

AZ ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐK FELADATAI VIZSGAFELKÉSZÍTŐ ELŐADÁS

FORGÁCS BÉLA

ELLÁTOTTJOGI REFERENS

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

JOGVÉDŐK TOVÁBBKÉPZÉSE
2015. SZEPTEMBER 19.
BUDAPEST

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OBDK) az ellátotti jogok védelmére is létrehozott központi hivatalként, kiemelt feladatának tartja, hogy ráirányítsa a figyelmet a veszélyeztetett társadalmi csoportokra. A megelőzés, változtatás és megoldáskeresés szándékával állunk az ellátottak mellett.

- Célunk, hogy a rendelkezésünkre álló eszközökkel tovább erősítsük és bővítsük az ellátásokat igénybevevők, illetve a szolgáltatásokat nyújtó szakemberek és a társadalom minden tagjának jogtudatosságát.
- jogvédői kapcsolatot teremtenek mindenkivel, aki jelzéssel, megkereséssel él irányukba
- Jogvédőink keresik a kapcsolatot az ellátottakkal. A szolgáltatások igénybevevői részére többnyire **közvetlenül** a szolgáltatásnyújtás helyszínén tartott rendszeres fogadóórák és folyamatos intézménylátogatások formájában, **térítésmentesen biztosítják** a jogvédelmet.
- A személyes találkozás lehetőségeinek időpontjait, a telefonos és internetes kapcsolatfelvétel módját közzé tevő hirdetményeink megtalálhatóak a szolgáltatások helyszínén. Kihelyezésük, valamint a jogvédővel (az ellátottjogi képviselővel) történő találkozás segítése törvényi kötelessége a szolgáltatónak.

Hogyan segít a jogvédő?

- Tájékoztatást nyújt az ellátotti jogokról, intézményi köteleességekről
- Segíti az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák, konfliktusok megoldását
- Jogsérelem esetén segít a hatóságokhoz beadandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában
- Kezdeményezheti a panaszok kivizsgálását
- Eljárhat és meghatalmazással képviselheti is az ellátást igénybevevőt
- Intézkedést kezdeményezhet a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére
- Intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé

A jogvédőket az adatvédelmi jogszabályok és a jogvédelmi képviselők etikai kódexe kötelezi a titoktartásra és a diszkrét panaszkezelésre.

Évente legalább egy alkalommal részt vesz az ellátási területén lévő tartós bentlakásos szociális intézményben rendezett érdekképviselési fórum ülésén, ahol tájékoztatja az ellátottakat a jogaikról, azok érvényesítésének módjáról, az saját elérhetőségéről és a segítő szervezetekről, továbbá válaszol a kérdésekre.

Felveszi a kapcsolatot az intézményben működő ellátotti önkormányzattal.

Működési területén kapcsolatot tart a megyei (fővárosi) módszertani intézménnyel, valamint a szociális hatósággal.

Az intézmény működésének zavarása nélkül közvetlenül felkeresheti az ellátottakat a lakószobákban.

Ha az intézmény vezetője az Szt. 94/G. §-ának (3) bekezdésében foglaltak alapján korlátozó intézkedés alkalmazásáról értesíti, az ellátottjogi képviselő tájékozódik az ügyben, megvizsgálja a korlátozás szükségességét és az eljárás jogszerűségét.

A korlátozó intézkedés jogszerűségének vizsgálatáról az ellátottjogi képviselő dokumentációt vezet és éves beszámolójában összegzi a korlátozó intézkedésekkel kapcsolatos tapasztalatait.

Az ellátottjogi képviselőket az adatvédelmi jogszabályok és a jogvédelmi képviselők etikai kódexe kötelezi a titoktartásra és a diszkrét panaszkezelésre.

Az ellátottjogi képviselő a panaszok kezelését úgy végzi, hogy a panaszost semmiféle hátrány ne érje azt követően sem, amikor a jogvédő már nem tartózkodik az intézményben. Az ellátottjogi képviselő ezért a panaszkezelés után is rendszeresen tájékozik a jogorvoslat megvalósulásáról, és nyomon követi a panaszos sorsának alakulását az intézményben.

Az ellátottjogi képviselő eszköztárát szélesíti, hogy a vonatkozó iratokba betekinthet, azokról másolatot készíthet, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerheti

A SZOLGÁLTATÓK JOGVÉDELMI KÉPVISELŐT ÉRINTŐ KÖTELEZETTSÉGEI

A szolgáltató köteles együttműködni az ellátottjogi képviselővel, melynek keretében gondoskodik arról, hogy a jogvédelmi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja a szolgáltató területén jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön (OBDK hirdetmény).

Négyszemközti fogadóóra helyet biztosítson.

Szolgáltató területére beléphessen, munkáját zavartalanul végezhesse.

A helyszínen tájékozódhasson, az alkalmazottakhoz és a szolgáltatást igénybe vevőkhöz kérdést intézhessen, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezhessen és folytathasson.

Értesüljön lakógyűlés, az érdekképviselői fórum ülésének időpontjáról.

A panaszjog gyakorlása

A szociális ellátások igénybevétele során keletkezett sérelmek, problémák megoldásának érdekében az ellátottak részére lehetőséget kell biztosítani panaszjoguk gyakorlására.

Az ellátottak panaszkezelésének eljárásmenetét az intézmény a házirendjében szabályozza.

Az ellátott panasza esetén elsősorban az intézmény vezetőjéhez, illetve annak fenntartójához fordulhat szóban vagy írásban. Az intézményvezetőnek a panasz kivizsgálására annak bejelentésétől számítva 15 nap áll rendelkezésére. A vizsgálat eredményéről köteles a panaszost értesíteni.

Ha az intézményvezető nem intézkedik, vagy intézkedése nem elfogadható, 8 napon belül a fenntartó képviselőjéhez lehet fordulni jogorvoslatért. A panaszos az ellátottjogi képviselőtől segítségét kérhet a panasz megfogalmazásában, vagy meghatalmazással képviselőre is megbízhatja.

Az ellátotti érdekérvényesítő fórumok, az érdekképviselői fórum és a lakóönkormányzat szintén segíthetnek a panaszkezelésben. Az érdekképviselői fórum szabályzatában meghatározza a panaszbeadványok kivizsgálásának eljárásrendjét. Az érdekképviselői fórum az intézményvezető felé javaslattételi jogosultsággal rendelkezik.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel :

- **Az élethez, emberi méltósághoz**
- **Testi épséghez**
- **Testi-lelki egészséghez való jogra.**

ELLÁTOTTJOGI PANASZOK JELLEMZŐI

Emberi méltósághoz való jog

A megkeresések nagy számban az emberi méltóság sérelméhez kapcsolódnak, ez többnyire a nem megfelelő bánásmódban, illetve hangnemben nyilvánul meg.

Tájékoztatáshoz való jog

A legtöbb tájékoztatás **hiányára** vezethető vissza. A panaszok többsége az információk elégtelenségéből és közérthetőségének hiányából, illetve a fenntartó, az intézmény vezetése és az ellátottak közötti **elégtelen színvonalú kommunikációjából** adódik.

A tájékoztatás hiánya a megállapodások megkötésekor, a térítési díjak megállapításakor, a szolgáltatás beígért módjától és annak valós tartalmából, a házirend nem megfelelő ismeretének hiányából következik be. A szolgáltatók elmulasztják a lakógyűlések megtartását, amikor pl. fenntartó váltás, térítési díj módosítás, étlap színvonalának változása történik.

Dokumentációk megismerésének joga

A dokumentációk megismerésének joga szorosan összefügg a tájékoztatáshoz való jog jogsérelmével. Az ellátottak több esetben nem ismerik a megállapodás tartalmát, a házirend tartalmát, az érdekképviselői fórum szabályzatának tartalmát, az alap gyógyszerlistát tartalmazó listát, és az intézmény működéséhez kapcsolódó szabályzatokat, dokumentumukat.

Testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jog

A testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jog jogsérelmének tipikus esetei, amikor nem megfelelően biztosítottak az intézményekben a tárgyi feltételek, hiányzik az akadálymentesség, **nem biztosítják az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutást**, kisebb balesetek miatti sérelmek, és sajnos előfordulnak bántalmazások is (erősebb fizikumú ellátott erőszakossága a gyengébbel szemben). A lelki egészséghez való jog sérelme jellemző azokban az intézményekben, ahol **a mentálhigiénés szakember** adminisztratív feladatokkal, pénzkezeléssel foglalkozik és **nem az ellátottak lelki egészségével**.

Kapcsolattartáshoz való jog

Kapcsolattartáshoz való jog jogsérelme keletkezik, amikor az ellátott nem tudja tartani a kapcsolatot a hozzátartozókkal, barátokkal vagy az intézményen belüli ellátott társával. Előforduló panaszok, amikor nem engedik az ellátottnak felhívni a hozzátartozóját, vagy nem engedik be az intézménybe a hozzátartozót, nem biztosítják a kialakult élettársi kapcsolatnak a közös szobába elhelyezést, kimenő megvonással nem tudja tartani a kapcsolatot az intézményen kívüli barátokkal, hozzátartozókkal.

Önrendelkezési jog

Önrendelkezési jog megsértése akkor fordul elő, amikor az ellátottak véleményét nem kérik ki, vagy nem veszik figyelembe, nélküle döntenek a sorsáról. Tipikus panasz, amikor lakószobát szeretne váltani vagy szeretne adaptációs szabadságra menni és az intézmény nem engedi meg.

Szabad mozgáshoz való jog

A szabad mozgásban való korlátozás leginkább az intézményen kívüli mozgás korlátozására hangsúlyozódik.

Személyes tulajdonhoz való jog

Személyes tulajdon használatának joga sérül, amikor az ellátott nem viheti be az intézménybe személyes tárgyait. Ez a jogsérelem, amióta törvényi támogatása is van a személyes tulajdon intézményben való bevitelére nem túlzottan jellemző.

Adatvédelemhez, titoktartáshoz való jog

Nem túl gyakran, de előfordul, hogy az ellátottak adatvédelméhez való jogát és a titoktartáshoz való jogát megsértik. Az ellátott halála után sérülnek ezen jogok, az intézmény nincs tisztában azzal, kinek milyen adatok adhatók ki. Ennél a jogsérelem típusnál leginkább a hozzátartozók, törvényes képviselők keresik meg az ellátottjogi képviselőt.

Kapcsolódó Jogszabályok

Törvények

Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

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

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

Rendeletek

489/2013. (XII. 18.) Korm. rendelet az egyházi és nem állami fenntartású szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok állami támogatásáról

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

214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról

226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról

112/2006. (V. 12.) Korm. rendelet a szociális foglalkoztatás engedélyezéséről és a szociális foglalkoztatási támogatásról

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

60/2004. (VII. 6.) ESzCsM rendelet a pszichiátriai betegek intézeti felvételének és az ellátásuk során alkalmazható korlátozó intézkedések szabályairól

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

9/1999 (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről

29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

Esetfeldolgozáshoz gondolatébresztő kérdések

- 1. Felvehető e az igénybevevő az idősök otthonában, ha nem tudja megfizetni az intézményi térítési díjat?**
- 2. Igénybe veheti az igénybevevő a bentlakásos szociális intézmény szolgáltatásait, ha nem kér étkezést?**
- 3. Kell e fizetni az alapgyógyszerlistán szereplő gyógyszerekért?**
- 4. Cukorbeteg diétát köteles e biztosítani az alapszolgáltatást nyújtó intézmény?**
- 5. Az érdekképviselői fórumnak van e javaslattevési joga az intézményvezető felé?**
- 6. Korlátozó intézkedést lehet e alkalmazni idősök otthonában?**
- 7. Megszüntethető e az igénybevevő intézményi jogviszonya?**
- 8. Az intézményre vonatkozó dokumentumokat el kell-e helyezni a faliújságon az intézményben?**

- **Budapest Főváros Kormányhivatala
Igazságügyi Szolgálat - Budapest
„Nép ügyvédje”**

Cím: 1088 Budapest, Szentkirályi u. 8.

Telefon: (1) 209-93-68 (o.v.) (1) 209-93-56
(központ)

Fax: (1) 327-72-31

E-mail: isz.igazgatosag@bfkh.hu

- **A HAJLÉKTALANOK JOGVÉDŐ FÓRUMA
PROGRAM ELÉRHETŐSÉGEI:**

Telefon: +36 20 418 4516, +36 1 789 6277

Személyes ügyfélfogadás Budapesten:

Időpont: hétfő 9:00-12:00

Helyszín: Menhely Alapítvány Nappali Melegedő
(1073 Budapest, Kürt utca 4.)

- Helsinkai Bizottság (jogtalan fogvatartások esetén)
- AVM Utcajogásza

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői hálózat
és civil jogvédő munka fejlesztése

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE