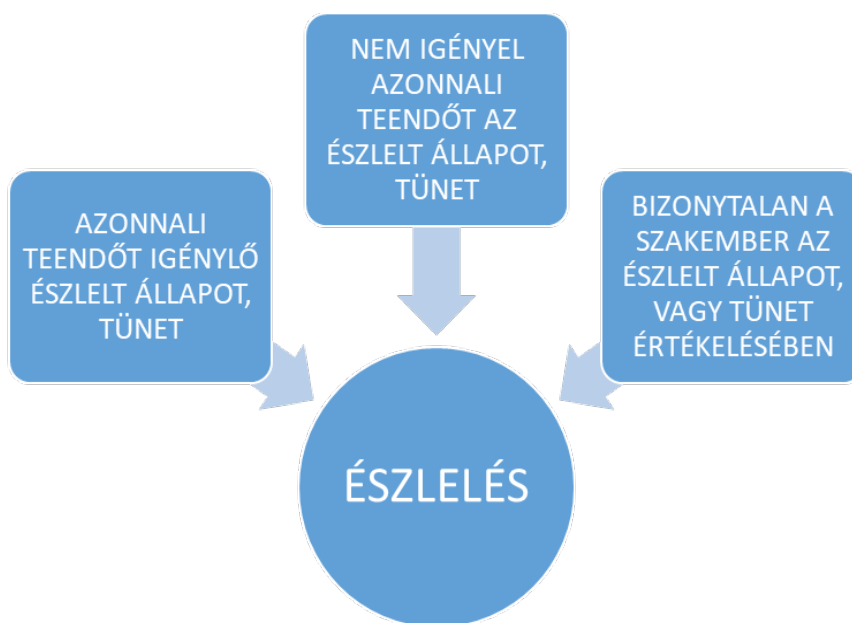
Észlelés, jelen esetben egyénnel, családdal, gyermekkel kapcsolatos bármely probléma érzékelése, melyhez már egy megismerő, feltáró folyamat is társul. Magában hordozza azt a tényt, hogy tudjuk, milyen cselekményről, eseményről van szó, tudjuk, mivel jár, mit jelent, mi a következménye, tehát az észlelést,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

„Az észlelés strukturált meghatározásában lényeges szerepet kell kapnia az időnek.

Vannak helyzetek, melyek során az intézkedés tekintetében a szakembernek nagyon rövid ideje van, azaz észlel egy helyzetet és azt követően a kialakult állapot miatt azonnal szakmai lépéseket kell foganatosítania. Az azonnali, tehát életveszélyes helyzetek esetében lényeges, hogy az észlelést követően *azonnali* intézkedéseket tegyen a szakember az előírásoknak és a testi, lelki, erkölcsi épség fenntartásának védelme érdekében.

Az esetek nagy része azonban nem krízisintervenciót, kríziselhárítást igényel, ekkor van lehetősége – és érdemes is – az észlelteket szakmailag elemezni és meghatározni, a pontos problémamegoldás folyamatát megtervezni, hatósági eljárást kezdeményezni, az érintett személyeket (ügyfeleket is) bevonni. A pontos, alaposan elemzett, szakmailag megalapozott észlelés után lehet a következő lépést megtenni, melynek meghatározott, releváns szakmai elveken kell állnia a professzionalizmus érdekében. A szakember a személynél és/vagy családnál észlel egy állapotot, vagy tünetet, a gyors elemzés és rendszerezés alapján el kell döntenie, hogy időben mikor, mit, ki felé intéz a jelzés folyamatában. Azaz az észlelt tünetek, állapotok alapján szükség lehet az azonnali intézkedés elindítására. Ilyen példa lehet az életveszélyes, vagy nagyon veszélyes helyzetben, amikor az érintett személy (legyen az gyermek, vagy felnőtt) akinek élete, fizikai állapota, érzelmi, vagy erkölcsi állapota súlyosan veszélyeztetett, azaz, ha nem indítja el a szakember a folyamatot, akkor átmeneti, vagy tartós állapot pl. betegség, vagy pszicho-szociális fogyatékoság, alakulhat ki. Ezen szakmai

meghatározás alapján a szakembernek az alábbi ábrán jól látható keretben kell gondolkoznia a hatékonyság érdekében.”³



Mi a probléma? Mit tartunk annak?

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

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

A cselekvések folyamata:

- a probléma észlelését követően a jelzőrendszeri tag feltárja annak körülményeit, hátterét;
- azonosítja a problémát, megvizsgálja, hogy fennáll-e krízishelyzet, vagy veszélyeztető tényező gyanúja;
- a probléma azonosítását követően cselekvései fókuszában az észlelt krízishelyzet, az egyént, családot veszélyeztető tényezők állnak;
- felkészül a problémamegoldásra az egyéni tapasztalatok, ismeretek bevonásával;
- a rendelkezésre álló szakmai eszközöket számba veszi, amelyek adekvát választ nyújthatnak az észlelt probléma megoldására;

³ Szakmai anyag ágazatközi együttműködés az észlelő-és jelzőrendszer működésének támogatásáról EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt. Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet, Budapest, 2022. 12-13. oldal felhasználásával.

- beavatkozás biztosítása, amely során a szakember saját szakmai kompetenciáit, szakmájának eszköztárát felhasználva reagál a problémára, megvizsgálva azt, hogy mindezen eszközökkel képes-e eredményt elérni annak megoldásában;
- szükség esetén feltérképezi a családi kapcsolatrendszer, az egyén, család kapcsolatrendszerében fellelhető segítő erőforrásokat.

A cselekvések határidői

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

Az észlelést követően, saját kompetencia körében súlyoz és eldönti, hogy ő maga tud-e segíteni, rendelkezik-e eszközökkel a probléma megoldásához. Amennyiben igen, az észlelő a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a probléma kezelését.

A jelzőrendszeri tag egyéni feltáró beszélgetés keretében mélyebben megismeri, feltárja az észlelt problémát, saját kompetenciáinak megfelelően mérlegel, esetleg bevon a folyamatba külső szakembert, egyéb személyt a megfelelő döntés meghozatala érdekében (pl. orvos, pszichológus, stb.).

Amennyiben az észlelő nem tudja megítélni, hogy az észlelt probléma veszélyezteti-e a családot, gyermeket, egyént, haladéktalanul jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálat felé. Haladéktalanul élni kell a jelzéssel, ha életet, testi épséget veszélyeztető körülmény áll fenn! Gyermek esetén az azonnali intézkedést szükségessé tévő súlyos veszélyeztetettség esetén, a jelzést a területileg illetékes gyámhivatal felé és a család- és gyermekjóléti szolgálat felé is meg kell tenni.

Amennyiben az adott probléma – amely nem veszélyezteti a családot, gyermeket, egyént –, kezelése nem az észlelő kompetenciája, úgy jelez az illetékes szakember, vagy intézmény felé; abban az esetben, ha nem ismeri a kompetens szolgáltatót, a család- és gyermekjóléti szolgálat segítségét kéri.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Maga az észlelő – minden jelzőrendszeri tag.

Szükséges dokumentáció

A jelzőrendszer tagja saját szakmai szervezete szabályzatainak, irányadó jogszabályainak megfelelő módon dokumentál.

Magánszemély írásban (pl.: levél, e-mail), vagy szóban is megteheti a jelzését. A fénykép vagy videó formájában megküldött jelzésekkel kapcsolatban fel kell hívni a jelző figyelmét arra, hogy nem áll módunkban azok tartalmát minősíteni, figyelembe venni. A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó nem rendelkezik hatósági jogkörrel, mely a hang-, illetve videofelvétel jogszerű felhasználhatóságának és bizonyító erejének megítélését, továbbá a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés megalapozottságára irányuló alkalmazását lehetővé tenné. Következésképp az ilyen felvételt benyújtó figyelmét minden esetben fel kell hívni, hogy azt a gyermek védelmében közvetlenül a hatósági intézkedési jogkört gyakorló szervhez (pl.: rendőrség, ügyészség, bíróság, stb.) szükséges benyújtania.

A probléma észlelésének helyén (iskola, védőnői szolgálat, gyermekorvosi rendelő, munkaügyi hatóság, szociális ellátó rendszer intézményei, stb.) szükséges dokumentálni:

- az észlelt problémát;
- a probléma észlelésének időpontját;
- a problémával érintett gyermek, személy személyes adatait, elérhetőségét, gyermek esetén lehetőség szerint a törvényes képviselő elérhetőségét;
- a megtett intézkedéseket, beleértve a bevont, meghallgatott személyeket is;
- a bevont családi, vagy egyéb fellelhető segítő erőforrásokat;
- a meghallgatott személyek neveit;
- a levont konklúziót;
- az eset kimenetét.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Az észleléstől számított **3 munkanapon belül** meg kell kezdeni a dokumentációt, melyet a cselekvések időtartama alatt folyamatosan vezetni szükséges.

Azonnali intézkedést igénylő esetben azonnali hatósági intézkedés kezdeményezése és a jelzés haladéktalan megtétele szükséges.

2. Veszélyeztetettség, krízishelyzet

A veszélyeztetettség, krízishelyzet kialakulásában különböző tényezők játszanak szerepet. A gyermek fejlődését veszélyeztető tényezők mérlegeléskor, a kockázatelemzés során figyelembe vett problémák lehetnek súlyosak és kiemelten súlyosak. A gyermek és a felnőtt ellátottak ügyeinél vannak olyan figyelemfelkeltő tünetek, melyek beavatkozást igénylő helyzetekre hívják fel a figyelmet.

A veszélyeztetettség tényezőinek besorolása:

Anyagi tényezők: az elsődleges életszükségletek kielégíthetetlenek, pl. a táplálkozás hiánya, a gyermek nem megfelelő táplálása; egészségtelen, zsúfolt lakáskörülmény, fűtés hiányossága, önálló fekhely hiánya (az egyén/gyermek nem tudja kipihegni magát); nem megfelelő ruházkodás; nem biztosított a gyermek oktatásának támogatása; nem váltják ki a házi(gyermek)orvos által szükségesnek ítélt gyógyszereket.

Egészségügyi tényezők: a környezet egészségkárosító hatása (pl. egészségtelen lakhatási körülmények, vagy a gyermek fizikai bántalmazása); szülők tartós betegsége; fertőző betegségek a családban; a beteg gyermek nem megfelelő életmódja; kezelés elmulasztása, megtagadása (pl. kötelező védőoltás beadatásának megtagadása).

Erkölcsei tényezők: a környezet bűnöző, erkölcstelen életmódja; szexuális, vagy lelki bántalmazás; a gyermek saját maga helyezkedik szembe a társadalmi normákkal.

Az erkölcsi veszélyeztetettség fennállásának vizsgálatakor figyelembe kell venni, hogy önmagában az a tény, hogy a gyermek szülője legális módon prostitúciós tevékenységet folytat, nem alapozza meg a gyermek veszélyeztetettségét.

Nevelési, ill. nevelődési tényezők: amikor a környezet a gyermek számára a nevelés társadalmilag elvárható minimumát sem biztosítja (szülői elhanyagolás); a szülők következtelensége, kettős nevelése (double bind), a gyermekkel szembeni követelések hiánya, illetve ennek ellenkezője, a túl magas mérce; tankötelezettség teljesítésének

negálása; a gyermek önmagát veszélyeztető magatartása: leggyakrabban a gyermek szökése, csellengés, tankötelezettség elmulasztása, bűnelkövetés, alkohol- és drogfogyasztás, falcolás.

Kiemelten súlyos problémák:

- éhezés, éheztetés, nem megfelelő táplálkozás;
- fizikai bántalmazás a családban;
- pszichés bántalmazás a családban,
- a gyermek szexuális zaklatása;
- felügyelet nélküiség (életkortól és belátási képességtől függően), a szülői felügyeleti joggal rendelkező személyek nem elérhetőek 24 órán belül sem személyesen, sem telefonon, alkalmatlan személyre bízzák a gyermeket (kiskorú testvér, demens nagyszülő);
- elhanyagolás, gondozatlanság, (a gyermek személyes higiéniáját, öltöztetését elhanyagolják, a gyermek mozgás- és játékfejlődéséhez szükséges körülmények megvonása, nem biztosítása);
- alkoholizáló, drogfogyasztó gyermek;
- hajléktalanság, nem megfelelő lakáskörülmények, kilakoltatás veszélye;
- tartósan súlyos egészségügyi probléma (pl. TBC);
- a gyermek önmagát veszélyeztető magatartása, a gyermek saját maga ellen irányuló erőszakos magatartása (pl.: falcolás), melynek súlyosabb formája az öngyilkosság, öngyilkossági kísérlet.

Súlyos problémák, amelyek a gyermeknél figyelhetők meg:

- a gyermek huzamos ideig a családja helyett rokonságnál, ismerősnél él életvitelszerűen;
- három éves kor felett nem szobatiszta a gyermek (nincs szervi probléma, társulnak más környezeti, nevelési hatások);
- megkésett beszédfejlődés (pl. trauma hatására);
- gyermek rendellenes fejlődése;
- antiszociális, kriminalizálódó baráti kör;
- szülői ház engedély nélküli elhagyása;
- csavargás;
- köznevelési, szakképző intézményből való indokolatlan hiányzás (óvodai és tanköteles korban);
- szabálysértési intézkedés, büntetőeljárás kiskorú gyermekkel szemben;
- elszigetelődés a kortársaktól;
- kortársbántalmazás.

Súlyos problémák, amelyek a gyermek családjában figyelhetők meg:

- megállapítható szenvedélybetegség a családban;
- alacsony jövedelmi viszonyok;
- konfliktusos válás, elhúzódó gyermekelhelyezési per, szülői kapcsolattartás akadályozása;

- lakhatási probléma;
- tartós munkanélküliség;
- alacsony szocioökonómiai státusz;
- alulképzettség;
- valamely szülő tartós pszichiátriai kezelése, vagy ennek elhanyagolása;
- egészségügyi, mentális probléma;
- elszigetelt család;
- szülői elidegenítés szindróma (PAS): új jelenség, ami a gyermek és az elutasított családtag ellen irányuló pszichológiai abúzusnak, lelki bántalmazásnak egy jellegzetes formája, és szinte kizárólag a házastársak különélése, vagy válása esetén fordul elő, főleg azokban az esetekben, ahol jogi lépésekre is sor kerül vagy került.

Bántalmazásra utaló jelek, beavatkozást igénylő élethelyzetek:

- a bántalmazás fizikai, verbális, érzelmi, vagy szexuális tartalmú jelenléte;
- családon kívüli bántalmazás (pl.: köznevelési, szakképző intézményekben, utcán, egyéb közösségekben);
- családon belüli bántalmazás (pl.: kapcsolati erőszak, hozzátartozók közötti erőszak);
- krízisre utaló jelek (öngyilkossági kísérlet, cry for help, élelem hiánya, hideg lakás télen, vagy évszaktól függetlenül extrém hőmérsékleti viszonyok, autonómia elvesztése, érzelmi teher elviselésének képtelensége, realitáshoz fűződő viszony zavara, a verbális kifejezőkészség csökkent szintje, észlelés-percepció torzulása, frusztrált énműködés, elhúzódó gyász, figyelem beszűkülése, tanult tehetetlenség jelei stb.);
- anyagi-megélhetési problémák (krónikus szegénység jelei, lakhatási problémák, adósságcsapda, tartós munkanélküliség, stb.);
- lakhatási problémák, hajléktalanság (veszélyes állagú, vagy elégtelen lakókörnyezet, lakhatatlanná vált lakóhely, lakhatás elvesztése, kilakoltatás veszélye, kilakoltatás, válás következtében lakhatás megszűnése, hozzátartozók közötti erőszak miatt menekülés, stb.);
- idős korral összefüggő kockázatok (elmagányosodás, családi-kapcsolati háló szétesése, vagy működési zavarai, társ elvesztése, elhúzódó gyász, önellátási képesség csökkenése/elvesztése, krónikus betegség jelei, szociális aktivitás csökkenése/elvesztése, időskori szegénység jelei: pl. éhezés, hiányos táplálkozás, nem megfelelő ruházat stb.);
- mentálhigiénés problémák, pszichés betegségek köre (egészségügyi jelzőrendszeri tag jelzése, család jelzése, munkahelyi jelzés, szomszédság, baráti kör jelzése a diagnosztizált betegségről, megváltozott viselkedésről, a munkavégzés képességének csökkenéséről, szuicid veszélyről stb.);
- szenvedélybetegségekre utaló jelek (életmódban bekövetkezett változás, viselkedési kontroll elvesztése, munkahely elvesztése, eladósodottság, egészségromlás, kriminalizálódás, családi kapcsolatok megromlása, erőszak, stb.).

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

- függőség a családban;
- erőszak a családtörténetben;
- családtagok indulati kontrolljának a zavara;
- a családtagok valamelyikének megnövekedett pszichés terhe;
- indokolatlan, vagy ismeretlen eredetű, esetleg tagadott sérülések;
- orvos, vagy egyéb szakember segítségének megtagadása, tiltakozás ellene, visszautasítása,⁴ amely megnyilvánulhat pl.: kötelező védőoltások, orvosi szűrések megtagadásában;
- a gyermeket gondozó szülő, más törvényes képviselő megtagadja az együttműködést az egészségügyi alapellátást nyújtó szolgáltatóval – háziorvossal, házi gyermekorvossal, védőnővel –, illetve a gyermek gondozása tekintetében a bölcsődei ellátást nyújtó szolgáltatóval, köznevelési intézménnyel, szakképző intézménnyel;⁵
- „kezelések” túl korai befejezése, korai távozás saját felelősségre a kórházból;
- orvosi,- védőnői,- addiktológiai,- szakorvosi tanácsok, javaslatok be nem tartása;
- elutasítás, apátia és ezekkel kapcsolatos verbális és nonverbális megnyilvánulások;
- nevelési követelmények hiánya vagy a korlátozás eltúlzott jelenléte, indokolatlan sűrűsége a nevelésben, ellátásban, (ráhagyó vagy megbetegítő attitűd);
- gyermek elfogadásának hiánya.

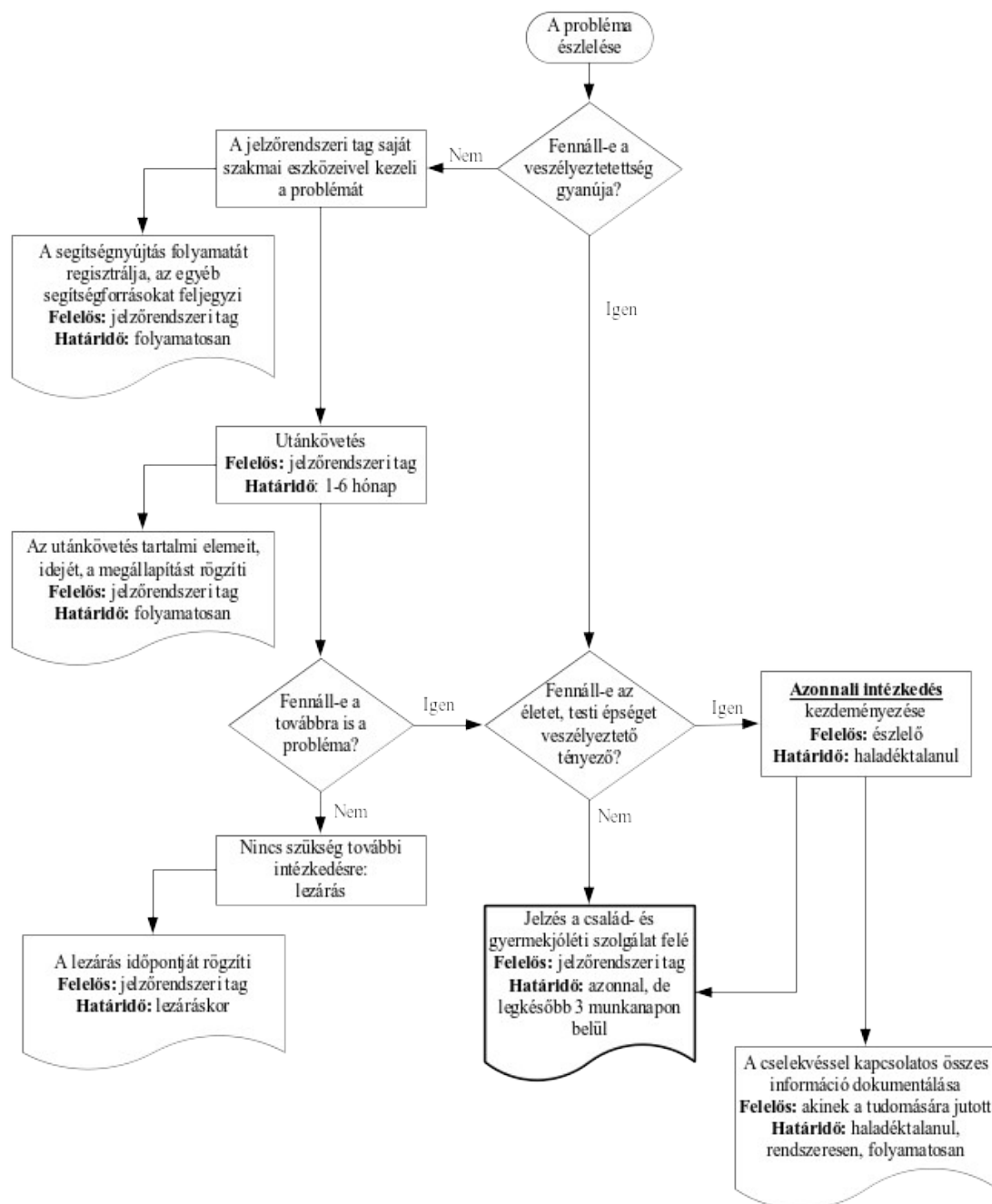
A gyermek, vagy felnőtt ellátotton tapasztalható, **figyelemfelkeltő tünetek**, melyek beavatkozást igénylő helyzetre hívhatják fel a figyelmet:

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

⁴ Az egészségügyről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Eütv.) 21.§ (1a) bekezdése szerint, „a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen kiskorú esetén a háziorvosi, házi gyermekorvosi és a védőnői egészségügyi szolgáltatás nem utasítható vissza. Nem minősül visszautasításnak, ha a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen kiskorú törvényes képviselője az egészségügyi alapellátásról szóló törvény szerint a házi orvos, illetve házi gyermekorvos választásának jogát gyakorolja.

⁵ Gyvt. 130/A. § (3) bekezdés.

III. A jelzőrendszeri tag segítségnyújtása, teendői a probléma kezelésében



1. A jelzőrendszeri tag saját eszközeivel kezeli a problémát

Folyamatelem tartalma, cselekvések

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

A cselekvések határidői

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

A cselekvésekért felelős személy(ek)

A szakember, a jelzőrendszeri tag, aki a gyermekkel, családdal, egyénnel, annak forrásrendszerével, családjával kapcsolatban áll.

Szükséges dokumentáció

A segítségnyújtás folyamatát az adott jelzőrendszeri tag saját szakterülete dokumentációs elvárásainak megfelelően regisztrálja, az egyéb segítségforrásokat feljegyzi.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

A szakember (jelzőrendszeri tag) folyamatosan regisztrálja a megtett intézkedéseket, tevékenységeket.

2. Utánkövetés

Kiemelt figyelem a potenciálisan segítségre szorult gyermek, felnőtt személy, család irányába, rendszeres kontroll egy bizonyos időn keresztül a korábbi problémafókusszal.

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Az észlelő- és jelzőrendszer szakembere az utánkövetés során folyamatosan monitorozza az egyén/család helyzetét, állapotát, tevékenységének eredményességét.

A szakember figyelemmel kíséri, hogy a korábbi probléma megoldódott-e, nem történt-e visszaesés, a kialakult egyensúly nem borult-e fel, nem alakult-e ki újabb probléma.

A cselekvések határidői

Problémamegoldást követően esettől függően 1-6 hónap időintervallumban.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

A jelzőrendszeri tag, valamint adott intézményen belül a problémát kezelő, a probléma megoldásába bevont szakember.

Szükséges dokumentáció

A jelzőrendszeri tag az utánkövetés tartalmi elemeit, idejét, a megállapítást rögzíti az adott szakterület meghatározott dokumentációs szabályai szerint.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Az utánkövetés során folyamatosan.

3. Nincs szükség további intézkedésre

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Utánkövetés összegzésére kerül sor. Ennek során, amennyiben azt tapasztalja, hogy a korábban észlelt probléma nem áll fenn, akkor az eset, vagy beavatkozás lezárására kerül sor az adott szakterületen meghatározott szabályok szerint. Amennyiben szükséges, a segítségnyújtás folyamatába bevont szakemberek értesítése a lezárásról.

A cselekvések határidői

Eset lezárása.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Segítségnyújtó(k)

Szükséges dokumentáció

A lezárás időpontját rögzíti az adott szakterület dokumentációs szabályai szerint. Amennyiben további intézkedésre nincs szükség: lezárás, irattárba helyezés. A lezárt adminisztráció tárolásáról minden szakember, intézmény a saját telephelyén az előírásoknak megfelelő módon gondoskodik.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Irattárba helyezést követően a jogszabály által megszabott ideig történő őrzés.

4. Fennáll, vagy súlyosbodik a probléma

Folyamatelem tartalma, cselekvések

Amennyiben a szakember azt tapasztalja, hogy a saját kompetenciáján belül tett beavatkozás nem jár megnyugtató eredménnyel, a korábban észlelt probléma továbbra is, vagy ismételten fennáll, súlyosbodott, illetőleg az a saját szakmai eszközeivel nem kezelhető, vagy nem egyértelműen megállapítható a veszélyeztetettség, a jelzést meg kell tennie a család- és gyermekjóléti szolgálat felé.

A cselekvések határidői, felelős személyek, dokumentáció

Lásd: következő fejezet

IV. A jelzőrendszeri tag jelzési és együttműködési kötelezettsége

1. Fennáll-e az életet, a testi épséget veszélyeztető tényező?

A szakember (a jelzőrendszer tagja) ezen a ponton megvizsgálja, hogy az adott helyzet jelent-e közvetlen veszélyt az gyermekekre, személyre, családra, szükséges-e azonnali beavatkozás az élet és/vagy testi épség megóvása érdekében. **Fennállnak-e pl. a gyermek családban történő neveléséhez szükséges alapvető feltételek, illetve az alapvető szükségletek kielégítettsége biztosított-e a felnőtt cselekvőképes / korlátozottan cselekvőképes / cselekvőképtelen személy esetében.**

2. Azonnali intézkedés

Az alábbi esetekben a jelzést tevő személynek elsődleges és azonnali intézkedési feladata az adott helyzet szempontjából megfelelő hatóság bevonása (pl. rendőrség, gyámhatóság, katasztrófavédelem, mentők, stb.).

Folyamatlelem tartalma, cselekvések

A jogszabály rendelkezése szerint az észlelő- és jelzőrendszer tagjai kötelesek hatósági eljárást kezdeményezni – a család- és gyermekjóléti szolgálatnak tett jelzés mellett – **a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása** vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.⁶

A törvény rendelkezése szerint, ha **a gyermek felügyelet nélkül marad**, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga **súlyosan veszélyezteti**, és emiatt azonnali elhelyezése szükséges, a gyámhatóság, valamint a rendőrség, az idegenrendészeti hatóság, a menekültügyi hatóság, az ügyészség, a bíróság, a büntetés-végrehajtási intézet parancsnoksága (a továbbiakban: beutaló szerv) a gyermeket ideiglenes hatállyal elhelyezi.⁷

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

Ezekben az esetekben az idővesztés elkerülése érdekében az írásbeli jelzés történhet utólagosan is.

Bántalmazás, valamint más életet vagy testi épséget veszélyeztető cselekmény vagy mulasztás gyanúja esetén, a rendőrség értesítését követően, megteszi jelzését a család- és gyermekjóléti szolgálat felé, a következő fejezetben leírt módon. Fontos, hogy a jelzés során a lehető legpontosabb információkat rögzítsük annak személyéről, adatairól, a helyszínről, a bejelentő elérhetőségeinek megadásával, a már megtett intézkedések leírásával.

⁶ Gyvt. 17. § (2) bekezdés.

⁷ Gyvt. 72. § (1) bekezdés.

A jelzőrendszeri tagok további feladatai:

A **hozzátartozók közötti erőszak** veszélyének észlelése esetén a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény (a továbbiakban: Hkt.) 2. § (1) bekezdése szerint felsorolt hatóságok, szervek és intézmények – beleértve a család- és gyermekjóléti szolgálatot és a család- és gyermekjóléti központot – **kötelesek jelzést tenni a családvédelmi koordinációért felelős szerv⁸ felé.**

Az **emberkereskedelem áldozatai** azonosításának rendjéről szóló 354/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet (továbbiakban: THB rendelet) 1. § 1. pontja **a személyes gondoskodást nyújtó szolgálatot azonosítást végző szervként** jelöli meg. Az azonosítást végző szervnek a THB rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a magyar állampolgárral, vagy szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személlyel **azonosító beszélgetést** kell lefolytatnia, amennyiben hatáskörébe/feladat körébe tartozó eljárása/feladatellátása során azt észleli, vagy arról **szerez tudomást, miszerint adott személyről alappal feltételezhető, hogy emberkereskedelem áldozata.** A THB rendelet 2. § (2) bekezdése alapján, amennyiben az azonosítást végző szerv megállapítja, hogy a beszélgetésbe bevont személy valószínűsíthetően emberkereskedelem áldozata, erről a tényről az azonosító adatlapnak **az EKAT rendszerben történő elektronikus rögzítésével** értesíti a beszélgetésbe bevont személy pillanatnyi tartózkodási helye szerint illetékes áldozatsegítő szolgálatként eljáró vármegyei (fővárosi) kormányhivatalt.

A cselekvések határidői

Haladéktalanul.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Akinek tudomására jut.

Szükséges dokumentáció

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

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Haladéktalan, rendszeres és folyamatos.

⁸ A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 1/A. §-a szerint a Kormány a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló törvény szerinti családvédelmi koordinációért felelős szervként a települési önkormányzat jegyzőjét jelöli ki.

3. Jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé

Amennyiben az észlelő- és jelzőrendszeri tag a család, egyén, gyermek krízishelyzetére, veszélyeztetettségére utaló problémákkal szembesül, vagy nem tudja megítélni, hogy azok fennállnak-e, akkor jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálat felé.

Az észlelőnek (jelzést tevőnek) nem kell a problémát definiálni és minősíteni!

A gyermek **súlyos veszélyeztetettsége** esetén azonnal meg kell győződni arról, hogy a jelzés megérkezett-e a család- és gyermekjóléti szolgálathoz, illetve akár elektronikus úton, akár személyesen, vagy telefonon javasolt egyeztetni a további lépésekről a gyermek mielőbbi, biztonságos ellátása érdekében.

Folyamatelem tartalma, cselekvések

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

A jelzés minimális tartalmi elemei:

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

Lehetőség szerinti további elemei:

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

Főszabály: a jelzés mindig írásban érkezzen a problémát észlelő személytől! Halasztást nem tűrő, azonnali beavatkozást kívánó jelzés történhet szóban, de azt követően meg kell küldeni írásban is, megerősítve és hitelesítve a korábban megtett szóbeli jelzést!

A cselekvések határidői

A veszélyeztetettség, krízishelyzet súlyától függően **azonnal, de legkésőbb 3 munkanapon** belül megteszi jelzését. Súlyos veszélyeztetettség esetében, az észlelő az észlelést követően **haladéktalanul** jelez.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai az Szt. és a Gyvt. szabályozása szerint:⁹

- egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen védőnői szolgálat, háziorvos, házi gyermekorvos;
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók;
- köznevelési intézmények és a szakképző intézmények;

⁹ Szt. 64. § (2) bekezdés és Gyvt. 17. § (1) bekezdés.

- rendőrség;
- ügyészség;
- bíróság;
- pártfogó felügyelői szolgálat;
- áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek;
- menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása;
- egyesületek, alapítványok és egyházi jogi személyek;
- foglalkoztatás-felügyeleti hatóság;
- javítóintézet;
- gyermekjogi képviselő;
- gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal;
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletben kijelölt szerv
- a települési önkormányzat jegyzője;
- a büntetés-végrehajtási intézet;
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

Szükséges dokumentáció

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

Jelzőlapon tett jelzés: a jelzést tevő tölti ki és juttatja el azt család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató részére.

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

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

A veszélyeztetettség, krízishelyzet súlyától függően azonnal, de legkésőbb 3 munkanapon belül.

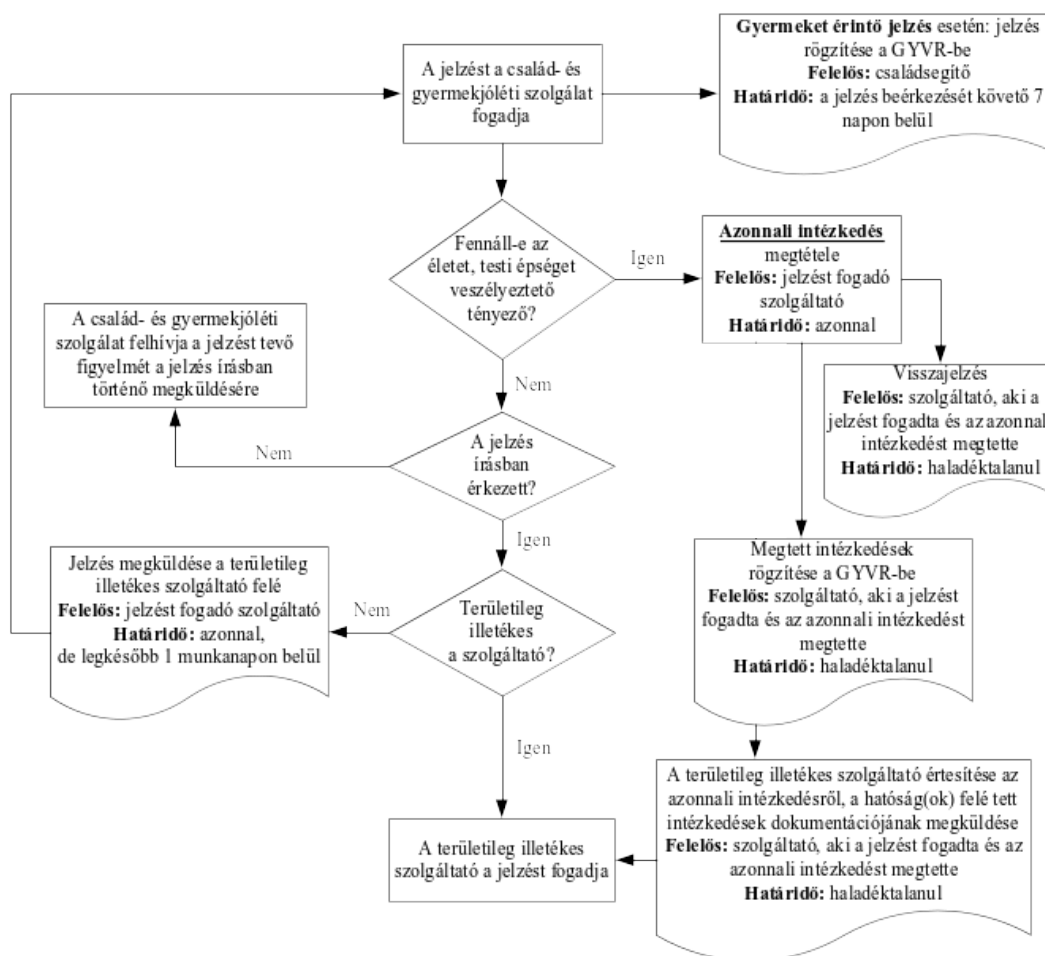
4. Együttműködés a család- és gyermekjóléti szolgáltatóval

A jelzés megtételével nem szűnik meg a jelzőrendszeri tagok felelőssége.

A jelzőrendszeri tag további feladatai a jelzés megtételét követően a következők:

- Visszajelzés fogadása a család- és gyermekjóléti szolgálat felől, melyet az első interjú után 15 napon belül tesz meg a szolgáltató.
- Esetkonferencián, esetmegbeszélésen történő részvétel (a szolgálat által megjelölt időpontban).
- Amennyiben az esettel kapcsolatosan újabb információ merül fel, továbbítja azt a család- és gyermekjóléti szolgálat vagy a család- és gyermekjóléti központ felé.
- A család- és gyermekjóléti szolgálattal a cselekvési tervben, illetve a család- és gyermekjóléti központtal a gondozási-nevelési tervben vállalt feladatait ellátja, folyamatosan egyeztet a család- és gyermekjóléti szolgáltató által megjelölt személlyel.

V. A jelzés fogadásának folyamata a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál



1. A jelzés fogadása

Folyamatelem tartalma, cselekvések

- A jelzőlapon, ill. írásban érkezett jelzést, annak iktatását követően a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője szignálja a családsegítő számára – konzultálnak a megteendő lépésekről–; gyermekvédelmi hatósági intézkedéssel érintett jelzés esetén, a jelzést a család- és gyermekjóléti központ vezetője szignálja az esetmenedzsernek.
- A telefonon érkezett jelzés esetében, a beszélgetés során meg kell kérni a jelzőt, hogy jelzését írásban is erősítse meg. A telefonbeszélgetésről feljegyzés készül, melyet a később megérkezett írásos jelzés mellé szükséges csatolni. Amennyiben a jelzést tevő, 5 napon belül nem küldi meg az írásos jelzését, levélben is szükséges megkérni annak megtételére.

Névtelen bejelentés esetén feljegyzésben rögzítendő a jelzés, függetlenül attól, hogy később megérkezik-e az írásbeli jelzés.

- Telefonon érkezett jelzést követően a szakmai vezető által kijelölt családsegítő – amennyiben szükséges –, a helyben rögzített dokumentáció információinak értékelése után visszahívja a jelzést tevőt az információk pontosítása, a jelzésre okot adó helyzet értékelése (illetékesség, kompetencia) érdekében.
- Személyes megkeresés esetén, az ügyeletes szakember meghallgatja az igénybevevő saját személyére, családjára vonatkozó kérését, vagy másra vonatkozó jelzését és a szolgáltatónál rendszeresített módon dokumentálja: feljegyzi az érintett személyes adatait, leírja a kérés, vagy jelzés tartalmát és regisztrálja a probléma jellegét. A feljegyzést a készítője és az igénybevevő aláírásával hitelesítik. Gyermekbántalmazás jelzése esetén a kapcsolatfelvétel regisztrálásakor készült dokumentum zártan kezelendő!

A cselekvések határidői

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

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Írásban érkezett jelzés esetén: szakmai vezető – családsegítő.

Telefonon érkezett jelzés esetén: családsegítő.

Szükséges dokumentáció

Írásban érkezett jelzés esetén: iktatókönyv – érkeztetés, iktatás.

Gyermeket érintő jelzés esetén: a jelzés rögzítése a GYVR rendszerben.

Telefonon érkező jelzés esetén: feljegyzés.

Személyesen tett jelzés esetén: esetfelvételi dokumentáció, feljegyzés, jelzőlap, tájékoztatási nyilatkozat.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Írásban érkezett jelzés esetén: azonnal/haladéktalanul.

GYVR-ben történő rögzítés esetén a jelzés beérkezését követő 7 napon belül.¹⁰

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

Zárt adatkezelés

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. A Gyvt. 17. § (2a) bekezdés szerinti zárt adatkezelési kötelezettségre vonatkozó részletszabályokat az NMr. 11. §-a rögzíti. Eszerint gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

¹⁰ A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ar.) 11/P. § (9) bekezdés.

Az adatok zárt kezelése nem érinti a szakemberek együttműködési kötelezettségét, a feltárási tevékenység megfelelő lefolytatását.

Mindazon iratokat, amelyekre a zárt adatkezelés vonatkozik, az egyéb iratoktól el kell különíteni, hogy a zártan kezelendő adatok védelme biztosított legyen. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy azon iratokat, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő személyre (intézményre) az esetdossziétól elkülönítetten, zárt borítékban kell tárolni. A borítékon fel kell tüntetni:

- a jelzéssel érintett gyermek nevét (személyazonosító adatait, nyilvántartási számát),
- a jelzés érkezésének időpontját,
- „zártan kezelendő” szöveget.

Mindazonáltal az iratanyagnak tartalmaznia kell a jelzés okát, az érzékelt probléma leírását, hiszen az az esetvezetésben döntő jelentőségű. Azonban ha a jelzés olyan módon érkezik, hogy a zártan kezelendő adatok nem különíthetők el, akkor a jelzés tartalmáról hivatalos feljegyzést kell készíteni. Ezt a feljegyzést az iratbetekintéskor át kell adni a kérelmezőnek.

A gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén a hatóság és az ügyfél bármilyen módon tarthat kapcsolatot (Gyvt. 130/A. §). (Megjegyzendő, hogy a Gyer. 7/A.§-a és az Ákr. 10. §-a szerint a család- és gyermekjóléti szolgáltató ügyfél az eljárásban.)

A gyermek bántalmazása, illetve elhanyagolása esetén a család- és gyermekjóléti szolgáltatónak „A módszertani útmutató – A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan” szerint intézkednie kell, ezzel együtt elengedhetetlen, hogy a zártan kezelendő adatokat továbbítsa a gyámhivatal, vagy a rendőrség felé. Mindezt úgy teszi meg, hogy a zártan kezelendő adatokat tartalmazó iratokat (másolatukat) zárt borítékban továbbítja, és a kísérőlevélben felhívja a címzett figyelmét a Gyvt. 17. § (2a) bekezdés szerinti zárt adatkezelésre.

A Gyer. 8/C. § (2) bekezdése szerint a gyámhivatal hivatalból gondoskodik a gyermek bántalmazásáról, elhanyagolásáról érkezett jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatainak zártan történő kezeléséről. A gyámhivatal elutasítja az ügyfélnek a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe való betekintésre irányuló kérelmét, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre. Amennyiben az intézkedés során az értesítés elektronikus úton történik, úgy azt két külön elektronikus levélben kell megküldeni:

- jelszóval védett dokumentumban a jelzést tevő adatait,
- a védettséget feloldó jelszót.

Elektronikus kapcsolattartás esetén kiemelt figyelemmel és körültekintéssel szükséges eljárni. Fokozottan ügyeljünk arra, hogy a címzett jogosult-e az irat(ok) szerinti adat(ok) megismerésére.

2. A jelzés alapján azonnali intézkedés szükséges

A gyermek, az egyén élete és testi épsége megóvása érdekében szükséges az azonnali intézkedések megtétele.

Folyamaterem tartalma, cselekvések

Krízis¹¹ esetén, azonnali intézkedés keretében a jelzésben érintett felkeresése.

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.

Kapcsolati erőszak, hozzátartozók közötti erőszak, bántalmazás, életet veszélyeztető helyzetben, valamint felügyelet nélkül maradt gyermek esetében, hatósági intézkedés kezdeményezése (rendőrség felé bejelentés a megelőző távoltartás elrendelése érdekében;¹² a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezése a gyermek védelembe vétele, ideiglenes hatályú elhelyezése céljából; gyermek/szülő átmeneti elhelyezése; a családvédelmi koordinációért felelős szerv (jegyző) felé jelzés a távoltartási törvény értelmében).

Az alábbi lépések szükségesek:

- Azoknak az intézkedéseknek a megtétele, amelyeket a jelzést tevő még nem tett meg, vagy nem kompetens azok megtételére (pl. illetékes gyámhivatal értesítése, ambuláns lap felvétele gyermekorvossal vagy háziorvossal).

Ha olyan gyermek esetében érkezik jelzés, akit a Gyvt. alapján ideiglenes hatállyal elhelyeztek, nevelésbe vettek és gyermekvédelmi szakellátásban vagy az Szt. hatálya alá tartozó intézményben él, a nevelőszülői hálózat vezetője, a gyermekotthon vezetője, a szociális intézmény vezetője és a gyermek gyermekvédelmi gyámjának értesítése szükséges.

¹¹ „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 újrászerveződés és a személyiségfejlődés lehetőségét (Csürke – Vörös – Osváth - Árkovits: Mindennapi kríziseink – A lélektani krízis és a krízisintervenció kézikönyve: 2009. 4.). Fogalomtár - A család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok feladataihoz kapcsolódóan, 6. oldal.

Így krízishelyzetnek tekintendő pl.: családon belüli bántalmazás; súlyos elhanyagolás; lakhatás elvesztése; kilakoltatás; hatósági beavatkozás; ideiglenes hatályú elhelyezés; gyermek felügyelet nélkül maradása; a fűtetlen ingatlanokban testi épséget, egészséget veszélyeztető lakhatási körülmények, stb.

¹² Hkt. 6. § (2) bekezdés c) pontja.

- Amennyiben az érintett krízisben lévő személy, gyermek személyes támogatása, védelme, érdekképviselése szükséges, a jelzőrendszeri tag eljárásában **a családsegítő/esetmenedzser** a megkeresést követően haladéktalanul, személyesen részt vesz az adott eljárásokban (családon belüli bántalmazás, hatósági-, rendőrségi intézkedés, stb.).
- Gondokság alatt álló személy esetén a gyámhivatal, illetve ha ismert, akkor a gondnokolt törvényes képviselőjének értesítése.

A cselekvések határidői

Haladéktalanul a jelzést követően.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

Szükséges dokumentáció

A jelzéssel foglalkozó munkatárs:

- megteszi bejelentését a hatóság(ok) felé;
- értesíti (szükség szerint) a nevelőszülői hálózat vezetőjét, a gyermekotthon vezetőjét, a szociális intézmény vezetőjét és a gyermek gyámját, a gyermekvédelmi gyámot, a törvényes képviselőt;
- beszerzi a további szükséges adatokat, információkat,
- családjában élő gyermek veszélyeztetése esetén a megtett lépéseket rögzíti a GYVR rendszerben.¹³

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Haladéktalanul a jelzést követően.

3. Területi illetékesség megállapítása

Folyamaterem tartalma, cselekvések

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodást – lehetőség szerint – a jogosult lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez¹⁴ legközelebb eső ellátást nyújtó személynél vagy intézményben kell biztosítani. A család- és gyermekjóléti szolgáltatásnál a jelzés kivizsgálásánál azt kell vizsgálni, hogy akire/amely családtagra a jelzés érkezett **az ellátási területen tartózkodik-e, életvitelszerűen ott él-e**. Amennyiben a

¹³ Ar. 11/P. § (10) bekezdés.

¹⁴ *A polgár lakóhelye:* annak a lakásnak vagy szállásnak (a továbbiakban együtt: lakás) a címe, amely a polgár állammal, továbbá a természetes és jogi személyekkel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetekkel való hivatalos kapcsolattartása, valamint lakóhelyhez kötött jogai és kötelezettségei megalapozásául szolgál. *A polgár tartózkodási helye:* annak a lakásnak a címe, ahol a polgár – a lakóhely-változtatás szándéka nélkül – három hónapnál hosszabb ideig tartózkodik. (A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 5. § (2)-(3) bekezdés)

A szokásos tartózkodási hely fogalma megegyezik a magyar jogrendben még használt tényleges tartózkodási hely fogalmával.

család nem a lakóhelyén, tartózkodási helyén él életvitelszerűen (a továbbiakban: tényleges tartózkodási hely), a jelzést ebben az esetben is ki kell vizsgálnia a tényleges tartózkodási hely szerint illetékes szolgáltatónak.

Ennek megállapításához a jelzés szerinti veszélyeztetettség súlyosságának mértékében szükséges lépéseket tenni:

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

A cselekvések határidői

A jelzés érkeztetését követően azonnal.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

szakmai vezető/családsegítő

Ha területileg nem illetékes a szolgáltató

Folyamaterem tartalma, cselekvések

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

A jelzést fogadónak az előző lépések során, nem csak azt van módja megállapítani, hogy területi illetékességgel rendelkezik-e, hanem azt is, hogy hol tartózkodik/tartózkodhat az érintett gyermek/személy/család; ennek birtokában pedig megkeresi az illetékes szolgáltató, intézmény címét, telefonszámát és megküldi az illetékes szolgáltatónak a jelzést.

Ha a jelzés azonnali beavatkozás gyanúját kelti, minden esetben telefonon is szükséges jelezni az illetékes szolgáltató felé!

Az érintett gyermek, egyén élete és testi épsége megóvása érdekében szükséges azonnali intézkedéseket területi illetékesség hiányában is köteles a jelzést fogadó szolgáltató megtenni és intézkedéséről haladéktalanul tájékoztatni az illetékes szolgáltatót!

A cselekvések határidői

Az információ megszerzését követően **1 munkanapon** belül.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

szakmai vezető/családsegítő

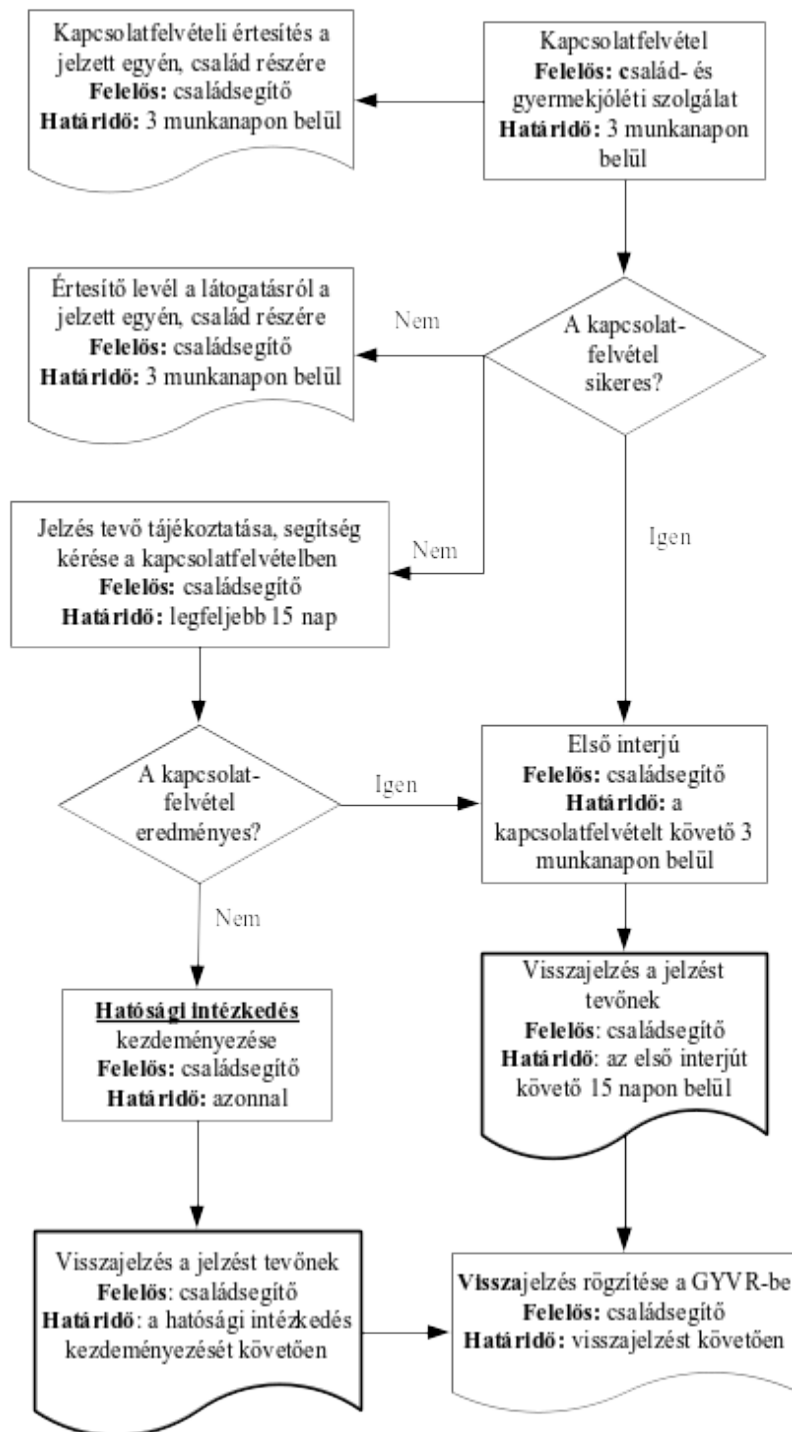
Szükséges dokumentáció

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

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Azonnal/haladéktalanul.

4. Kapcsolatfelvétel a jelzés alapján



Folyamatelem tartalma, cselekvések

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

- az érintett személlyel, családdal, gyermekkel a veszélyeztetettség feltárása, a veszélyeztetettség fennállása és mértékének meghatározása érdekében; a jelzésben érintett saját állapotának, helyzetének az értékelése, a megoldás iránt tanúsított szándéka, önnön helyzetének és lehetőségeinek a belátása céljából;
- mindazokkal, akik információval rendelkeznek/rendelkezhetnek az érintett személy/család/gyermekek helyzetéről, állapotáról, a veszélyeztetettség körülményeiről.

Abban az esetben, ha a jelzés nem utal súlyos veszélyeztetettségre, életveszélyt okozó helyzetre, a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjének **3 munkanapon** belül kell felvennie a kapcsolatot a jelzésben érintettel. (Abban az esetben, ha az esetmenedzser kapja a jelzést, 1 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot az illetékes családsegítővel és továbbítja számára a jelzést.) Az együttműködés és a bizalmi kapcsolat megalapozása érdekében **célszerű előzetesen időpontot** és helyszínt egyeztetni az első találkozásra. Telefonos elérhetőség hiányában az érintettet fejlcéses levélben szükséges értesíteni a kapcsolatfelvétel szándékáról és annak okáról, amelyben tájékoztatást kap arról, hogy a családsegítő fel akarja venni a családdal a kapcsolatot. Abban az esetben, ha a családsegítő úgy ítéli meg, hogy az első találkozás helyszínénél célszerűbb a család otthonát választani, akkor az időpontot meg kell jelölni, amikor a látogatást tervezi. A találkozáskor tájékoztatni kell az egyént, családot a látogatás céljáról, a szülőt, törvényes képviselőt jogairól és kötelezettségeiről, a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatairól, szolgáltatásairól, az együttműködés hiányának következményeiről.

A cselekvések határidői

A kapcsolatfelvétel kezdete: a jelzés fogadását követő 3 munkanapon belül.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

Szükséges dokumentáció

Kapcsolatfelvételi értesítés

Tartalmazza a családsegítő munkatárs nevét, elérhetőségét (telefonszám, ügyeleti idő). Az értesítésben fel kell ajánlani legalább két időpontot – amikor a családsegítő személyesen fogadni tudja az egyént, családot –, illetőleg biztosítani szükséges az időpont egyeztetés lehetőségét is. Célszerű az intézménynek egységes formalevelet használni. A levélnek tartalmaznia kell az okot, a problémát, amiért a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője megkísérelte felvenni az egyénnel, családdal a kapcsolatot.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

A jelzés érkezését követően.

Sikertelen kapcsolatfelvétel

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

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

Amennyiben a családdal történő kapcsolatfelvétel eredménytelen, és alaposan feltételezhető, hogy a család elkerülő magatartást tanúsít, illetve megtagadja az együttműködést, a családsegítő nem tudja a gyermek veszélyeztetettségének fennállását, és/vagy annak mértékét megállapítani, a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés (pl. védelembé vétel) kezdeményezése szükséges, melyet követi a család- és gyermekjóléti központ javaslata, a gyámhatóság pedig a Gyer. 8. §-a szerint eljárást indít.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését követően, az esettel foglalkozó családsegítőnek továbbra is folyamatosan meg kell kísérelnie a kapcsolatfelvételt az egyénnel, családdal, az előbbieken ismertetett módon.

A jelzés tevőt a sikertelen kapcsolatfelvétel tényéről tájékoztatni kell, és lehetőség szerint kérni kell segítségét a kapcsolatfelvételben.

A cselekvések határidői

Az első sikertelen próbálkozást követően még 2-3 alkalom (levél, személyes felkeresés, stb.), de legfeljebb 15 munkanap.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

Szükséges dokumentáció

Értesítő levél a látogatásról

Az értesítőnek tartalmaznia kell a sikertelen családlátogatás időpontját, okát, amiért a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője megkísérelte felvenni az egyénnel, családdal a kapcsolatot, a családsegítő nevét, elérhetőségét, a következő családlátogatásra tett kísérlet időpontját, valamint azon időpontokat, amikor fogadni tudják az érintett személyeket, továbbá tájékoztatást a szülő jogairól és kötelezettségeiről, az együttműködés hiányának következményeiről.

Amennyiben nem sikerült a kapcsolatot felvenni, akkor is szükséges visszajelzés a jelzést tevő részére.

Első interjú

Folyamaterem tartalma, cselekvések

A klienssel történő első találkozáskor a családsegítő feladata a tájékoztatás, felmérés, továbbá az eset minősítése után a leghatékonyabb segítségnyújtás formájának megtalálása és annak

felajánlása. A családsegítő ismerteti a szolgáltatás tartalmát, az intézmény és saját kompetenciáját; tájékoztatást ad: az intézmény által biztosított szolgáltatások köréről, az ellátás tartamáról és feltételeiről, a szolgáltatásokhoz való hozzájutás módjáról, az adatkezelésről, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, az ellátást igénybevevő jogairól, illetve kötelezettségeiről.

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

A cselekvések határidői

A kapcsolatfelvételt követő 3 munkanapon belül

A cselekvésekért felelős személy(ek)

családsegítő

Szükséges dokumentáció

- Tájékoztatási nyilatkozat (célszerű a Tájékoztatási nyilatkozatban rögzíteni a tájékoztatás rövid tartalmát, a vonatkozó jogszabályok felsorolását, az igénybevevő adatait, és aláírását);
- Együttműködési megállapodás, Esetnapló¹⁵ (amennyiben nem gyermek veszélyeztetettsége miatt indult a jelzés, vagy megállapítható, hogy a veszélyeztetettség nem terjed ki a gyermekre, de szükséges a szociális segítő munka és az ügyfél igényli azt, akkor esetnaplót kell vezetni);
- A gyermek veszélyeztettségének felmerülése esetén a gyermek adatai, a jelzés, a visszajelzés, a feltárás során tett események rögzítése a GYVR-ben történik.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Az együttműködési megállapodás megkötését követő:

- 15 napon belül kell elkészíteni az esetnapló A) Adatlapját és a B) Belső tartalom 1. és 2. pontját,
- gyermek veszélyeztetettsége esetén az együttműködési megállapodás adatait a megállapodás megkötésétől számított öt napon belül rögzíti a GYVR-ben a családsegítő, majd a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője a rögzítéstől számított öt napon belül jóváhagyja azt.¹⁶

¹⁵ NMr. 8. § (4) bekezdés: Az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában kell vezetni.

¹⁶ Ar. 11/P. § (11) bekezdés.

5. Visszajelzés

Folyamatelem tartalma, cselekvések

A családsegítő az első interjút követő 15 napon belül tájékoztatást küld a jelzést tevőnek.¹⁷ A tájékoztatás tartalmazza, a kapcsolatfelvételtől, annak idejétől és az ügyben megtett intézkedésekről szóló összefoglalást, valamint azt, hogy a jövőben a családsegítő szakember szükségesnek látja-e bevonni a jelzést tevőt a szociális segítőmunkába. Lényeges, hogy a visszajelzés funkciója nem az esettel kapcsolatos információk, benyomások megosztása, hanem az együttműködési keretek és az ellátási garanciák megteremtése; visszajelzés arról, hogy a jelzett probléma kapcsán a család- és gyermekjóléti szolgálat intézkedéseket tett, elkerülve annak a lehetőségét, hogy elveszik az információ, miközben a jelzőrendszeri tag abban a hitben van, hogy az eset megoldása folyamatban van.

Amennyiben a jelzés magánszemélytől érkezett, a visszajelzés csak a kapcsolatfelvétel sikerességére, illetve sikertelenségére vonatkozó tájékoztatást tartalmazza.

A cselekvések határidői

A jelzés fogadását követő 15 napon belül.

A cselekvésekért felelős személy(ek)

Családsegítő

Szükséges dokumentáció

Visszajelzés küldése a jelzést tevőnek, gyermek esetén a visszajelzés rögzítése a GYVR-ben.

A dokumentációhoz kapcsolódó határidők

Az első interjút követő 15 napon belül.

6. Együttműködés a jelzőrendszeri tagokkal¹⁸

A pontos észlelés és a jelzést követően a személy, család életében megjelennek a szakemberek egy közös platformon, az együttműködés felületén. Az együttműködésben cél az információ áramoltatása, kölcsönös tájékoztatás, a közös gondolkodás lehetőségének a megteremtése, szakmai elemzések megvalósítása a pontos probléma definiálása és a hatékony megoldási módszerek hozzárendelése a folyamatokhoz.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást igénybevevők szükségleteinek kielégítésére, problémáik megoldására irányuló eredményes segítőmunka bizonyos személyes és szakmai kompetenciákat feltételez, melyek a felelős és felkészült szakember alapvető tulajdonságai.

Ezek a kompetenciák az alábbiak:

¹⁷ NMr. 9. § (1) bekezdés g) pont

¹⁸ Szakmai anyag ágazatközi együttműködés az észlelő-és jelzőrendszer működésének támogatásáról EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt. Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet, Budapest, 2022. 18-19. oldal felhasználásával.

- objektív megfigyelés képessége, a probléma pontos és precíz megismerése, meghatározása,
- **felelősségvállalás** és feladatvállalás az esetvitelben, a szakmai lépések megvalósítása a határidők tartásával,
- megfelelő szakmai ismeretek, szakmai és módszertani ajánlások, protokollok ismerete,
- kompetencia határok ismerete és azok betartása,
- együttműködés képessége a gyermek, család, személy érdekében az egyéb szakterületek szakembereivel.

Tekintve, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásait igénybevevő ellátottak többnyire az észlelő- és jelzőrendszer több tagjával is kapcsolatban állnak/kapcsolatba kerülnek, a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében különösen jelentős hangsúly helyeződik a jelzőrendszeri tagok együttműködésére, melynek gördülékenységét, hatékonyságát és eredményességét az egyes szakterületek szakembereinek együttműködési képessége szavatolja. Ez a gyermekek, egyének, családok alapvető szociális biztonsága érdekében megvalósuló multiprofesszionális kooperáció a segítő tevékenység számos momentumában és szegmensében jelen van. Említhetjük ehelyütt az éves szinten legalább hat alkalommal megszervezésre kerülő szakmaközi megbeszéléseket, illetőleg a család- és gyermekjóléti szolgálat részéről készített éves jelzőrendszeri intézkedési terv kiindulópontját képező éves szakmai tanácskozást, vagy a mindennapi tevékenységekhez közvetlenebbül kapcsolódó esetkonzultációt, esetmegbeszélést, esetkonferenciát.

E szakmai protokoll szerzői is fontosnak tartják kiemelni, miszerint a jelzőrendszer tagjai között megvalósuló „összedolgozás” és együttdolgozás akként szolgálja a legmagasabb szinten a gyermekek, családok, személyek érdekeit, amennyiben a közös felelősségvállalás keretében minden szereplő az együttműködés jegyében látja el feladatait, differenciáltan támogat, szükség esetén pedig eleget tesz jelzési kötelezettségének (pl. ha problémát, vagy újabb problémát észlel; a már kialakult probléma súlyosbodását tapasztalja).

VI. Iratbetekintés

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál keletkezett iratnak (esetnapló, hivatalos feljegyzések, nyilvántartás, gyermekvédelmi nyilvántartás [GYVR], keletkezett iratok) a Gyvt. rendelkezései alapján, és figyelembe véve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) vonatkozó rendelkezéseit, iratbetekintésre alkalmasnak kell lennie.

A családsegítő vagy az esetmenedzser a szociális segítő munka során hivatalos feljegyzést készít, mely minden esetben az iratanyag részét képezi, ennek megfelelően az iratbetekintés ezen iratokra is vonatkozik. Az esetnapló minden része (probléma meghatározás, intézkedések, helyzetértékelés) az igénybevevővel közösen készül. Amennyiben az esetnapló vezetése elektronikus formában történik, azt iratbetekintés alkalmával kinyomtatott formában kell átadni (Esetnapló útmutató 2. oldal).

A Gyvt. 136/A. § (2) bekezdése értelmében díjmentesen jogosult a GYVR-ben kezelt adatok tekintetében betekintést kérni a szolgáltató, intézmény vezetőjénél a gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása igénybevétele esetén:

- a gyermek szülője (feltéve, hogy szülői felügyeleti jogát a bíróság nem szüntette meg),
- a gyermek törvényes képviselője,
- a korlátozottan cselekvőképes gyermek,
- a nagykorúvá vált gyermek.

Az iratbetekintésre fentiek alapján jogosult személy díjmentesen betekinthet a gyermekre, illetve személyére vonatkozóan a szolgáltató, intézmény által kitöltött adatlapba, dokumentumba, és kérésére az adatlapot nyomtatott formában díjmentesen rendelkezésére kell bocsájtani.

A gyermek szülője díjmentesen jogosult betekintést kérni a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése és utógondozás esetén a család- és gyermekjóléti központ intézményvezetőjénél a személyére vonatkozó, valamint a szolgáltató, intézmény által a GYVR tervező és értékelő alrendszerében, valamint a gyermekre vonatkozó, a GYVR törzsadat alrendszerében a Ptk. 4:175. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek sorsát érintő lényeges kérdésre vonatkozó adatba.¹⁹

A korlátozottan cselekvőképes gyermek számára a betekintési jogot a szolgáltató, intézmény vezetője – lehetőség szerint a gyermek törvényes képviselője vagy a gyermekjogi képviselő jelenlétében – a gyermek számára szükséges tájékoztatás mellett biztosítja.²⁰

Az iratbetekintésre jogosult kérelmére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató, intézmény – a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában – tájékoztatást ad az érintettnek a szolgáltatónál kezelt adatairól.²¹

A Gyvt. 136/A. §-a kimondja, hogy az iratbetekintés díjmentes (ingyenes).

Javasolt a gyermeknek és szülőjének (törvényes képviselőjének), illetve a fiatal felnőttnek az iratbetekintésre vonatkozó információkról, az iratbetekintési-protokollról az ellátás megkezdésekor tájékoztatást adni, a részletes szabályokat a házirendben feltüntetni. Ebben ki lehet térni arra, hogy az iratbetekintés szóban és/vagy írásban kérelmezhető; kinél kell azt kérelmezni (pl. intézményvezetőnél); a szolgáltató, intézmény hány napon belül biztosítja az iratbetekintést; az iratokról másolat készülhet-e, illetve annak milyen költségei vannak; mely esetekben tagadható meg az iratbetekintés.

Az iratbetekintés jogszerűségét (jogosult személy) és az iratbetekintés célját az iratbetekintés előtt az intézményvezető megvizsgálja. Ha az iratbetekintés részben, vagy teljes egészében nem biztosítható, arról – jogszabályi hivatkozással – az intézményvezető a kérelmezőnek írásban tájékoztatást nyújt.

Az iratbetekintés személyesen történik. Az ügyfél az iratokról másolatot kérhet, amelyet átvehet személyesen vagy elektronikus levelező címen, a kérelmező által megadott postai vagy a személyének elektronikus azonosítását biztosító elektronikus címen (pl. Ügyfélkapu).

¹⁹ Gyvt. 136/A. § (3) bekezdés.

²⁰ Gyvt. 136/A. § (7) bekezdés.

²¹ Infót. 15. § (1) bekezdés b) pont.

Az elektronikus levelező címet az ügyfél személyesen adja meg és aláírásával igazolja az adatfelvétel során.

A Gyvt. 136/A §. (6) bekezdése egyértelműsíti, hogy nem lehet betekinteni az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba. A különleges adat fogalmát az Infotv. 3. §-a tisztázza: „a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok (egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról) és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok”.

Az iratbetekintés iránti kérelemben azért kell tisztázni az iratbetekintés célját, mert a Gyvt. a 136/A. § (6) bekezdésében a fenti betekintési korlátozást a jogszabályban meghatározott esetekben feloldja. (A Gyvt. 136/A. § (6) bekezdésének iratbetekintésre vonatkozó kivételszabálya alkívételt tartalmaz.) A másik szülő írásbeli hozzájárulásának hiányában akkor lehet betekinteni a rá vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett bizonyos gyámhatósági eljárások (védelembe vételi vagy nevelésbe vételi eljárás), illetve bírósági eljárás (gyermek elhelyezésének megváltoztatása, a szülői felügyeleti jog rendezése vagy a kapcsolattartás szabályozása, megváltoztatása) megindításához elengedhetetlenül szükséges. Előbbi esetekben az iratbetekintési korlátozás azért oldható fel, mivel ezen eljárások megindításának feltétele lehet például a másik szülő egészségi állapota, kóros szenvedélye, amit éppen a szolgáltatónál meglévő, ezen különleges adatokat tartalmazó dokumentumok (jellemzően orvosi, pszichológiai, pszichiátriai vélemény) tártak fel. A gyermek mindenekfelett álló érdeke tehát ilyenkor felülírja a különleges adatok védelméhez fűződő jogot.

Az iratbetekintésnél különös figyelemmel kell lenni arra, hogy a jogszabály az adatkérő saját személyes adataihoz való hozzáférés tekintetében nem, azonban a gyermek és a másik szülő adataihoz való hozzáférés vonatkozásában tartalmaz korlátozásokat. Főszabály szerint a gyermek és az őt nevelő szülő **tartózkodási helyére vonatkozóan** bizonyos esetekben meg lehet tagadni a másik szülő tájékoztatását.

A Gyvt. 136. § (5) bekezdése értelmében „a gyámhatóság és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző szervezet alkalmazottja és vezetője, a **gyermek és az őt nevelő szülő vagy a gyermek törvényes képviselője tartózkodási helyére vonatkozóan megtagadhatja a szülő tájékoztatását, illetve korlátozhatja a szülő iratbetekintési jogát, ha**

a) a szülő a gyermeke, a gyermeket nevelő másik szülő, a gyermeket gondozó személy vagy a gyermekkel egy háztartásban élő személy sérelmére elkövetett bűncselekmény miatt büntetőeljárás hatálya alatt áll,

b) a szülő ellen gyermeke, a gyermeket nevelő másik szülő, a gyermeket gondozó személy vagy a gyermekkel egy háztartásban élő személy sérelmére elkövetett, a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távollattársról szóló törvényben meghatározott hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható ideiglenes megelőző távollattartó határozat vagy megelőző távollattartó határozat iránti eljárás van folyamatban, illetve a büntetőeljárás során vagy a pártfogó felügyelet magatartási szabályaként távollattartást rendeltek el, a távollattartás időtartamáig.”

A lakóhelyre, tartózkodási helyre, tényleges tartózkodási helyre vonatkozó adatok – gyermekek átmeneti gondozása esetén a szolgáltatást nyújtó, illetve a fenntartó adatai – a törzsadatlapra rögzítésre kerülnek, továbbá az értékelő és tervező alrendszerben is rögzítésre kerül/kerülhetnek, ezért azt az iratbetekintéskor külön kell vizsgálni, az adatkiadáskor pedig körültekintően szükséges eljárni!

A Gyvt. 17. § (2a) bekezdése alapján 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.

Az NMr. 11. §-a értelmében a gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató tehát a jelző adatait minden esetben zártan kezeli, amennyiben a jelző azt kérelmezi, illetőleg a jelzés gyermek bántalmazásának, elhanyagolásának gyanúját veti fel. Mindazonáltal a gyermekjóléti szolgáltatás vonatkozásában a Gyvt. 136/A. § (2) bekezdése szerinti iratbetekintésnek a jogszabályban meghatározott feltételek és korlátozások figyelembevételével **a zárt adatkezeléssel érintett jelzés tartalmába való betekintés az iratbetekintésre jogosult részére úgy teljesíthető, hogy a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre következtetés ne legyen levonható.**

VII. Mellékletek

Veszélyeztetettség, áldozattá válás esetén jelzésre vagy azonosításra kötelezett szervek

Gyvt. 17. § (1) bekezdés	Szt. 64. §	Hkt. 2 §. (1) bekezdés	THB 1. § (1) bekezdés
gyermek veszélyeztetettség esetén	családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelése esetén	hozzátartozók közötti erőszak vagy annak veszélye esetén	a személy esetén alappal feltételezhető, hogy emberkereskedelem áldozata, ezen helyzetről hivatalos tudomást szerez vagy azt egyébként észleli
egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen védőnői szolgálat, háziorvos, házi gyermekorvos személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési intézmények és a szakképző intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróóság, pártfogó felügyelői szolgálat, áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, egyesületek, alapítványok és egyházi jogi személyek, foglalkoztatás-felügyeleti hatóság, javítóintézet, gyermekjogi képviselő, gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal, az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletben kijelölt szerv a települési önkormányzat jegyzője, a büntetés-végrehajtási intézet,	jegyző, a járási hivatal, szociális szolgáltató, egészségügyi szolgáltató, pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat egyesületek, alapítványok, vallási közösségek, magánszemélyek	egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, gyermekjóléti szolgálat, gyermekjóléti központ, gyermekek vagy családok átmeneti otthona, a köznevelési intézmény, a szakképző intézmény és a nevelési tanácsadó, a gyámhatóság, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, az egyesületek, alapítványok.	az egészségügyi szolgáltató, az egészségügyi államigazgatási szerv, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltató, a köznevelési intézmény, a rendőrség, a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság, a konzuli tisztviselő, az idegenrendészeti hatóság, a menekültügyi hatóság, az áldozatsegítő szolgálat, az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat a pártfogó felügyelői szolgálat és a jogi segítségnyújtó szolgálat.

a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők			
---	--	--	--

Az észlelő szükséges intézkedései az észlelés után:

Gyvt.	Szt.	Hkt.	THB
jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén hatósági eljárás kezdeményezése együttműködés	jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé együttműködés a szolgáltatóval	jelzés a családi koordinációért felelős szervnek (települési jegyző) bejelentés a rendőrség felé elhelyezés esetén OKIT hívása Krízisambulancia felé irányítás	áldozataazonosítás E-kat rendszerben <u>Felnőtt esetén:</u> OKIT - menekítés, elhelyezés rendőrség szükség esetén egészségügyi szolgáltatáshoz irányítás <u>Gyermek esetén:</u> gyámhatóság felé hatósági eljárás kezdeményezése család- és gyermekjóléti szolgálat felé jelzés

JELZŐ LAP – bántalmazás, elhanyagolás esetén

A Gyvt. 17. § (2a) bekezdése alapján a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó és a gyámhatóság, 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 szem előtt tartva, a jelzőlapot úgy töltse ki, hogy a jelző személyre/intézményre utaló adatok, információk csak az elkülönített – zártan kezelendő – részen jelenjenek meg. Ezen adatokba csak a gyermekvédelem szakemberei illetve a hatóság nyerhet betekintést.

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

.....

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

.....

A jelzés oka, az érzékelt probléma leírása:

.....

.....

□

Zártan kezelendő adatok!

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

.....

.....

.....

Milyen megoldást lát szükségesnek a gyermek(ek) számára?

.....

.....

Javasolt ellátás/intézkedés *(jelölje a megfelelőt!)*:

alapellátás / védelembe vétel / ideiglenes hatályú elhelyezés / nevelésbe vétel / egyéb

A jelzést küldő neve/megnevezése és elérhetősége:

.....

.....

Dátum:

.....

aláírás

JELZŐ LAP

A jelzést küldő neve és elérhetősége:

.....

A jelzett személy, gyermek(ek) neve:

Születési hely és dátum:

Anyja neve:

Lakcím / tartózkodási hely:

TAJ szám:

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

.....

A jelzés oka:

.....

Mit tett a jelzést küldő a probléma megoldásának érdekében?

.....

.....

.....

Miben kéri a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ segítségét?

.....

.....

.....

Dátum:

.....

aláírás

Jelzések osztályozása GYVR-ben

Jelzés / Jelentkezés oka, lehetséges értékei

A jelzés okait az alábbi értékkészletből lehet kiválasztani:

	Jelzés oka	Zártan kezelendő?
Lakhatási	elégtelen lakáskörülmények	
	hajléktalanság	
	lakhatatlanná váló lakóhely	
	kilakoltatás veszélye	
	veszélyeztető lakókörnyezet	
Szülő(k) egészségi problémái	szülő(k) fogyatékkal élő(k)	
	szülő(k) mentális problémái	
	szülő(k) pszichiátriai problémái	
	szülő(k) tartós betegsége	
Családszerkezeti	a gyermek a gondozó mulasztásából származó felügyelet nélkül maradása	
	a gyermek rendszeres felügyelet nélkül maradása	
	a gyermeket önhibáján kívül hagyja felügyelet nélkül a szülő	
	egyéb okból nincs szülői felügyeletet gyakorló szülő	
	ismeretlen szülőktől származás	
	szülő(k) halála	
	szülő(k) hozzájárulása az örökbefogadáshoz	
	szülői felügyeletet megszüntető jogerős bírósági ítélet	
	szülők felügyeleti jog megszüntetése iránti perindítás	
Szülők, család életvitele, életvezetési problémája	a gyermek prostitúciója	igen
	a szülő kriminalizációja	
	a szülő(k) kezeletlen szenvedélybetegsége	
	családi konfliktus	
	gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	
	iskolarendszerből kiszorult, már nem tankötelezett, de még kiskorú munkaerőpiacra be nem lépett gyermek	
	kezelt szenvedélybeteg szülő(k)	
	nevelési probléma	
	tankötelezettség igazolatlan mulasztása	
	tankötelezettség nem megfelelő teljesítése	
	óvodai nevelésben való részvételi kötelezettség igazolatlan mulasztása	
	óvodakötelezettség nem megfelelő teljesítése	

Jelzés oka		Zártan kezelendő?
Gyermekekkel szembeni rossz bánásmód	a gyermek családon belüli bántalmazása/bántalmazásának gyanúja: fizikai	igen
	a gyermek családon belüli bántalmazása / bántalmazásának gyanúja: lelki	igen
	a gyermek családon belüli bántalmazása/bántalmazásának gyanúja: szexuális	igen
	a gyermek családon kívüli bántalmazása/bántalmazásának gyanúja: fizikai	igen
	a gyermek családon kívüli bántalmazása/bántalmazásának gyanúja: lelki	igen
	a gyermek családon kívüli bántalmazása/bántalmazásának gyanúja: szexuális	igen
	a gyermek elhanyagolása: fizikai	igen
	a gyermek elhanyagolása: értelmi	igen
	a gyermek elhanyagolása: lelki	igen
	egyéb személyek, rokonok általi veszélyeztetettség	igen
	a gyermek kortárs csoport általi bántalmazása	igen
	intézményi kirekesztés	igen
	kortárs csoport negatív hatása	igen
Magatartási főcsoport (az érintett gyermekre vonatkozóan)	a szülői ház engedély nélküli elhagyása	
	alkoholfogyasztás	
	bűncselekmény elkövetése / elkövetés gyanúja	
	csavargás	
	drogfogyasztás	
	játékszenvedély	
Egészségi főcsoport (az érintett gyermekre vonatkozóan)	szabálysértés elkövetése / elkövetés gyanúja	
	fogyatékkal élés	
	magatartási zavar	
	tanulási zavar	
	tartós betegség	
Anyagi főcsoport (megélhetési problémák)	teljesítmény zavar	
	alacsony jövedelem	
	bank hitel hátralék	
	egyéb típusú eladósodás	
	lakásfenntartással kapcsolatos adósság	
Egyéb	tartós munkanélküliség	
	információkérés	
	ügyintézéshez segítségkérés	

ZÁRADÉK

A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített

BM/17852-1/2025.