



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

INTEGRÁLT JOGVÉDELMI SZOLGÁLAT
ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ
2018.



Novák
dr. Novák Krisztina
jogvédelmi biztos

Budapest, 2019. március 29.

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	1.
II.	Szakmai működés bemutatása	3.
	A. Ellátottjogi szakterület	3.
	B. Gyermekjogi szakterület	14.
	C. Betegjogi szakterület	22.
III.	Az IJSZ 2018. évi szakmai programjai	36.

I. BEVEZETÉS

Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) a központi hivatalok és a költségvetési szervei formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával kapcsolatos intézkedésekről szóló 1312/2016. (VI. 13.) Korm. határozat 1. számú mellékletének 1. d) pontja alapján az **Emberi Erőforrások Minisztériumába** történő beolvadással jött létre, 2017. január 1-jei hatállyal.

Az IJSZ 2018-ban is, mint az EMMI önálló szervezeti egysége, 63 munkatárs közreműködésével látta el a beteg-, ellátott-, és gyermekjogokkal kapcsolatos jogvédelmi tevékenységét.

Az IJSZ feladatellátását - a statutumaként szolgáló - 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. r.) mellett, három törvény is szabályozza. Az IJSZ látja el az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 30. § (1) bekezdése szerinti szervezet feladatait, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 94/K. § (3) bekezdése szerinti szervezet feladatait, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 11/A. § (4) bekezdése szerinti szervezet feladatait.

Az IJSZ

- a) gondoskodik a betegek, ellátottak és gyermekek törvényben meghatározott jogainak érvényesüléséről, védelméről,
- b) ellátja a jogvédelmi képviselők foglalkoztatásával összefüggő feladatokat, működteti a jogvédelmi képviselők hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi a jogvédelmi képviselők szakmai munkáját,
- c) közzéteszi a jogvédelmi képviselő elérhetőségét, a szolgáltatónál, illetve a területi irodában meghatározott fogadóórájának beosztását,
- d) az egészségügyi szolgáltatásokat, a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást, a gyermekjóléti alapellátást, a szakosított szociális ellátást biztosító intézményi elhelyezést, továbbá a gyermekvédelmi gondoskodást (a továbbiakban együtt: szolgáltatás) igénybevevők, törvényes képviselőik, valamint a szolgáltatást nyújtók számára tájékoztatást ad a beteg-, az ellátott- és gyermekjogokkal összefüggő kérdésekben,
- e) képzési és továbbképzési feladatokat lát el a beteg-, ellátott-, gyermeki jogok érvényesülése, valamint a jogvédelmi képviselők munkájához kapcsolódóan, továbbá kidolgozza, és szükség szerint felülvizsgálja a jogvédelmi képviselői tanfolyam és a kötelező továbbképzés tananyagát és vizsgakövetelményeit,

f) ellátja az integrált jogvédelemmel kapcsolatos módszertani feladatokat,
g) a tárgyévet követő év március 15-ig a miniszternek benyújtja a Szolgálat tevékenységéről szóló éves beszámolót, amit jóváhagyása esetén március 31-ig közzétesz,
Az IJSZ a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló törvény szerinti, határon átnyúló egészségügyi ellátáshoz való jogok érvényesítése érdekében tájékoztatást nyújt a betegek, és az egészségügyi szakemberek számára.

Az alábbi összesítő táblázat az IJSZ részére a 2013-2018 között érkezett megkeresések számát mutatja.

Év	Betegjog	Gyermekjog	Ellátottjog	Összesen:
2013.	9 959	2 261	3 448	15 668
2014.	12 198	4 201	7 563	23 962
2015.	14 080	3 785	9 617	27 482
2016.	14 183	3 943	10 226	28 352
2017.	14 622	5 419	8 281	28 322
2018.	14 102	7 616	8 246	29 964
Összesen:	79 144	27 225	47 381	153 750

II. SZAKMAI MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA

A) Ellátottjogi szakterület

1. Az ellátottjogi jogvédelmi terület bemutatása

Az Szt. alapján az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülők részére nyújt segítséget jogaik gyakorlásában. Minden esetben az ellátottjogi képviselőkre vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően jár el, és kiemelt figyelmet fordít az egészségi vagy mentális állapotuk miatt hátrányos helyzetben lévő ellátottakra.

Az ellátottjogi képviselő feladatai:

- Megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról.
- Segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában.
- Segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál.
- Segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.
- A jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét.
- Az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során.
- Észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél.

- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére, amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli.
- A korlátozó intézkedésre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.
- Az IJSZ által meghatározott gyakorisággal és időtartamban fogadóórát tart a bentlakásos szociális intézményekben.
- Szükség szerint, az intézmény működésének zavarása nélkül közvetlenül felkeresheti az ellátottakat az ellátottjogi panasz kezelése érdekében a lakószobákban.
- Tájékozik a jogsérelem megszüntetéséről, és nyomon követi a panaszos sorsának alakulását az intézményben.
- Részt vesz a tartós bentlakásos szociális intézményben rendezett érdekképviseleti fórum ülésén, ahol tájékoztatást tart az ellátotti jogokról.

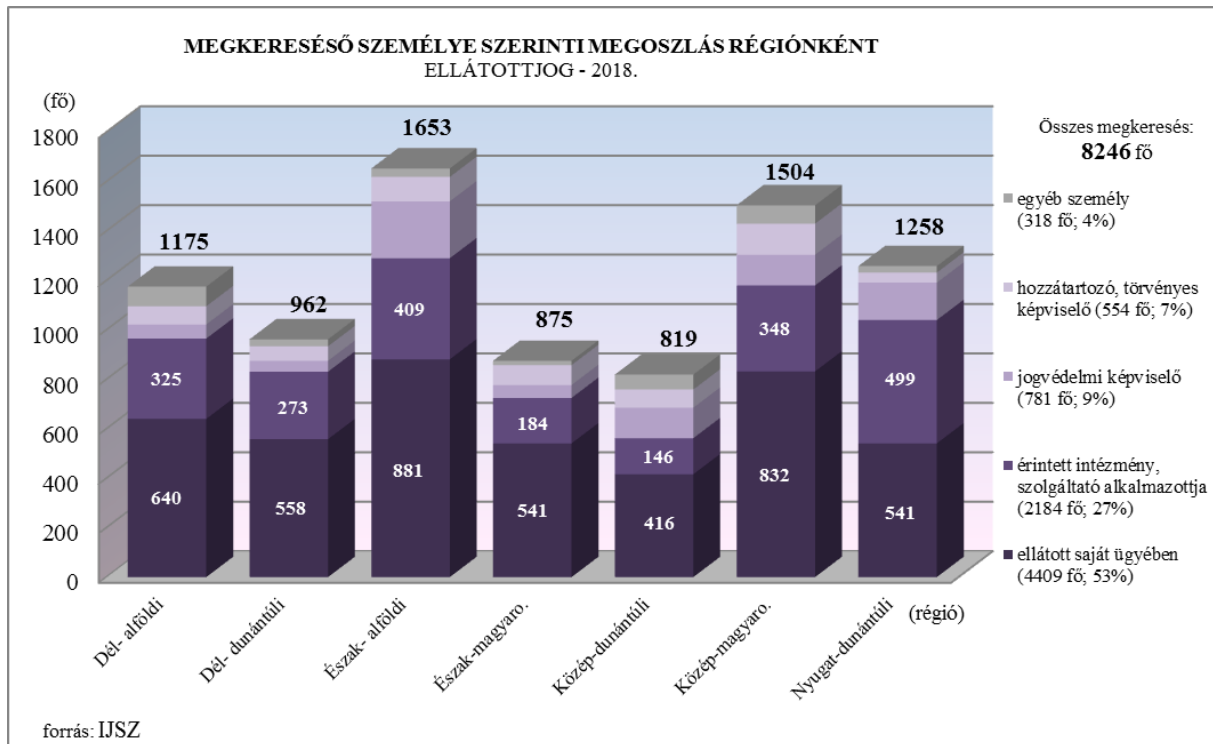
2. Az ellátottjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

Az ellátottjogi képviselői feladatokat 18 fő látta el.

Az ellátottjogi képviselők az elmúlt évben is az ellátottak részére közvetlenül a szolgáltatás helyszínén, és valamennyi szociális ellátási forma esetében biztosították a jogvédelmet. Az ellátottjogi képviselők a tartós bentlakást nyújtó intézményekben rendszeres fogadóórák biztosításával látták el a jogvédelmi feladatokat.

A 2018-es évben is az ellátottak érdekében, - velük minél szorosabban együttműködve - nyílt lehetőség a felmerült problémás esetek kezelésére, fenntartva azt az IJSZ által meghatározott szakmai követelményt is, mely alapján 50 - 100 férőhely és a 100 férőhely feletti szakosított ellátást nyújtó intézményekben nyílt lehetősége az ellátottaknak a jogvédőkkel fogadóórákon történő személyes találkozásra.

A megkeresők személye szerinti megoszlást régióként az alábbi diagram mutatja:



Az ellátottjogi képviselőket a 2018-es évben összesen 8246 esetben keresték meg, amely mindösszesen 35 –tel kevesebb megkeresést jelent a 2017-ban (8281) mért adatokhoz viszonyítva. Ez a szám is jelzi a képviselők tevékenysége iránti bizalom töretlenségét.

A fenti ábra szemlélteti, hogy a legtöbb megkeresés a szociális ellátásban részesülő ellátottaktól érkezik (4409 fő), ami az összes megkeresés 53 %-a. A rendszeres jelenlétnek köszönhetően magas az érintett intézmények, szolgáltatók alkalmazottai általi megkeresés (2184 eset), mely az összes megkeresés 27%-a.

A megkeresések számában jelentős változás az elmúlt évhez képest nem történt. Az egyes régiók viszonylatában azonban már jelentős eltérések mutatkoznak, melynek oka többek között, az ellátottjogi képviselők - jelenlegi létszámához igazodó - ellátási területeinek alábbi eltérő elosztása is lehet.

A Közép – magyarországi régióban 4 fő ellátottjogi képviselő látja el az ellátottak jogainak védelmét, hozzájuk 1504 megkeresés érkezett. Ebben a régióban található a legtöbb szociális alap –és szakosított ellátást biztosító intézmény. Az Észak – alföldi, a Nyugat – dunántúli, illetve a Dél – alföldi régiókban 3-3 fő ellátottjogi képviselő, az Észak – magyarországi

régióban és a Közép – dunántúli régióban 2-2 fő, valamint a Dél – dunántúli régióban 2 fő, és 1 fő részmunkaidős ellátottjogi képviselő látja el az ellátottak jogainak védelmét.

A fogadóórákon és intézménylátogatások alkalmával egyre nagyobb számban mutatkozik igény az ellátottjogi képviselők és az ellátottak között történő személyes találkozásra. A telefonos és elektronikus kapcsolattartás helyett az ellátottak továbbra is inkább a jogvédő személyes jelenlétére számítanak. Az ellátottjogi képviselő személyes jelenlétének fontosságára utal az is, hogy az összes megkeresésből 63 %-át tett ki a személyes megkeresés, míg a telefonon 20% volt, e-mailben 16%, levélben 1% volt a megkeresések aránya. Az ellátást igénybe vevők mellett, a törvényes képviselők és a hozzátartozók részéről is egyre nagyobb érdeklődés tapasztalható az ellátotti jogok iránt.

A hatékony jogvédői tevékenység végzéséhez azonban elengedhetetlen a szolgáltatókkal való megfelelő szakmai kapcsolat, illetve a jogvédő tevékenységének, jelenlétének az elfogadtatása. Az ellátottjogi képviselők évről - évre egyre több felkérést kapnak előadások tartására már a hivatásos gondnokképzéseken is, melyek témái: az ellátottak jogainak érvényesülése a szociális ellátást nyújtó intézményekben, a szolgáltatók feladata, kötelessége, az együttélés szabályai, az ellátáshoz fűződő jogsérelmek, az ellátottjogi képviselő tevékenysége.

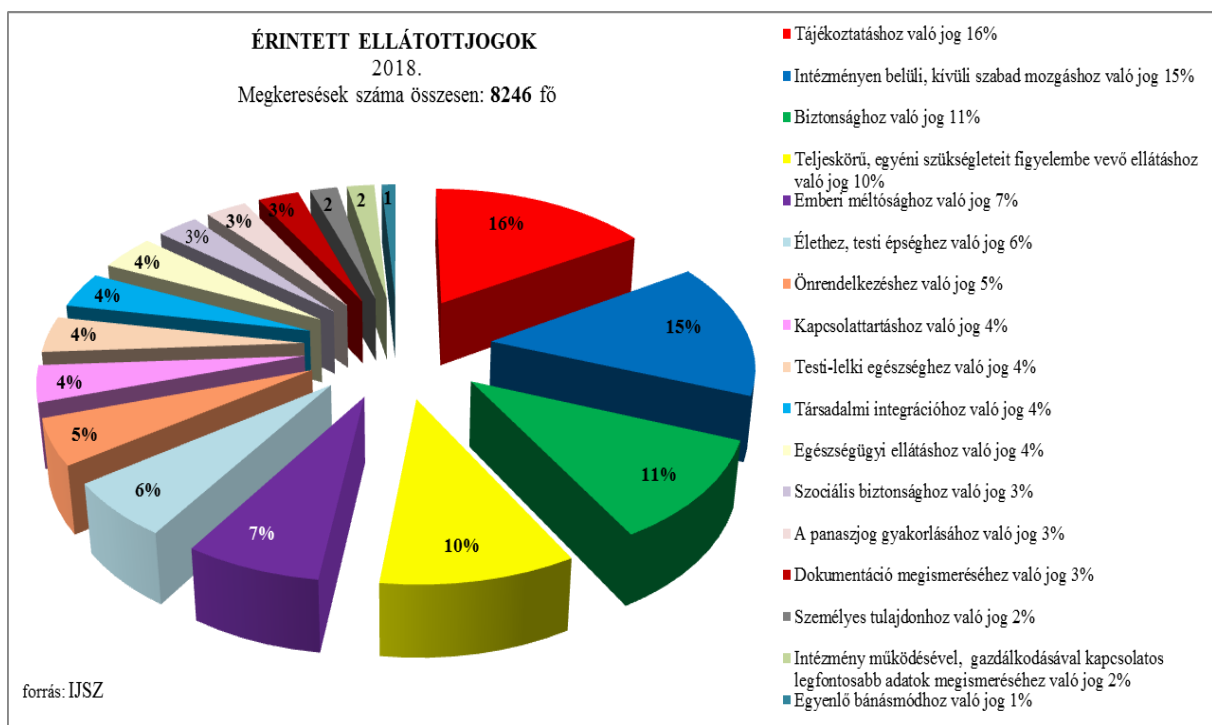
A megkeresések szociális ellátások szerinti felosztását az alábbi táblázat mutatja.

Alapszolgáltatás (%)											Szakosított ellátás (%)						
házi segítségnyújtás	nappali ellátás	családsegítés	étkезtetés: szociális konyha	támogató szolgáltatás	étkезtetés: népkonyha	étkезtetés: egyéb főzőhely	falugondnoki/tanyagondnoki szolgáltatás	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	közösségi ellátás	utcai szociális munka	ápolást, gondozást nyújtó intézmény	átmeneti elhelyezést nyújtó (bentlakásos) intézmény	rehabilitációs intézmény	éjjeli menedékhely	támogatott lakhatás	lakóóthon	egyéb / speciális szociális szakellátást nyújtó intézmény
2,4	2,8	1,6	1,3	0,5	0,4	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	82	2,7	1,9	1,3	1,2	0,9	0,3

A táblázat jól tükrözi, hogy az ellátottjogi képviselőhöz a szakosított ellátást nyújtó intézményekből érkezik 90%-a a megkereséseknek. Az ellátottjogi képviselő a személyes jelenlétével is elősegítheti az ellátotti jogok érvényesülést. Gondoskodik róla, hogy az elérhetősége jól látható helyen legyen kifüggesztve, illetve az ellátottjogi tájékoztatók tartásával megfelelő tájékoztatást tud nyújtani a törvény által, a szolgáltatásokkal kapcsolatos jogokról, panasztételi lehetőségekről.

Az alapszolgáltatásokban részesülőkkel azonban - a kiemelkedően magas alapszolgáltatók száma és az ellátottjogi képviselők humánerőforrás korlátai okán - az ellátottjogi képviselőnek már nem tud ilyen személyes jellegű lenni a kapcsolata. Az alapszolgáltatásokból így sokkal kevesebb, mindösszesen 9,7% megkeresés érkezik. Nehézséget okoz továbbá, hogy a területileg illetékes ellátottjogi képviselő elérhetőségéről szóló tájékoztatóhoz való hozzáférés az alapszolgáltatásban - a jellegénél fogva - korlátozott. Az elérhetőség az alapszolgáltatások nagy részében például csak az ellátási szerződésen kerül feltüntetésre, ezért megfontolandó egy olyan jogszabályi változás, amely kifejezetten elrendeli, hogy az ellátási szerződés kötelező tartalma legyen az ellátottjogi képviselő elérhetősége.

Érintett ellátotti jogok 2018-ban a megkeresések számának tükrében:



Tájékoztatáshoz való joga gyakran sérül az ellátottaknak (16%). A megkeresésekből kitűnik, hogy számos esetben az idős emberek, illetve a hozzátartozóik már a beköltözés előtt sem kaphatták meg a megfelelő szintű tájékoztatást az intézményben való elhelyezési eljárásról, és az ezzel kapcsolatos - jogszabály által is előírt - információkról.

A tájékoztatáshoz való jog sérülése általában nemcsak az ellátott felé történő tájékoztatás hiányát jelenti, hanem az ellátotti jogviszony megszüntetésével kapcsolatos egyéb ügyeket

(ellátással, szolgáltatással, ügyintézkéssel, társadalmi integrációt elősegítő információ hiányával, a térítési díjakkal, az intézményi gyógyszeres alaplissal, a kapcsolattartással, az intézményi szolgáltatásokkal, pénzübeli támogatásokkal, stb.) is érint. A tájékoztatáshoz fűződő jog sérelemét jelenti az is, amikor az ellátott nem érti, vagy nem tudja értelmezni a házirendben foglaltakat. Akad olyan is, amikor a házirend nem is elérhető a számára. A jogvédelmi képviselők ilyen esetekben az észrevételeikkel, tapasztalásaikkal az intézmény vezetőjéhez, de szükség esetén a fenntartóhoz is fordultak a jogsértő gyakorlat megszüntetése érdekében.

Az emberi méltósághoz való jog (7%) vonatkozásában problémát jelent, hogy az intézményekben - a meglévő módszertani útmutatók ellenére - eltérő a gondozási gyakorlat a korlátozó intézkedések alkalmazásával (pl. az ellátott rögzítése, az ágyrác használata, szabad mozgás korlátozása stb.) és annak dokumentálásával kapcsolatban.

Ennek is tulajdonítható, hogy a megkeresések 15%-a - a megkeresés tárgyaként - a szabad mozgásban való korlátozást érinti. Gyakran eltérő a szociális intézmények értelmezése - a megítélésük szerint csak megbiztonságot nyújtó, ún. preventív, illetve a tényleges, jogszabályban foglaltaknak megfelelő - korlátozó intézkedések alkalmazására vonatkozóan. Az IJSZ jogvédelmi képviselői ilyenkor tájékoztatást nyújtottak a jogi szabályozásról és az egészségügyi területtel együttműködve igyekeztek segíteni az intézményeket a helyes és jó gyakorlatok kialakításában.

Az ellátási környezet, a biztonsághoz való jog (11%) hiányosságaiként értelmezhetőek a műszaki és infrastrukturális problémák, melyek akár az életet és testi épséget (6%), vagy az emberi méltóságot sértő helyzeteket is teremthetnek. Problémaként jelezték még a megkeresők, hogy tapasztalható a mentális egészség megőrzésére, illetve a szociális foglalkoztatásra fordított idő csökkenése és a szabadidő minőségi eltöltéséhez szükséges változatos programok hiánya.

A személyes adatok védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez való jog vonatkozásában az intézmények egyre nagyobb hányada kezelte kellő súllyal ezt az ellátotti jogot, így érzékelhetően egyre kevesebb megkeresés érkezett.

A teljes körű és egyéni szükségletek ellátásához való jogot érintő megkeresések száma 10 %-ot tesz ki. Az ellátottak és a hozzátartozók gyakran tették szavá, hogy nem jut elegendő

figyelem az ellátottakra, sem az ápolás, sem a gondozás, sem a foglalkoztatás, mentális gondozás területén, így ezzel az ellátottak testi-lelki egészséghez való joga (4%) is sérülhet. A megkeresők, valamint a szociális intézményektől kapott tájékoztatás alapján, az ellátotti jogsérelmek egy része a dolgozói létszámmal is összefügghet, mely kihathat az ellátás minőségére is.

Az önrendelkezéssel, gondnoksággal összefüggő megkeresésekben (5%) a pszichiátriai betegek és az értelmi sérültek esetében, gyakori a gondnokok feladat ellátásával kapcsolatos panasz (pl.: túl ritkán látogatja, nem megfelelően képviseli). Számos megkeresés érkezett, hogy a gondnokok nem minden ellátott esetében biztosították az ellátottjaikkal való megfelelő kapcsolattartást, és arra is akadt példa, hogy a gondnok nem vette figyelembe az ellátott kérését. A cselekvőképességében részlegesen korlátozott ellátottak jelentős számban fordultak segítségért a jogvédelmi képviselőkhöz, mert nem kaptak tájékoztatást a vagyoni helyzetükre vonatkozóan, illetve egyéb ügycsoportokban sem rendelkeztek érdemi információval. Az ellátottjogi képviselők ilyen esetekben tájékoztatták a gondnokolat arról, hogy hova fordulhat kérdéseivel, segítették a panaszost a tájékoztatáshoz való jogának érvényesítésében, továbbá segítséget nyújtottak a panaszaik megfogalmazásában is.

A speciális csoportok jogainak érvényesülése

2018-ban is fokozott figyelemmel kísérték az ellátottjogi képviselők a speciális ellátotti csoportok, így az pszichiátriai ellátottak, a demens-, a fogyatékkal élő- és a hajléktalan ellátottak jogainak érvényesülését.

Jellemzően, a teljes körű egyéni szükséglet biztosításának hiánya jelentkezett problémaként, így például nem akadálymentes épületben voltak elhelyezve az ellátottak. További probléma, hogy az épületben nem található lift, vagy leszűkült a mozgásterük például a küszöbök miatt, és ennek következményeképpen korlátozottá vált a szabad mozgásuk. Így elmondható, hogy ezen ellátotti csoportnak ezáltal sérül a társadalmi integrációhoz való joga. Ez a helyzet a mindennapi életvitelt és szükséglet kielégítést akadályozza. (4%).

Az ilyen típusú intézményekben gyakran vezethetett - az indokolatlan korlátozások, tiltások alkalmazása - az ellátottak személyes tulajdonhoz (2%) és az önrendelkezéshez (5%) való jogának sérüléséhez. Hiányosságként azonosítható, hogy az ellátást nyújtó intézmények jelentős részében nincs lehetőség demens részleg kialakítására, így gyakran előfordult, hogy

konfliktus alakult ki ezen csoport és a nem demens idős ellátottak között. A gondnokság alá helyezés kezdeményezésével kapcsolatos késlekedés is - esetenként - jogsérelmet rejthet magában.

A hajléktalanként regisztrált ellátotti csoportból érkező megkeresések száma jelentősen nőtt 2018-ban. Gyakoriak voltak az adatkezeléssel összefüggő panaszok. Visszatérő problémaként jelentkezik, hogy a hajléktalan személyek intézménybe történő jelentkezésükkor, vagy bent létük során - szenvedély -, illetve pszichiátriai betegségük folytán - olyan magatartást tanúsítanak, amely az intézmény házirendjébe ütközik. Cselekményeik következményeként akár ki is zárhatják őket az ellátásból egy meghatározott időtartamra. Az intézményeknek gyakran nincs is más eszközük, és biztosítaniuk kell a többi ellátott nyugalma, biztonságát. Megjegyzendő, hogy az intézmények házirendjei eltérőek, nem egységes e tekintetben a szabályozás, így több szociális szolgáltatónál - amennyiben a gyakorlatuk ellátotti jogot sértett - az ellátottjogi képviselők észrevétellel is éltek. Összességében azonban megállapítható, hogy rendszeresen visszatérő probléma a súlyos házirendsértések következményeinek szabályozási hiánya, illetve annak országosan és intézményenként is eltérő gyakorlata.

Az egészségügyi problémával rendelkező hajléktalan személyek ellátásának megoldása kapcsán is azonosíthatóak problémás területek. A járóképtelen, hajléktalan személyek egészségügyi centrumba való eljutása (szállítás kórházból, hajléktalanellátó intézményekből) is sok panaszos megkeresést eredményezett. Az úgynevezett „lábadozók” férőhelyei nem bizonyultak elegendőnek, és csak részben megoldott a daganatos megbetegedésben szenvedő hajléktalan személyek ellátása. Ez azonban összefügghet a hajléktalan személy egészségügyi ellátásban történő közreműködési hajlandóságával is.

Az ellátottjogi képviselők a tapasztalt helytelen, jogsértő gyakorlat fennállása esetén, - az ellátotti jogok érvényesülése érdekében - felhívták a szociális szolgáltató figyelmét a vonatkozó ágazati jogszabályi rendelkezésekre, valamint - szükség esetén - jelezték a problémát a szociális szolgáltató fenntartójának.

A megkeresésekre, az ellátottjogi képviselők által megtett intézkedéseket az alábbi diagram szemlélteti:



A fenti diagram jól szemlélteti, hogy az ellátottjogi képviselő feladatellátásának legjelentősebb részét a **tájékoztatás** (40%) – szóban, levélben, e-mailben, telefonon – teszi ki. 2018-ban hangsúlyt kapott az ellátottjogi képviselő azon - törvény szerinti - feladatellátása, hogy tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá, ezen jogok érvényesüléséről és érvényesíthetőségéről. Az ellátottjogi képviselő legalább évente egy alkalommal részt vesz az ellátási területén található tartós bentlakásos szociális intézményekben rendezett érdekképviseleti fórum ülésein, ahol tájékoztatást is tart az ellátotti jogokról. Az ilyen jellegű jogtudatosító tájékoztatók megtartása után, jelentős mértékben megemelkedett az ellátotti oldalról történő tájékoztatás / információ kérése a szociális ellátással, panasztételi lehetőségekkel kapcsolatosan is.

A korlátozó intézkedések dokumentációjának vizsgálata (16%) során az ellátottjogi képviselő a korlátozásról szóló - jogszabály által előírt – dokumentációt és annak kitöltését formailag és tartalmilag vizsgálja, és annak alkalmazása után az ellátottjogi képviselő - szükség és lehetőség szerint - személyesen is felveszi a kapcsolatot az érintett ellátottakkal.

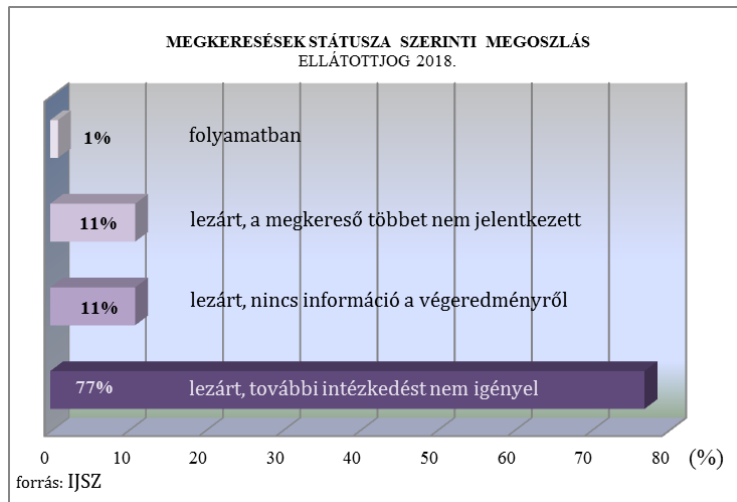
Az intézményvezetőtől történt tájékoztatáskérés esetén (12%) az intézményvezetők a legtöbb esetben együttműködőek, nyitottak, konszenzusra törekvőek voltak. A tájékoztatás kérését az ellátottjogi képviselő nem szóban, hanem e-mailben, írásos formában teszi meg az esetek többségében, mert ez alapján tud hiteles visszajelzést nyújtani a megkeresőnek.

Az ellátott és az intézmény között kialakult konfliktus megoldásában nyújtott segítség során (5%), az intézmények többsége elfogadónak bizonyult a közös cél - az ellátottak elégedettsége - érdekében. Az ellátottjogi képviselő a mediáció eszközeit használva tud hatékonyan segíteni az adott konfliktus megoldásában. A jogvédelem eszköztárából egyébiránt egyre nagyobb igény mutatkozik a mediatív jellegű, egyeztető megbeszélésekre, amelynek koordinálásában az ellátottjogi képviselő rendszeresen részt vett. Az egyeztető megbeszélések során a jogvédelmi képviselő segítette a konfliktusban érintett feleket, hogy a számukra legelfogadhatóbb megoldást találják meg.

Az ellátottjogi képviselők által megtett intézkedések mintegy 7%-a **az intézmény vezetője felé tett észrevétel,** melyek a gondozás, ápolás, mentálhigiénés foglalkoztatást, ellátási környezet, ellátotti biztonság, szociális biztonság, etikai kérdés, hangnem tárgykörében történtek. A panaszok jelzése - a legtöbb esetben - a fogadóórát követően, azonnal személyesen, illetve e-mailen megtörtént közvetlenül az intézmény vezetője felé.

Az intézményen kívüli szervekkel, fenntartóval, hatóságokkal az ügyintézés során az együttműködés megfelelő volt. A feléjük tett írásos jelzések kivizsgálásra kerültek, erről az ellátottjogi képviselők minden esetben tájékoztatást is kaptak. Az ellátottjogi képviselők a gondnokok tevékenységével kapcsolatban fordultak a gyámhatóságokhoz, ezekben az esetekben a panaszok megfogalmazásában segítettek az ellátottaknak.

A megtett intézkedések 77%-ban 2018-ben lezárásra kerültek, további intézkedést nem igényeltek. 2018 év végére az ügyek mindösszesen 1%-a maradt folyamatban, amely számadat is jelzi az ellátottjogi képviselők mind hatékonyabbá váló feladatellátását.



A lezárt intézkedések 11%-ában nincs információ a végeredményről, az ügy kimeneteléről. Ide azok a jogvédő által megtett intézkedések sorolhatóak, amikor nem kap visszajelzést a jogvédő a megkeresőtől: itt számos esetben egyébként anonim módon történik a segítségkérés. Van olyan eset is, amikor időközben kikerül a szociális szolgáltatásból a megkereső, illetve egy másik szolgáltatóhoz kerül, mely azonban már nem tartozik az ellátottjogi képviselő területi illetékességi körébe. Fenti okokból a végeredményről nem tud az ellátottjogi képviselő információt szerezni, és az által nem lehetséges az intézkedésének utánkövetése sem.

B) Gyermejjogi szakterület

1. A gyermejjogi jogvédelmi terület bemutatása

A gyermejjogi képviselő feladatellátását törvényi szinten a már említett Gyvt. szabályozza. A feladatellátás vonatkozásában további rendelkezéseket tartalmaz még a Korm. r.-en kívül a gyámhatóságokról, valamint a gyermejkvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermejjóléti, gyermejkvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet.

A gyermejjogi képviselő ellátja a gyermejkvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek - gyermejkvédelmi törvényben meghatározott - jogainak a védelmét, segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. Kiemelt figyelmet fordít a gyermejkvédelmi szakellátásban élő különleges (3 év alatti és/vagy tartós beteg és fogyatékkal élő) és/vagy speciális szükségletű (súlyos pszichés tüneteket mutató, súlyos disszociális tüneteket mutató, pszichoaktív szert használó) gyermekek, valamint a kettős szükségletű gyermekek védelmére.

A gyermejjogi képviselő

- segíti a gyermeket panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban,
- részt vesz a gyermejjóléti szolgálat esetszbeszélésén és a területi gyermejkvédelmi szakszolgálat tervezési értekezletén, valamint a gyámhivatalok elhelyezési értekezletein,
- eljár a gyermek szülője (vagy más törvényes képviselője), a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése, továbbá az érdekképviseleti fórum megkeresése alapján,
- a gyámhivatal kirendelése alapján ellátja a gyermek képviseletét a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban,
- jogosult javaslatot tenni a gyámhivatalnak gyermejkvédelmi igazgatási bírság kiszabására, továbbá egyeztető szbeszélés tartására a jogsértéssel érintettek között (szükség szerint szakértők bevonásával),
- jogosult javaslatot tenni a fenntartónak, illetve a működtetőnek a jogsértő személy továbbképzésére.

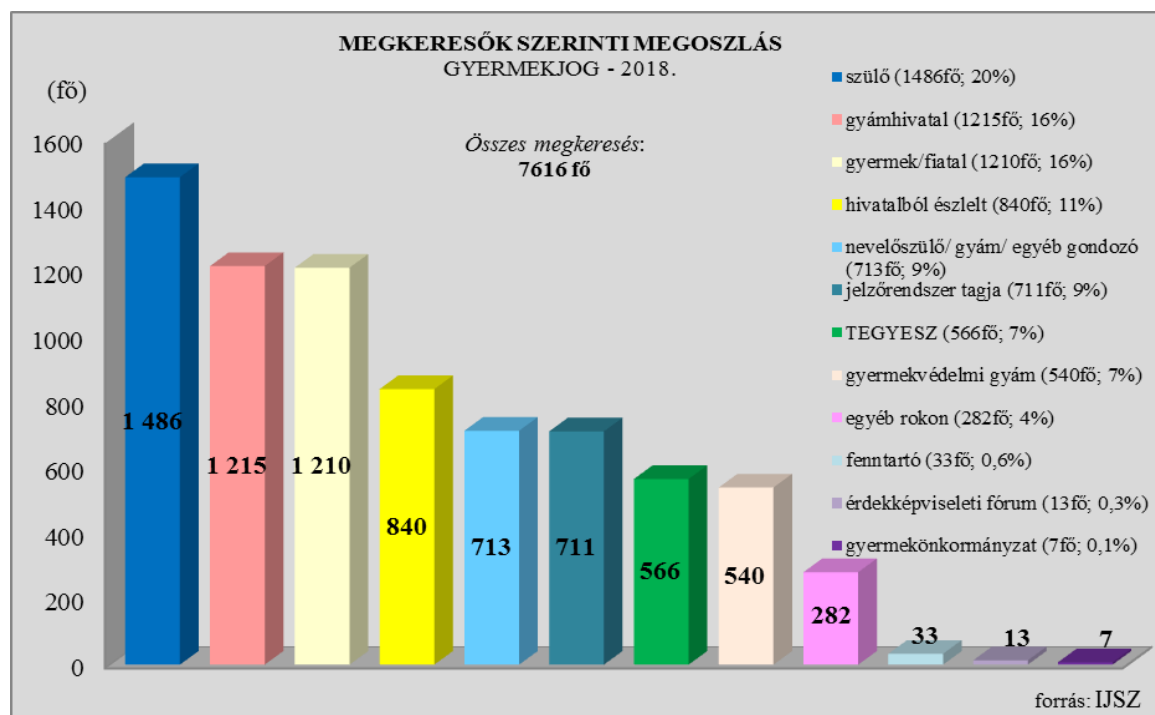
A gyermekjogi képviselő a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagja, így kötelessége a gyermek veszélyeztetése, bántalmazása esetén a szükséges jelzéseket megtenni.

2. A gyermekjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

A Kormánynak a gyámhatóságok megerősítéséről és a gyermekjogi képviselők létszámának emeléséről szóló 1663/2017. (XII.13.) Korm. határozata intézkedett a gyermekjogi képviselők létszámának 5 fővel történő emeléséről. Az IJSZ új gyermekjogi képviselőinek tevékenysége immáron öt megyében – Borsod-Abaúj-Zemplén, Hajdú-Bihar, Csongrád, Bács-Kiskun és Szabolcs-Szatmár-Bereg – teszi lehetővé a gyermekjogi képviselői feladatok hatékonyabb ellátást, biztosítva ezzel a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek magasabb szintű jogvédelmét és jogtudatosítását. 2018-ban 23 fő látta el a gyermekjogi képviselői feladatokat.

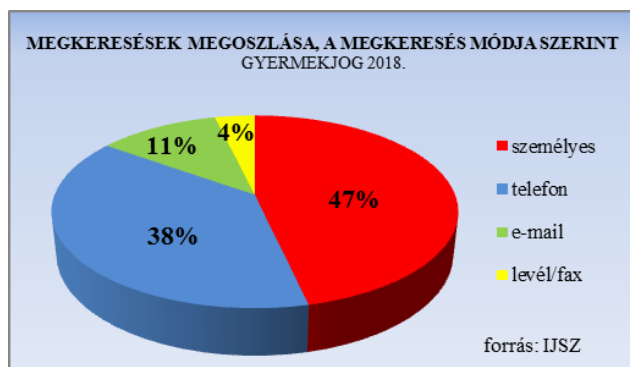
A gyermekjogi képviselőhöz érkezett megkeresések száma 2018-ban 7616 volt.

A megkeresők személye szerinti megoszlást az alábbi diagram mutatja:



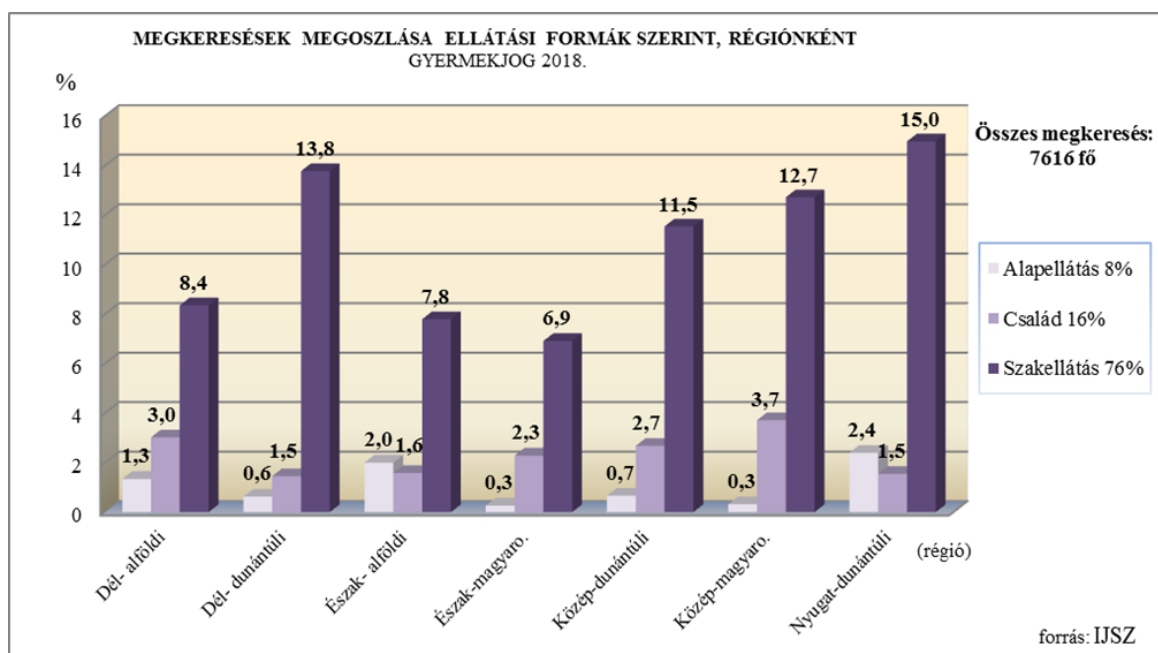
A megkeresések számának változásában jelentős szerepet játszott a gyermekjogi képviselők létszámának növekedése. Ezzel lehetősége adódott az IJSZ-nek egy olyan stratégiát kialakítania mely, gyakoribb találkozást és könnyebb elérhetőséget biztosít a gyermekek, a szülők és a szakemberek számára is. A megkeresők számának megoszlásában örömteli

változás, hogy a gyermekjogi képviselőkhöz forduló gyermekek száma növekedett az elmúlt évhez képest, mely jelentős eredmény. Az IJSZ a jövőben is törekedni fog arra, hogy minél inkább elérhetővé váljon a gyermekjogi képviselő a gyermekek számára, továbbá a gyermekek minél nagyobb bizalommal forduljanak a gyermekjogi képviselőkhöz.



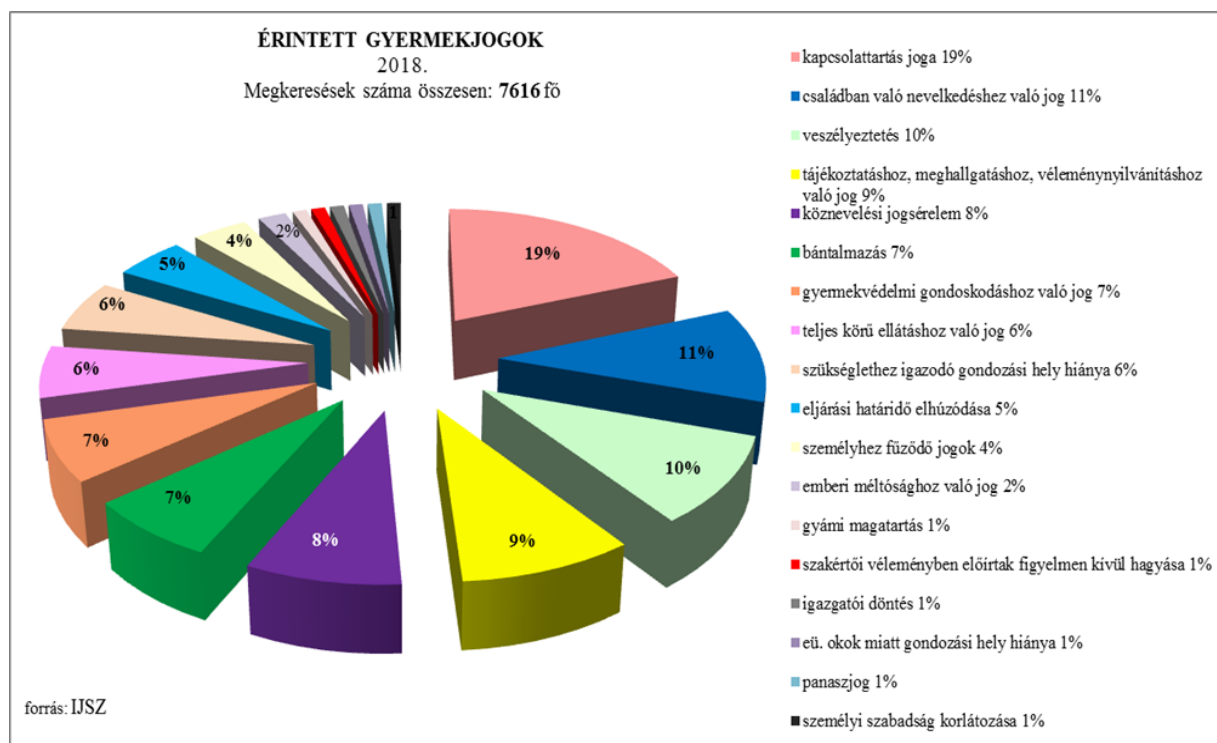
A legtöbb megkeresés 2018-ban is személyesen történt. A személyes megkeresések aránya is növekedett az elmúlt évhez képest 5 %-kal. Elmondható, hogy a részletek tisztázása, a felvetett probléma megoldása érdekében gyakori a személyes találkozás a jogvédelmi képviselő és a megkereső között.

A megkeresések ellátási forma szerinti, illetve ezek régiókénti megoszlását az alábbi diagram tartalmazza:



A megkeresések döntő többsége (76 %) gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek ügyével kapcsolatos volt.

Érintett gyermekjogok 2018-ban a megkeresések számának tükrében:



A gyermekjogi képviselőkhöz érkezett megkeresések adatai az érintett gyermekjogok vonatkozásában az elmúlt évek adataihoz hasonlóan alakultak. Az alábbiakban a magasabb számban detektált ügycsoportok kerülnek bemutatásra.

A kapcsolattartáshoz való joggal (19%) összefüggésben érkezett megkeresések jelentek meg a legmagasabb számban, mely évek óta tartó tendencia. Ez a szám elsősorban a családban élő, elvált szülők gyermekeinek kapcsolattartási jogát érinti, de szakellátott gyermekek ügyében is gyakori probléma.

A szülői válásfolyamat komoly kihívást jelent a gyermekek számára is, az általuk átélt veszteségélmény mellett gyakran szembesülniük kell azzal is, hogy a gondozó szülő nem engedi, illetve akadályokat gördít a másik szülővel való találkozás elé, akár jogerős döntés ellenére is. A gyermekjogi képviselő kompetenciája ezekben az esetekben alapvetően a tájékoztatásra terjed ki.

A szakellátás területén a kapcsolattartás szabályainak kialakítása és lebonyolítása a nevelőszülőnél élő gyermekek esetén nagyon nehéz, különösen akkor, amikor egy nevelőszülői családban több különböző családból érkező gyermek él. Az IJSZ-hez megkeresésekből az látható, hogy a gyermekek egyéni érdeke ezen helyzetekben kevésbé tud

érvényesülni. A kapcsolattartási szabályozás nem minden esetben veszi figyelembe a gyermek egyéni szükségleteit, a gyermek és a szülő közötti kötődés milyenségét, ezáltal sokkal nehezebben alakulhat ki egy meghitt, tartalmas kapcsolattartás. Több észrevétel, illetve megkeresés érkezett az IJSZ gyermekjogi képviselőihez, hogy a kapcsolattartási helyszíneken egy időtartam alatt párhuzamosan több gyermeknek is ugyanazon a helyszínen van a kapcsolattartása.

A családban nevelkedéshez való joggal (11%) kapcsolatos megkereséseknél a legtöbb esetben a gyermek családjából való kiemelését sérelmezték a megkeresők; indokolatlannak, megalapozatlannak találták a kiemelését. A gyermekjogi képviselő ilyenkor tájékoztatást nyújtott a fellebbezési lehetőségről, illetve tájékoztatta a szülőt a nevelésbe vételi eljárás folyamatáról és azokról a lehetőségekről, mely során a gyermek szakellátásba kerülése elkerülhető lehet: ilyen például a családba fogadás.

A családban nevelkedéshez való jogsérelemhez tartozik, ha a gyermekek hosszú távú sorsának rendezése érdekében nem történik meg az örökbe fogadhatóvá nyilvánítási eljárás megindítása, valamint ide sorolandó az eljárás elhúzódó volta. Az elmúlt évek során szerencsére egyre kevesebb esetben volt tapasztalható, hogy korábbi években elkövetett eljárási hibák (pl. kapcsolattartás elmaradásának következményeire való figyelmeztetés elmaradása) miatt nem tudott az örökbe fogadhatóvá nyilvánítás megtörténni.

A tájékoztatáshoz, meghallgatáshoz, véleménynyilvánításhoz való jog (9%) kapcsán több problémát azonosítottak a gyermekjogi képviselők. Egyrészt az elhelyezési értekezleteken volt tapasztalható jogsérelem, hiszen a gyermekeknek sok esetben nem volt lehetőségük arra, hogy véleményt mondjanak a kijelölt gondozási helyüket illetően. Saját ügyekben sok esetben nem kapták meg a szükséges mértékű és számukra is érthető módon megfogalmazott tájékoztatást: például miért mennek szakértői vizsgálatra, miért nem mehetnek el saját felülvizsgálatukra a gyámhivatalba. A gyermekek, a korábbi évekhez hasonlóan, csak ritkán kapták meg az őket érintő és nekik küldött határozatokat, melyeket a nevelők a felbontás után az iratanyagokhoz tesznek. A gyermekvédelmi gyámok kirendelése kapcsán is felmerült a tájékoztatáshoz, meghallgatáshoz, véleménynyilvánításhoz való jog sérelme. A fiatalok gyakran a kívánatosnál hosszabb ideig nem találkoztak személyesen gyermekvédelmi gyámjukkal, így az őket érintő kérdésekben, problémáik megoldásához nem tudtak tájékoztatást kapni. Az utógondozásra, otthonteremtési támogatásra és a kiskorúak házasságkötésére vonatkozóan sok megkeresés érkezett a gyermekjogi képviselőkhöz.

Bántalmazással (7%) kapcsolatban több panasz érkezett a szakellátás területéről, ezekben az esetekben azonban mindig megtörtént a jelzés a gyámhivatalok, a gyermekvédelmi gyám és az intézményvezető felé is. Gyermek-gyermek és felnőtt-gyermek viszonylatban fordult elő leggyakrabban a bántalmazás, de a 2018-as évben több alkalommal is megtörtént, hogy a gyermekek felnőtteket bántalmaztak a szakellátásban. A gyermekbántalmazások megelőzése érdekében a gyermekjogi képviselők részt vettek a gyermekbántalmazási esetek egységes vizsgálati módszertanának véleményezésében.

Az új módszertani anyag 2018-ban bevezetésre került, ezzel összefüggésben elmondható, hogy több bántalmazással kapcsolatos eset került a felszínre, de igazán releváns következtetést jelenleg még nem lehet levonni a tendenciákra vonatkozóan.

A gondozási helyek kötelesek értesíteni a gyermekjogi képviselőt a bántalmazásos esetekről, melynek az esetek nagy részében eleget is tesznek.

Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat feladata a gyermekjogi képviselő által figyelemmel kísérni a gyermekbántalmazási esetek számának alakulását, valamint azok kezelésének és kivizsgálásának megvalósulását az egyes gyermekvédelmi szakellátást nyújtó intézményekben. Ennek megvalósítása érdekében a gyermekjogi képviselők tájékoztatást kérhetnek az intézményvezetőktől a gyermekbántalmazási esetek számával, kezelésével és kivizsgálásával kapcsolatban. Amennyiben az IJSZ azt tapasztalja a gyermekvédelmi szakellátást nyújtó intézménnyel kapcsolatban, hogy a gyermekjogi képviselőkhöz több vagy növekvő számú jelzés, panasz érkezik, a gyermekbántalmazások kezelése és kivizsgálására nem, vagy nem az elvárható színvonalon kerül sor, jelzéssel él a fenntartó felé, és ezzel egyidejűleg erről tájékoztatja az ágazati irányítót is.

A veszélyeztetéssel kapcsolatos megkeresések (10%) száma kis mértékben emelkedett az elmúlt évhez képest. E megkeresések részben a családban nevelkedő, illetve alapellátás keretében gondozott gyermekek ügyében, részben pedig a szakellátásból érkeznek, melyek a teljeskörű ellátáshoz való jog és a szükséglethez igazodó gondozási hely hiányával van összefüggésben. Bizonyos esetekben veszélyeztető helyzet kialakulását eredményezheti a gyermekvédelmi szakemberek nagyfokú leterheltsége is.

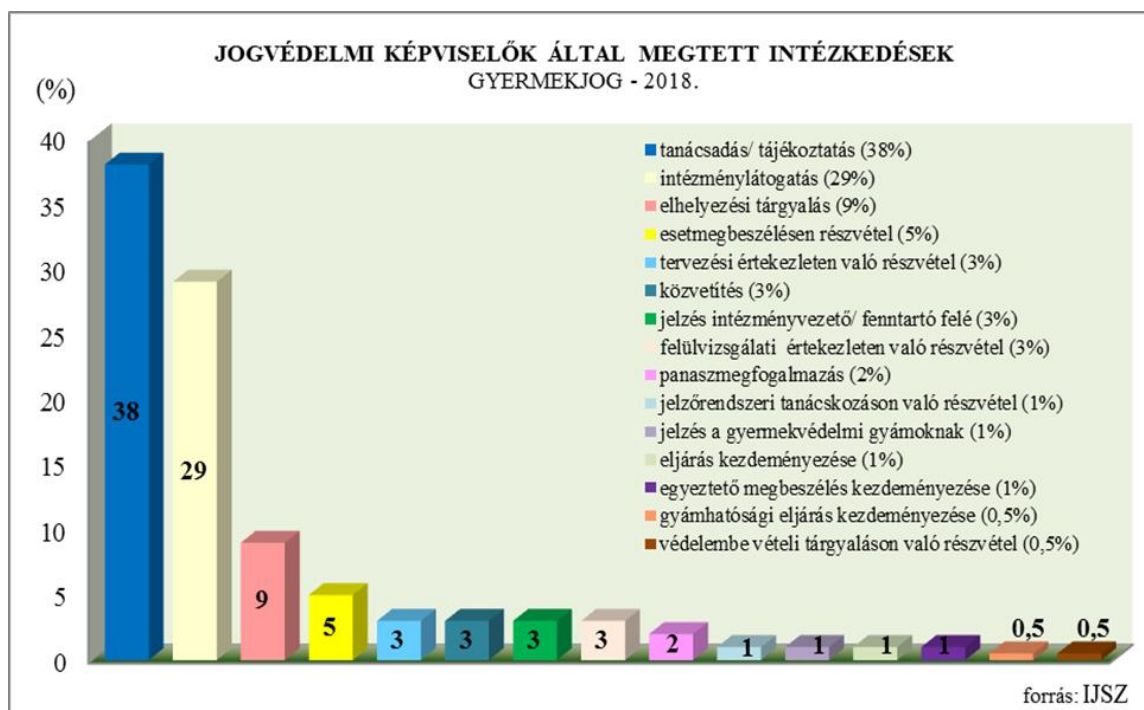
A teljes körű ellátáshoz való joggal (6%) kapcsolatban, a gyermekektől érkező panaszok elsősorban az ételek minőségére és a zsebpénz alacsony összegére vonatkoztak. Több megkeresés érkezett a ruházat biztosítása vonatkozásában illetve az infrastruktúra elavultságával, rongálódásával kapcsolatban. Ezekben az ügyekben elsősorban a fenntartóhoz

- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (SZGYF) - fordultak a jogvédők, illetve jelzés történt az ágazati irányító felé.

A szükségletekhez igazodó gondozási hely hiányával (6 %) kapcsolatban fontos megemlíteni, hogy komoly problémát jelentett a speciális és a kettős szükségletű gyermekek elhelyezése a 2018-as évben is. Elsősorban itt a speciális ellátást biztosító intézmények befogadási képessége jelent meg problémaként. Több esetben előfordult, hogy a gyermekek nem azt az ellátást kapták meg azonnal, amit az állapotuk indokoltta tett volna. Ilyen esetben észrevétellel élt a gyermekjogi képviselő, hogy a kijelölt gondozási hely nem a gyermek szükségleteinek megfelelő. Gyakran tapasztalták a gyermekjogi képviselők, hogy nehezen vagy egyáltalán nem volt biztosítható, hogy a testvérek együttesen kerüljenek elhelyezésre. Ilyenkor nagyon fontos feladatuk a gyermekjogi képviselőknek annak elérése a gyámhivatali tárgyalásokon, hogy a gyermekek között a kapcsolat ne szakadjon meg. Ennek megvalósulása érdekében a lehető legsűrűbb kapcsolattartás szabályozásáért lépnek fel.

A megkeresések 8%-a szólt **köznevelési jogsérelemről**. Ebbe a kategóriába az óvodai jogviszonnal, tanulói jogviszonnal összefüggő megkeresések tartoznak. Több esetben felmerült a sajátos nevelési igényű (SNI) gyermek ellátásával, tanulói fegyelmi ügygel, beiskolázással, igazolatlan hiányzásokkal kapcsolatos probléma.

A gyermekjogi képviselők által megtett intézkedéseket az alábbi diagram szemlélteti:



A gyermekjogi képviselők tevékenységének fő elemei a tájékoztatás, tanácsadás, az intézménylátogatás és az elhelyezési tanácskozásokon való részvétel.

A megkeresések többsége tájékoztatással, információadással, illetve az intézménylátogatások során folytatott megbeszélésekkel orvosolható volt, további eljárási tevékenységet nem igényelt a gyermekjogi képviselőtől.

A gyermekjogi képviselők meghatározott rend szerint látogatták a gyermekotthonokat, a gyermekekkel való kapcsolattartásban nem merült fel probléma. Biztosított a gyermekekkel való négy szemközti beszélgetés lehetősége, az intézményben való tájékozódás.

Nehézséget okozott a nevelőszülői hálózatban élő gyermekek elérése a nevelőszülők viszonylagosan magas számára és szórt elhelyezkedésére való tekintettel. A nehézségre a kifejezetten az erre a csoportra koncentráló rendezvénysorozattal igyekezett az IJSZ választ adni.

A speciális és kettős szükségletű gyermekek esetében a gyermekjogi képviselőnek kötelező jelen lenni az elhelyezési tárgyaláson. Amennyiben a gyermekjogi képviselő nem értett egyet a kijelölt gondozási hellyel, a kapcsolattartásra vonatkozó szabályozási javaslattal, akkor ezt észrevételezte a tárgyaláson, kérte annak jegyzőkönyvi rögzítését. Fontos megemlíteni, hogy a fenti statisztikában csak akkor szerepel a gyermekjogi képviselő részvétele az elhelyezési tárgyaláson, ha az panaszügyhöz tartozik, vagy az általa észlelt hiányosság miatt észrevételt tett. Ha a gyermekjogi képviselő a tárgyalás során nem tapasztalt problémát, akkor a részvételének ténye nem jelent meg a fenti statisztikai adatok között.

A képviselők 2018-ban is figyelmet fordítottak arra, hogy amennyiben egy panasz a gyermekvédelmi intézményen belül, a felek közötti közvetítés vagy a közvetítés eszközeinek alkalmazásával megoldható, akkor ennek érdekében tegyenek lépéseket, és ezzel akár a panasz eljárás megindítása is elkerülhetővé vált. Bántalmazás, kapcsolattartás akadályozása, rendszeresen visszatérő panaszok esetén azonban minden esetben megindították a panasz eljárást. A gyermekvédelmi intézmények vezetőjének 15 nap, a fenntartónak 30 nap áll rendelkezésére a panasz kivizsgálására. Ennek a kötelezettségüknek, az esetek jelentős részében, határidőn belül eleget tettek.

A hatékony jogvédői tevékenység végzéséhez azonban elengedhetetlen a szolgáltatókkal való megfelelő szakmai kapcsolat, illetve a jogvédő tevékenységének, jelenlétének az elfogadtatása.

C) Betegjogi szakterület

1. A betegjogi jogvédelmi terület bemutatása

A betegjogi képviselők feladatait az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) illetve a Korm. rendelet írja elő.

A betegjogi képviselő

- segíti a beteget panaszai megfogalmazásában,
- kezdeményezheti a panasz kivizsgálását,
- a beteg, - illetve egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a hozzátartozó - írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, továbbá a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget,
- segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- meghatározott időtartamban fogadóórát tart a száz ágyasnál nagyobb kapacitású, fekvőbeteg-szakellátást nyújtó szolgáltatóknál,
- ismerteti a panaszossal és az egészségügyi szolgáltatóval a panasz tárgyában, a betegjogi képviselő közvetítésével történő egyezségkötés lehetőségét, illetve tájékoztatja a feleket a jogszabály szerinti egészségügyi közvetítői eljárásról, és az abban való részvételhez segítséget nyújthat,
- kapcsolatot tart az egészségügyi szolgáltatást nyújtókkal és fenntartóikkal, a térségi egészségügyi központokkal, az országos tisztifőorvosi feladatokat ellátó szervvel, a népegészségügyi és egészségbiztosítási pénztári feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatallal, Magyar Igazságügyi Szakértői Kamarával, az ellátási területét illetően az egészségügyi közvetítői névjegyzéken szereplőkkel, egyházi jogi személyekkel és az egészségügy területén működő civil szervezetekkel és köztestületekkel.

A betegjogi képviselő panaszkezelése

- a betegjogi képviselő tájékoztatja a beteget a megtett panasz és az arra kapott válasz tartalmáról, az eljárási cselekmények helyzetéről, az esetleges további jogorvoslatok, eljárások kezdeményezésének lehetőségeiről,
- a betegjogi képviselőtől a panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre az egészségügyi szolgáltató vezetője 30 napon belül, amennyiben a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, hatvan napon belül érdemben válaszol, (illetve a szolgáltató működésével kapcsolatos észrevételre tizenöt napon belül reagál)
- a betegjogi képviselő, a panasz megalapozottsága esetén, az érintett és a szolgáltató közötti megegyezés létrehozására törekszik.

A betegjogi képviselő jogai, kötelezettségei

A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- az ügyre vonatkozó iratokba betekinteni,
- az egészségügyben dolgozókhöz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő köteles:

- a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani,
- a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni,
- az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra a szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának a figyelmét felhívni, és azok megszüntetésére javaslatot tenni,
- különös figyelmet fordítani az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére,
- rendszeresen tájékoztatni az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó jogszabályokról, és azok változásairól.

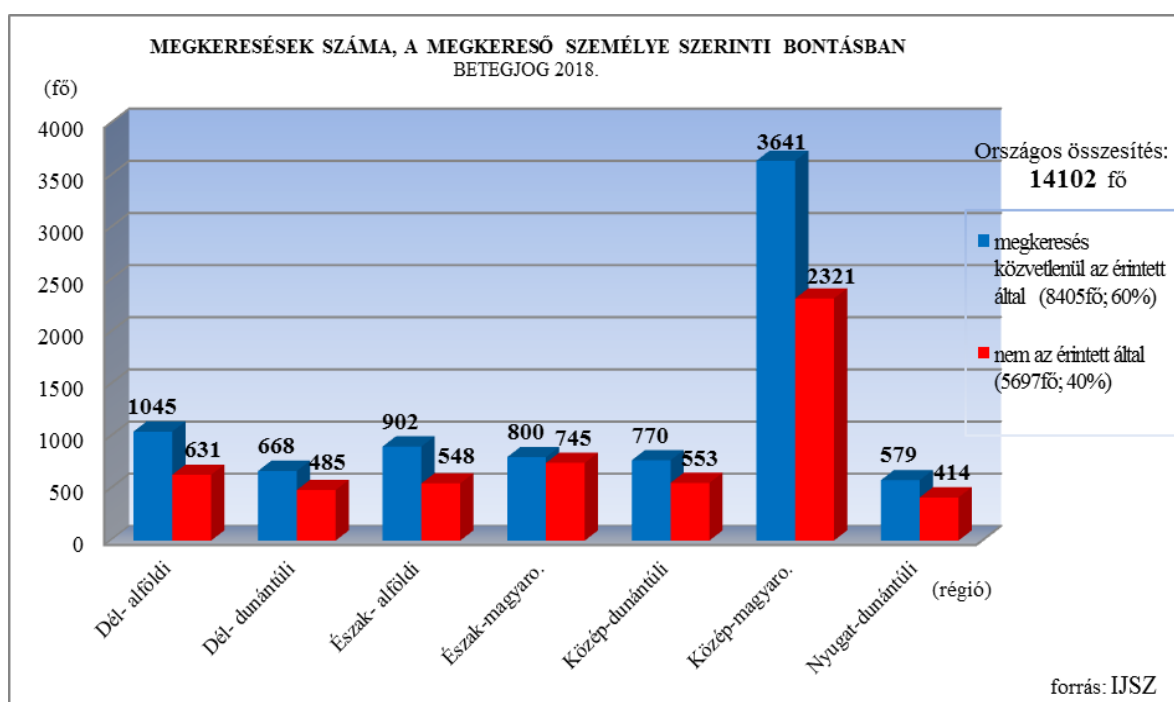
2. A betegjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

A betegjogi jogvédelmi tevékenységet 22 fő betegjogi képviselő látta el.

A betegjogi képviselő elérhetősége az elmúlt évben is az ország valamennyi egészségügyi szolgáltatójánál, így az összes járásban/megyében megtalálható volt, illetve a személyes elérhetősége közvetlenül az egészségügyi szolgáltatók helyszínén, ezen belül minden 100 ágy feletti fekvőbeteg intézményben biztosított volt. A Közép-magyarországi régióban helyezkedik el az ország egészségügyi szolgáltatóinak jelentős része, ezért itt 8 fő, az ország többi régióiban, általánosságban 2-2 fő betegjogi képviselő látja el a betegek jogainak védelmét.

A betegjogi képviselők információs és prevenciósz tájékoztató munkája 2018-ban is elősegítette az egészségügyi szolgáltatók nyújtók és igénybe vevők közti konfliktusok megelőzését, kezelését, és az érintettek megalapozott döntéseihez szükséges jogvédelmi segítség nyújtását. Rendszeresen nyújtottak tájékoztatást a betegjogokról, valamint a betegjogokat érintő jogszabályváltozásokról a lakosságnak, a betegcsoportoknak és az egészségügyi dolgozóknak, kiemelt figyelmet fordítva a legkiszolgáltatóbb helyzetben levő betegekre.

A betegjogi képviselőkhez érkezett 2018. évi megkeresések száma a megkereső személy szerint bontásban:

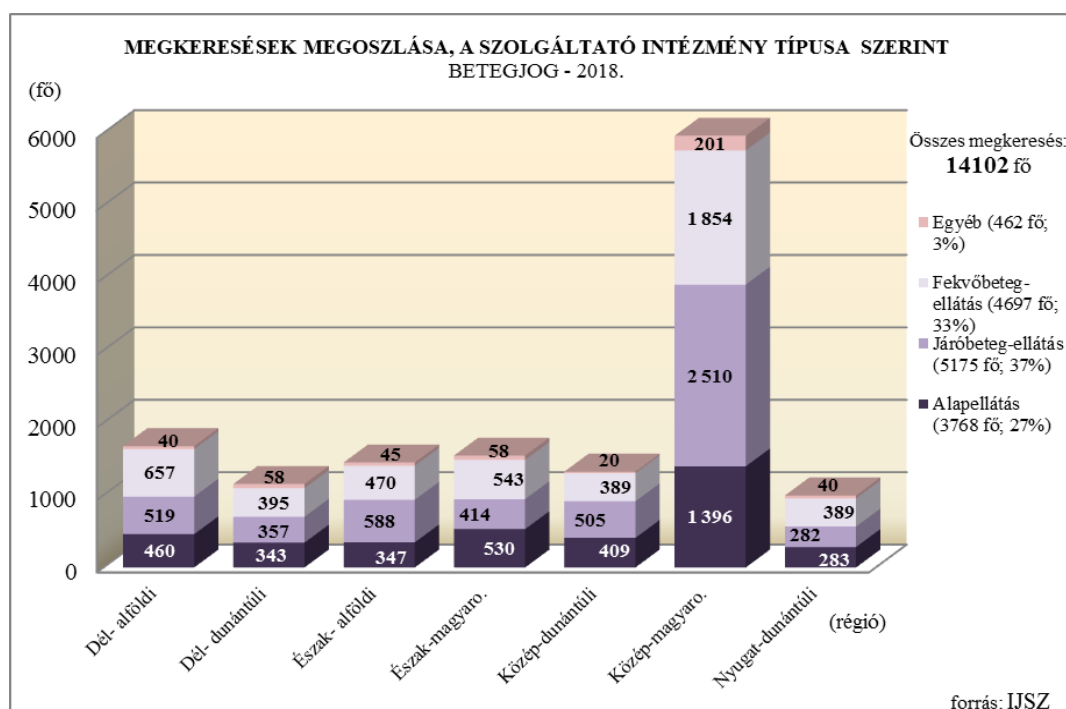


A betegjogi képviselőkhöz 2018-ban 14102 megkeresés érkezett.

Az összes megkeresés 60%-ában, így 8405 alkalommal közvetlenül az érintettek fordultak a betegjogi képviselőkhöz, míg 5697 esetben a hozzátartozók, segítők, az egészségügyi dolgozók, valamint az intézmények vezetői. Az egészségügyi ellátásban részesülők, vagyis maguk az érintettek jogtudatosságának, és tájékozódásának erősödése a betegjogi képviselőhöz fordulásuk számaiban is megjelenik. Évről-évre ugyan csak néhány százalékkal, de nő a számuk. A panaszokat érintően viszont elmondható, hogy gyakoribbá váltak a hozzátartozó általi megkeresések. Ilyenkor azonban nem minden esetben tudható meg pontosan, hogy valójában magának az érintett betegnek mi is az álláspontja a hozzátartozója által panaszolni kívánt ügy tekintetében. Az Eütv. ezekre az esetekre határozza meg, hogy a betegjogi képviselő a beteg tartós, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is korlátozó, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén járhat csak el a beteg hozzátartozójának meghatalmazása alapján.

Az egészségügyi szolgáltatók részéről is nyitottság mutatkozott, a szolgáltatást nyújtók és az intézmények munkatársai (pl: adatvédelmi felelősök, minőségügyi vezetők) megbíztak a betegjogi képviselők szaktudásában, ezért gyakran fordultak hozzájuk. A megkeresések jelentős részére 2018-ban továbbra is csak az egészségügyi szolgáltatás befejezését követően került sor. A megkeresők - élve a gyors és hatékonyabbnak vélt elérhetőségi lehetőséggel -, jelenetős számban telefonos és elektronikus úton is fordultak a betegjogi képviselőkhöz.

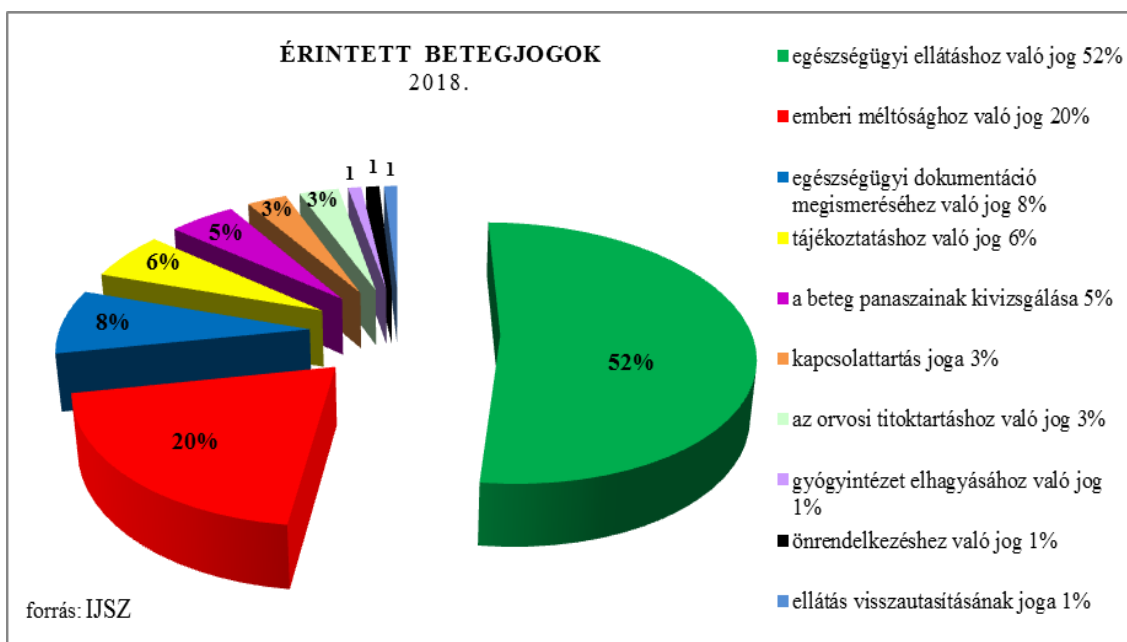
A megkeresések megoszlása az egészségügyi szolgáltató intézmény típusa szerint:



Vizsgálva a megkeresések megoszlását a szolgáltató intézmény típusa szerint a legkevesebb megkeresés az alapellátási szinthez kapcsolódóan történt, számszerűen 3768 esetben (27%). Az egészségügyi alapellátásba a házi orvosok, a házi gyermekorvosok, védőnők, továbbá felnőtteket és gyermeket ellátó fogorvosok, valamint az ügyeleti ellátás is beletartozik. Az egészségügyi ellátás ezt követő progresszivitási szintje a járóbeteg-szakellátás, melyhez kapcsolódóan 5175 esetben, míg a fekvőbeteg - ellátó intézményekhez kapcsolódóan 4697 esetben (33%) érkezett megkeresés. 2018-ban, szakítva a több éve tapasztalt trenddel, a járóbeteg-szakellátáshoz kapcsolódóan fordultak legmagasabb számban megkereséssel (összes megkeresések 37%-a) a betegjogi képviselőkhöz. Ennek okául szolgálhat az is, hogy az a megkereső, aki panasszal kíván élni, bátrabban teszi ezt meg a járóbeteg-szakellátásban. Szabadabban választ magának új szakorvost, sőt szakrendelőt is egy panaszos esetet követően az érintett beteg, míg az alap és fekvőbeteg-ellátásban a panaszosok sok esetben még a nevüket sem adnák szívesen egy - egy eljáráshoz. Az egészségügyi ellátás egyéb területeiről, mint például a mentés és betegszállítás, az egészségi állapot minősítése, a gyógyfürdők, a gyógyszertárak, valamint a gyógyászati segédeszköz ellátás is érkeztek megkeresések, amelyek száma azonban az összes megkeresések mindösszesen 3%-át tették ki.

A betegjogi megkeresések földrajzi, illetve területi megoszlására pedig a Közép-Magyarországi régió dominanciája jellemző minden évben. A megkeresések területi eloszlása - mint azt a fenti ábra is mutatja -, 2018-ban is követte az orvos-beteg találkozások számának eloszlását. Budapest földrajzi elhelyezkedése miatt, a Közép-Magyarországi régióhoz kapcsolható a legtöbb betegellátást végző egészségügyi intézmény és egészségügyi ellátási esemény is. Az egyes régiók esetében leolvasható számadatbeli különbségek nem köthetőek kizárólag az egészségügyi szolgáltatók földrajzi elhelyezkedéséhez, mint ahogy a színvonalbeli adottságaihoz, pénzügyi és humán erőforrásaihoz, valamint a betegek és hozzátartozóik részére nyújtott szolgáltatások minőségi paramétereire is. Számos egyéb tényező, mint például az adott régió speciális, hátrányos helyzete; lakosainak korfája, jogtudatossága, jogérzékenysége, tájékozottságának mértéke, információéhsége; a betegjogi képviselő ismertsége; a területi illetékességgel bíró betegjogi képviselők száma, elismertsége, elfogadása is befolyásoló tényező.

Érintett betegjogok 2018-ban a megkeresések számának tükrében.



A fenti ábrán azon - az Eütv.-ben rögzített - betegjogok százalékos megoszlása látható, amelyek a megkeresésekben érintettek voltak a statisztikai adatok alapján. Elmondható, hogy az említett betegjogok az esetek nagy részében együttesen sérültek, nehéz azokat elválasztani egymástól, egyik betegjog megsértése ugyanis gyakran maga után vonta a többiét is.

A 2018. évben is az esetek több mint felében érintett betegjog, a **megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog** (52%). Ebbe a betegjogi csoportba sorolhatóak az életmentő, illetve a súlyos, vagy maradandó egészségkárosodás megelőzését biztosító ellátások is, valamint a fájdalomcsillapításhoz való jog és az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférhetőség joga is. Az egészségügyi ellátáshoz való jog akkor megfelelő, ha a vonatkozó szakmai, etikai szabályok, irányelvek betartása megtörténik. A folyamatos hozzáférhetőség pedig azt jelenti, hogy az ellátásnak a beteg egészségügyi állapotának megfelelő ellátási szinten, alapellátásban, járó,- vagy fekvőbeteg-ellátásban egyaránt kell biztosítani annak igénybe vételét, vagy a rendelési, vagy pedig az ügyeleti időben. Így minden olyan panasz is ide sorolandó, amelyben a szűkös kapacitásokat, humánerőforrást, egyenlőtlen területi elosztásokat, valamint az ezekből eredő hiányosságokat kifogásolják: pl. hiányszakmákkal kapcsolatos megkeresések, szakrendelések rendelési idejének tartamát. Ide értendők még az ellátási körülmények is, mint az akadálymentesítési, infrastrukturális hiányosság, a zsúfoltság.

Alapellátás szintjén, különös tekintettel a háziiorvosi, fogászati ellátás kapcsán gyakori volt az ellátás minőségével, illetve az ellátás hiányával kapcsolatos megkeresés. A fogászati ellátásnál nagy részben az elvégzett beavatkozás, illetve a beavatkozás végeredményével való elégedetlenség adott okot a legtöbb panaszra. A háziorvos váltás szabályaival, ennek lehetőségével kapcsolatban gyakran merültek fel kérdések. A kisebb településeken, ahol csak egy háziorvos van a betegek nem tudtak e jogukkal élni, mivel a más településre történő utazás az egészségi állapotukból kifolyólag megoldhatatlan volt, vagy nehézséget okozott.

Járóbeteg szakellátással kapcsolatban ritkábban magával az ellátással, sokkal inkább a betegfogadási listákkal kapcsolatban keresték meg a jogvédőt, melyek megkeresések száma az elmúlt évekhez viszonyítva emelkedett. Elsősorban az államilag finanszírozott diagnosztikai vizsgálatokra, valamint a járóbeteg - szakrendelésekre történő bejutásra szolgáló várakozási időnek a növekedésére vonatkoztak a megkeresések.

A megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog tartalmazza még az orvosválasztás jogát, amely csak a jogszabályokban meghatározott feltételekkel, az egészségügyi szolgáltató működési rendjének megfelelően gyakorolható. Az adott információ hiányában a betegek nem élhettek azzal a jogukkal, hogy kezdeményezhették más orvos által történő vizsgálatukat (ún. második vizsgálat kérése), amennyiben kétségeik voltak az ellátásukkal kapcsolatban.

Az adatok ismeretében kijelenthető, hogy az **emberi méltósághoz való betegjoggal** kapcsolatos megkeresések száma az összes megkeresések 20%-át teszi ki, és valamennyi egészségügyi ellátási szinten megjelent. A nem megfelelő hangnemtől az indokolatlan várakoztatáson keresztül sokféle megkeresést kaptak a betegjogi képviselők. A gyógyító és ápolási tevékenységet érintően, főként az érintett egészségügyi dolgozók nem megfelelő hangnemére, stílusára, modorára, valamint a nem méltányolható okból és / vagy indokolatlanul történő várakoztatásra vonatkozóan keresték meg a betegek, illetve a hozzátartozóik a jogvédőket. Az emberi méltósághoz való jog azt is jelenti, hogy a beteg személyes szabadsága az ellátása során csak sürgős esetben, illetve mások és saját testi épsége, egészsége, élete megóvása érdekében korlátozható.

Az emberi méltósághoz való betegjoggal kapcsolatos megkeresések tekintetében a tavalyi évben azonban már nemcsak jelzések és észrevételek jelentek meg a jogvédők irányába, hanem az egyre erőteljesebb, gyakran durva hangnemű felháborodásuknak is gyakorta hangot adtak az érintettek vagy a hozzátartozók. Összehasonlítva bármely más betegjog csorbulásával megállapítható, hogy ennek a betegjognak a megsértése sokkal érzékenyebben érinti a betegeket és a hozzátartozókat egyaránt.

A megkeresők több esetben fordultak a betegjogi képviselőkhez az **egészségügyi dokumentáció megismeréséhez való joguk** érvényesítése (8%) céljából, amelynél elsősorban az egészségügyi dokumentációk megismerésének azonnali lehetőségét, például az Egyesített Egészségügyi Szolgáltatási Térbe történő felhelyezést hiányolták a megkeresők. A betegeknek illetve a hozzátartozóiknak gyakran nem volt kellő információjuk arról a lehetőségről, hogy milyen módon juthatnak hozzá az egészségügyi dokumentációhoz, hogyan biztosítja az adott egészségügyi szolgáltató az egészségügyi dokumentációba történő betekintést, valamint azt, hogy milyen kötelezettségeket (pl. díjfizetés, írásbeli kérelem) ír elő, hogy azokról kivonatot, vagy másolatot készíthessen a beteg. Több évvel azt követően, hogy az egészségügyi dokumentációba történő ingyenes betekintésre és másolatkészítésre vonatkozóan törvény adta lehetőség van, a betegek ezt általában még mindig nem ismerik. A betegek és hozzátartozóik számos esetben azonban nem is kaptak sem megfelelő sem kellő tájékoztatást erről a szolgáltatóktól. Amennyiben - a jogvédelmi képviselők erre irányuló tájékoztatása alapján mégis az ingyenes betekintés kérték az egészségügyi szolgáltatótól, akkor azt az intézmények gyakran késlekedve teljesítették.

Kommunikációs feszültség tapasztalható a **tájékoztatáshoz való betegjoggal** (6%) kapcsolatban is. Legtöbb panaszolt esetben, nem kaptak a betegek személyre szabott formában történő és teljes körű tájékoztatást. Gyakran előforduló eset volt még mindig, hogy a tájékoztatás során, vagy azt követően nem mertek további kérdéseket feltenni az adott tájékoztatással kapcsolatban. A tájékoztatáshoz való jog többnyire kis számban szerepelt önálló sérelemként a betegjogi képviselői megkeresések között, azonban legtöbb esetben valamilyen módon kapcsolódott, társult más betegjogot érintő panaszokhoz. A jogvédelmi képviselők a munkavégzésük során számos esetben tapasztalhatták, hogy az úgynevezett nem orvosszakmai tárgyú betegpanaszok száma jelentősen csökkenthetővé vált volna, amennyiben az orvos/ápoló - beteg bizalmi viszonyban felmerülő kommunikáció javulhatna.

A **beteg panaszainak kivizsgálása** (5,0%) vonatkozásában, a jogérvényesítési lehetőségekről szóló tájékoztatás hiánya, illetve a panaszügyekre - harminc munkanapot meghaladó - intézményi és fenntartói válaszadás hiánya miatt keresték fel a területileg illetékes betegjogi képviselőt. Több megkeresésben is panaszolták, hogy az adott szolgáltató mégsem gondoskodott arról, hogy a betegjogi képviselő neve, elérhetősége a szolgáltató területén jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön, továbbá, ha a szolgáltató honlapot üzemeltet, azon is közzétételre kerüljön.

A **kapcsolattartáshoz való betegjoggal** (3%) kapcsolatban érkezett megkeresések legnagyobb számban a kiskorú gyermeknek azon jogát hiányolták, mely szerint joga van arra, hogy a szülője, törvényes képviselője, illetőleg az általa vagy törvényes képviselője által megjelölt személy mellette tartózkodjon. E tekintetben számos eltérés mutatkozott ennek kivitelezésében, illetve kivitelezhetőségében az intézmények, szolgáltatók között. Azonban folyamatban van egy olyan egységes intézkedési terv, amelynek segítségével a helyzet megoldódni látszik.

Az **orvosi titoktartáshoz való joggal** (3%) kapcsolatban különösen azt kifogásolták a megkeresők, ha nemcsak azok a személyek voltak jelen a beteg vizsgálatán, és gyógykezelése során, akiknek részvétele az ellátásban szükséges, illetve azok, akiknek jelenlétéhez a beteg hozzájárult. Irányultak megkeresések arra az esetre is, amikor a fekvőbeteg-gyógyintézet nem értesítette a beteg által megnevezett személyt, a beteg elhelyezéséről és annak megváltozásáról, valamint egészségi állapotának jelentős mértékű változásáról.

A **gyógyintézet elhagyásának és az ellátás visszautasításának jogával**, valamint az **önrendelkezéssel kapcsolatban** is (1-1%) történt az elmúlt évben megkeresés. A beteg gyógyintézetből történő elbocsátásáról a beteget, illetőleg hozzátartozóját előzetesen nem tájékoztatták, melyet lehetőség szerint legalább 24 órával a tervezett elbocsátást megelőzően kell megtennie a fekvőbeteg-gyógyintézetnek. Egyre többen érdeklődtek, kértek tájékoztatást a betegjogi képviselőktől az ún. „élő végrendelet” elkészítésének magyarországi lehetőségeiről, vagyis arra vonatkozóan, hogy egy cselekvőképes személy - későbbi esetleges cselekvőképzetlensége esetére - mit és hogyan utasíthat vissza az egészségügyi ellátásokból.

Említésre érdemes, hogy a betegjogi képviselőket igen nagy számban keresték meg a betegjogi kérdés és hatáskörbe nem tartozó ügyekben is. A szociális ellátásokkal, táppénzzel és útiköltséggel, gyógyászati segédeszközökre való jogosultsággal, munkaköri alkalmassággal, esetleges bírósági eljárási lehetőségekkel, különböző igazolásokkal kapcsolatban merült fel a legtöbb kérdés.

Összefoglalva megállapítható, hogy bizonyos típusú jogsérelmek a különböző egészségügyi szolgáltató intézményekben ellátási területenként (pl. osztályonként) eltérő szórást mutatnak. Megfigyelhető például, hogy olyan osztályokon, ahol az egészségügyi dolgozók fokozottabb stressz, valamint mentális és pszichés terhelés alatt állnak, ott az említett jogsérelmek

nagyobb számban fordulnak elő. A betegjogi képviselők tapasztalata, hogy azoknál a szolgáltatóknál, ahol tájékoztató előadást tartottak az egészségügyi dolgozók számára, ott mérhetően csökken a betegpanaszok száma.

Az elmúlt években megszorodtak a magánszolgáltatókkal kapcsolatos panaszbejelentések (fogászat, optika, gyógyászati segédeszközgyártás) száma is. A számlaadási fegyelem, a garancia érvényesítés elmaradása kapcsán a legtöbb szolgáltató részben, vagy egészben visszafizetési hajlandóságot mutat az elmaradt szolgáltatás, ügyintézés ellentételezéseként.

A speciális csoportok jogainak érvényesülése

A betegjogi képviselők különös figyelmet fordítanak az életkoruk, testi, vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévő személyek betegjogi védelmére. Eljárnak az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokban, meghatalmazás alapján képviselik a beteget e követelmény megsértésének megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

A hátrányos, nehéz helyzetben élők, a pszichiátriai betegek, valamint a fogyatékoságuk miatt kiszolgáltatottak többsége alacsonyabb jogérvényesítési képességgel rendelkezik. Ezen betegcsoportok tájékoztatlanabbak, az érdekeiket nehezebben tudják érvényesíteni. Az információk megszerzése és annak a megértése gyakran jelent nehézséget a számukra, ezért az érdekeik képviselete leggyakrabban a hozzátartozók által nyújtott segítséggel valósul meg. Az elmúlt év adatai alapján, a fogyatékosággal élő személyek által benyújtott panaszok legtöbb esetben az egészségügyi ellátásukkal kapcsolatban, és nem a fogyatékoságukkal összefüggésben merültek fel.

Azokban az intézményekben, ahol felújított vagy új épületek és épületrészek vannak - már a vonatkozó építészeti előírásoknak megfelelően -, figyelembe vették a fogyatékosággal élő személyek speciális igényeit is. Számos egészségügyi szolgáltató rendelkezik még olyan régi épületekkel vagy épületrészekkel, amelyek a mozgáskorlátozottak számára egyáltalán nem, vagy csak nehezen megközelíthetőek, és használhatóak. Az intézményekben a jelnyelvi tolmács elérhetősége általában biztosított. Ahol ebben hiányosság mutatkozott a betegjogi képviselő felhívta az egészségügyi szolgáltató vezetőjének figyelmét a speciális csoportot érintő probléma megoldására. A gyengén látók esetében a legtöbb intézményben az

egészségügyi dolgozók részéről kiemelkedő odafigyelést és segítőkészséget tapasztaltak a betegjogi képviselők.

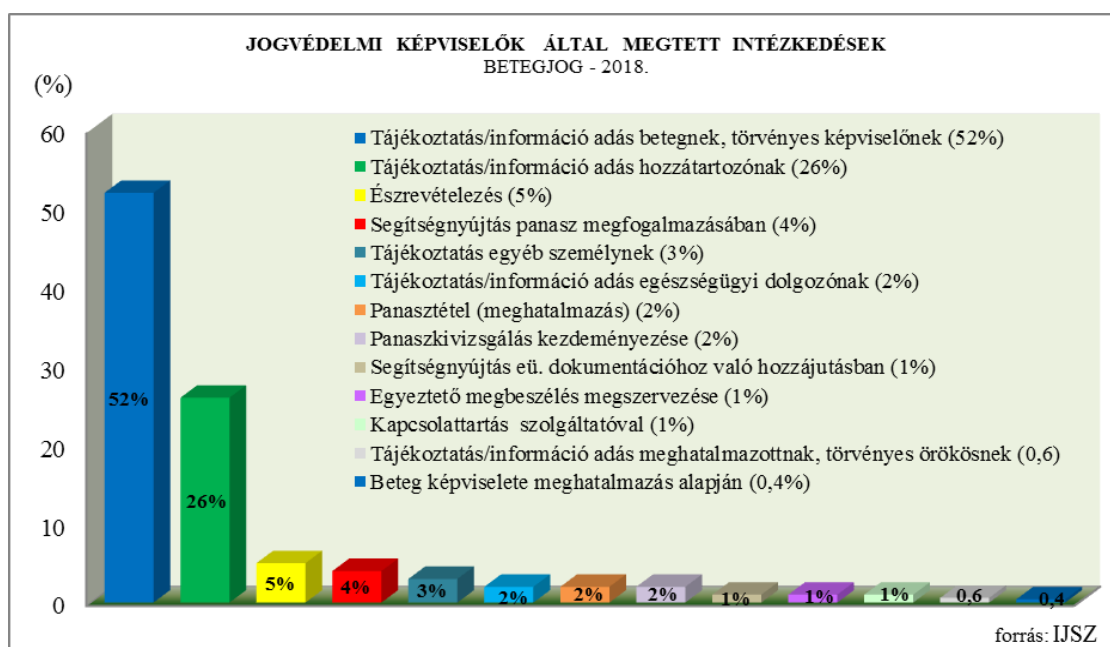
A kiskorú pszichiátriai betegek ellátásával kapcsolatban érkezett a legtöbb megkeresés 2018-ban. Erre megoldást kínálhat majd a pszichiátriai ellátórendszernek az a várhatóan 2019-2020-ban meginduló infrastrukturális fejlesztése, amely az ifjúság - pszichiátria területét is érinti.

A pszichiátriai betegek gyakran sérelmezik a korlátozásukat, a terápiájukat, és magát a diagnózist is, melyet tévesnek és sértőnek érznek. A betegjogi képviselők, - az IJSZ pszichiátriai szakreferensének bevonásával - folytatták tájékoztató tevékenységüket a pszichiátriai betegek ellátásában részt vevő egészségügyi dolgozók részére.

2018-ban több alkalommal is panaszra adott okot, hogy fogyatékkal élő páciens esetében, a segítő kutyát nem engedte be az egészségügyi szolgáltató a területére.

A fogvatartottak és hozzátartozóik gyakran élnek a betegjogi képviselőkhöz való fordulás lehetőségével. A BV kórházának vezetése részéről segítség tapasztalható a betegjogi ügyek intézésében.

A betegjogi képviselők által megtett intézkedéseket az alábbi diagram szemlélteti:



A betegjogi képviselők, hatáskörükön és illetékességi területükön belül, minden esetben a békés vitarendezés szempontjainak, a panasz mértékének és az adott lehetőségeknek megfelelően jártak el 2018-ban. A tapasztalatokból levonható, hogy a betegjogi képviselők

megkeresésével elindítható egy gyorsabb, hatékonyabb, valamint a békés és a megoldásokat célzó kommunikáció az intézmény és a panaszos között. A betegjogi képviselők panaszkezelését, ügyintézésének hatékonyságát azonban jelentős mértékben befolyásolta az egészségügyi szolgáltatókkal történő kapcsolattartásuk minősége és gyakorisága, valamint a kiépített személyes kapcsolataik is.

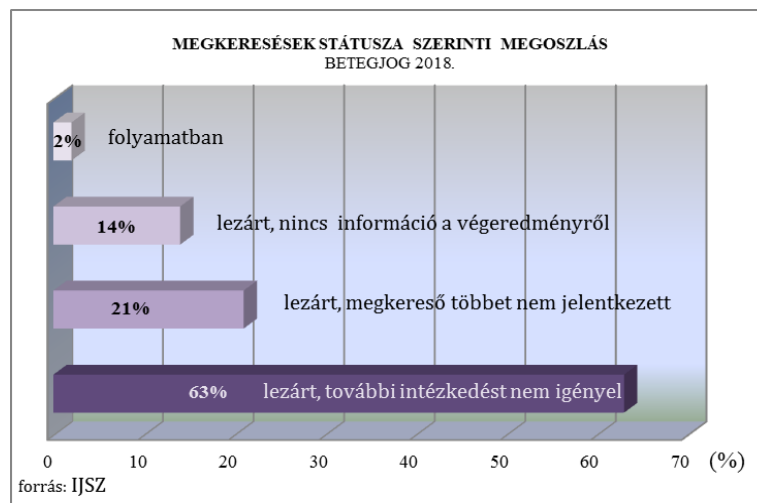
A betegjogi képviselők a feladatellátásuk során gyors, hatékony és naprakész tájékoztatással, információkkal látták el a betegeket, törvényes képviselőket az esetek 52%-ában, a hozzátartozókat pedig 26%-ban. A legtöbb esetben a jogvédővel történt konzultáció már önmagában is megteremthette a békés vitarendezés feltételeit, lecsökkentve ezzel az egyéb jogorvoslati lehetőségek igénybevételét, vagyis a panaszok kezelésében részt vevő egyéb szervek, hatóságok leterheltségét. Amennyiben mégis a panaszok kivizsgálásának kezdeményezése került sor, azok túlnyomó részben az egészségügyi szolgáltatást nyújtó intézmények vezetésénél történtek meg. Tapasztalatok szerint a városi kórházak panaszkezelése rugalmasabb, több a sikeres egyeztető megbeszélés zajlott 2018-ban is. Van olyan kórház, ahol a vezetőség, a hivatalos válaszában minden alkalommal felajánlotta a személyes megbeszélés lehetőségét a panaszosnak. Az egészségügyi szolgáltatók alapvetően segítőkészek voltak a panaszok kivizsgálásában, valamint partnernek mutatkoztak a betegjogok érvényesítésében is. Egyértelműen megállapítható, hogy az egészségügyi intézmények többsége törekedett a jogszabályban előírt panaszvizsgálási határidő betartására, a panaszok helyben történő kezelésére, valamint érdemi válaszok adására. Ezáltal sok esetben megelőzhetővé is vált, hogy a betegek egyéb szervekhez forduljanak a panaszaiikkal.

Megállapítható továbbá, hogy az intézményi belső vizsgálat kezdeményezésén túl a betegek, valamint a hozzátartozók, illetve meghatalmazásuk birtokában a betegjogi képviselő - a szakhatósági vizsgálatok lefolytatása érdekében - leggyakrabban Nemzeti Népegészségügyi Központhoz fordulnak. A hatóság által lefolytatott vizsgálatok lezárása hosszú hónapokig elhúzódhat, ami hátráltathatja a mediáció által támogatott egyezségkötési megoldásokat a betegek és az intézmények között. A szakhatóságok, a fenntartók, a Nemzeti Egészségügyi Alapkezelő, a Magyar Orvosi és a Szakdolgozói Kamara, valamint az egészségügyi szakmai kollégiumok, és szervezetek munkatársaival a betegjogi képviselők többnyire konstruktív, segítőkész és rendszeres kapcsolatot tartottak. Amennyiben a betegjogi képviselő is szerepet vállalt egy panaszos ügy kivizsgálásában, jellemzőbbé vált az odafigyelő együttműködés a

probléma megoldására, valamint ezen panaszok alapján maguk a szolgáltatók vezetői is határozottabb intézkedéseket tettek, hogy a későbbiekben hasonló esetek már ne fordulhassanak elő.

A tapasztalat azt mutatja, bár a betegek jogtudatossága emelkedett, azonban nagy többsége még mindig nincs teljesen tisztában az őket megillető betegjogokkal. Fontos tehát a folyamatos tájékoztatást mind az egészségügyi intézményben ellátottak, mind pedig az egészségügyi személyzet részére is.

2018. év tapasztalatairól összefoglalva megállapítható, hogy az egészségügyi szolgáltatásokat igénybe vevők jogtudatossága erősödött, valamint érzékelhető volt az egészségügyi szolgáltatók részéről is az egyre nagyobb igény a megfelelő jogérvényesítésre. A megkeresések tekintetében 2018-ban történt betegjogi intézkedések mindösszesen 2%-a maradt folyamatban.



A keletkezett ügyek tekintetében 21%-ot tesz ki azon lezárt megkeresések száma, amikor az adott megkereső - a panaszolt ügyének megindítását követően -, több mint két hónap elteltével sem jelentkezett. Ennek oka összetett és sokrétű, így állhatott mögötte a visszahatás félelme, egyéb családi, rokoni ráhatás, vagy csak időhiány, de lehetett a megbocsátás, vagy a beletörődés is az, ami már a további motiváció hiányát okozhatta. Előfordult azonban, hogy sajnálatos módon a panaszos elhunyt akadályozta meg az ügyének folytathatóságát. 14%-ban

fordult elő, hogy a jogvédelmi képviselő nem rendelkezett információval a panaszolt ügy végeredményéről. Ez különösen azokra az esetekre volt jellemző, amikor a betegjogi képviselő a meghatalmazás hiányában, csak a panasz megfogalmazásában segített, vagy a tőle kapott tájékoztatás, információ birtokában a panaszos már saját maga intézte tovább az ügyét. Ezekben az esetekben - általában a panaszügyek sikeres végeredményéről - azonban már a legtöbb panaszos nem szokta tájékoztatni a betegjogi képviselőt.

A folyamatba lévő ügyek csekély (2%) száma a betegjogi képviselők tevékeny és hasznos jogvédő munkáját igazolja. Az évek munkája során a betegjogi képviselőknek sikerült elérni, hogy a meglátásaikra és észrevételeikre figyelnek, a javaslataikat pedig elfogadják a szolgáltatók, továbbá a szolgáltatók panaszkezelésében, a válaszaik tartalmának minőségében is nagymértékű javulás érzékelhető. Összességében megállapítható, hogy a panaszok és észrevételek az egészségügyi szolgáltatók számára fontos visszajelzésként szolgálnak az intézmények működéséről. Minden rendszerbe előfordulhatnak hibák, amelyek feltárása, elemzése segítséget jelenthet egy jobban működő, betegközpontú ellátórendszer kialakításában.

Nemzeti Kapcsolattartó Pont

Az IJSZ 2013. október 25-től segíti Nemzeti Kapcsolattartó Pont (NKP) működtetésével az Európai Unió állampolgárait külföldi gyógykezelésükkel kapcsolatos tájékozódásukban. A határon átnyúló egészségügyi ellátásra vonatkozó betegjogok érvényesítéséről szóló 2011/24/EU Uniósi Irányelvben rögzítetteknek megfelelően az NKP kétirányú honlapon biztosítja a lakosság széles körű tájékoztatását. A magyar állampolgárok a www.eubetegjog.hu, míg a külföldiek a www.patientsrights.hu internetes oldalon kapnak információt - többek között - a határon átnyúló ellátások igénybevételével kapcsolatos jogaikról, a szolgáltatások elérhetőségének feltételeiről, az engedélyezési eljárás menetéről, a szükséges dokumentumok listájáról, a költségek visszatérítéséről, valamint a panasztételi és jogorvoslati lehetőségekről. Az NKP feladatai ellátása során szoros szakmai kapcsolatot tart az illetékes intézményekkel. 2018-ban az IJSZ-hez 328 megkeresés (ebből 247 e-mail, 81 telefon) érkezett a határon átnyúló egészségügyi ellátásokkal kapcsolatban. A megkeresések - tárgyuk szerint - az alábbi főbb kategóriákba oszthatók: 134 megkeresés érkezett az Európai Egészségbiztosítási Kártya (European Health Insurance Card), vagy más igazolás körében (105 brit, 25 német, 1 francia, 1 szlovák, 1 cseh, 1 izlandi szolgáltatótól), 153 esetben

információ nyújtására került sor az országba bejövő, illetve kimenő betegek ellátásával kapcsolatban (79 külföldi és 74 magyar érdeklődő számára), illetve 41 adminisztratív megkeresés érkezett társnemzeti NKP-k részéről.

IJSZ Zöld szám

Az ingyenesen hívható telefonszámra 2018. évben 1746 megkeresés érkezett. Azokat az állampolgárokat, akik késő este, hétvégén és az éjszakai órákban keresik a zöld számot, az IJSZ jogvédelmi képviselője a következő munkanapon visszahívja. Az esetek legnagyobb részben a betegjogi jogterületről érkeztek.

III. AZ IJSZ 2018. ÉVI SZAKMAI PROGRAMJAINAK BEMUTATÁSA

2018-ban az IJSZ a jogvédelmi tevékenységén túl, több program keretében igyekezett tájékoztatni az állampolgárokat, és egyben népszerűsíteni tevékenységét. Célként határozta meg a jogtudatosságra történő figyelem felhívást, fókuszálva a jogvédelmi határterületek komplexitására.

„Ápoljuk a betegjogokat” verseny

Kreatív betegjog-tudatosító verseny került megrendezésre 2018. szeptemberi kezdettel az egészségügyi szakiskolás, 14-18 éves diákok számára. Az interaktív verseny annak a célcsoportnak került kiírásra, akik a közeljövőben a betegellátás gerincét fogják biztosítani az egészségügy alap- és szakellátásban. A verseny célja a betegjogok megismertetése volt a jövő nemzedék ápolóival, a szakképző iskolák diákjainak érzékenyítése a betegek jogai iránt ez által megteremtve az alapját a későbbiekben megvalósuló biztonságos és panaszmentes egészségügyi ellátásnak. Az IJSZ szeretné elérni, hogy az egészségügyi szakiskolások könnyebben felismerjék azokat a helyzeteket, ahol empátiájukkal és tudásukkal megelőzhetik a betegjogok megsértését. A versenyt követően az ápolási teendőik során és a kortársaikkal történő kommunikációjukban is határozottabban képviselhesék a betegjogokat. A fiatal korosztály ilyen jellegű megszólítása egyedi. A verseny első fordulója során a szakképző intézmények 5 fős diákcsapatai önállóan, saját környezetükben egy 3-5 perces rövidfilm készítették egy általuk feldolgozni kívánt betegjogról. Az ország egészségügyi szakiskoláinak több mint feléből érkeztek be pályázatok. Az elektronikusan beérkezett 24 versenyfilm

egységes szempontrendszer szerint történő bírálatának eredményeként 8 csapat jutott be az országos döntőbe. A döntős csapatok felkészülését a területi betegjogi képviselők segítették. A versenyben résztvevő diákok véleménye szerint is kiemelten fontos a betegjogok ismerete, alkalmazása a gyakorlatban.

Interaktív foglalkozás-gyermekjogi mesék a kórházakban

Az IJSZ fontosnak tartja annak hangsúlyozását, hogy a jogtudatosítást minél fiatalabb korban el kell kezdeni, különös tekintettel az integrált jogvédelmen belüli határterületekre is. Az IJSZ jogelődjének gondozásában - az OBDK-ban - *több gyermekjogi mesekönyv* is készült. „Az elveszett madártoll” című kötet 10 történeten keresztül mutatja be azokat a legfontosabb gyermeki jogokat, amelyek leginkább jellemzik a gyermekek mindennapi életét (jog és kötelesség; emberi méltóság - egymás tisztelete, idősök tisztelete-; bántalmazás tilalma; hátrányos megkülönböztetés tilalma; tulajdonjog; kapcsolattartáshoz való jog - elvált szülők esetén; oktatáshoz, véleménynyilvánításhoz, az egészséghez, valamint a megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog). Az *Elveszett madártoll* című mesekönyv a betegjogi területet több mese vonatkozásában is érinti. A betegjogi képviselők 2018. augusztus - október között a gyermekkórházak és kórházak gyermekosztályain foglalkozásokat tartottak a 3-14 éves korú gyermekeknek és a velük ott tartózkodó szülőknek. A jogtudatosító meseolvasáson túl, ezek a kétórás interaktív foglalkozások beteg gyermekek és hozzátartozóik számára lehetőség adtak az oldottabb hangulatú beszélgetésekre, játékokra a betegjogok, beteg gyermek jogai mentén. A programsorozat az ország valamennyi régiójában megvalósult. A gyermekjogi mesék a kórházakban IJSZ programban részt vett valamennyi kórház és gyermekintézmény ajándékba kapta az „Elveszett madártoll” című kötet 3-5 példányát. A betegjogi képviselők által tartott programokat, mind a kórházak, mind az ellátásban részesülő gyermekek és hozzátartozóik örömmel fogadták, így a tervek szerint 2019-ben a programot megismételjük.



„Tudom, hogy van jogom 2018! Otthonban Családban” pályázat

Az IJSZ a „Tudom, hogy van jogom 2018! Otthonban Családban” címmel pályázatot hirdetett a szociális bentlakásos intézményekben élők és az alapszolgáltatásban részesülők részére. A pályázat célja annak bemutatása volt, hogy miként értelmezik és jelenítik meg a társadalmi integrációt, a kapcsolatokhoz való ellátotti jogokat ezen intézményekben élők, illetve a szolgáltatásban részesülő ellátottak. A pályázatra verseket, prózákat, festményeket, grafikákat, fotókat várt az IJSZ. A felhívásra, több mint 656 db pályamű érkezett. A pályaműveket elismert művészek és művészetet kedvelők zsűrizték. A díjak ünnepélyes átadására 2018. december 3-án a Magyar Tudományos Akadémia Nagytermében került sor, melyet a díjazott pályaművekből készült kiállítást is megtekinthették a jelenlévők. 2019-ben a beérkezett pályaművekből, az ország több helyszínén tervez az IJSZ vándorkiállítást, azon városokban, amelynek felsőoktatási intézményében szociális munkás képzés illetve nővérképzés folyik. Ezzel célunk, hogy a képzésben résztvevő fiatalokat megszólíthatjuk, érzékenyíthetjük, közelükbe, helybe vihetjük azokat az ellátotti csoportokat a művészeti alkotásaik által, akikkel

a jövőben hivatásuk során dolgozni fognak. A beérkezett pályaművekből a hagyománynak számító vándorkiállítás a szociális munkás képzést illetve egészségügyi szakdolgozó képzést folytató főiskolákon, egyetemeken tekinthető meg 2019-ben.



Gyermekjogi tanácskozás a nevelőszülőnél élő gyermekek számára

A 2018-as évi program a gyermekjogi képviselő megismerését, ismertebbé válását is segítette a nevelőszülőnél élő gyermekek körében. A rendezvények megyei és fővárosi szinten kerültek megrendezésre.

A gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek 68%-a, 12 év alattiak 85%-a nevelőszülőnél él.

A rendezvényeken a gyermekjogi képviselők közreműködésével kidolgozott tematika szerint zajlottak a programok, melynek alapját az gyermekjogi mesekönyvek képezték, illetve azok feldolgozása a drámapedagógia eszközeivel. Az IJSZ fontosnak tartja, hogy a gyermekek és a szakellátásban dolgozók tisztában legyenek azzal, mi a gyermekbántalmazás. Ennek

megvalósulása érdekében az erre vonatkozó ismeretek a gyermekeknek játékosan, a gyermekek számára is érthető módon: mesék, társas játékok, szituációs játékok segítségével kerültek átadásra. Fontos volt emellett annak a megtanítása is, hogy mit kell tenniük a gyermekeknek abban az esetben, ha bántalmazás érte őket, valamint arra, hogy milyen következménye van annak, ha valakit alaptalanul bántalmazás gyanújába kevernek.

A nevelőszülők és a megjelent szakemberek számára interaktív előadás keretében került ismertetésre a „Gyermekvédelmi szakellátást nyújtó intézményekben, nevelőszülői hálózatokban és a javítóintézetekben ellátott gyermekek és fiatal felnőttek bántalmazási eseteinek kivizsgálására és kezelésére vonatkozó intézményi, fenntartói és ágazati módszertan” (továbbiakban: Módszertan) és gyakorlati példák, kérdések segítségével történt a Módszertan alkalmazásának elemzése.

Az alábbiakban a programra vonatkozó számszerű adatok kerülnek bemutatásra:

Időpont	Helyszín	Gyermeklétszám	Nevelőszülői/ szakemberi létszám
2018.09.12.	Nagykanizsa	34	21
2018.09.13.	Ajka	21	24
2018.09.21.	Kiskunhalas	53	24
2018.09.28.	Békéscsaba	42	21
2018.09.28.	Kőszeg	33	22
2018.09.28.	Baktalórántháza	30	22
2018.10.02.	Kazincbarcika	31	17
2018.10.05.	Kálló	30	14
2018.10.08.	Abony	36	15
2018.10.10.	Hajdúnánás	28	20
2018.10.15.	Budapest	19	7
2018.10.16.	Kisbér	8	8
2018.10.18.	Székesfehérvár	25	14
2018.10.19.	Nagybajom	35	22
2018.10.19.	Szeged	34	16
2018.10.24.	Tolna	31	15
2018.10.26.	Tiszafüred	35	18
2018.10.29.	Füzesabony	30	15
2018.10.29.	Pellérd	32	18
2018.10.29.	Csorna	36	19
összesen:		623	337

Képzési tevékenység folytatása

2018-ban a Debreceni Egyetem Általános Orvostudományi Karán, illetve a Semmelweis Egyetem Fogorvosi Karán tartott az IJSZ betegjogi jogvédelmi képzést. A cél az egyetemi hallgatók jogérzékenyítése volt, hogy jövőbeni munkájuk során a betegjogokkal tisztában legyenek, illetve a betegekkel, hozzátartozóikkal való kommunikációs képességük fejlődjön.