



KULTURÁLIS ÉS INNOVÁCIÓS MINISZTERIUM
MINISZTER

SZAKMAI ÚTMUTATÓ

Családok átmeneti otthona keretében működtetett **krízisközpontok**
számára

2024.

Jóváhagyta:

.....

Hankó Balázs

2024. december „ „

Tartalomjegyzék

1. Szakmai alapvetések.....	4
2. A krízisközpontok feladata, működésének keretei	5
3. A krízisközpontok szolgáltatásai	6
3.1. Lakhatási lehetőség biztosítása	6
3.2. Szükség szerinti ellátás biztosítása.....	6
3.3. Szociális munka.....	7
3.4. Pszichológiai tanácsadás	8
3.5. Jogi tanácsadás	8
3.6. Szabadidős tevékenységek szervezése	9
4. A krízisközpont által biztosított szakemberek és feladataik.....	10
5. Gondozási folyamat.....	11
5.1. Felvétel	12
5.1.1. Szűrés	12
5.1.2. Tájékoztatás.....	12
5.1.3. Döntés.....	13
5.2. Befogadás	13
5.2.1. Férőhely biztosítása.....	13
5.2.2. A lakószoba előkészítése	14
5.2.3. A krízisközpontba való eljutás koordinálása	14
5.2.4. A megérkezést követő teendők.....	15
5.3. Probléma feltárás	15
5.4. Célok meghatározása, cselekvési terv elkészítése.....	16
5.5. Cselekvési terv megvalósítása.....	16
5.6. A gondozási folyamat lezárása	17
5.7. Intézményes jogviszony megszűnése/megszüntetése	18
6. Az ellátásban részesülőkre vonatkozó kapcsolattartási előírások	18
7. Gyermekoktatáshoz való jog	19
8. A krízisellátás garanciális elemei	19
9. Biztonsági megfontolások	20
9.1. Fizikai biztonság megteremtése	20
9.2. Biztonsági szintek.....	20
9.3. Titkosság megőrzése, információs biztonság	21
10. Adminisztráció	21
11. Jogok és kötelezettségek	22

11.1.	Ellátottak jogai és kötelezettségei	22
11.2.	Intézmények, fenntartók, szolgáltatók jogai és kötelezettségei	23
12.	Együttműködő partnerek	24
13.	Jogszabályok és közjogi szabályozó eszközök	25

1. Szakmai alapvetések

A **kapcsolati erőszak nem magánügy**. Akit bántalmaznak, annak joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon. A kapcsolati erőszak egyetlen formája sem elfogadható.

A krízisközpontok **kizárólag a kapcsolati erőszak miatt kialakult krízishelyzetek** okán otthonukat elhagyni kényszerülő bántalmazottak - és családtagjaik - számára nyújtanak ellátást. A krízisközpontoknak nem feladatuk az olyan helyzetek kezelése, amelyek a kapcsolati erőszakkal nem összefüggő szociális problémák vagy nehézségek, illetve egyéb élethelyzetek miatt alakultak ki.

Az ellátásba kerülés feltétele a **bántalmazottság ténye**. Egyéb feltételt a krízisközpont nem támaszthat az áldozattal szemben, ugyanakkor krízisközpontba nem vehető fel az, aki egészségi állapota miatt önmagáról önállóan nem tud gondoskodni, állandó felügyeletet igényel.

A krízisközpontok a családok átmeneti otthonai részeként működnek, de többszolgáltatásokat biztosítanak a családok átmeneti otthonaiban nyújtott szolgáltatásokhoz képest. A krízisközpont működésére és feladatellátására vonatkozó minden olyan előírás kapcsán, melyet jelen útmutató külön nem tárgyal, a családok átmeneti otthonai számára készült útmutatóban foglaltak az irányadók.

A krízisközpontban a segítségnyújtás fókuszja az áldozat **krízishelyzetének megoldása** és a vele ellátásba került gyermek(ek) súlyos veszélyeztetettségének megszüntetése a krízisintervenció módszereivel. Az ellátás során kiemelt fontosságú a krízisközpontba került bántalmazottak **biztonságának védelme**.

A krízisközpontok a **bántalmazottak érdekeit** képviselik és védik, de minden esetben figyelembe veszik az ellátásban lévő gyermekek érdekeit (**gyermekek mindenek felett álló érdekei** elv érvényesülése).

A krízisközpontban való ellátás során nem kérdőjelezhető meg az áldozat bántalmazottsága, és nem megengedhető az áldozathibáztató szemléletmód.

A kapcsolati erőszak problémájának kezelése során fontos a **rendszer szemléletű megközelítés**.

A krízisközpontok **nem kívánnak párhuzamos szolgáltatásokat nyújtani**, ezért azok minden esetben figyelembe veszik a területen már elérhető ellátásokat, illetve az ellátórendszer többi szereplőjével együttműködve nyújtják a szolgáltatásokat, a titkosság elvét és az ellátottak érdekeit szem előtt tartva.

A krízisközpont működésének fontos alapelve az **azonnal/mielőbb elérhető segítség biztosítása**, ezt kell szem előtt tartani a megüresedő férőhely jelzésénél és betöltésénél.

2. A krízisközpontok feladata, működésének keretei

A krízisközpont befogadja a kapcsolati erőszak (hozzátartozók közötti erőszak) miatt krízishelyzetbe került, a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló törvény szerint bántalmazottnak minősülő személyt és azt a vele egy háztartásban élő személyt, akinek tartására jogszabály, szerződés vagy bírósági határozat alapján köteles.

Kapcsolati erőszak a fizikai, a szexuális, a pszichológiai vagy a gazdasági erőszak mindazon cselekményei, amelyek a családon vagy háztartáson belül – biológiai vagy jogi családi köteléktől függetlenül -, vagy volt, vagy jelenlegi házastársak, partnerek között történnek, függetlenül attól, hogy az elkövető az áldozattal azonos helyen lakik, vagy lakott-e.¹

A jelenleg hazai szabályozás a hozzátartozók közötti erőszak fogalmát használja.

Hozzátartozók közötti erőszaknak minősül a bántalmazó által a bántalmazott sérelmére megvalósított, a méltóságot, az életet, a szexuális önrendelkezéshez való jogot, továbbá a testi és lelki egészséget súlyosan és közvetlenül veszélyeztető tevékenység, illetve mulasztás. (A mulasztás a szexuális önrendelkezés tekintetében nem értelmezett.)

Bántalmazott az a hozzátartozó, akinek a sérelmére a hozzátartozók közötti erőszakot megvalósítják.

Bántalmazó az a cselekvőképes hozzátartozó, aki a hozzátartozók közötti erőszakot megvalósítja, vagy akire tekintettel a hozzátartozók közötti erőszakot más megvalósítja, feltéve, hogy ezzel a bántalmazó egyetért.

Kapcsolati erőszaknak miatt kialakult krízishelyzetnek tekinthető az, amikor közvetlen fenyegetettség áll fenn a bántalmazótól, és a bántalmazott saját természetes támaszai és erőforrásai segítségével nem tudja élethelyzetét megnyugtatóan rendezni.

A krízisközpont egyedülálló felnőtt bántalmazottat is fogad.

Krízisközpontként kizárólag a családok átmeneti otthona működhet, ezért a krízisközpontokra is vonatkozik minden olyan jogszabályi, adminisztrációs előírás, egyéb szakmai szabályozó, amely a családok átmeneti otthonát érinti.

Az ellátási idő a krízisközpontokban maximum 8 hét.

A krízisközpontok férőhelyszámát a szolgáltatói nyilvántartási rendszer tartalmazza. A szolgáltatói nyilvántartási rendszerben szereplő krízisközpont férőhelyekre kizárólag a jogszabályban² meghatározott célcsoport vehető fel.

A krízisközpont az ellátottak számára lakhatást, étkeztetést, valamint szükség esetén ruházattal való ellátást és egészségügyi ellátást biztosít. A krízisközpont a bántalmazott és családja a szükség szerinti ellátáson túl biztosítja a krízisintervenciót végző szakemberek, így különösen a családgondozó, pszichológus vagy mentálhigiénés tanácsadó, valamint jogász közreműködését.

¹ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2024/1385 IRÁNYELVE (2024. május 14.) a nőkkel szembeni erőszak és a kapcsolati erőszak elleni küzdelemről.

² 1997. évi XXXI. Törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, 51. § (5)

Üres férőhely esetében a lehető leghamarabb biztosítani kell az ellátást a jelentkezőnek. A krízisközpontok a nap 24 órájában elérhetőek és az üres férőhelyek a nap 24 órájában betölthetőek. Ügyleti rendszerről az intézmény köteles gondoskodni. Az intézmények az üres férőhelyekről minél előbb, de legfeljebb 12 órán belül tájékoztatják az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatot (a továbbiakban: OKIT). A krízisközponti férőhelyek tekintetében az ellátottak befogadása országos.

3. A krízisközpontok szolgáltatásai

3.1. Lakhatási lehetőség biztosítása

A családok átmeneti otthonainak rendszerébe integrált krízisközpontok külön, összkomfortosan kialakított krízis férőhelyeken fizikai biztonságot és lakhatási, főzési, tisztálkodási, pihenési lehetőséget biztosítanak a bántalmazottak és családtagjaik számára. Az elhelyezés a családok átmeneti otthonán belül, vagy a családok átmeneti otthonán kívül krízisellátás céljára kialakított ingatlanban történik.

A családok átmeneti otthonán belül kialakított krízisközpont férőhelyeinél törekedni kell arra, hogy a bántalmazottak szobája az épület lehető legnyugodtabb, legcsendesebb részében legyen kialakítva, illetőleg a bántalmazott és/vagy családja elhelyezése speciális (pl. fizikai sérülések, lelki állapot, depresszió miatt fennálló) igényekhez igazítható legyen. A helyiségek kialakításánál törekedni kell arra, hogy a mindennapokban biztosítva legyen a család intimitása, autonómiája.

A lakószobák kialakításánál (méret, bútorzat) figyelembe kell venni az ellátásba kerülő családtagok változó számát, a gyermekek eltérő életkorát, és az abból fakadó szükségleteket, illetve tekintettel kell lenni a családtagok egyéb, speciális szükségleteire.

A lakószobákat otthonosan kell berendezni, gondoskodni kell a komfortérzetet növelő tárgyak (pl., függöny, kislámpa, fali képek, életkornak megfelelő játékok) biztosításáról. Az elhasználdott vagy sérült eszközöket, bútorokat folyamatosan le kell selejtezni és pótolni.

Új krízisközpont csak családok átmeneti otthonán belül alakítható ki, és csak abban az esetben, ha az jól elkülöníthető, külön főzési, mosási lehetőséget biztosít, úgy hogy az áldozat teljes intimitása biztosított legyen.

A krízisközpontnak helyet adó épület tekintetében biztosítani kell a hatósági eljárás során alkalmazható minőségű kép rögzítésére alkalmas kamerarendszer kiépítését és karbantartását.

3.2. Szükség szerinti ellátás biztosítása

A krízisközpontok a bántalmazott és családjának szükség szerint biztosítják a teljes család/egyedülálló bántalmazott és hozzátartozója részére az ellátást, és ezt dokumentálják is, különös tekintettel

- napi ötszöri étkezésre (iskolai étkeztetéssel együtt),
- tisztálkodó- és tisztítószerekre,

- gyógyszerrel, gyógyászati segédeszközzel való ellátottságra, szükséges egészségügyi szolgáltatások beszerzésére,
- évszaknak megfelelő, több váltás alsó-és felsőruházatra
- a gyermek(ek) nevelésben, oktatásban való részvételét lehetővé tevő felszerelésekre,
- indokolt esetben a helyi és helyközi utazás, utaztatás költségei

Az ellátottal kötött megállapodásban rögzíteni szükséges, hogy a szükség szerinti ellátásból mit biztosít a szülő/egyedülálló bántalmazott, mit az intézmény, illetve mit biztosítanak közösen. Amennyiben ebben a gondozási folyamat során változás történik úgy azt is rögzíteni szükséges.

Minden esetben pontosan fel kell mérni a bántalmazott család helyzetét és a jogszabályi kereteket figyelembe véve hatékony, célzott, a családok átmeneti otthona által nyújtott szolgáltatáshoz képest is emelt szintű támogatást kell nyújtani, annak érdekében, hogy a bántalmazásból eredő speciális szükségletek kielégítése biztosított legyen.

3.3. Szociális munka

A krízisközpontok a szociális munka teljes eszköztárával (egyéni esetkezelés, családokkal és csoportokkal végzett szociális munka, közösségi szociális munka) segítik a krízishelyzetek megszüntetését.

A szociális munka fókusza a bántalmazás során kialakult krízishelyzet feltérképezése és megszüntetése, a bántalmazottak számára a krízisközponti ellátást követő időszakban a biztonságos lakhatás megteremtésének elősegítése. További feladat az érintettek képessé tétele arra, hogy helyzetüket átlássák, stabilizálják és egyfajta megnyugtató jövőképet alkossanak a továbblépéshez. Ennek érdekében a krízisközpont közreműködik a család- és gyermekjóléti szolgálatok, a köznevelési intézmények, hatóságok, a bántalmazott természetes támogató közegének elérésében és mozgósításában. A családgondozó kiemelt feladata, hogy alapos és széleskörű információkkal segítse a bántalmazottat abban, hogy a rendelkezésre álló lehetőségek közül a legmegfelelőbbet választhassa.

A szociális munka keretében lehetőség van szociális információs tanácsadás igénybevételére, krízisintervencióra, egyéni esetkezelésre, családgondozásra, hivatalos ügyekben való segítségnyújtásra, érzelmi támogatásra. A szociális munkát úgy kell megszervezni, hogy az igazodjon az ellátott szükségleteihez, figyelembe véve a bántalmazott érzelmi állapotát.

Tekintettel az áldozat biztonságának fontosságára, valamint arra, hogy a krízisközponti ellátás jellemzően nem a bántalmazott lakóhelyén valósul meg, így az ellátás során az igénybe vett külső szolgáltatások esetén, vagy hatósági, bírósági ügyintézés során biztosítani kell a megfelelő kíséretet.

3.4. Pszichológiai tanácsadás

A krízisközpontnak a pszichológiai tanácsadást a jogszabályban³ előírtak szerint biztosítani kell, a szolgáltatás nem helyettesíthető más szociális vagy gyermekjóléti intézmény szolgáltatásával. A pszichológiai tanácsadásnak célzottan a kapcsolati erőszak miatt kialakult krízishelyzet megszüntetésére és a bántalmazott pszichés megerősítésére kell fókuszálnia.

Az ellátottnak az ellátás során lehetőséget kell biztosítani a pszichológiai tanácsadás igénybevételére. Fontos cél, hogy sikerüljön olyan bizalmi légkört kialakítani, mely megalapoz egy több alkalmas konzultációs folyamatot.

A pszichológiai tanácsadás segítséget nyújt a bántalmazás okozta lelki sérülések feldolgozásában, a bántalmazás lelki háttérének a megértésében, a hozott feszültségek oldásában. A pszichológiai tanácsadás során fókuszáltan kell foglalkozni a krízishelyzet lelki hatásainak a kezelésével, az egyén megerősítésével, valamint a poszt-traumatikus stressz szindróma tünetegyüttes kezelésével.

Az ellátást úgy kell megszervezni, hogy a pszichológiai tanácsadást nyújtó szakember az elhelyezést követő legrövidebb időn belül fel tudja venni a kapcsolatot a bántalmazottal, az elszorított trauma mértékének és az ellátott mentális állapotának felmérése céljából. Amennyiben a családgondozó úgy ítéli meg, hogy a bántalmazottnak soron kívül szüksége van pszichológiai támogatásra, a szakemberrel való találkozásra 24 órán belül sor kell kerülnie.

A pszichológiai tanácsadást úgy kell megszervezni, hogy az a bántalmazott számára legalább heti rendszerességgel elérhető legyen.

A pszichológus a krízisközpont szakmai stábjá számára is segítséget nyújt. A pszichológus/mentálhigiénés segítő a titoktartás szabályainak betartása mellett meg tudja osztani észrevételeit, megfigyeléseit az áldozatról. A működést úgy kell kialakítani, hogy erre a szakmai konzultációra lehetőség nyíljon.

3.5. Jogi tanácsadás

Jogi tanácsadás keretében a krízisközpont jogásza segítséget, tájékoztatást nyújt az ellátottak számára minden, a kapcsolati erőszak miatt kialakult krízishelyzettel összefüggő jogi kérdésben, valamint segítséget nyújt a beadványok, kérelmek, egyéb iratok elkészítésében és benyújtásában.

A jogi lépések megtételével kapcsolatos döntési lehetőség minden esetben a bántalmazottat illeti meg, egyben a döntés felelősségét is a bántalmazott viseli. Jogi lépések megtételére az ellátottat kötelezni nem lehet.

A jogi folyamatokban érvényes jogvesztő határidőkre tekintettel kiemelkedően fontos, hogy a jogi tanácsadó (a krízisközpont ellátott elhelyezésére vonatkozó értesítését követően) mihamarabb kapcsolatba lépjen az ellátottal, és tájékoztassa őt a jogi tanácsadás szolgáltatásának tartalmáról.

³ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet

A krízisközpontnak a jogi tanácsadást a jogszabályban⁴előírtak szerint kell biztosítani. Az nem helyettesíthető más szociális vagy gyermekjóléti intézmény szolgáltatásával. A jogi tanácsadást úgy kell megszervezni, hogy az a bántalmazottak számára legalább heti rendszerességgel elérhető legyen.

A jogi tanácsadásnak tárgya az ellátott igényeihez igazodva, mind a polgári, mind a büntető eljárások ismertetése. A jogi tanácsadásnak ki kell terjednie az áldozatsegítés keretében igénybe vehető pénzbeli ellátások ismertetésére is, úgy, mint az azonnali pénzügyi segély, valamint személy elleni erőszakos bűncselekmény esetén az állami kárenyhítés.

Bántalmazás esetén a jogi tanácsadás során szükséges felmérni, hogy történt-e bármilyen intézkedés, beadvány készült-e, milyen tartalommal, és milyen rendelkezésre álló bizonyítékokkal (ambulánslap, látlelet) rendelkezik a bántalmazott. Amennyiben szükséges, a jogi tanácsadás során ezeket ki kell egészíteni, hiányosságait pótolni kell.

A krízisközpontok ellátottjai számára a jogi tanácsadást a családok átmeneti otthona által biztosított hasonló szolgáltatáson felül, célzottan a kapcsolati erőszak miatt kialakult krízishelyzet megszüntetésének jogi aspektusaira fókuszálva szükséges nyújtani, a vonatkozó rendeletben meghatározottak szerint.

3.6. Szabadidős tevékenységek szervezése

A krízisközpontban ellátottak számára szervezett szabadidős tevékenységek szervezésének célja:

- a feszültségek csökkentése, kikapcsolódás elősegítése, a gyermekkel érkező bántalmazott szülő átmeneti tehermentesítése,
- bizalmi kapcsolat kiépítése a segítőkkel és szükség esetén a bántalmazottnak a gyermekeivel.

A gyermekek számára szervezett szabadidős programok alapvető eleme a játék. Törekedni kell arra, hogy a játék hozzájáruljon a gyermekek, fiatalok ismeretének, élményvilágának bővüléséhez, a bennük lévő feszültség és szorongás csökkentéséhez. A szabadidős programok kialakításánál fontos törekedni az egyensúlyra az otthonban megszervezett programok arányát illetően.

A szülők szabadidős tevékenységeknél elsősorban nem a szervezett programok megvalósítása áll a központban. Fontos, hogy a szülő mentálisan ki tudjon kapcsolódni és a végzett tevékenységnek feszültségoldó hatása legyen (pl.: olvasás, rejtvényfejtés, digitális tartalmak/élmények biztosítása, hímzés, varrás, kreatív tevékenységek). A szülőt támogatni kell abban, hogy segítséget kapjon - ha szükséges -, a szülő-gyermek kapcsolat építésében.

A szabadidős programokhoz a megfelelő eszközöket a krízisközpontnak kell biztosítania. Ennek érdekében fontos, hogy legyen a bántalmazott családszáma számára is elérhető internet (házi rendben szabályozva annak használata), kreatív eszközök, életkori sajátosságoknak megfelelő játékok, könyvek, rejtvényfejtő játékok, újságok.

⁴ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet

A bántalmazottak a családok átmeneti otthona által kínált szabadidős programokban szabadon részt vehetnek.

4. A krízisközpont által biztosított szakemberek és feladataik

A krízisközpontban dolgozók szakmai létszámát és képesítési követelményeit jogszabály⁵ határozza meg. A megfelelő létszámú és felkészültségű szakemberek alkalmazásának célja, hogy a bántalmazás miatt kialakult krízishelyzet hatékony kezelésére rendelkezésre álljon mindaz a szakmai kapacitás, amely a sikeres krízisintervenciót és problémamegoldást garantálja.

Mivel a családok átmeneti otthona keretében működő krízisközpont a nap 24 órájában fogadja a bántalmazottakat, továbbá bizonyos tereket közösen használ minden ellátott az intézményben, így az ellátás során valamennyi munkatárs találkozik az intézményben a bántalmazott családokkal is. Emiatt különösen fontos, hogy a szakmai stáb valamennyi tagja tisztában legyen az áldozatiság jellemzőivel és beosztása szerint megfelelő felkészültséggel vegyen részt a bántalmazott családok gondozásában.

A krízisközpontok megfelelő működéséhez szükség van a munkafolyamatok intézményen belüli megosztására, a feladatmegosztás dokumentálására. Az intézmény szakmai programját úgy kell kialakítani, hogy rögzítve legyenek benne az egyes munkakörökhöz tartozó kompetenciák és feladatok.

Az intézmény szakmai programjában rögzíteni szükséges, hogy mely munkatársaknak milyen feladatuk van a bántalmazottak menekítése tekintetében. A krízisközpont szolgáltatásainak nyújtásában résztvevő munkatársak feladatait és az ehhez kapcsolódó jogszabályban⁶ előírt óraszámot a munkaköri leírásban, illetve a munkavégzés alapját képező dokumentumban rögzíteni kell.

Családgondozó: felsőfokú szociális végzettséggel rendelkező szakember, aki elkészíti az első interjút, biztosítja a szükséges szakemberek elérését. A bántalmazottal és a teammel közösen meghatározza a krízishelyzet megszüntetéséhez szükséges feladatokat. Az ellátottakkal közösen felméri és mozgósítja a krízishelyzet megszüntetéséhez szükséges természetes és mesterséges támogató rendszereket. Az ellátási időszak alatt a gondozási tevékenysége mellett képviseli a bántalmazott érdekeit, miközben fókuszban tartja a gyermekek jogait, biztonságát, veszélyeztetettségének megszüntetését. Koordinálja a segítő folyamatot, megszervezi a bántalmazottak teljes körű ellátását. Segíti az ellátottakat a jövőre vonatkozó terveik megfogalmazásában, a megfelelő lakhatási alternatívák kidolgozásában és elérésében. A családgondozó feladatai a munkaköri leírásban kerülnek rögzítésre.

⁵ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet

⁶ A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet

Pszichológiai tanácsadó: pszichológus vagy mentálhigiénés tanácsadó, aki segítséget nyújt a krízisállapot megszüntetésében, a bántalmazott hozott pszichés sérülésének feldolgozásában. Segít a bántalmazás sajátos lelki mechanizmusainak megértésében, tudatosítja a bántalmazás során kialakult szerepeket, azok lelki háttereit, a kommunikációs sajátosságokat.

Jogi tanácsadó: jogász, akinek elsődleges feladata az információnyújtás, annak érdekében, hogy a bántalmazott megismerhesse helyzetének jogi aspektusait és dönthessen arról, milyen lépéseket kíván megtenni. Az ellátott együttműködésével, közreműködésével elkészíti a szükséges jogi beadványokat, feltérképezi a bántalmazás körülményeit, felvázolja azok jogi környezetét. A hatékony munka érdekében kiegészíti a rendőrségi feljelentéseket, nyomon követi a megindított eljárásokat. A jogász kiemelt figyelmet fordít a bántalmazások azon aspektusaira, ahol annak közvetett vagy közvetlen elszennvedője kiskorú és felhívja a figyelmet ezen esetekben kötelezően elvégzendő feladatokra, illetve ezek elmulasztásának lehetséges következményeire. A jogász feladata, hogy felkészítse a bántalmazottakat a bírósági, rendőrségi meghallgatásokra.

A krízisközpontban résztvevő szakmai stáb közreműködik a krízisellátás hatékonyságának fejlesztésében. A szakmai munkájuk során megszerzett tapasztalatok rendszerezésével, a gyakorlati munka során észlelt problémák, nehézségek folyamatos – megfelelő szinten történő – jelzésével hozzájárulnak a krízisellátás fejlesztéséhez, a megfelelő jogi szabályozás kialakításához.

A krízisközpontok szakmai stábja számára a fenntartó havonta legalább egy alkalommal szupervíziót biztosít, továbbá lehetőséget ad esetmegbeszélő csoportok működtetésére, külső és belső továbbképzéseken történő részvételre.

5. Gondozási folyamat

A gondozási folyamat során érvényesítendő általános szempontok

A krízisellátás az áldozat szükségleteire fókuszál, mindeközben autonómiájának szem előtt tartása, mielőbbi helyreállítása is cél.

A szolgáltatások célja az empowerment (képesé tétel) annak érdekében, hogy az ellátottak minél hamarabb képesek legyenek saját ügyeikben eljárni és problémáikat saját erőforrásaikkal megoldani.

Fontos, hogy az ellátottak minden esetben – képességeikhez mérten - bevonásra kerüljenek a problémamegoldás folyamatába

A gondozási folyamat szakaszai

1. Felvétel – az elhelyezési kérelemtől a felvételi döntésig
2. Befogadás – a felvételi döntéstől a férőhely elfoglalásáig
3. Probléma feltárása – az 1-3 nap (esetfüggő), mely magába foglalja az első interjút

4. Célok és a cselekvési terv megfogalmazása – további 1-3 nap (esetfüggő)
5. Célok megvalósítása – átlagosan 6 hét
6. Gondozási folyamat lezárása – egyben a további segítő munka igény megfogalmazása – 1-3 nap az ellátási idő végén
7. Intézményes jogviszony megszűnése / megszüntetése

5.1. Felvétel

5.1.1. Szűrés

A krízisközpontba a **felvétel iránti kérelem** érkezik telefonon vagy elektronikus levelezés útján. A **felvételtől való döntés soron kívüli, ahol a megalapozottság mellett a döntéshozás gyorsasága is fontos szempont.**

A felvétel kizárólag a bántalmazott saját kérése alapján történhet, a kapcsolatfelvételt azonban segítheti a bántalmazott hozzátartozója, valamilyen intézmény, hatóság, a rendőrség, stb. A segítségkérő megkeresést alapesetben az OKIT fogadja. Az OKIT feladata annak felmérése és eldöntése, hogy

- fennáll-e a krízishelyzet,
- annak kiváltó oka valóban a kapcsolati erőszak-e,
- indokolt-e a krízisközpontban való elhelyezés.

Amennyiben az OKIT indokoltnak látja az elhelyezést, minden olyan információt begyűjt, melyek szükségesek annak eldöntéséhez, hogy melyik krízisközpontba történjen az elhelyezés, amennyiben a szabad férőhelyek lehetővé teszik a választást (például: bántalmazótól való megfelelő távolság biztosítása, speciális igények kielégítésének lehetősége, stb.), valamint amelyek szükségesek a felvételtől való döntés meghozatalához, a krízisközpontba való eljutás előkészítéséhez, a bántalmazott és a vele együtt érkező hozzátartozó/k megfelelő fogadásához. Ha az OKIT a megalapozott döntéshez további információkat kér, megkeresi a bántalmazottal kapcsolatban álló jelzőrendszeri tagokat.

5.1.2. Tájékoztatás

Amennyiben az OKIT indokoltnak tartja a segítséget kérő személy krízisközpontba történő elhelyezését, az alábbiakról ad tájékoztatást:

- az ellátás lehetséges időtartamáról,
- titoktartási kötelezettségről az intézmény címét és elérhetőségét illetően,
- az ellátás igénybevételének módjáról (önkéntes és csak saját kérelem alapján valósulhat meg),
- biztosított ellátásokról (fizikai biztonság, teljes körű fizikai ellátás, szakemberek támogatása),
- az ellátás ingyenességéről,
- ellátottak kötelezettségeiről,
- az elhelyezés biztonsági garanciáiról, lehetséges kockázatokról,
- az intézmény házirendjének fő szabályairól.

A kérelmező ezen információk alapján dönt arról, hogy igénybe kívánja-e venni a krízisközpontban való elhelyezést. Az OKIT ezt követően veszi fel a kapcsolatot a krízisközponttal.

A krízisközpont az OKIT által végzett szűrés keretében nyert információk alapján dönt a felvételtől, további egyeztetést sem a bántalmazottal, sem az intézményi szereplőkkel nem folytat. A menekítés megszervezése kapcsán természetesen további egyeztetés folytatható az érdekelt szereplőkkel.

5.1.3. Döntés

A felvételtől való döntést a krízisközpontnak a lehető legrövidebb időn belül (üres férőhely esetében a megkereséstől számított 1 órán belül) kell meghoznia. A krízisközpont szakmai programjában rögzíteni kell, hogy ki jogosult (intézményvezető/családgondozó) a döntés meghozatalára. A szolgáltatás folyamatos működése érdekében biztosítani kell a döntési jogkörrel rendelkező szakemberek 0-24 órában való elérését.

A döntés eredményéről minden esetben értesíteni kell az OKIT-ot. Amennyiben az OKIT által delegált kérelmező felvételét a krízisközpont elutasítja, annak részletes okait írásban közölni kell az OKIT-tal, a következő email címen: okit@segelyszervezet.hu

Lehetséges olyan helyzet, amikor a segítségkérés nem az OKIT-on keresztül érkezik. Ezen esetekben a szűrést a krízisközpont végzi az OKIT által használt kérdőív, szempontsor alapján. Ebben az esetben törekedni kell arra, hogy a bántalmazottal folytatott telefonbeszélgetés költsége ne az érintettet terhelje (javasolt a visszahívás alkalmazása, ha ez lehetséges).

Ha a felvételtől való döntés nem az OKIT jelzése alapján történik, az OKIT-ot haladéktalanul értesíteni kell a várható férőhelyváltozásról. Ha az OKIT a férőhely kihasználtság alapján narancssárga vagy vörös kódot küld, új eset felvétele kizárólag az OKIT-on keresztül történhet.

A döntésről a segítséget kérőt, amennyiben az OKIT-on keresztül érkezett a kezdeményezés az OKIT, amennyiben az a krízisközponthoz közvetlenül jutott el, a krízisközpont értesíti telefonon vagy elektronikus úton.

5.2. Befogadás

5.2.1. Férőhely biztosítása

A gondozási folyamat meghatározó része (a jól előkészített intézményi befogadás a bántalmazott együttműködési szándékát erősíti, a sikeres kilépési próbálkozás fontos feltétele).

Optimális esetben a felvételi döntés és a férőhely elfoglalása között eltelt idő néhány óra. Kivételes esetben a férőhely elfoglalása későbbi időpontban is megtörténhet:

- ha a biztonságos menekítés csak egy későbbi időpontban szervezhető meg
- ha a bántalmazott család speciális szükségletei miatt az ellátás csak nagy nehézségek árán lenne biztosítható (pl.: gyógyszerek, egyéb egészségügyi eszközök beszerzése, jövedelmi helyzettel összefüggő ügyek intézése)

- ha a bántalmazottal együtt érkező gyermek érdekei ezt kívánják meg (pl.: optimális időpont meghatározása a gyermekek oktatási, nevelési intézményből való elhozatala miatt)

A későbbi költözés időpontja maximum 2 hét lehet.

5.2.2. A lakószoba előkészítése

Amennyiben a krízisközpontban férőhely szabadul fel, azt soron kívül elő kell készíteni új ellátott fogadására.

A lakószobát az érkező bántalmazott és a vele érkező családtagok szükségleteihez, igényeihez igazodóan kell előkészíteni (pl.: gyermekek száma, életkora – bútorzat bekészítése, lehetőség szerint játék bekészítése, megfelelő számban ágynemű felhúzása).

A lakószoba előkészítése során szükséges megfelelő mennyiségű krízis-élelmiszer csomag és higiéniai felszerelés bekészítése, vagy rendelkezésre bocsátása. Ha csomag nélkül érkezik a család, akkor néhány váltás ruha biztosítása is szükséges.

- Krízis-élelmiszercsomag tartalma: azonnali fogyasztásra alkalmas, a gyermekek életkorának, létszámának megfelelő, akár néhány napra elegendő élelmiszer (kenyér, hideg élelmiszer – pl. konzerv, szalámi, margarin, lekvár, sajt, stb.). Célszerű a későbbiek során a család igényét, szociokulturális szokásait figyelembe venni, ha később is indokolt lesz a teljes körű ellátás.
- Higiéniai felszerelés (tusfürdő, fogkefe, fogkrém, wc papír, papírzsebkendő, szükség esetén pelenka, popsitörölő, stb.).

A krízisközpont munkáját, szolgáltatásait, céljait bemutató mappát be kell készíteni a lakószobába, amit az ellátott bármikor megnézhet, elolvashat. A mappára az érkezéskor, vagy amikor a bántalmazott erre már figyelni tud, fel kell hívni a figyelmet.

5.2.3. A krízisközpontba való eljutás koordinálása

A bántalmazott és vele érkező családtagok krízisközpontba való eljutásának megszervezése és annak koordinálása alapvetően a krízisközpont feladata.

A krízisközpont a bántalmazott tartózkodási helye szerinti jelzőrendszeri tagokkal konzultációt folytat annak érdekében, hogy a leoptimalisabb helyi megoldás szülessen a krízisközpontba való eljutás tekintetében. Tájékoztatja a jelzőrendszeri tagokat a szakmai tapasztalatok és a jó gyakorlatok alapján a lehetséges megoldásokról.

Szükséges esetekben a krízisközpontnak anyagilag is hozzá kell járulnia a szállítás/utazás költségeihez, illetve annak megelőlegezéséhez (például online menetjegyet vásárlása).

A krízisközpont konkrét és részletes információval látja el a bántalmazottat (közlekedési mód kiválasztása, menetrend egyeztetése, tájékoztatás az utazási kedvezményekről, stb.).

A célállomás megadása fokozatosan történik az intézmény titkosságának megőrzése érdekében.

Szükség esetén a bántalmazottat a krízisközpont munkatársa a krízisközpontba kíséri az állomástól, ebben lehetőség szerint saját céges járművet, vagy taxi szolgáltatást vesz igénybe.

Az egyéb opcionális segítői módot az adott intézmény személyi-, tárgyi infrastruktúrája, gazdasági lehetőségei, valamint a szakmai programja határozza meg.

5.2.4. A megérkezést követő teendők

A krízisközpont munkatársai az érkezést követően felméri a bántalmazott és a vele együtt érkezők érzelmi és fizikai állapotát, szükség esetén megszervezik az azonnali vagy mielőbbi orvosi ellátást. Megmutatják a lakószobát, egyéb fontos helyiségeket. A megérkezést követően időt kell biztosítani az igény szerint a tisztálkodásra, étkezésre, vagy azonnali pihenésre.

Cél a bántalmazott krízisintervenciós támogatásának mielőbbi megkezdése. A krízisintervenció első lépése a kontaktus kialakítása, a bizalomteljes viszony megteremtése az érdeklődés és részvétel aktív kimutatásával. A kiváltó előzmény tisztázását követően kerülhet sor annak megbeszélésére, hogy miért jött, mit vár az áldozat. A beszélgetés során nagy figyelmet kell fordítani az érzéseire, a jelenlegi nehézségeire. A krízisintervenció fő célja a közelmúlt tisztázása annak megállapításával, hogy mi jelenti abban az áldozat számára a legnagyobb veszélyt. A beszélgetés során biztatni kell az áldozatot a lehetséges döntések, tettek többoldalú végiggondolására, amiben tanácsokat nem, de szükséges információkat adhat a segítő.

Amennyiben a bántalmazottal gyermek is érkezik a családgondozó haladéktalanul, írásban tájékoztatja a lakcím szerint illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot a család befogadásáról.

A krízisállapot kialakulásával kapcsolatos további információ megszerzése érdekében a családgondozó kezdeményezi az érintett jelzőrendszeri tagokkal a kapcsolatfelvételt, melyről tájékoztatja az ellátottat is.

5.3. Probléma feltárás

E gondozási szakasz célja a bántalmazott pillanatnyi helyzetének részletes feltárása.

Az első interjú és a megállapodás

- Az első interjú a szociális munka folyamatának kezdete, olyan feltáró beszélgetés, amelyben a problémát érintő lényeges információk hangoznak el.
- Az első interjú célja, hogy információkat szerezzünk azokról a veszélyekről, melyekre mind a krízisközpontoknak, mind pedig a bántalmazottnak fel kell készülnie, valamint tájékozódjunk az azonnali intézkedést igénylő ügyekről, illetve meg lehessen állapítani a bántalmazás veszélyességi szintjét mely alapján a krízisközpont eldönti, hogy mely biztonsági szint lép életbe.

Szemponatok az első interjú feltételeinek kialakításához:

- Erre alkalmas időpont kiválasztása (a bántalmazott kész erre).
- Biztonságérzet, bizalmi légkör megteremtése.
- Kellő – de nem túlságosan sok – információ átadása a szolgáltatásokról és az ellátás kereteiről.
- A lehetőségét megteremtése és a bántalmazott ösztönözése, hogy minél többet kérdezzen.

Az ellátott felvétele az erre kialakított megállapodás aláírásával válik hivatalossá, mely tartalmazza a nyújtott szolgáltatásokat, valamint az igénybe vevők kötelezettségeit.

A megállapodás aláírását követően (még azon a napon) meg kell kezdeni az esetviteli lap vezetését, kitöltve a bántalmazottra és vele ellátásba kerülő hozzátartozó/k adatait, leírva a bekerülés körülményeit, valamint mindazon információkat, melyeket az első interjú feltárt.

Az ellátást igénybevevőt tájékoztatni kell arról, hogy szükség esetén információszerzés érdekében további szakemberek bevonására is sor kerülhet. A probléma kezeléshez a tartózkodási hely szerinti, vagy lakóhely szerinti jelzőrendszeri tagok kereshetők fel.

A problémafeltárással párhuzamosan, a bántalmazott a lehető legtöbb, legpontosabb információkat, lehetőségeket kapja meg annak érdekében, hogy helyzetét világosan lássa, és valós megoldásokban tudjon gondolkodni.

A helyzetfeltárás keretében lényeges a bántalmazott motivációjának, erőforrásainak megismerése, annak feltárása. Tudni kell, hogyan értelmezi, definiálja a kialakult problémát, milyen a realitáshoz való viszonya. Fontos látni, hogy mire építhet a szakember, mit akar elérni a bántalmazott az ellátás keretein belül. Tisztázni kell azt, hogy milyen problémák vezettek oda, hogy a bántalmazott az intézménybe való beköltözést kérte. A segítő folyamat döntő eleme, hogy a bántalmazott saját elhatározása vagy külső instrukció hatására meghozott döntés alapján jelentkezett-e és veszi igénybe az ellátást.

Amennyiben az első interjú során világossá válik, hogy nem áll fent az ellátását szükségessé tevő ok, úgy, a gondozási folyamat fókuszra, az ellátás nyújtásának minél hamarabbi megszüntetése, szem előtt tartva a kiskorúak mindenek felett álló érdekét.

5.4. Célok meghatározása, cselekvési terv elkészítése

A cselekvési terv minden esetben a feltárt konkrét helyzetre és problémákra reflektálva és a bántalmazott tekintetében mozgósítható erőforrásokra építve készül el. A célok meghatározásakor fontos arra a problémakörre koncentrálni, amely a krízisközpontba való bekerülést szükségessé tette. A cselekvési terv összeállításakor figyelembe kell venni a krízisközpont alapvető célját (kapcsolati erőszak miatt kialakult krízishelyzet megszüntetése) és a rendelkezésre álló ellátási időt (legfeljebb 8 hét).

A cselekvési tervben rögzíteni szükséges, hogy milyen eszközöket, humán erőforrást és anyagi támogatást biztosít az intézmény a problémák megoldása érdekében. A dokumentumnak tartalmaznia kell az egyes szakemberek feladatait, elérhetőségük módját. A cselekvési tervben szereplő feladatok megvalósításához határidőket kell rendelni.

5.5. Cselekvési terv megvalósítása

A cselekvési terv megvalósítása során fontos a tervben foglaltak folyamatos értékelése, szükség esetén módosítása, amennyiben a bántalmazott érzelmi és fizikai állapota ezt megkívánja.

A cselekvési tervben foglalt feladatok teljesüléséről vagy épp azok kapcsán felmerülő nehézségekről, akadályokról az ellátottnak folyamatos visszajelzést kell adni. A cselekvési tervben foglaltak megvalósításához biztosítani szükséges, hogy a bántalmazott folyamatos, napi kapcsolatban legyen a családgondozóval annak érdekében, hogy a gondozási folyamat során felszínre kerülő feszültségek, kétségek, kérdések, félelmek átbeszélésére, rendszerezésére, megválaszolására sor kerülhessen.

Fontos szakmai cél a kigondozás megfelelő tervezhetősége, előkészítése, ennek érdekében mielőbb meg kell ismerni a bántalmazott ezzel kapcsolatos terveit (természetes támogató közeg segítségének igénybevétele, további intézményi ellátás, visszatérés a bántalmazóhoz).

A szakmai munka eredményességének egyik mutatója lehet, ha a bántalmazott véglegesen ki tud lépni a bántalmazó kapcsolatból, de a kapcsolati erőszak dinamikája miatt el kell fogadni, ha ez nem így történik.

Amennyiben az ellátott a bántalmazóhoz való visszatérést tervezi, át kell vele beszélni ennek veszélyeit. Számba kell venni mindazon természetes támaszt, kapcsolatrendszert, melyek a bántalmazott és gyermekei biztonságát szolgálják a visszatérést követően, és szükség esetén, - amennyiben újbóli kilépési kísérletre szánná el magát az ellátott, - ahhoz segítséget tudnak nyújtani.

A gondozási folyamat során el kell készülnie a személyre szabott menekülési és biztonsági tervnek. Ennek különös fontossága van, ha a bántalmazott a bántalmazóhoz szeretne visszatérni, de a dokumentum vészhelyzet esetén is jól használható.

5.6. A gondozási folyamat lezárása

A gondozási folyamat lezárultával, az ellátás megszűnésekor az ellátást igénybe vevő átadja az általa átvett eszközöket, kitölti az elégedettségi kérdőívet. A családgondozó bántalmazottal kiértékeli az elvégzett feladatokat, átbeszéli a jövőbeli teendőket, valamint a biztonsági és menekülési tervet.

Ha gyermek is van a bántalmazottal együtt a krízisközpontban, akkor az ellátottat tájékoztatni kell arról, hogy milyen értesítési és együttműködési kötelezettsége van a krízisközpontnak a helyi Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal kapcsolatban. A családgondozó lehetőség szerint tájékoztatja a kikerülési hely szerint illetékes gyermekjóléti szolgálat munkatársait az ellátás megszűnéséről.

Az ellátást igénybe vevő kiköltözését követően a krízisközpont értesítést küld az esetgazda részére, továbbá a krízisközponttal kapcsolatban álló és a gondozási folyamat során bevont jelzőrendszeri tagok, szakemberek (pl.: gyermekorvos, védőnő) számára, értesítve őket az ellátásból való kilépés időpontjáról, a kilépés irányáról. Lehetőség szerint az intézmény olyan kapcsolattartó személyt, illetve intézményt keres, aki a továbbiakban is segítséget nyújthat a bántalmazott és családja számára. A krízisközpont lezárja az esettel kapcsolatos dokumentációkat.

5.7. Intézményes jogviszony megszűnése/megszüntetése

Az ellátás megszűnik:

- a bántalmazott krízisközpontból való kikerülésével,
- az ellátási idő leteltével,
- amennyiben a bántalmazott biztonságos lakhatása más intézményben vagy a természetes támogató rendszer segítségével, vagy egyéb lakhatási lehetőség segítségével megoldottá válik,
- a házirendben meghatározott okból (például az intézményre vonatkozó titkosság követelményének a megsértése miatt),
- amennyiben az ellátott alapvető biztonsága az intézményben nem szavatolható, ebben az esetben mérlegelni kell a további intézménybe való továbbmenekítés szükségességét,
- az ellátási ok megszűnésével.

A krízisközpont a volt ellátott kiköltözése során szükség szerinti segítséget nyújt az utazás megszervezésében, indokolt esetben az utazással kapcsolatban felmerülő költségek biztosításában.

A krízisközpont munkatársainak fokozott figyelmet kell fordítaniuk arra, ha vannak még folyamatban lévő ügyek, úgy azokat az illetékes intézmény számára a lehető legrövidebb időn belül átadják.

A krízisközpont a gondozás tapasztalatáról és megszűnésének okáról írásbeli jelzést küld az OKIT-nak.

6. Az ellátásban részesülőkre vonatkozó kapcsolattartási előírások

Kapcsolattartás a bántalmazóval

Az első interjú alkalmával fontos tisztázni a bántalmazottal együtt ellátásba kerülő gyermek(ek) tekintetében a szülői felügyeleti joggal és kapcsolattartással összefüggő kérdéseket. A kríziselhelyezés során figyelemmel kell lenni arra, hogy van-e szabályozás a kapcsolattartásra, a szabályozás tartalma kötelező a gyermeket nevelő szülő részére, ezért amennyiben a kapcsolattartás szabályozott, fontos az erről szóló dokumentum tartalmának megismerése.

A krízisközpontban élő szülő gyermekére – amennyiben a külön élő szülő kapcsolattartásra jogosult – a kapcsolattartási ügyelet szabályai irányadóak azzal, hogy a kapcsolattartás helyszíne nem lehet a krízisközpont.

Kapcsolattartás a bántalmazott természetes támogató közegével

Azokban az esetekben, amikor az ellátást igénybe vevő számára a családtagok, munkatársak, barátok természetes támogatóként vannak jelen a kapcsolattartás a biztonsági szempontok szem előtt tartása mellett támogatott lehet. Az intézmény titkossága érdekében a személyes találkozásra az intézményben nem kerülhet sor, de a kapcsolattartás egyéb formái biztonságos körülmények között megvalósulhatnak.

7. Gyermekek oktatáshoz való joga

Az ellátott gyermekeket az ellátás során - amennyiben tankötelezett - megilleti a jogszabályban⁷ foglalt összes jog, és terheli az összes köteleesség.

Ha a gyermek krízisközpontban kerül elhelyezésre, az elhelyezés időtartamára a krízisközpont székhelyén lévő, ennek hiányában a székhelyhez legközelebbi településen lévő, a gyermek neveléséhez, a tanuló tanulmányai folytatásához megfelelő típusú nevelési-oktatási intézmény a gyermeknek ideiglenes óvodai elhelyezést biztosít, a tanulóval ideiglenes vendégtanulói jogviszonyt létesít.

Az óvodai, iskolai kötelezettség teljesítésénél figyelembe kell venni a gyermek testi és lelki állapotát. Mérlegelni kell, hogy a kapcsolati erőszak által kialakult fizikai és mentális bántalmazás okozta traumák milyen egyeztetéseket igényelnek, melyek megkönnyíthetik az iskolai és óvodai elhelyezést.

Törekedni kell arra, hogy a tankötelezettségnek minél előbb eleget tudjanak tenni, ennek érdekében a szükséges szakembereket be kell vonni.

8. A krízisellátás garanciális elemei

A krízisközpontok munkájukat a Szociális Munkások Etikai Kódexének betartásával végzik.

A krízisközpont működése során betartja a rá vonatkozó jogszabályokat és szakmai szabályzókat.

A krízisközpont fenntartója gondoskodik a jogszabályban előírt személyi erőforrások rendelkezésre állásáról.

A krízisközpont szakemberei folyamatosan jelzik a fenntartó és a családpolitikáért felelős miniszter által kijelölt módszertani szervezet felé a mindennapi munka során jelentkező működési, jogszabályi hiányosságokat, rendszerben lévő anomáliákat, valamint javaslatokat fogalmazhatnak meg a hatékony, jól működő ellátások kialakítására.

A krízisellátásban résztvevő szakemberek folyamatosan bővítik szakmai tudásukat, a kiégés megelőzése érdekében folyamatos szupervízióban vesznek részt.

A fenntartó biztosítja az ellátottak védelméhez és megfelelő ellátásához szükséges tárgyi és infrastrukturális feltételeket. Az ellátottak védelme nem csak a fizikai biztonságot jelenti, ide tartozik az információáramlás biztonságának megteremtése is.

⁷ A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény

9. Biztonsági megfontolások

9.1. Fizikai biztonság megteremtése

A krízisközpontban lévő ellátottak, valamint a szakemberek biztonságát szolgáló minimális elvárások:

- az intézményben masszív, jól zárható bejárati ajtó, vagy kapu megléte,
- biztonsági üveg, vagy a durva behatolást megakadályozó építési elemek használata az indokolt helyeken,
- biztonságos menekülési útvonal kialakítása az épületen belül,
- bizonyítási eljárásban alkalmas képminőséget biztosító kamerarendszer használata (Figyelemmel a vonatkozó előírásokra; a kamera közösségi terekben, közlekedő folyosón, bejárat környékén, kapu környékén használható, lakószobában és egyéb olyan helyiségekben, ahol a felvétel sérti a privát szférát, nem.).

9.2. Biztonsági szintek

A krízisközpontok szakmai programjának tartalmaznia kell, hogy milyen helyzetekben milyen biztonsági szinteket alkalmaznak. Az egyes biztonsági szintekhez konkrét biztonsági intézkedéseket kell rendelni (pl.: fokozott figyelem, folyamatosan zárt kapu, a szakmai team felkészítése a bántalmazó esetleges megjelenésére, előzetes egyeztetés a körzetes járőrrel, stb.). A bántalmazott intézménybe történő felvételekor minden esetben meg kell határozni, hogy milyen veszélyekre kell felkészülni, és elkerülésük érdekében milyen biztonsági szintnek megfelelő intézkedések megtétele szükséges a krízisközpontban.

1. Biztonsági szint: (alacsony kockázati szint)

A bántalmazott elmondása szerint a bántalmazó nem keresi, a bántalmazó megjelenése az intézménynél nem várható, és ezt a bántalmazóról származó egyéb információk alá is támasztják. A bántalmazóval vagy már rendezett a jogi viszony, vagy a gyermekekhez nem köti jogi kötelék, illetve, olyan jogi védelem van érvényben, ami csökkenti a kapcsolatfelvétel esélyét. Az ellátó intézmény távolsága a bántalmazó lakóhelyétől jelentős. A bántalmazott a helyzetéről, önmagáról személyes információt nem ad ki a lakótársainak. Az ügyfél tetteivel sem a saját, sem az intézményben lakó és dolgozó munkatársak épségét nem veszélyezteti. Ebben az esetben a bántalmazott a helyzete értékelését követően egyedül elhagyhatja az intézményt, szükség esetén ügyeit önállóan intézi.

2. Biztonsági szint: (közepes kockázati szint)

A bántalmazott elmondása szerint a bántalmazó keresheti, de megjelenése az intézménynél nem valószínű. A bántalmazóról származó egyéb információk nem zárják ki a bántalmazó megjelenésének lehetőségét. A bántalmazott a helyzetéről, önmagáról személyes információt nem ad ki a lakótársainak. A bántalmazott tetteivel sem a saját, sem az intézményben lakó és dolgozó munkatársak épségét nem veszélyezteti. Ebben az esetben a bántalmazott a helyzete értékelését követően egyedül elhagyhatja az intézményt, szükség esetén ügyeit önállóan intézi, de minden egyes kilépéskor mérlegelni kell a friss információkat.

3. Biztonsági szint: (magas kockázati szint)

A bántalmazott elmondása szerint a bántalmazó keresni fogja, várható az intézménynél való megjelenése. A bántalmazóról szóló egyéb információk alátámasztják a potenciális veszélyt. A bántalmazott a helyzetéről, önmagáról személyes információt nem ad ki a lakótársainak. Ebben az esetben a bántalmazott a helyzete értékelését követően egyedül nem hagyhatja el az intézményt, ügyeit az intézmény munkatársainak a segítségével intézi. Szükség esetén az intézmény elhagyásakor munkatárs kíséri.

9.3. Titkosság megőrzése, információs biztonság

A krízisellátás során törekedni kell arra, hogy a bántalmazott tartózkodási helye titokban maradjon. Ennek érdekében a fenntartónak és a krízisközpontnak a következő megfontolásokat kell szem előtt tartaniuk:

- Nyilvános kommunikáció során (pl. médiumoknak való nyilatkozás, előadás, információ átadás során) kerülni kell az intézmény címére utaló információk átadását.
- Hivatalos levélben való kommunikáció esetén a fenntartó - és nem a családok átmeneti otthona - címére/postafiókjára kell kérni a leveleket.
- Elektronikus/papír formátumú (fejléc nélküli) levelezés során célszerű semleges, az intézmény beazonosítására alkalmatlan e-mail címet megjelölni a kapcsolattartásra.
- Az ellátottakat tájékoztatni kell az online kommunikáció és a közösségi média, az okos eszközök és az azokhoz kapcsolódó helymeghatározásra alkalmas funkciók használatának veszélyeiről, arról a kockázatról, amit ez magukra nézve, a többi ellátottra és a szakemberekre nézve jelent.

10. Adminisztráció

Mivel a krízisközpont a családok átmeneti otthona rendszerének részeként működik, minden olyan nyomtatványt szükséges vezetnie, melyet a vonatkozó jogszabályok a családok átmeneti otthonai számára előírnak. Emellett a krízisközpontra vonatkozóan plusz adminisztrációs kötelezettség is fennáll. Jelen útmutató nem sorolja fel tételesen a vezetendő dokumentumokat, az ezekről szóló jogszabályi előírások nyomán követése és azok alapján az előírt adminisztrációs feladatok teljesítésnek biztosítása a szolgáltatás vezetőjének felelőssége.

Krízisközpontban a jogszabályi kötelezettség alapján vezetendő dokumentumok:

- Személyi nyilvántartás és együttműködési megállapodás - az ellátottak adatainak, a szolgáltatás időtartamának, be- és kikerülés napjának nyilvántartása
- A GYVR előírásából fakadó, az átmeneti ellátásra vonatkozó dokumentumok töltése
- A krízisközpont számára kötelező dokumentumok (esetviteli lap, elégedettségi kérdőív), melyek az esetkezelés során folyamatosan és teljeskörűen vezetendők és a kliens(ek) távozását követő 24 órán belül lezárandóak,
- Az esetviteli lapon rögzített szakmai konzultációk (családgondozó, pszichológiai tanácsadó, jogi tanácsadó, egyéb a folyamatba bevont speciális tudású szakember) munkanaplója
- Az űrlapok nyilvántartásához és igazolásához szükséges dokumentáció

- A fenntartó, vagy a szakmai ellenőrző szerv által előírt kötelező dokumentáció
- Adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat

11. Jogok és kötelezettségek

11.1. Ellátottak jogai és kötelezettségei

Az ellátást az ellátottak kizárólag önként és saját kérésükre vehetik igénybe. Gyermek az ellátásba kizárólag a bántalmazott szülő, vagy gyám kérelmére, illetve beleegyezésével kerülhetnek be.

Az ellátottaknak joguk van külső kapcsolataik ápolására, amelynek feltételeit, módját házirendben kell szabályozni.

Az ellátottaknak joguk van érdekeik képviselésére, panasszal fordulhatnak az intézmény vezetőjéhez, az átmeneti otthonban működtetett érdekképviselői fórumhoz⁸, amennyiben személyes jogukat, kapcsolattartásukat sérelem éri, valamint, ha az intézmény dolgozói kötelezettségeiket megszegik.

Az ellátottaknak joguk van a róluk készült iratanyagokba betekinteni. Ennek módját az intézmény adatkezelési és nyilvántartás-vezetési szabályzata tartalmazza.

A krízisközpontban az ellátást igénybe vevő törvényes képviselői, ill. szülői jogai nem korlátozódnak.

Az ellátottaknak joguk van önálló döntések meghozatalára, amelyek azonban nem veszélyeztethetik a gyermekek értelmi, érzelmi, testi, lelki és erkölcsi fejlődését, valamint az intézményben élő többi ellátottat, illetve munkatársat.

Az ellátottak számár nyújtott szakmai szolgáltatások tartalmi elemeit, az együttműködések módjait és azok hiányának következményeit a szakmai program, valamint a házirend tartalmazza.

Az ellátottaknak joguk van a gondozás során a gyermekeiket saját értékrendjük szerint gondozni, nevelni, amennyiben az nem sérti a gyermek érdekeit.

Az ellátottaknak kötelességük együttműködni az intézmény szakembereivel az ellátást szükségessé tevő okok megszüntetése érdekében, és ennek során különösen tekintettel kell lenni a gyermek(ek) érdekeire. Ennek hiányában végig kell gondolni, hogy a krízisközpont-e a legmegfelelőbb szolgáltatás az ellátott számára

A szülőknek kötelességük a gondozási-nevelési terv elkészítésében és annak végrehajtásában együttműködni.

Az ellátottaknak kötelességük az intézményt és annak munkatársait tiszteletben tartani, kommunikációjuk során a társadalmilag elfogadott hangvételt használni és ennek megfelelő magatartást tanúsítani.

A gondozás során figyelemmel kell lenni a gyermekek jogainak biztosítására. Különösen figyelni kell arra, hogy az ellátásba került gyermek a fejlődésére ártalmas környezeti és

⁸ A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 35-37. §

társadalmi hatásokkal szemben védelemben részesüljön, tájékoztatást kapjon jogairól, valamint kötelezettségeiről, jogai érvényesítésének módjáról. Lehetőséget kell teremteni arra, hogy az ellátásba került gyermek véleményét az őt érintő kérdésekben elmondhassa és korára való tekintettel ezt figyelembe vegyék.

A krízisközpontban biztosítani kell a tanuláshoz való nyugodt környezetet és tárgyi feltételeket.

Az ellátottaknak joguk van az önként igénybe vett ellátást indoklás nélkül megszakítani.

Az ellátottaknak joguk van az intézmény által a jogszabályokban meghatározott minőségi szolgáltatások eléréséhez, a szociális, mentálhigiénés és jogi támogatáshoz, hogy élethelyzetük megnyugtatóan és biztonságosan rendeződni tudjon.

11.2. Intézmények, fenntartók, szolgáltatók jogai és kötelezettségei

Az intézmény kötelessége a jogszabályi keretek által meghatározott ellátást biztosítani. A krízisközpont működtetésének és az ellátás megszervezésének jelen szakmai protokollban meghatározott szempontokra kell épülnie.

A krízisközpontok munkatársai munkájukat a Szociális Munkások Etikai Kódexének irányelvei alapján kötelesek végezni; a szolgáltatóknak kötelessége, hogy az intézményben folyó szakmai munkát ezen irányelvek alapján szervezze.

A munkatársaknak tiszteletben kell tartaniuk a családok autonómiáját, személyi szabadságát, emberi jogait, valamint a családok kialakult szokásait, hagyományait.

Az intézménynek biztosítani kell a megfelelő adatvédelmet, különös tekintettel a kiskorúak személyes adatainak védelmére (média megjelenés, hivatali megkeresések, pénzintézeti megkeresések stb.).

A krízisközpont munkatársainak kötelessége megismertetni a nyújtott szolgáltatásokat az ellátottakkal.

A krízisközpont munkatársainak kötelessége a szolgáltatásokat személyre szabottan, az egyéni szükségleteket figyelembe véve biztosítani.

A munkatársaknak joguk van lelki egészségvédelemhez, szakmai személyiségük karbantartásához (szupervízió), egészséges munkafeltételek megteremtéséhez, illetve személyes biztonságuk védelméhez.

A szolgáltatást nyújtónak joga van a törvényi, jogszabályi keretek betartása, és jelen szakmai protokollban foglaltak figyelembevételével saját, belső működését önállóan szabályozni, szakmai elképzeléseit megvalósítani olyan módon, hogy az ellátás megfeleljen a személyes gondoskodást nyújtó ellátások általános szakmai szabályainak.

A fenntartó kötelezettsége, a krízisellátásban dolgozó munkatársak - feladatellátást illető - alkalmasságának vizsgálata.

A fenntartónak biztosítani kell, hogy a munkatársak a munkájukat a lehető legnagyobb hatékonysággal végezzék, ehhez megkapják a megfelelő eszközöket, a szükséges külső és belső képzettséget, valamint a folyamatos szupervíziót.

A fenntartónak kötelező olyan belső szabályzatokat elkészíteni és eljárásokat működtetni melyek biztosítják a zero toleranciát a szexuális kizsákmányolással és bántalmazással szemben. Ezen szabályzatokat és eljárásrendeket ismerniük és maguk számára kötelező érvényűnek kell tekinteni az ellátottaknak, a munkatársaknak, az ellátásban részt vevő külső szerződéses partnereknek, és az önkénteseknek is.

12. Együttműködő partnerek

A krízisközpont feladatellátása, az áldozat krízishelyzetének megoldása és a vele ellátásba került gyermek(ek) súlyos veszélyeztetettségének megszüntetése során szükségszerűen kapcsolatba kerül egyéb érdekelt felekkel, szolgáltatókkal, intézményekkel. Az e szervezetekkel fenntartott lehetőség szerinti minél rendszeresebb és intézményesítettebb (pl. együttműködési megállapodás megkötése) együttműködés alapvető feltétele a sikeres szolgáltatás nyújtásának. Ezen együttműködő partnerek jellemzően:

- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat
- Család- és gyermekjóléti szolgálatok
- Család- és gyermekjóléti központok
- Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók
- Rendőrség, Bíróság, Ügyészség
- Áldozatsegítő Szolgálat, Áldozatsegítő Központ és Áldozatsegítő Pont
- Települési/fővárosi kerületi önkormányzatok
- Gyámügyi igazgatás szervei
- Oktatási/nevelési intézmények
- Gyermek napközbeni ellátását biztosító intézmények, szolgáltatások
- Egészségügyi intézmények
- Polgárőrség
- Egyházak
- A kapcsolati erőszak elleni küzdelemben résztvevő civil, önkormányzati és állami szervezetek, különös tekintettel a regionális krízisambulanciák/kríziskezelő ambulanciák
- Védőnői szolgálat és egyéb egészségügyi szolgáltatók
- Minden egyéb intézmény és szervezet, aki az ellátott ügyében érdekelt

13. Jogsabályok és közjogi szabályozó eszközök

1982. évi 10. törvényerejű rendelet a nőkkel szembeni megkülönböztetés minden formájának felszámolásáról 1979. december 18-án, New Yorkban elfogadott egyezmény kihirdetéséről

1991. évi LXIV. törvény a Gyermek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

1993. évi XXXI. törvény az emberi jogok és az alapvető szabadságok védelméről szóló, Rómában, 1950. november 4-én kelt Egyezmény és az ahhoz tartozó nyolc kiegészítő jegyzőkönyv kihirdetéséről

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

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

1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről

1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról

1999. évi C. törvény az Európai Szociális Karta kihirdetéséről

2001. évi LXXXV. törvény a büntetőeljárásban részt vevők, az igazságszolgáltatást segítő Védelmi Programjáról

2003. évi LXXX. törvény a jogi segítségnyújtásról

2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról

2005. évi CXXXV. törvény a bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről

2005. évi CXL. törvény a szülői felelősséggel és a gyermekek védelmét szolgáló intézkedésekkel kapcsolatos együttműködésről, valamint az ilyen ügyekre irányadó joghatóságról, alkalmazandó jogról, elismerésről és végrehajtásról szóló, Hágában, 1996. október 19-én kelt Egyezmény kihirdetéséről

2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról

2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2017. évi XC. törvény a büntetőeljárásról

2017. évi CXXVIII. törvény a költségmentesség és a költségfeljegyzési jog polgári és közigazgatási bírósági eljárásban történő alkalmazásáról

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2024/1385 IRÁNYELVE (2024. május 14.) a nőkkel szembeni erőszak és a kapcsolati erőszak elleni küzdelemről

Kormányrendeletek

149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról

235/1997. (XII. 7.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról

257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról

63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól

328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról

369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

Rendeletek

9/1957. (IX. 13.) IM rendelet a tartásdíj külföldön való behajtása tárgyában New Yorkban 1956. évi június hó 20. napján kelt nemzetközi egyezmény kihirdetéséről szóló 1957. évi 53. törvényerejű rendelet végrehajtásáról

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

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

8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

9/2000 (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

2034/2002. (II. 18.) Korm. határozat a gyermekek fegyveres konfliktusba történő bevonásáról szóló, a Gyermek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezményhez fűzött 2000. évi Fakultatív Jegyzőkönyv és a gyermekek eladásáról, a gyermekprostitúcióról és a gyermekpornográfiáról szóló, a Gyermek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezményhez fűzött 2000. évi Fakultatív Jegyzőkönyv aláírásáról

32/2007. (OT 26.) ORFK utasítás a családon belüli erőszak kezelésével és a kiskorúak védelmével kapcsolatos rendőri feladatok végrehajtására

30/2015. (VII. 7.) OGY határozata a kapcsolati erőszak elleni hatékony fellépést elősegítő nemzeti stratégiai célok meghatározásáról

Módszertani levelek, szakmai kiadványok

MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓ - A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan – EMMI. 2017. augusztus

Kézikönyv a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók számára a gyermekekkel szembeni rossz bánásmóddal kapcsolatos esetek ellátáshoz és kezeléséhez Szerk: Papp K.; Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete; Budapest, 2024