

Írta: Asbóth Katalin

## AZ OMBUDSMANI JELENTÉSEK GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATOKAT ÉRINTŐ LEGFONTOSABB MEGÁLLAPÍTÁSAI ÉS TANULSÁGAI

Az 1998-ban halállal végződött gyermektragédiák ügyében az ombudsman vizsgálatot folytatott le. Ennek megállapításai sajnos egybecsengenek a gyámhivatali ellenőrzések során a gyermekjóléti szolgálatoknál tapasztalt hiányosságokkal. A további tragikus események megelőzése, elkerülése érdekében közzétesszük a legsúlyosabb megállapításokat, negatív tapasztalatokat, és egyben javaslatokat teszünk a szakmai munka javítására.

A jelzőrendszer működési elégtelenségéből adódó hiányosságok.

„A veszélyeztetést jelző rendszer nem működik..., többek között azért, mert a jelzőrendszerben érdekelt szakemberek ... nincsenek tisztában feladatukkal”, holott az 1997. évi XXXI. tv. 17. § felsorolja mindazon szakembereket, akiknek előírt kötelessége jelzéssel élni a gyermekjóléti szolgálat felé, indokolt esetben hatósági eljárást kezdeményezni, a veszélyeztetettség megelőzése, megszüntetése érdekében egymással együttműködni.

A jelzőrendszer működtetése, az információk folyamatos begyűjtése a gyermekjóléti szolgálat feladata.

### A megfelelő információ hiánya

Általában egy gyermek vagy kliens különböző ellátásokban részesül, különböző szakemberekkel kerül kapcsolatba. Mindenki rendelkezik több-kevesebb információval az adott személyről, kialakul valamilyen képe, véleménye vele kapcsolatban. Az összeadódó információk teljesebb képet adhatnak az egyén helyzetéről, problémájáról. Az időben történő, hatékony segítségnyújtás alapja, hogy a gyermekjóléti szolgálat begyűjti és felhasználja a más szakemberek által tapasztaltakat is. Ennek különösen akkor van jelentősége, ha súlyos krízishelyzetben, rövid idő alatt kell döntenie a beavatkozás mikéntjéről. Természetesen a személyes tájékozódást ez nem helyettesíti, de mindenképp meggyorsítja és kiegészíti, más szemszögből világíthatja meg ugyanazon problémát.

### Esetmegbeszélés fontossága

Az esetmegbeszélés minden érintett személy részvételével lehet teljes, eredményes. Sokszor kétszemélyes beszélgetéssel helyettesítik, pedig nem csak információátadásról van szó, hanem sokkal inkább közös gondolkozásról és feladatmegosztásról, igazi csapatmunkáról. A kölcsönösen megosztott információ minden szakterület munkáját segítheti. A közösen előkészített és meghozott döntés lehetővé teszi a felelősség-és feladatmegosztást, mely a szakemberek mentálhigiénés állapota szempontjából sem közömbös. Az összehangolt cselekvés kiküszöböli a fölösleges munkát, módot ad az egyidejű és teljes körű problémakezelésre. A hatékonyság hatványozódhat.

*Feladatmegosztás hiánya és a nyomában kialakuló két lehetséges káros következmény:*

a) Párhuzamos/kettős gondozás alakul ki, mely feleslegesen pazarló, a kliensre is zavaró hatással lehet. Folyamatosan kompetenciaütközést okozhat, ami csökkenti az együttműködési készséget minden résztvevőben („túlgondozás” érzése).

- b) Senki sem gondoz, mindenki a másikra vár (veszélyes, mert a szakmai éberség csökken, a beavatkozást halogatják, közben pedig eszkalálódik, végzetessé válhat a probléma).

*Az egységes helyzetértékelés hiánya, egységes fogalomrendszer szükségessége*  
(mellékeljük a helyzetértékelési szempontrendszert)

Helyzetfelmérési értékelés

A gyermek fejlődési szükségletei:

- egészség
- tanulási lehetőség
- életkorának és fejlettségének megfelelő játék biztosítása
- érzelmi és viselkedésbeli fejlődés
- identitás
- családi és társadalmi kapcsolatok lehetősége
- társaságban való elfogadható megjelenés (?)
- önellátási képesség, készségek A szülői gondoskodás:
- gondozás, fizikai szükségletek kielégítése
- biztonság nyújtása
- érzelmi melegség
- támogató ösztönzés
- irányítás, határok kijelölése
- stabilitás, állandóság nyújtása Családi és környezeti tényezők:
- közösségi erőforrások
- a család társadalmi beilleszkedettsége
- jövedelem
- foglalkoztatottság
- lakásviszonyok
- tágabb család, rokonsági kapcsolatok
- családtörténet, a család működése

A jelzőrendszeren keresztül kapott vagy a kliensekkel való közvetlen kapcsolatból származó információkat minden esetben célszerű a fentiek alapján mérlegelni, értékelni. Fontos megvizsgálni, hogy a szükséglet-kielégítés melyik faktorai hiányoznak, milyen megelőző helyzetek vezetnek az akut veszélyhelyzet kialakulásához. Nevezük ezeket figyelmeztető jeleknek. Ezek egyértelműen jelzik a gondozás mikéntjét, vagyis, hogy mikor elegendő alapellátás keretében, a szolgáltatás önkéntes igénybevételére, együttműködésre alapozott gondozást végezni, illetve mikor szükséges más gondozási formákat (védelemben vétel, átmeneti, vagy ideiglenes nevelésbe vétel kezdeményezése) választani. Több szükséglet alacsony fokú, vagy alapvető szükséglet nagyfokú kielégítetlensége veszélyeztető körülményeknek minősül.

Preventív szemlélet szerint már a figyelmeztető jelek szintjén tudatos beavatkozásra van szükség a szakember részéről.

A helyzetértékelés nem csak az alapvető hiányosságokat, a problémák alapvető okait segít feltárni, tárja fel, hanem a megoldás irányára is rámutat. ( Hol, milyen ponton szükséges megerősíteni a gyermek környezetét, ellátását. Szakmaközi egyeztetés kellene annak érdekében, hogy ez a helyzetértékelés egységes lehessen, az egyes szakterületek között ne legyen eltérés, félreértés az adott kérdések megítélésében.

## Az időfaktor megítélésének különbözősége

Egységes veszélyeztetettségi fogalomhasználat hiányában a gyakorlatban nagyok a szubjektivitás, relativitás veszélyei. Ennek kiküszöbölése és egységesebb gyakorlat kialakítása érdekében szeretnénk bevezetni az időben történő beavatkozás (timely response) fogalmát. Az időben történő válaszadás – a gyermekkel kapcsolatos jelzésekre – azt jelenti, hogy a segítségi folyamat nem nyúlik el követés nélkül, hanem elemzés, majd döntés történik arról, hogy milyen beavatkozás szükséges, bármilyen egyszerűnek tűnő, vagy bonyolult ügyről legyen is szó. Ez a válaszadás elsődlegesen nem cselekvést jelent, hanem a jelzést követő *haladék nélküli, azonnali döntést és feljegyzést*.

*Közvetlen/gyors segítségnyújtásnak a jelentkezést, jelzést követő 3 munkanapon belül* meg kell történnie. Ez azt jelenti, hogy dönteni kell a támogató rendszer szempontjából a segítségadás irányáról „ki a közvetlen támogatásra szoruló”, az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok elérhetőségéről, valamint az időbeli követelményekről (határidők). Határozni szükséges arról, hogy kell-e további részletes, célzott segítségnyújtási tervet készíteni. A közvetlen segítségadás folyamata (összefoglaló): -A gyermek, a család viszonyainak feltérképezése, a szükségletek kielégítettségének felmérése.

- Kapcsolatfelvétel más szolgáltatókkal (szükség szerint), információszerzés.
- Konzultáció, esetmegbeszélés az érintett szakemberekkel, szakterületekkel, a klienssel. Cselekvési terv, feladatmegosztás.
- Döntés a gondozás folytatásáról (súlyozás, időkeretek) a család bevonásával.
- Feljegyzés az első elemzésekről.
- A döntés ismertetése a résztvevőkkel, a klienssel – aláírásával.
- Az érintett szakterület(ek) értesítése a döntésekről.

*Súlyos veszélyeztettség* esetén a sürgősséggel összehívott esetkonferencián döntenek arról, hogy milyen szakmaközi segítségre van szükség.

Ezt követően 15 munkanapon belül kell elkészíteni az egyéni, illetve családi gondozási tervet, és dönteni kell arról, hogy milyen célzott segítségadásra van szükség (*a probléma tényleges okának felderítése*), esetleg más szakterület bevonásával (pl. információk, szakvélemények beszerzése, vizsgálatok elvégzése).

Akkor kezdődik a célzott segítségadás, amikor a gyors segítségadás véget ér.

**A gondozási munka súlyozása** a gyakorlat szempontjából:

**Fokozott gondozást** végzünk akkor, ha a szükséglet-kielégítés kis mértékben, nem életfontosságú faktoraiban hátráltatott (az ún. hátrányos helyzet).

*Célja:* a hátráltatás időtartamának lerövidítése, a hátráltató tényező megszüntetése.

*Eszköze:* saját és környezeti erőforrások megerősítése, szükség szerinti kiegészítése, rendszeres követés.

**Szoros követést, esetleg beavatkozást** igénylő (ún. veszélyeztető) élethelyzet, a szükséglet-kielégítés több szférája többé-kevésbé hátráltatott, vagy egy-egy területen fokozottan hátráltatott.

*Célja:* a szükséglet-kielégítés mielőbbi biztosítása, a veszélyeztető tényező mielőbbi kiküszöbölése.

*Eszköze:* szoros követés (szakmaközi feladatmegosztással), gyakori találkozás, szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

**Azonnali, S.O.S beavatkozást** igénylő élethelyzet, amikor alapvető életszükségletek (táplálék, biztonságos otthon, személyi biztonság stb.) kielégítetlenek. A testi-lelki épséget, egészséget, életet veszélyeztető tényezők jelen. Rövid mérlegelési és cselekvési idő áll rendelkezésre, „nincs optimális megoldás”. A döntésnek nagy személyes felelőssége van.

*Célja:* a közvetlen súlyos veszélyhelyzet megszüntetése, a legnagyobb baj elhárítása.  
Vezérelve: „mindig a kisebb bajt választani”.

*Eszköze:* krízisintervenció, kiemelés a veszélyeztető élethelyzetből lehetőleg szülővel, hozzátartozóval együtt, kiemelés a családból.

### **A dokumentálás hiányosságaival kapcsolatban**

Mind a jelzés idejét, mind a jelző szakember személyét rögzíteni kell. A felelősség megítélésében ez döntő bizonyítékként szolgálhat. A gondozás egyes lépéseiről feljegyzés készüljön, hogy az eset követhető legyen. A dokumentálás egyben a családgondozó addigi tevékenységének bizonyítéka is. Esetátadás nélkül lehetetlen.

*A folyamatos követés fontossága, változások figyelemmel kísérése.*

A gondozás során egy folyamatról van szó a kliens életében, melynek vannak kritikus szakaszai, amikor beavatkozásra van szükség. Lehetnek nyugalmi szakaszok, amikor a helyzet rendeződni látszik. Ezek váltogathatják egymást. Ahhoz, hogy időben észleljük a beavatkozás szükségességét, a folyamat alakulását (a jelzőrendszer bevonásával) követni kell. Ellenkező esetben nem érzékeljük időben, hogy mikor szükséges a beavatkozás.

### **A veszélyeztetettek nyilvántartása**

Helyzetfelmérést szükséges végezni ahhoz, hogy felderíthetők legyenek a veszélyhelyzetbe kerültek. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell nemcsak a nevet, veszélyeztetettségi okot, annak fokát, hanem a cselekvési tervet, a megoldás eddigi és várható lépéseit is .

### **A gondozási terv**

A cselekvési terv részletes lebontása a gondozási terv, mely tartalmazza az összes konkrét lépést és azok határidejét, amelyek a veszélyeztetettség megszüntetésére irányulnak. Megjelöli az értékelés időpontját is. Az eredménytelenség esetére is további lépéseket kell, hogy tartalmazzon, azok időhatárait is megjelölve.

Asbóth Katalin

Pataky Zsuzsa