

A Panaszkezelés általános elvei

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

Fülöpné Mezei Anikó
ellátottjogi képviselő
2015. október 10.
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 panasz keletkezésének okai

- **A szociális ellátás során a szolgáltatással kapcsolatban kialakult ellátotti elégedetlenség,**
- **Az ellátási szerződésben, a megállapodásban foglaltak megszegése a szolgáltató részéről,**
- **A gondnoki teendők elégtelen ellátása,**
- **Akadálymentesítés, ápolás, ellátotti biztonság, ellátotti dokumentáció, ellátási környezet, ellátási szerződés, ellátás minősége, etikai kérdés, finanszírozás, gondnokság, gondozás, hangnem, kapcsolattartás, korlátozó intézkedés, közlekedés, meghatalmazás, panaszkezelés, súlyos testi sértés, szexuális zaklatás**

Az ellátottjogi képviselők panaszkezelésének módjára az OB DK által készített és elfogadott protokoll, eljárásrend az irányadó

A protokoll célja:

- az ellátottjogi képviselők **tevékenységének** összefoglalása, **egységesítése**,
- a kevésbé gyakorlott (és a gyakorlott) **jogvédelmi képviselők munkájának segítése**,
- az ellátottjogi képviselő munkája során **megfelelő sorrendben** végezze **tevékenységét**,
- a **hibalehetőségeket kiküszöbölése**
- a panaszosok **egységes jogvédelemben** részesülnek az **ország egész területén**

A megkeresés érkezhethet

- ✚ ellátást igénybe vevőtől
- ✚ hozzátartozótól
- ✚ törvényes képviselőtől
- ✚ intézményi dolgozótól
- ✚ más jogvédelmi képviselőtől
- ✚ hatóságtól, egyéb szervektől
- ✚ a jogvédelmi képviselő maga figyel meg, vagy érzékel jogsérelmet

A megkeresés módja lehet: személyes , Írásban (postai úton, vagy e-mailben), telefonon

Az ellátottjogi képviselő tevékenysége:

➡ a megkeresést követően 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**.

Vizsgálni kell az adott ügyel kapcsolatban az illetékességét, hatáskörét, kompetenciáját

➡ **Illetékes** az a jogvédelmi képviselő, aki az azonos hatáskörrel rendelkező jogvédelmi képviselők közül az érintett szolgáltatónál a jogvédelmi tevékenység végzésére felhatalmazással rendelkezik. (illetékesség hiányában 2 napon belül továbbítja az illetékes jogvédőhöz).

➡ **Hatáskörrel** az adott ügyben az a jogvédelmi képviselő rendelkezik, akit a jogszabály az adott típusú ügy intézésére feljogosít, és egyben kötelez.

➡ **Kompetens** az a jogvédelmi képviselő aki, illetékessége, és hatásköre alapján jogosult egy adott feladat ellátására, döntések meghozatalára, végrehajtására.

A jogvédő eljárása során milyen további tevékenységre, intézkedésre van szükség?

- ➡ tájékoztatás
- ➡ panasz (meghatalmazást igénylő, meghatalmazást nem igénylő)
- ➡ észrevételezés
- ➡ problémamegoldás
- ➡ konfliktuskezelés (szükség esetén mediáció)
- ➡ segítségnyújtás
- ➡ Intézkedés
- ➡ Ellátás vizsgálatának kezdeményezése
- ➡ Eljárás kezdeményezése az intézményi ellátás kapcsán az intézményvezetőnél
- ➡ Intézkedés kezdeményezése a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére
- ➡ Észrevétel a gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél
- ➡ Az ellátottak egészségét érintő jogsérelem esetén, intézkedés megtétele az illetékes hatáskörrel rendelkező hatóság fel

A jogvédelmi képviselő felveszi az eljáráshoz szükséges adatokat

- Az érintett ellátott személyes adatai, elérhetősége
- Az érintett szolgáltató adatai és elérhetősége (ha a panaszos nem ismeri a jogvédelmi képviselő nyilvántartásból megkeresi a szükséges adatokat)
- Az érintett fenntartó adatai és elérhetősége (ha a panaszos nem ismeri a jogvédő nyilvántartásból, megkeresi a szükséges adatokat)
- Az ellátottjogi képviselő azonosítja a jogsértésben érintett, jogvédelem szempontjából (élethelyzetük, betegségük, fogyatékosságuk) miatt fontos csoportját.
- Jogvédelmi képviselő beszerzi a panasz szempontjából szükséges iratokat, majd meghallgatja a panaszban érintett személyeket (célhoz kötöttség, arányosság)

Meghatalmazást az ellátott, vagy törvényes képviselője, valamint a Szt.-ben meghatározott közeli hozzátartozó adhat, az OB DK által összeállított formanyomtatványon!

A panaszkezelés folyamatának lépései:

- ➡ A panasz vizsgálatát a jogvédő csak a panaszos kérése indíthatja el,
- ➡ A panaszt a keletkezés helyén célszerű megoldani, a fokozatosság elvének betartása mellett!
- ➡ Az ellátottjogi képviselő szóban, vagy írásban (15 napon belül) az intézmény vezetőjéhez fordul a panasszal.
- ➡ Értesíti a megkeresőt a panasszal kapcsolatos intézkedésről szóban vagy írásban
- ➡ Az intézmény vezetője 15 napon belül válaszol a jogvédelmi képviselő megkeresésére,
- ➡ Ha a választ a jogvédelmi képviselő megfelelőnek találja, térítvénnel ellátott levélben értesíti a panaszost és az intézményt az ügy lezárásáról
- ➡ A jogvédelmi képviselő szakmai kérdésekben e-mail útján konzultációt kérhet az OB DK szakreferensétől

Az ellátottjogi képviselő lehetőségei a panaszkezelés eredménytelensége esetén:

- ➦ ~ kezdeményezése nem vezet eredményre, vagy a Szt.-ben meghatározott időn belül nem kap választ felvetésére -> figyelemmel a fokozatosság elvének betartására írásban fordul **a fenntartóhoz**,
- ➦ a működési engedélyt kiadó **hatósághoz**,
- ➦ ennek eredménytelensége, vagy válasz elmaradása esetén, az **OB DK központi hivatalához**.

A korlátozó intézkedésekre vonatkozó eljárásrend

Célja: A korlátozó intézkedés **tartalmának pontosítása és egységessé tétele valamennyi bentlakásos intézményben**, ide értve azokat az intézményeket is, amelyekben nem fogyatékos, pszichiátriai betegek, vagy szenvedélybetegek élnek, de életvitelszerű tartózkodásuk során **veszélyeztető magatartást tanúsíthatnak** az ellátottak (pl. demens beteg idősök otthonában).

A korlátozó intézkedések során felmerülő **jogsértések megelőzése**, megtörtént **jogsértések észlelése**, azok megszüntetése,

a korlátozások jogszerűségének előmozdítása, az adminisztráció egységes, **a jogszabályban** előírt módon történő elkészítése.

Bentlakásos intézményekben a korlátozó intézkedések vizsgálatának szabályai

- ✚ az intézkedés során az ellátottak jogainak, pl. emberi méltóság, önrendelkezés, tájékoztatás vizsgálata, a korlátozás során kötelezően előírt dokumentáció, események (pl. megfigyelés) dokumentálásának vizsgálata.
- ✚ Korlátozáshoz kapcsolódó tájékoztatás az ellátott, a hozzátartozó, törvényes képviselő és az intézmény dolgozói részére.
- ✚ Egységes és jogszerű korlátozások és ahhoz kapcsolódó, jogszabályi előírások megfelelő dokumentálása korlátozás jogvédők általi egységes kezelése
- ✚ Korlátozások során előforduló jogsérelmek csökkenése
- ✚ Jogvédelmi képviselőhöz érkező dokumentumok szabályos és egységes kitöltése

Korlátozó intézkedések dokumentálásának szabályai:

- Korlátozásról érkezett adatlap és betétlap dokumentálása
- A korlátozó intézkedés dokumentációját más, pl. levelezéstől elkülönített iktatási főszámmal kell jelölni
- korlátozásról érkezett adatlap és betétlap azonos iktatószámot kapjon azonos ellátott többszöri korlátozása esetén azonos alszámmal kell jelölni pl.44 -2 /2013/OBDK
- Az ellátottjogi képviselő lehetőség szerint **a korlátozás ideje alatt**, ha annak rövidsége miatt ez nem lehetséges, azt követően **meglátogatja az ellátottat és tájékozik a korlátozás körülményeiről**
- Ellátottjogi képviselő által **a korlátozás kapcsán, a tájékozódás során észlelt**, vagy az ellátott jelzése alapján; észrevétel, **jogsértés jelzése**,
- Dolgozók tájékoztatása **a korlátozás jogszerű alkalmazásáról**,
- **Részvétel team megbeszélésen**, ahol a szakdolgozók, intézményvezető, szakorvos, hozzátartozó és/vagy a törvényes képviselő részvételével esetmegbeszélést tartanak

Korlátozásról szóló adatlap és betétlap vizsgálatának szempontjai:

- ➡ Orvos, ill. műszakonként kijelölt döntési jogosultsággal rendelkező ápoló aláírása,
- ➡ a korlátozás kezdete és várható feloldása,
- ➡ a korlátozást kiváltó esemény leírása,
- ➡ a korlátozás fajtája,
- ➡ Megfigyelés,
- ➡ az ellenőrzés módja,
- ➡ a betétlap maradéktalan kitöltése,
- ➡ ellátott, hozzátartozó, törvényes képviselő értesítése megtörtént-e?
- ➡ A korlátozás megfelelt e a házirendben megtalálható eljárásrendnek?

- ➡ **Az OBDK által össze állított formanyomtatványon történik**
- ➡ a kötelező jelentések hibátlanul kitöltött, határidőben történő megküldése postai és elektronikus úton,
- ➡ Panaszkezelés dokumentációs kötelezettsége:
- ➡ Írásos megkeresésre -> Írásos válasz
- ➡ Személyes és telefonos megkeresésre nem szükséges írásos válasz, de az esetről feljegyzés készítése ajánlatos
- ➡ Panaszkezelés esetén az intézkedésekről feljegyzés készítése ajánlatos
- ➡ A panaszvizsgálat összegzésének formai követelményei

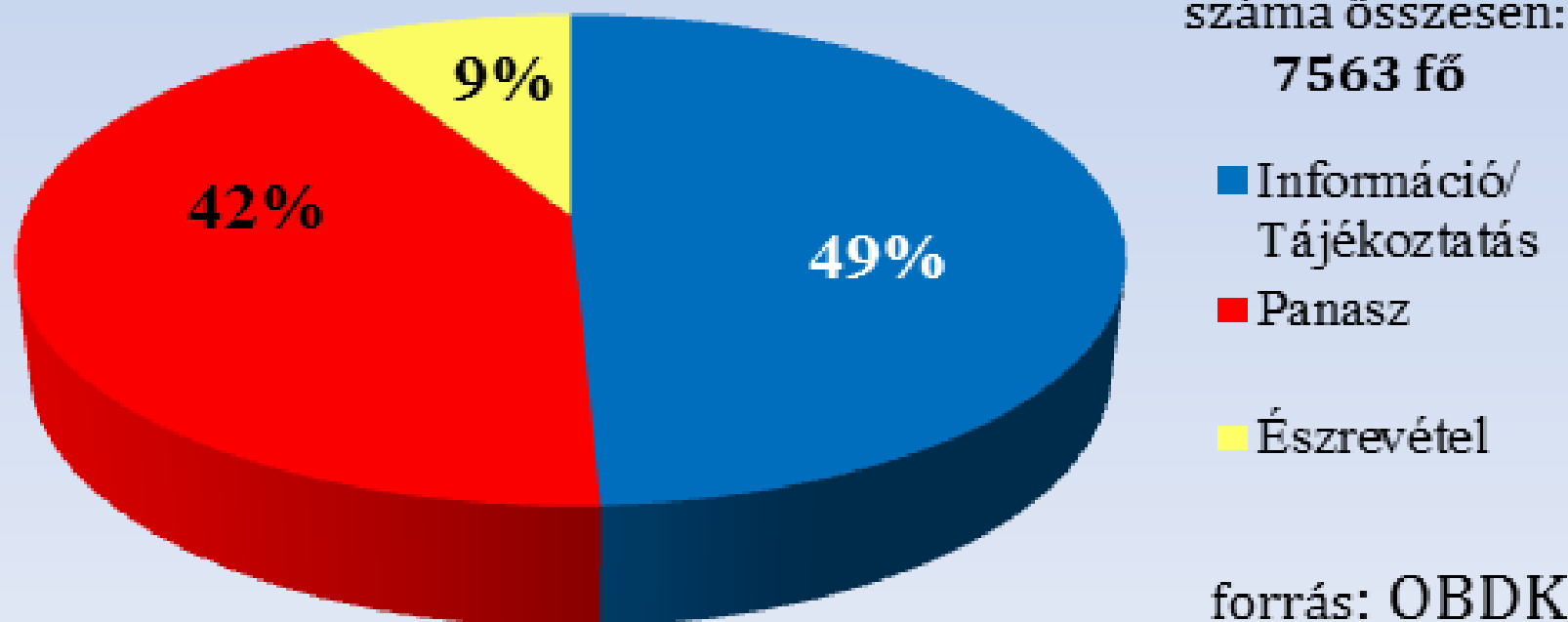
A gondnokság alatt álló ellátottak panaszának kezelésének rendje

- ➦ Gondnokság alatt álló ellátottak szociális ellátással kapcsolatos megkeresését követő kivizsgálás menete, ill. az ellátott gondnokság intézményével kapcsolatos tájékoztatása és segítése,
- ➦ a szociális ellátást igénybe vevő gondnokával szembeni panaszának gyámhivatali kivizsgálása,
- ➦ Segítségnyújtás gondnokváltás kezdeményezéséhez, vagy a gondnokság mérséklésének kezdeményezéséhez,
- ➦ A gondok aláírása nélkül érvényes-e a meghatalmazás, abban az esetben amikor a gondok tevékenységére irányul a panasz?

A panaszkezelés fórumai és hierarchiája

- ➡ Az intézmény **Házirendjében** kell **szabályozni a panaszkezelés módját**, és rendjét, melyről az (1/2000 (I.7☺) SzCsM rendelet 101/A § (2) e.) rendelkezik -> az intézmény kötelezettségeként írja el
- ➡ Érdekképviseleti fórum (anonimitás->további jogsérelmek elkerülése a fórum által közvetített panasz)
- ➡ Lakóönkormányzat jelentősége
- ➡ Ellátottjogi képviselő

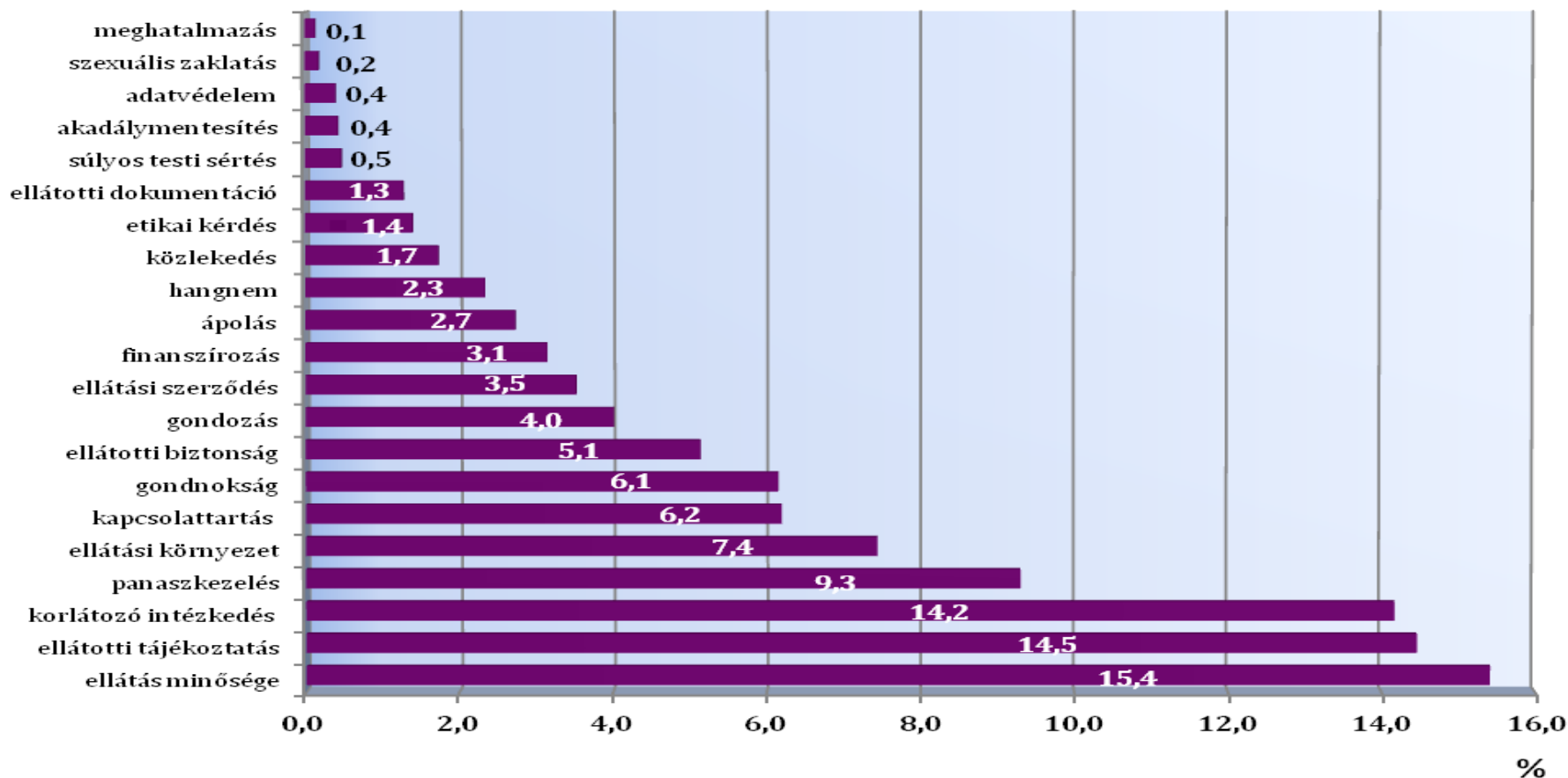
MEGKERESÉSEK MEGOSZLÁSA JELLEGÜK SZERINT ELLÁTOTTJOG 2014.



Az ellátottjogi képviselőket 2014. évben összesen 7563 esetben keresték meg, mely 119%-os növekedést jelent a 2013-ban mért adatokhoz viszonyítva

Az OBDK-hoz érkezett panaszokban **jelentkező** jogsérelmek tárgyi szerinti megoszlása a 2014. évben:

ELLÁTOTTJOGI PANASZOK MEGOSZLÁSA
2014.

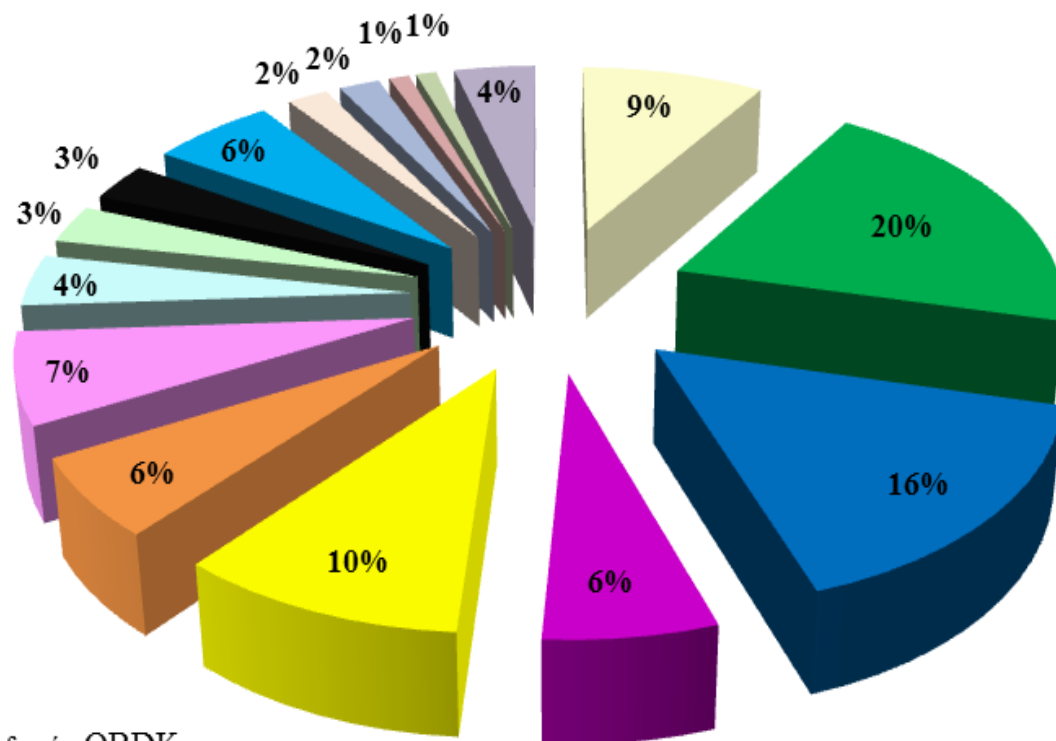


forrás: OBDK

Az OBDK-hoz érkezett panaszokban **jelentkező** **jogsérelmek tárgya szerinti megoszlása** a 2014. évben:

MEGSÉRTETT ELLÁTOTTJOGOK MEGOSZLÁSA 2014.

Megkeresések száma összesen: **7563 fő**

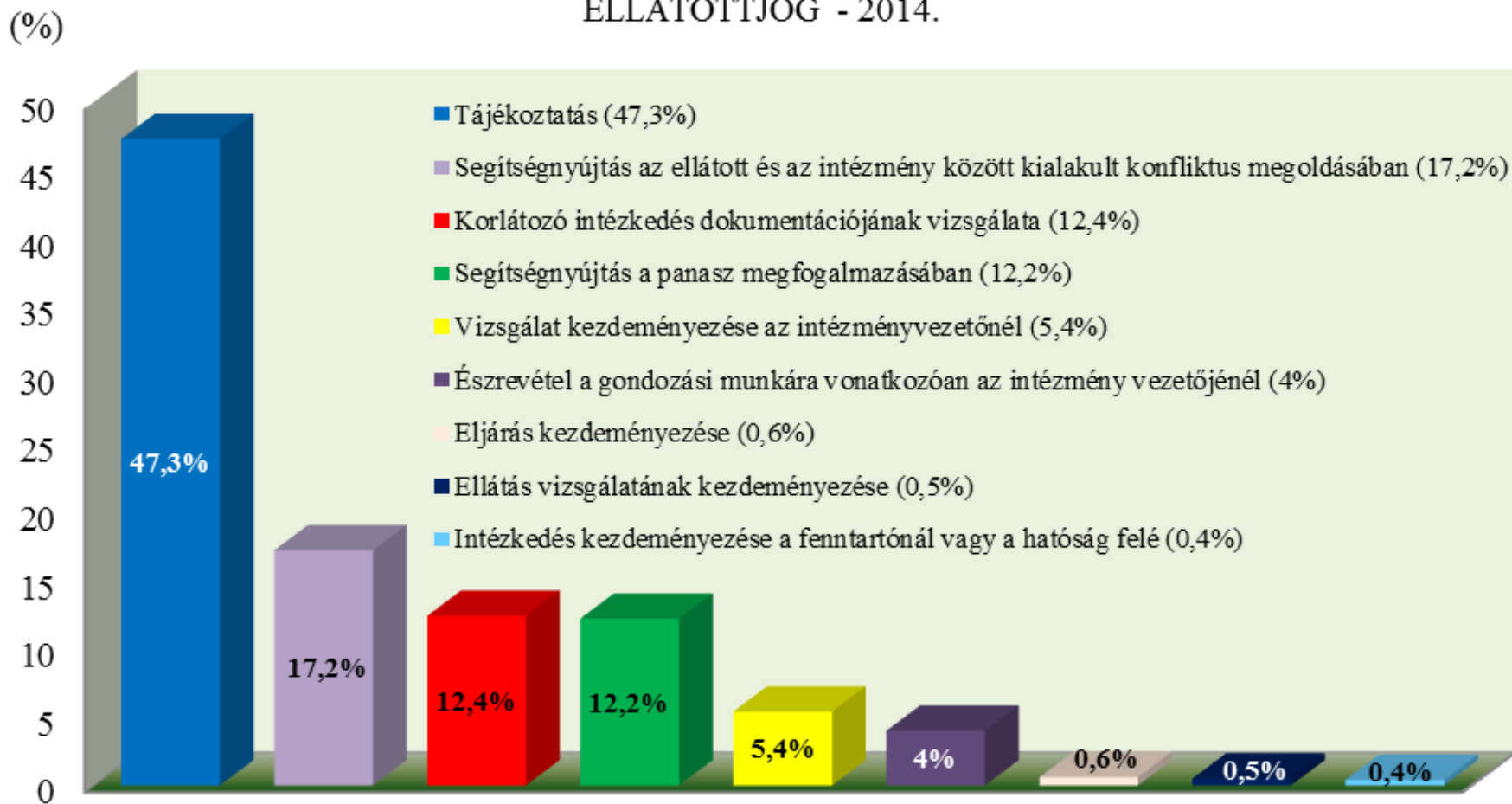


forrás: OBDK

- intézményen belüli, kívüli szabad mozgáshoz való jog (9%)
- teljes körű, egyéni szükségleteit figyelembe vevő ellátáshoz (20%)
- tájékoztatáshoz (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%)

2014. évben az ellátottjogi képviselőkhez érkezett megkeresésekre a jogvédők intézkedései az alábbiak szerint alakultak

JOGVÉDELMI KÉPVISELŐK ÁLTAL MEGTETT INTÉZKEDÉSEK ELLÁTOTTJOG - 2014.



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Fülöpné Mezei Anikó
OBDK ÉAR Iroda
4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz. 4.sz.
Tel.: 06-20-489 95 46, E-mail:fulopne.aniko@obdk.hu,

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