 Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ	ELJÁRÁSREND	
	száma	<i>Ellátottjogi képviselő eljárásrendje</i>
1075 Budapest, Madách tér 3-4. IV. emelet	Készítette:	
	Ellenőrizte:	
	Jóváhagyta:	

1. ELJÁRÁSREND CÉLJA Az ellátottjogi képviselők tevékenységének összefoglalása, egységesítése, a kevésbé gyakorlott jogvédelmi képviselők munkájának segítése. Az eljárásrend egyben arra is szolgál, hogy az ellátottjogi képviselő munkája során megfelelő sorrendben végezze tevékenységét kiküszöbölve, megelőzve azokat a hibalehetőségeket melyek valamely lépés felcseréléséből, vagy elmaradásából adódhatnak.

2. ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐ TEVÉKENYSÉGÉNEK FOLYAMATA

2.1. Megkeresés jogvédelmi képviselőhöz érkezése, jogvédelmi probléma érzékelése

2.2. A megkeresés érkezhethet

- ellátást igénybe vevőtől
- hozzátartozótól – lásd. fogalomtár
- törvényes képviselőtől
- intézményi dolgozótól
- más jogvédelmi képviselőtől
- hatóságtól, egyéb szervektől
- a jogvédelmi képviselő maga figyel meg, érzékel jogvédelmi problémát
- egyéb, pl. találkozás hozzátartozókkal családi napon

2.3. A megkeresés módja lehet

- személyes
- írásban, (postai úton, vagy e-mailben)
- telefonon

2.4. A jogvédelmi képviselő a megkeresést rögzíti az iratmintában megtalálható nyomtatványon a havi, negyedéves és éves statisztikai adatok szolgáltatásához szükséges paraméterekkel

3. Illetékesség, kompetencia, megkeresés jellegének meghatározása

3.1. A jogvédelmi képviselő megvizsgálja hatáskörét és illetékességét.

- Amennyiben hatáskörébe és illetékességébe tartozik a megkeresés, megvizsgálja a megkeresés tartalmát.
- Ha a megkeresés nem tartozik hatáskörébe és illetékességébe az addig tudomására jutott adatokat a legrövidebb időn, de legfeljebb 2 napon belül eljuttatja a megkeresésben hatáskörrel és illetékességgel rendelkező jogvédelmi képviselőhöz,

Dokumentum száma:	
Módosításának sorszám, dátuma:	Oldal: 1 / 6
indoklása:	
Dokumentum elérhetősége: pl. internetes link	Érvénybe lépés:

egyben tájékoztatja a megkeresőt a hatáskör és illetékesség hiányáról és a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező jogvédelmi képviselő elérhetőségeiről.

- Ha a megkeresés kívül esik a jogvédelem területén, a jogvédelmi képviselő legjobb tudása szerint elirányítja a hozzá fordulót ahhoz a szervezethez, hatósághoz, aki segítséget nyújthat a megkeresőnek.

3.2. Az adott jogvédelmi képviselő eljárása szempontjából releváns megkeresést az ellátottjogi képviselő osztályozza, annak érdekében, hogy eldönthesse milyen további tevékenységre, intézkedésre van szükség

- tájékoztatás
- panasz (meghatalmazást igénylő, meghatalmazást nem igénylő)
- észrevételezés
- problémamegoldás
- konfliktuskezelés (szükség esetén mediálással)
- segítségnyújtás
- intézkedés

3.2.1. Ellátottjogi képviselő azon megkeresések során, melyek nem igényelnek egyéb tevékenységet, tájékoztatást nyújt a hozzá fordulónak (egyéni tájékoztatás) – a jogokról, szolgáltatások működéséről, jogviszony keletkezéséről és megszűnéséről, minden feladatkörébe tartozó adatról. A tájékoztatást statisztikai adatként regisztrálja a jogvédelmi képviselő. Ha egyéb, szervezett tájékoztatást nyújt, arról feljegyzést készít. Az egyedi ügyekben telefonon érkezett megkeresések tekintetében azonnal, írásban érkezett megkeresések tekintetében a jogvédelmi képviselő 10 napon belül megteszi tájékoztatását.

A tájékoztatás egyéb formái:

- hozzátartozók együttes tájékoztatása
- dolgozók együttes tájékoztatása
- érdekképviseleti fórum
- lakógyűlés

3.2.2. Jogvédelmi képviselő a panasz körébe tartozó megkeresések esetében felveszi az eljáráshoz szükséges adatokat az iratmintában található nyomtatványon. Meghatalmazást az ellátott, vagy törvényes képviselője, valamint a Szoc törv-ben meghatározott közeli hozzátartozó adhat.

- érintett ellátott személyes adatai, elérhetősége
- érintett szolgáltató adatai és elérhetősége (ha a panaszos nem ismeri a jogvédelmi képviselő nyilvántartásból megkeresi a szükséges adatokat)
- érintett fenntartó adatai és elérhetősége (ha a panaszos nem ismeri a jogvédő nyilvántartásból, megkeresi a szükséges adatokat)
- ellátottjogi képviselő azonosítja a jogsértésben érintett, jogvédelem szempontjából (élethelyzetük, betegségük, fogyatékoságuk) miatt fontos csoportját. Jogvédelmi képviselő beszerzi a panasz szempontjából szükséges

Dokumentum száma:	
Módosításának sorszáma, dátuma:	Oldal: 2 / 6
indoklása:	
Dokumentum elérhetősége: <i>pl. internetes link</i>	Érvénybe lépés:

iratokat, majd meghallgatja a panaszban érintett személyeket (dolgozók, szobatárs, stb.)

3.2.3. Ellátottjogi képviselő szóban, vagy írásban (15 napon belül) az intézmény vezetőjéhez fordul a panasszal. A levélben megfogalmazott panaszt a jogvédelmi képviselő iktatja, (egy ügy, a folyamat során mindig azonos iktatási főszámot kap, az iratok számának megfelelő alszámokkal ellátva (az iratkezelési szabályzat, utasításnak megfelelően) iktatja, majd értesíti a megkeresőt a panasszal kapcsolatos intézkedésről szóban vagy írásban. Intézmény vezetője 15 napon belül válaszol a jogvédelmi képviselő kérdésére. Ha a választ a jogvédelmi képviselő megfelelőnek találja, térítvénnel ellátott levélben értesíti a panaszost és az intézményt az ügy lezárásáról. A lezárást a jogvédelmi képviselő iktatja és irattározza. A jogvédelmi képviselő szakmai kérdésekben e-mail útján konzultációt kérhet az OBDK referensétől.

3.2.4. Ha a jogvédelmi képviselő nem találja elfogadhatónak a választ, a válaszról a jogvédelmi képviselő értesíti a panaszost, majd a panasszal történt egyeztetés után 8 napon belül írásban fordul a fenntartóhoz. A panaszt a jogvédelmi képviselő iktatja és irattározza iratkezelési szabályzatban, illetve az azzal kapcsolatos főigazgatói utasításoknak megfelelően. Ha a választ a jogvédelmi képviselő megfelelőnek találja, írásban értesíti az a panaszost és az intézményt az ügy lezárásáról. A lezárást a jogvédelmi képviselő iktatja és irattározza.

3.2.5. Ha az ellátottjogi képviselő nem találja megfelelőnek a választ a jogvédelmi képviselő 8 napon belül hatósághoz fordul a panasszal. Hatósághoz fordulás esetén a jogvédelmi képviselő minden esetben meghatalmazást kér a panaszostól. Az ellátottjogi képviselő a protokollokhoz kapcsolódó iratminták között szereplő meghatalmazást tölti ki két példányban, melyből egy példányt átad a panaszosnak. Valamennyi gondokság alatt álló panaszos esetén a jogvédelmi képviselő a gondokkal is aláírhatja a meghatalmazást. Amennyiben az ellátott gondnokával szemben gyámhatóságnál panasszal kíván panasszal és nem képes a panasz leírására és postázására a gondnok helyett két tanú igazolja a jogvédelmi képviselő meghatalmazását.

3.2.6. Hatóság válaszát a jogvédelmi képviselő továbbítja panaszosnak, majd az ügy lezárásaként iktatja és irattározza a hatóság válaszát. A hatóság válaszána elmaradása, vagy a jogvédelmi képviselő álláspontjával ellentétes válasz, vagy a panaszos egyet nem értése esetén az ellátottjogi képviselő az OBDK-hoz fordul a panasz kivizsgálása ügyében 8 napon belül.

3.2.7. Az ellátottjogi képviselő iratminta szerinti havi és/vagy éves jelentésében az eset súlyától, általános, vagy éppen egyedi voltának megfelelően a statisztikai adatok közlésén túlmenően leírást ad munkáltatójának az esetről iratminta szerinti havi és/vagy éves jelentésében. Az eset kapcsán felmerülő jogszabály értelmezési, és egyéb jogszabályhoz

Dokumentum száma:	
Módosításának sorszáma, dátuma:	Oldal: 3 / 6
indoklása:	
Dokumentum elérhetősége: <i>pl. internetes link</i>	Érvénybe lépés:

kapcsolódó problémákat a javaslataival együtt a jogvédelmi képviselő eljuttatja az OBKD Jogvédelmi, Jogi és Módszertani Főosztálya részére megküldi és javaslatot tesz a megoldásra.

3.2.8. Az ellátottjogi képviselő észrevételt tesz, ha a szociális szolgáltatás, intézményi működés során kisebb súlyú, szakmai vagy módszertani hibát tapasztal. (Pl. adminisztrációs hiba) Az intézmények jó gyakorlatának ismertetésével segíti az egységes és helyes, a jogokat tiszteletben tartó gyakorlat kialakulását. Jogvédelmi képviselő észrevételét szóban és írásban is megteheti. Amennyiben általános jelleggel, több szolgáltatónál, intézménynél alakul ki helytelen gyakorlata, és az intézmények, szolgáltatók jelzésére nem változtatnak gyakorlatukon, a jogvédelmi képviselő észrevételével az intézmények felügyeletét ellátó hatóságéhoz fordul, levélben tett észrevételét az iratkezelésre vonatkozó rendelkezések szerint iktatja és irattározza. Az észrevételeiről a jogvédelmi képviselő havi jelentésében tájékoztatja munkáltatóját. Az ellátottjogi képviselő fogadóóráin intézménylátogatásai során kiemelt figyelemmel vizsgálja az intézménynek korábban tett észrevételekkel kapcsolatos intézkedéseit. Ha a jogsérelem részét képezi valamilyen dokumentáció hiánya, jogvédő segíti a szolgáltatót, fenntartót a megfelelő, egységes dokumentáció tartalmának kialakításában.

3.2.9. Ha megkeresése során, fogadóóráján az ellátottjogi képviselő problémát okozó jogsértést észlel, megkísérli annak az intézmény, szolgáltatás vezetőjénél annak tisztázását. (pl. szakmai létszámhiány, tájékoztatás hiánya). Az intézmény vezetőjénél sikertelen megkeresés esetén, a jogvédelmi képviselő írásban a fenntartóhoz fordul. Eredménytelen fenntartóhoz fordulás esetén jogvédelmi képviselő tájékoztatja az OBKD központi szervét konzultáció céljából. Ha a konzultációt követően szükséges az intézmény felügyeletét ellátó hatósághoz fordul az észlelt problémával. Jogvédelmi képviselő anonimizált formában a problémás ügyhöz hasonló esetekben, a helyes joggyakorlat érdekében egyéb szociális intézményeket is tájékoztathat.

3.2.10. Ellátottjogi képviselő kérésre vagy saját észlelése alapján segítséget nyújt a szolgáltatások során létrejövő konfliktusok megoldásában. Konfliktus keletkezhet az intézmény rendszere, vagy a dolgozó és az ellátott, a gondnok és az intézmény rendszere, a gondnok és a gondnokolt (lásd gondnokság protokollja) az intézmény rendszere és a hozzátartozó vagy két ellátott között. Az ellátottjogi képviselő független személyként alkalmas arra, hogy objektív módon, az indulatok megfelelő kezelésével közelítse a felek álláspontjait. Különösen alkalmas a mediálás technikája különösen alkalmas lehet a konfliktusok kezelésére, melyet a jogvédelmi képviselő hív össze és vezet le. Jogvédelmi képviselő feljegyzést készít a mediáció folyamatáról és eredményéről. Az ellátottjogi képviselő az irat mintatárban megtalálható feljegyzés mintát alkalmazza. A feljegyzést a jogvédelmi képviselő iktatja és irattározza az iratkezelési szabályzatnak megfelelően. Sikertelen mediálás esetén jogvédelmi képviselő tájékoztatja az ellátottat, vagy a hozzá fordulót a probléma megoldásának egyéb lehetőségeiről. (pl. áthelyezés stb.)

Dokumentum száma:	
Módosításának sorszáma, dátuma:	Oldal: 4 / 6
indoklása:	
Dokumentum elérhetősége: pl. internetes link	Érvénybe lépés:

3.2.11. A jogvédelmi képviselő, az ellátott panaszosnak, illetve törvényes képviselőjének segítséget nyújt panaszának megfogalmazásában. A segítségnyújtás kiterjed az ellátott panaszával kapcsolatosan eljárásra illetékes szerv felé történő továbbítására, illetve annak a panaszra adott válasz értelmezésére is, ha azt az ellátott, vagy törvényes képviselője igényli. A segítségnyújtás során jogvédelmi képviselő elősegíti az ellátott önrendelkezési jogának gyakorlását.

3.2.12. Ellátottjogi képviselő súlyosabb jogsértés esetén intézkedést kezdeményez annak megszüntetésére. Olyan esetekben melyek jelentősen sértik az ellátottak jogait – ilyen lehet a dolgozók nem megfelelő hangneme, a jogszerűtlen korlátozás stb. – bejelentés vagy fogadóórai tapasztalat alapján a jogvédelmi képviselő egyidejűleg szóban vagy írásban intézkedést kezdeményez az intézmény vezetőjénél, a legrövidebb időn belül, legfeljebb azonban 48 órán belül intézkedést kezdeményez. Ha kezdeményezése nem vezet eredményre, vagy a Szocvtv-ben meghatározott időn belül nem kap választ felvetésére, írásban fordul a fenntartóhoz, majd a működési engedélyt kiadó hatósághoz, ennek eredménytelensége, vagy válasz elmaradása esetén az OBDK központi hivatalához. Fogadóóra tartására kijelölt intézményben rendszeresen, más szolgáltatások, intézmények esetében a jogvédelmi képviselő intézménylátogatás keretében ellenőrzi a jogsértés megszűnését. Jogvédelmi képviselő az intézkedés kezdeményezéséről szóló dokumentációt iktatja és a szabályzatban meghatározott módon irattározza.

4. HIVATKOZÁSOK

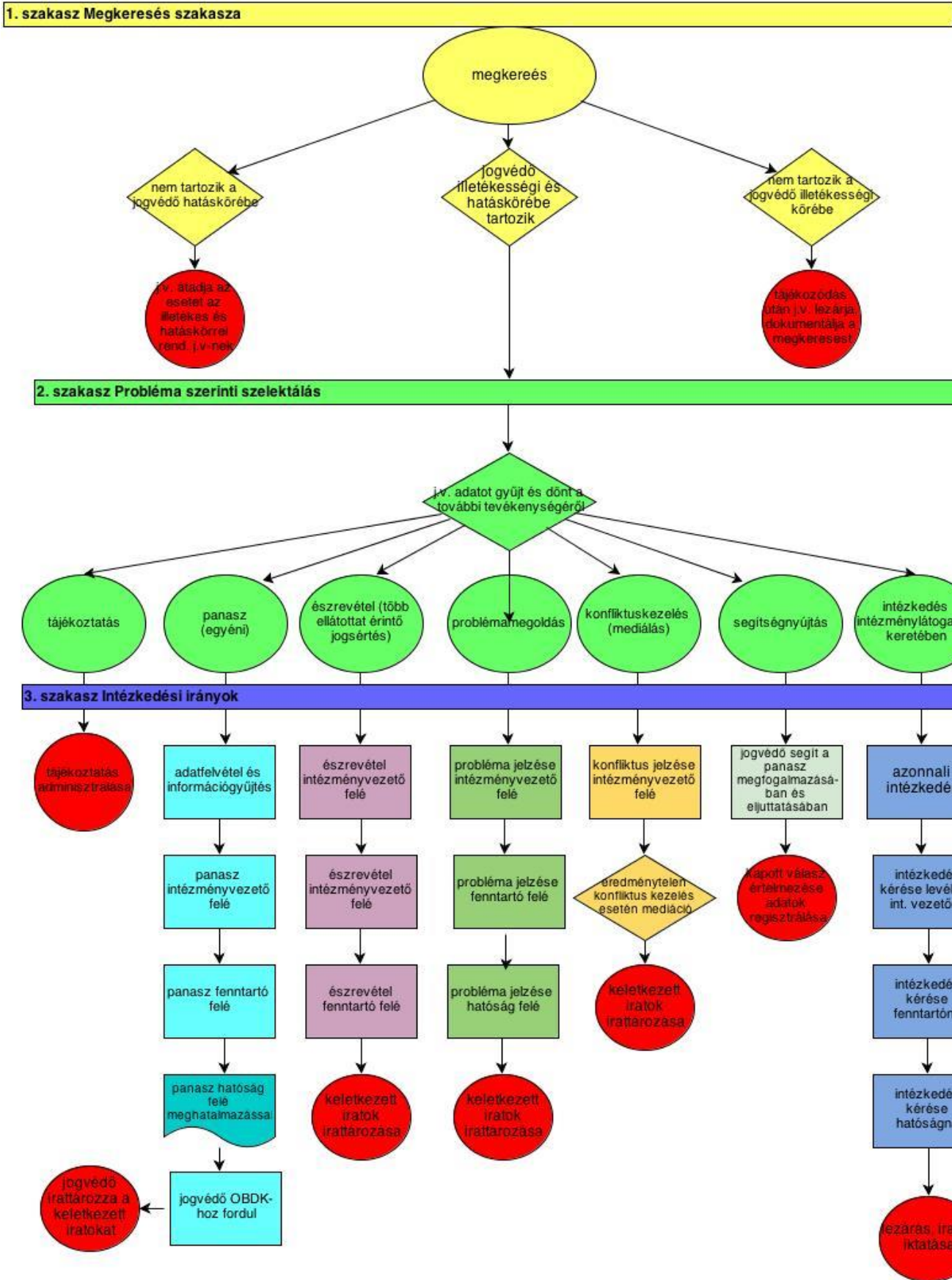
1. Az egészségügyről 1997. évi CLIV. törvény
2. A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény
3. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról 1997. évi XXXI. törvény
4. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól 2004. évi CXL. törvény
5. Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központtól 214/2012. (VII. 30.) Kormányrendelet

5. MELLÉKLETEK

1. számú iratminta – adatszolgáltató lap
2. számú iratminta – meghatalmazás
3. számú iratminta – havi, negyedéves, éves beszámoló
4. számú iratminta – emlékeztető
5. számú iratminta – korlátozó intézkedés adatlapja

Dokumentum száma:	
Módosításának sorszáma, dátuma:	Oldal: 5 / 6
indoklása:	
Dokumentum elérhetősége: <i>pl. internetes link</i>	Érvénybe lépés:

Ellátottjogi képviselő eljárásrendjének folyamatábrája



Dokumentum száma:	
Módosításának sorszama, dátuma:	Oldal: 6 / 6
indoklása:	
Dokumentum elérhetősége: <i>pl. internetes link</i>	Érvénybe lépés: