

Tájékoztató

**Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ**

Galyasné Dósa Katalin
Ellátottjogi képviselő

2015. Október 9.
Budapest

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

A Tájékoztatási kötelezettség alanyai

- ❖ Az ellátást igénybe vevő
- ❖ Törvényes képviselő
- ❖ Hozzá tartozó
- ❖ Fenntartó
- ❖ Dolgozók
- ❖ Ellátottjogi Képviselő
- ❖ Intézmény orvosa
- ❖ Érdekképviseleti fórum tagjai

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

95.§- 96.§

Tájékoztatási kötelezettség

- ❖ A kérelmezőt tájékoztatni kell a kérelem benyújtásakor a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről
- ❖ Az intézmény vezetője a jogosultat és a hozzátartozóját értesíti az ellátás legkorábbi időpontjáról
- ❖ Az értesítés és a tájékoztatás tartalmazza:
 - ❖ - az igénybevételre fenntartott 8 napos határidőt és annak elmulasztása esetén szükséges eljárást
 - ❖ - az intézményi jogviszony létesítéséhez szükséges okiratokat, személyes használati tárgyakat, hozzátartozói nyilatkozatokat, személyes megjelenésre vonatkozó szabályokat, és más a jogszabályban meghatározott feltételeket.

Intézményi tájékoztatási kötelezettség a szociális ellátás során

- ❖ Az intézményvezető az intézménybe való felvételkor tájékoztatást ad a jogosultnak és hozzátartozójának az alábbiakról:
- ❖ - az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről
- ❖ - az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- ❖ - a bentlakásos intézményi elhelyezéskor a jogosult és hozzátartozói közötti kapcsolattartás, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről
- ❖ - panaszjoguk gyakorlásának módjáról
- ❖ - az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről
- ❖ - az intézmény házirendjéről
- ❖ - a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről
- ❖ - a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről

Intézményi tájékoztatási kötelezettség a szociális ellátás során

- ❖ Az intézményvezető tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt és az általa megjelölt hozzátartozót
- ❖ - Az ellátott egészségügyi állapotának változásáról
- ❖ - Egészségügyi intézménybe való bekerüléséről
- ❖ - Az ellátás jogviszonyának megszüntetésének okairól
- ❖ - Áthelyezés kezdeményezéséről
- ❖ Az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.
- ❖ Korlátozó intézkedés esetén az intézményvezető tájékoztatja a törvényes képviselőt, 48 órán belül az ellátottjogi képviselőt

A szociális intézményben alkalmazott írásbeli tájékoztatók kellékei, minták, nyilatkozatok kezelésének gyakorlatai

A személyes gondoskodást nyújtó intézmény működésével kapcsolatos dokumentációk

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet

a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól
és működésük feltételeiről

❖ **I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok**

❖ 1. iratkezelési szabályzat

❖ 2. érdek-képviseleti fórum működésének szabályzata

❖ **II. Gazdasági szabályzatok**

❖ 1. számviteli szabályzat

❖ 2. pénzkezelési szabályzat

❖ 3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat

❖ 4. vagyonvédelmi szabályzat

❖ **III. Műszaki ellátási szabályzatok**

❖ 1. munkavédelmi szabályzat

❖ 2. tűzvédelmi szabályzat

❖ 3. gépjármű használati szabályzat

A szociális intézményben alkalmazott írásbeli tájékoztatók kellékei, minták, nyilatkozatok kezelésének gyakorlatai

A szociális szolgáltatónak rendelkeznie kell:

- ❖- működési engedéllyel
- ❖- alapító okirattal, ha a szociális szolgáltató költségvetési szerv
- ❖- az egyszemélyes szolgálatot kivéve szervezeti és működési szabályzattal
- ❖- szakmai programmal
- ❖- a foglalkoztatottak munkaköri leírásával
- ❖ A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás fenntartója a szociális ágazati portálon közzéteszi és negyedévente aktualizálja az alábbi adatokat:
 - ❖- a szolgáltatás tartalma
 - ❖- az engedélyezett férőhelyek száma,
 - ❖- az intézménybe bekerülésre való várakozás átlagos időtartama,
 - ❖- az intézményi térítési díj összege,
 - ❖- a belépési hozzájárulással betölthető férőhelyek száma és a belépési hozzájárulás összege.

A tájékoztatás alapidokumentációja az ellátást igénybevevők és hozzátartozók számára a HÁZIREND.

A szociális intézményben alkalmazott írásbeli tájékoztatók kellékei, minták, nyilatkozatok kezelésének gyakorlatai

❖ Házirend

- ❖ Az 1993. évi III. Tv 97.§
- ❖ Az intézményvezető az ellátás igénybevételekor a fenntartó által jóváhagyott intézményi házirend egy példányát átadja a jogosultnak. Egyébként a házirendet az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni és gondoskodni kell arról, hogy az a jogosultak hozzátartozói és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.
- ❖ A házirend tartalmi elemeit az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 5.§ (3) tartalmazza.
- ❖ A házirend tartalmi felépítése:
 - ❖ - együttélési szabályok
 - ❖ - az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje
 - ❖ - az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályai
 - ❖ - az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre

A szociális intézményben alkalmazott írásbeli tájékoztatók kellékei, minták, nyilatkozatok kezelésének gyakorlatai

- ❖ - az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai
- ❖ - a ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás, valamint a ruházat és textília tisztításának és javításának rendje
- ❖ - az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai
- ❖ - az egyéni és a közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok
- ❖ - az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások körét és térítési díja
- ❖ A támogatott lakhatás tekintetében a fenntartónak még meg kell határozni:
- ❖ - a háztartással kapcsolatos feladatok megosztását
- ❖ - a konfliktuskezelés módját, eredménytelensége esetére az azokról való döntés eljárását
- ❖ - az ellátást igénybevevő jogainak sérelme esetén alkalmazandó jelzőrendszer szabályait
- ❖ - a szolgáltatás körében okozott kár megtérítésére vonatkozó érvényes felelősségbiztosítási szerződést.

A szociális intézményben alkalmazott írásbeli tájékoztatók kellékei, minták, nyilatkozatok kezelésének gyakorlatai

Szakmai protokollok

- ❖ Korlátozó intézkedés protokollja
- ❖ Az ellátást igénybevevő fürdetésének protokollja
- ❖ Decubitus megelőzésének és kezelésének protokollja
- ❖ Ágyban történő hajmosás protokollja
- ❖ Higiénés kézfertőtlenítés protokollja
- ❖ Folyadékadás -, pótlás és az étkeztetés protokollja
- ❖ Sebkötözés protokollja
- ❖ Vércukormérés protokollja vércukorszintmérővel
- ❖ Pulzusvizsgálat protokollja
- ❖ Testhőmérséklet ellenőrzésének protokollja
- ❖ Vérnyomásmérés protokollja
- ❖ Takarítás protokollja
- ❖ Halott ellátás protokollja

A szociális intézményben alkalmazott írásbeli tájékoztatók kellékei, minták, nyilatkozatok kezelésének gyakorlatai

A tájékoztatás formái

- ❖ Szóbeli tájékoztatás
 - ❖ - Lakógyűlésen
 - ❖ - Érdekképviseleti fórumon
 - ❖ - Lakóönkormányzaton
 - ❖ - Etikai Bizottságon
 - ❖ - Személyes tájékoztatás

- ❖ Írásbeli tájékoztatás
 - ❖ - ágazati portálon
 - ❖ - weboldalon
 - ❖ - szórólapon
 - ❖ - intézményi újságban
 - ❖ - faliújságon

A szociális intézményben alkalmazott írásbeli tájékoztatók kellékei, minták, nyilatkozatok kezelésének gyakorlatai

A faliújság tartalma

- ❖ Házi rend
- ❖ Szakmai program
- ❖ Intézmény szervezeti, működési szabályzata
- ❖ Fenntartó neve, címe elérhetősége
- ❖ Ellátottjogi képviselő elérhetősége OBDK Hirdetmény
- ❖ Érdekképviselői fórum működési szabályzata
- ❖ Érdekképviselői fórum tagjainak neve
- ❖ Alapgyógyszerlista
- ❖ Házi orvos rendelésének ideje
- ❖ Intézményi térítési díj
- ❖ Étlap (speciális diéta étlapja is!)
- ❖ Segélyhívószámok
- ❖ Tűzvédelmi szabályzat, Menekülési útvonal
- ❖ Az intézmény működésével kapcsolatos dokumentációk, programok (foglalkozások, rendezvények, előadások)

Speciális csoportok tájékoztatása

Alapelv

1998. évi XXVI. Törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

4.§ (h)

egyenlő esélyű hozzáférés:

A szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha annak igénybevétele az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető.

Az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók.

Az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

Speciális csoportok tájékoztatása

Speciális csoportok a személyes gondoskodást nyújtó intézményekben

Fogyatékos személyek

- ❖ Típusai
- ❖ - mozgássérültség
- ❖ - látássérültség / gyengénlátás, vakság/
- ❖ - hallássérültség /nagyothallás, siketség/
- ❖ - Értelmi fogyatékoság
- ❖ - Beszédfogyatékoság / dadogás, dizartria, afázia, némaság/
- ❖ - Autizmus /asperger sindroma/
- ❖ - Siketvakság
- ❖ - Súlyosan halmozottan fogyatékoság

Tájékoztatás eszközei

- ❖ Infokommunikációs eszközök
- ❖ Braille írás (pontírás, vakírás a látássérültek olvasási és írási rendszere)
- ❖ Talajburkolati vezetővonal (vezetőcsík az eligazodást, az iránymutatást szolgálja, és egyben azt is jelzi, hogy a látássérült biztonságos helyen van)
- ❖ Jelnyelv(hallássérültek tájékoztatása hangos beszédben, egy csoportnál jelnyelven történhet.) Az utóbbinak a súlyos fokú hallássérültek számára meghatározó szerepe van.
- ❖ Színek- képek-formák, mint tájékoztatási eszközök (értelmi fogyatékosoknál, demens betegeknél)

Speciális csoportok tájékoztatása

Lehetséges alkalmazásuk szinterei az intézményben

- ❖ Tájékoztatók, kiadványok
- ❖ Közlekedés (intézményekben a tájékozódást segítő eszközök: táblák, információs füzetek, vezetővonal, figyelmeztető jelzések)
- ❖ Táblák (táblakihelyezés Braille felirattal ellátott táblák a járófelülettől mért: 1,2m, piktogram: funkcióra utaló, egyszerű, könnyen értelmezhető szimbólum)
- ❖ Térképek (az épület belső nagyvonalú kialakítását jelöli tapintható formában)
- ❖ Kezelőegységgel ellátott berendezéseknél (lift)
- ❖ Nyílászáróknál

Speciális csoportok tájékoztatása

A speciális csoportok tájékoztatását oly módon kell megvalósítani, hogy az alábbi, speciális célcsoportokhoz tartozó jogok ne sérüljenek.

**1993. évi III. törvény
a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
94§/F.§-94/J§**

Fogyatékos személyek esetében

- ❖- az akadálymentes környezet biztosítása
- ❖- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása
- ❖- a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségeinek megteremtése
- ❖- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása
- ❖- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevétele, elérése

Speciális csoportok tájékoztatása

Hajléktalan ellátást igénybevevők esetében

- ❖ - Különös figyelemmel kell lenni az emberi méltóság védelmére
- ❖ - Intézményvezetőnek olyan feltételeket kell biztosítani, hogy hozzáférhető legyen az alapvető tisztálkodási, pihenési feltételek
- ❖ - Az intézményi szolgáltatás igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, amely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos
- ❖ - Az intézményvezető köteles postacímet biztosítani és a küldeményeket átadni

Szenvedélybetegek esetében

- ❖ Különös figyelmet kell fordítani az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére

Gondnokság alatt állók esetében

- ❖ Az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnok a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi gondnoki feladatait

Speciális csoportok tájékoztatása

Pszichiátriai betegek esetén

Korlátozó intézkedés esetén

- ❖ Tájékoztatás a korlátozó intézkedésről az ellátást igénybevevő felé
- ❖ Tájékoztatás az intézményvezető felé
- ❖ Tájékoztatás az ellátottjogi képviselőnek 48 órán belül
- ❖ Tájékoztatás megtétele a törvényes képviselő felé
- ❖ Fontos a korlátozó intézkedés protokolljának ismertetése, dolgozók tájékoztatása az eljárásrendre vonatkozóan

Ellátottjogi Képviselő- Tájékoztatás

**1993. évi III. törvény
a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
94/K.§ (2) e)**

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

**214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet
az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs
Központtól
10.§ (1) a)**

Az ellátottak jogérvényesítésének elősegítése érdekében az ellátottjogi képviselő évente legalább egy alkalommal részt vesz az ellátási területén lévő tartós bentlakásos szociális intézményben rendezett érdekképviseleti fórum ülésén, ahol tájékoztatja az ellátottakat a jogaikról, azok érvényesítésének módjáról, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről és a segítő szervezetekről, továbbá válaszol az ellátottak kérdéseire

Ellátottjogi Képviselő- Tájékoztatás

Ellátottjogi Képviselő Tájékoztatásának tartalmi elemei

- ❖ Az ellátottjogi képviselő hatásköre, illetékessége
- ❖ Az ellátottjogi képviselő feladatai, eszköztára
- ❖ A szolgáltatók jogvédelmi képviselőt érintő kötelezettségei
- ❖ Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások, ahonnan a panaszok érkezhettek az ellátottjogi képviselőhöz
- ❖ Alapvető jogok- előforduló jogsérelmek
- ❖ Ellátotti jogok- előforduló jogsérelmek
- ❖ Speciális jogok- előforduló jogsérelmek
- ❖ Alapvető jogok- ellátotti jogok érvényesülése a szociális intézményben

Az OBDK 2014-es beszámoló

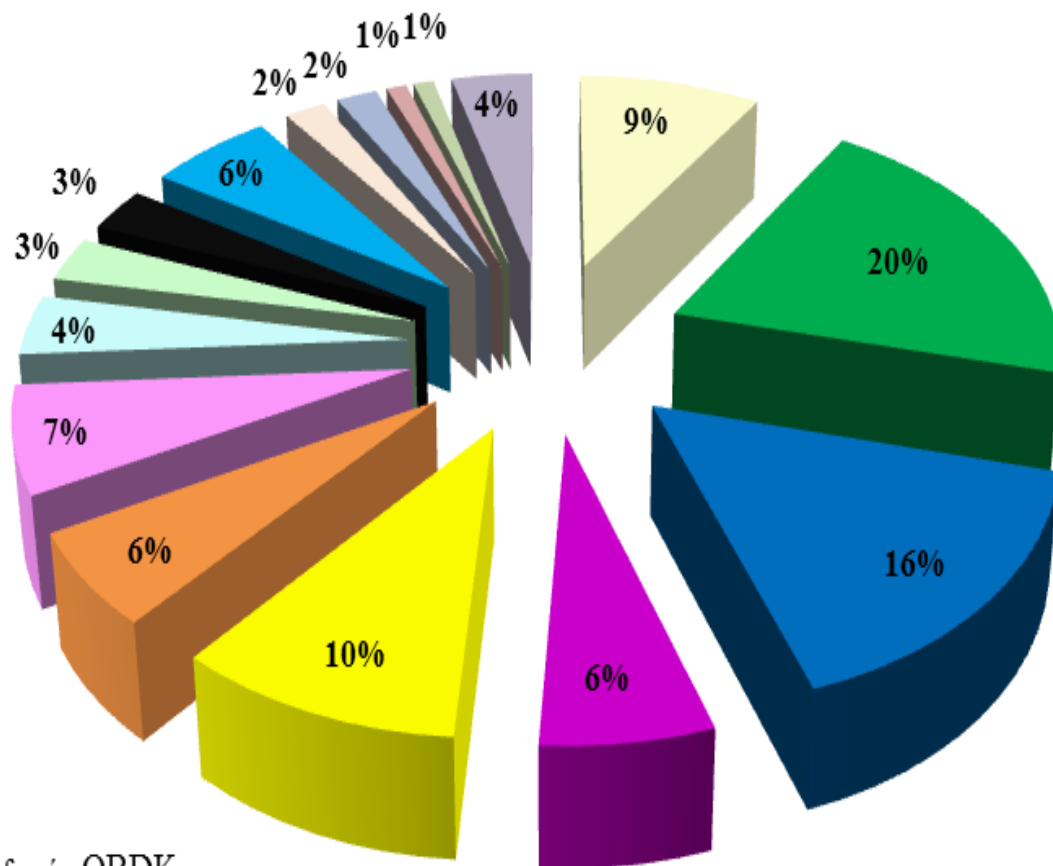
- ❖ 7463 esetben keresték meg az ellátottjogi képviselőket

Ellátottjogi Képviselő- Tájékoztatás

MEGSÉRTETT ELLÁTOTTJOGOK MEGOSZTLÁSA

2014.

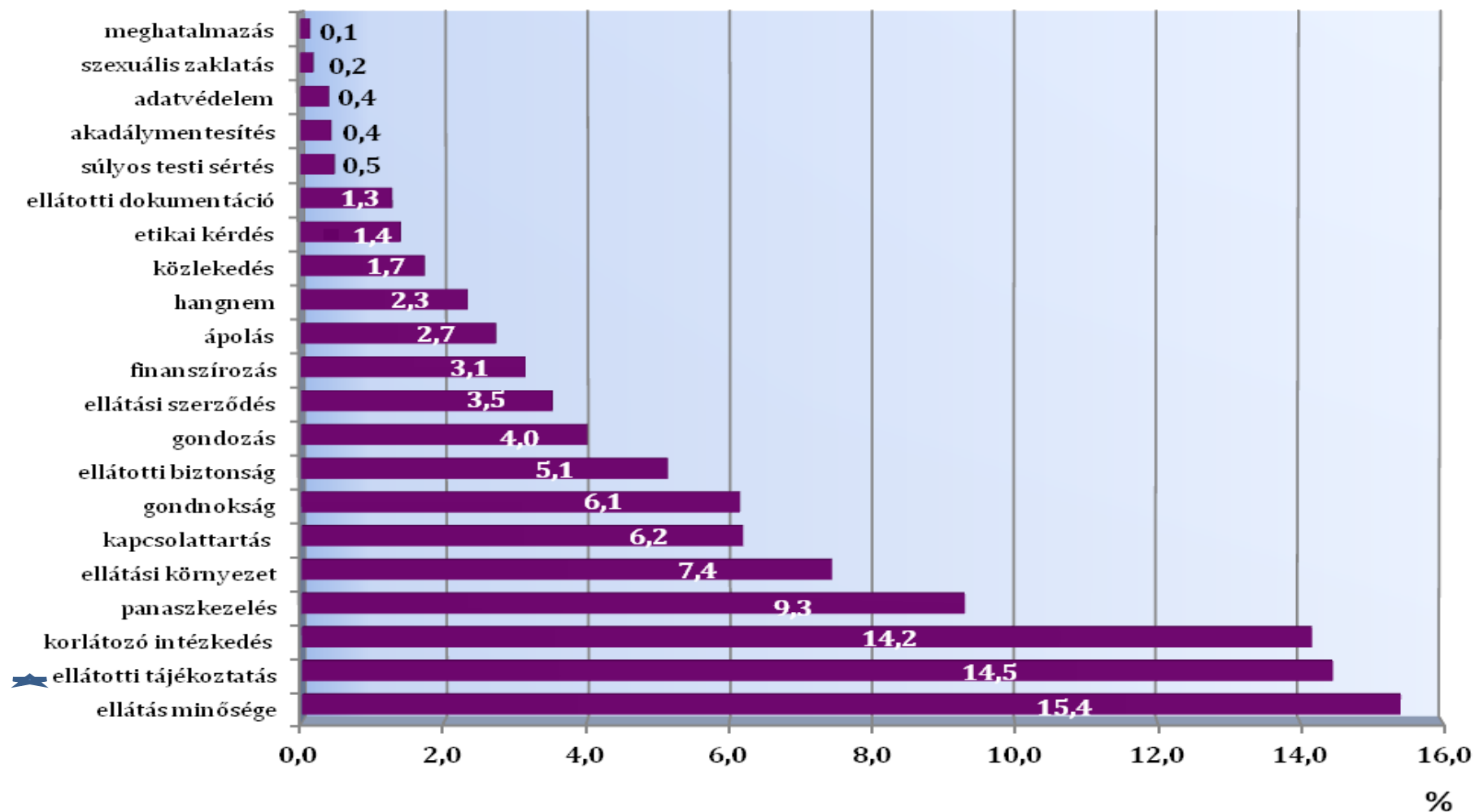
Megkeresések száma összesen: 7563 fő



- intézményen belüli, kívüli szabad mozgáshoz való jog (9%)
- teljes körű, egyéni szükségleteit figyelembe vevő ellátáshoz (20%)
- táájékoztatáshoz (16%) 
- önrendelkezéshez (6%)
- testi-lelki egészséghez (10%)
- kapcsolattartáshoz (6%)
- emberi méltósághoz (7%)
- személyes tulajdonhoz (4%)
- biztonsághoz (3%)
- szociális biztonsághoz (3%)
- élethez, testi épséghez (6%)
- egyenlő bánásmódhoz (2%)
- egészségügyi ellátáshoz (2%)
- társadalmi integrációhoz (1%)
- intézmény működésével, gazd. kapcs. legfontosabb adatok megismeréséhez (1%)
- egyéb (4%)

Ellátottjogi Képviselő- Tájékoztatás

ELLÁTOTTJOGI PANASZOK MEGOSZTLÁSA
2014.



KÖSZÖNÖM A MEGTISZTELŐ FIGYELMET!

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

Galyasné Dósa Katalin
ellátottjogi képviselő
galyasne.katalin@obdk.hu
20-489-9654

TÁMOP 5.5.7-08/1-20
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi
és civil jogvédő munkák

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE