Ügyszám: 717/P/2007-8 és 1677/P/2007-3

[…..] asszonynak

Tisztelt […..] Asszony!

[…..] újságíró az Ön megbízásából hivatalomhoz fordult és vizsgálatot kezdeményezett a […..] Ker. […..] Gyermekjóléti Központ és Családsegítő Szolgálat eljárásával kapcsolatban. Később telefonon, illetve írásban Ön is vizsgálatot kezdeményezett, illetve az érintett intézmény vezetője is állásfoglalást kért az ügyben.

A rendelkezésemre álló információk, illetve a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, mint a családsegítés szakmáját felügyelő országos módszertani intézmény szakvéleménye alapján álláspontom a következő:

- Ön és a férje között családi konfliktusok támadtak, ezért Ön segítségért fordult a […..] Családsegítő Szolgálathoz. Később egy iratbetekintés során Ön megszerezte, illetve lemásolta az aktában található, a Szolgálat munkatársai által jegyzetelt belső feljegyzéseket, melyek – véleménye szerint – személyével összefüggésben sértő és megalapozatlan kijelentéseket is tartalmaznak, például:

„Bevallom én ezt a feladatot terhesnek érzem és nem szeretnék 'szövetkezni az anyával ebben pláne úgy, hogy nem ismerem a férjét. Mariann is úgy érezte, hogy valami nem stimmel a nővel sem."

-*„Hívott* […..] *is…Valami nincs rendben az anyával, nem érzett benne semmi düht, érzelmet, mintha egy könyvből olvasta volna a dolgokat."*

-*„Hívott az Esélyegyenlőségi Kormányhivatal Krízisközpontjából* […..]*. Az anya teljesen kivan – idegileg összeomlott."*

- *„Úgy beszélt a gyerekeiről, mintha óvónő vagy tanár lenne. A beszélgetés végén derült ki számomra, hogy ő az anya."*

- *„ Az apa telefonált…. Elmondta, hogy az anya pszichés beteg, erről orvosi véleménye is van."*

- „[…..] *beszéltem…. Az anya beteg, de a gyerekeit megfelelően ellátja."*

A szövegből megállapítható, hogy a feljegyzéseket több személy írta, az információk közvetett és közvetlen forrásból egyaránt származnak. A kifogásolt „sértő" jelzők, illetve állítások minden esetben (talán egy kivétellel) harmadik személytől átvett idézetek.

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. § (1) b) pontja alapján az e törvényben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látnak el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében - a törvényben meghatározott alaptevékenység keretében a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény családsegítésről szóló része a következőképpen rendelkezik:

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

(2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

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

(4) A családsegítés keretében biztosítani kell

a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,

b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,

c) a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,

d) közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,

e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,

f) a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

(5) A családsegítés keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha

a) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és

b) a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 30. § (1) f) pontja alapján a családsegítés keretében folyamatosan figyelemmel kísérik az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások és szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

(2) A családsegítés az Szt. 64. §-ának (4) bekezdésében meghatározott feladatai körében

a) szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében,

b) pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadást szervez stb.

31. § (3) A családsegítés szolgáltatásait a 7. számú melléklet szerinti esetnaplóban és forgalmi naplóban kell dokumentálni. E dokumentációt a családsegítő szolgálat vezetője legalább negyedévenként ellenőrzi.

32. § (1) A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a 30. § (2) bekezdésének c), illetve e)-f) pontja szerinti szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

(2) A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka. A szociális esetmunkát végző személyt esetfelelősnek kell kijelölni.

(3) Az esetfelelős kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását. Ha gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása szükséges, az esetfelelős megkeresi a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatót, intézményt.

34. § A személyes gondoskodást végző személyek részére biztosítani kell a rendszeres esetmegbeszélést, továbbá munkájuk rendszeres szakmai felügyeletét.

7. számú melléklet az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelethez

ESETNAPLÓ

Fedőlap

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma:

2. A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma:

2.1. Gazdasági aktivitása:

2.2. Iskolai végzettsége:

2.3. Családi állapota:

2.4. Lakóhelye:

2.5. Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége:

2.6. Gyermekeinek száma, neve, életkora:

2.7. Gondozásba vétele:

2.8. Gondozásának megszűnése:

3. Esetfelelős neve:

Belső tartalom

1. A probléma definíciója:

2. Cselekvési terv:

3. Megállapodás:

4. Intézkedések:

Ellenőrző neve:

Ellenőrzés időpontja:

Útmutató az esetnapló kitöltéséhez

I. Vezetendő

Esetnaplót kell minden olyan esetben vezetni, amikor a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

II. Az esetnapló formája

Az esetnapló fedőlapjának a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma (a forgalmi napló adata alapján):

2. A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma (a forgalmi napló adatai alapján):

2.1. Gazdasági aktivitása: itt kell megjelölni, ha a kliens aktív kereső a munkahelyét vagy inaktív kereső (ebből nyugdíjas), illetve munkanélküli státuszát.

2.2. Iskolai végzettsége: a legmagasabb iskolai végzettség alapján kell nyilvántartani.

2.3. Családi állapota: meg kell jelölni, hogy a kliens házastársi/élettársi kapcsolatban gyermek nélküli vagy gyermeket nevelő családban él, illetve egyedülálló.

2.4. Lakóhelye: a kliens állandó bejelentett lakása.

2.5. Tényleges tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége: értelemszerűen töltendő ki.

2.6. Gyermekeinek száma, neve, életkora:

2.7. Gondozásba vételének kelte: a tényleges gondozásba vétel, amely megegyezik a forgalmi napló kitöltésének időpontjával.

2.8. A gondozás megszűnésének kelte: megegyezik a gondozási naplóba tett utolsó bejegyzéssel, vagy az az időpont, amikor a szociális munkás és a kliens a segítő kapcsolatot a megállapodásban foglaltak teljesítésével egyidejűleg vagy más okból lezárják.

3. Esetfelelős neve: akit az intézmény vezetője kijelölt.

III. Belső tartalom

1. A probléma definíciója: az a kiinduló probléma, amit a kliens és szociális munkás közösen meghatározott, és amelyen dolgozni fog. A később felmerülő problémákat a gondozási folyamat során kell megjeleníteni.

2. Cselekvési terv: a kliens és szociális munkás közösen kialakított megoldási terve a kiinduló problémát illetően. A később felmerülő problémákra készült cselekvési tervet a gondozási folyamat során kell megjelentetni.

3. Megállapodás: írásos dokumentum az elvégzendő munkára vonatkozóan a szociális munkás és kliens aláírásával.

4. Intézkedések: minden, a klienssel kapcsolatos szakmai tevékenység rögzítése.

Útmutató a forgalmi napló fejlécének kitöltéséhez

1. Dátum: a tárgynapi dátum.

2. Sorszám: a tárgyév január 1-jétől 1-gyel kezdődő sorszámozás a tárgyév december 30-áig.

3. Ügyfélre vonatkozó adatok:

Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma.

Személyi adatok: születési év, gazdasági aktivitásra, családi állapotra és iskolai végzettségre vonatkozó adatok.

4. Új ügyfél: az intézményben még nem regisztrált kliens.

5. Régi: az a kliens, akit már korábban regisztráltak, de gondozásba vételre nem került sor, valamint a családsegítő szolgálat által már gondozásba vett és ellátott kliens.

6. Küldő szerv: ha a kliens maga kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, őt kell megjelölni, egyéb esetben a problémát jelző magánszemélyt, vagy egyéb intézményt és a hatósági kezdeményezéseket kell itt jelölni.

7. Elsődleges (hozott) probléma típusa: a statisztikai adatszolgáltatással megegyező problématípusonként kell regisztrálni.

7.1. Életvitel

7.2 Családi, kapcsolati

7.3. Lelki-mentális

7.4. Gyermeknevelési

7.5. Anyagi

7.6. Foglalkoztatással kapcsolatos

7.7. Egészségkárosodás következménye

7.8. Ügyintézéshez segítségkérés

7.9. Információkérés

7.10. Egyéb, éspedig:

8. Eset leírása (felkínált probléma): az intézményt felkereső ügyfél problémafeltárásának dokumentálása, melyből ki kell derülnie az aktuális probléma jellegének.

9. Esetkezelés jellege: az esetmunka válfajainak megjelölésére szolgál a forgalmi napló fejlécében megadott részletezés alapján.

A forgalmi naplóban kell vezetni a szolgálatot felkereső ügyfél és a szociális munkás által külső helyszínen felkeresett kliens ellátását is.

A védelembe vételt, illetve utógondozást nyilvántartó sort csak az egy forgalmi naplóval rendelkező családsegítést és gyermekjóléti feladatokat is ellátó intézményeknél kell szerepeltetni.

Gondozásba vétel: az egyénnel, családdal vagy azok érdekében végzett komplex szakmai tevékenység, amely az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

Családtámogatás: a család tényleges tartózkodási helyén végzett szakmai tevékenység.

10. Juttatás: itt kell megjelölni a kliens számára nyújtott anyagi és természetbeni támogatásokat, valamint a szolgálat által nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételét, használatát.

11. Esetfelelős: akinél a kliens gondozásban van.

12. Ügyeletes: aki a saját, illetve más munkatárs által gondozott klienssel aznap valamilyen esetkezelés jellegű tevékenységet végez.

- A Szocálpolitikai és Munkaügyi Intézet szakvéleménye szerint:

„Az esetnaplóban az intézkedések leírásánál minden, a klienssel kapcsolatos szakmai tevékenyég rögzítésre kerül. E pont alatt lehet olyan megállapításokat leírni, amelyek a kliens személyes ügyeire (kapcsolatrendszerére, személyes sajátosságaira stb.) vonatkoznak. E pont alatt előfordulhatnak utalások harmadik személyek megjegyzéseire. A kliens családjával, szorosabb ismeretségi körének tagjaival a családgondozó munkája természetéből adódóan beszélget („interjúzik”) és a beszélgetések lényeges pontjait leírja, hiszen ezekből intézkedések, beavatkozások következhetnek.”

A szociális munkás belső feljegyzései természetszerűen tartalmazhatják a szociális munkás szubjektív feltételezéseit, azonban ezeket külön kell kezelni a hivatalos, döntés-előkészítő iratoktól. A szociális munkások a probléma feltárása során több információs forrást vehetnek igénybe –ezek tartalmilag gyakran ellentmondanak egymásnak – ezek alapján a szakember hipotéziseket fogalmaz meg, melyeket a későbbiek során vagy megerősít, vagy elvet. A hipotézist azonban minden esetben igazolnia kell, mert csak akkor állapíthatja meg a diagnózist, ha pontos képet alkotott a probléma súlyosságáról. A hivatalos feljegyzésekbe a megerősítést nyert diagnosztikus megállapítások kerülnek. Ezek elvileg nem jelenthetnek újdonságot a kliens számára, hiszen a probléma feltárása vele együtt történt. A saját szakmai feljegyzések tehát azt a célt szolgálják, hogy a szociális munkás szakmai reflexióit rögzítsék, ezek azonban nem kerülnek be a hivatalos esetdossziéba.

A szociális munkások által készített saját feljegyzések tehát nem feltétlenül képezik a hivatalos nyilvántartás részét, noha kétségkívül tartalmazhatnak az érintettekre vonatkozó megállapításokat. Jellegüket tekintve, inkább benyomásokat, értékítéleteket rögzítenek, tényszerűségüket illetően nem feltétlenül adekvátan. A feljegyzések készítésének célja a megalapozott szakmai munka támogatása. E belső használatra készített jegyzeteket a nyilvántartástól elkülönítetten kell kezelni, az iratokba való betekintést a szakmai felügyeletet

gyakorló szerveknek kell biztosítani. Ugyanakkor ügyelni kell arra, hogy a saját feljegyzések közé ne kerüljenek az egyes hatósági döntéseket megalapozó iratok.

- A szociális munka etikai kódexe szerint a szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége vagy kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia. A hazai és nemzetközi gyakorlatban a leginkább problematikusnak minősített helyzetek a gyermekveszélyeztetési ügyek, a kliens ön- és közveszélyes magatartása és az olyan jellegű családi konfliktusok, ahol a szereplők eszközül kívánják felhasználni a közvetítőt.

- A fentiek alapján tehát megállapítható, hogy kliensként Ön kezdeményezte a Szolgálat eljárását, segítséget kért konfliktusai megoldásához. Az ügy háttér-információi között valóban szerepelnek a férjétől származó negatív jelzések, megállapítások, ezek azonban idézetként lettek rögzítve.

A szociális munka sajátos szakmai szabályai lehetőséget adnak belső feljegyzések elkészítésére, ezeket természetesen helytelen a többi irattal együtt kezelni és ki kell zárni a lehetőségét is annak, hogy ezek a feljegyzések feldolgozatlanul „kikerüljenek” és hivatalos eljárások, döntések alapjául szolgáljanak. Hangsúlyozom, hogy a belső feljegyzések más információforrásból származó idézeteket és a családsegítő szubjektív benyomásait rögzíthetik ugyan, de ellenőrizetlen ténymegállapításokat, minősítéseket nem tartalmazhatnak.

A „hitelrontásnak”, ’”becsületsértésnek” vádját ez alapján tehát nem látom bizonyítottnak.

Amennyiben továbbra is úgy érzi, hogy személyiségi jogait megsértették, a bírósági jogérvényesítés lehetősége természetesen nyitva áll Ön előtt. Ebben az esetben a bíróság minden bizonyíték alapos mérlegelése alapján tud döntést hozni az esetleges jogsértés megtörténtéről- vagy meg nem történtéről.

Budapest, 2007. szeptember

Üdvözlettel:

Dr. Péterfalvi Attila