



INTEGRÁLT
JOGVÉDELMI
SZOLGÁLAT



ELLÁTOTTJOG



A panasz kivizsgálásához való jog

Az alapvető emberi jogokon – élethez való jog, emberi méltósághoz való jog, testi, lelki egészséghez való jog, egyenlő bánásmódhoz való jog, szociális biztonsághoz való jog, vallásszabadsághoz való jog – túl, az intézményben élő szociális szolgáltatásban részesülő ellátottakat plusz jogok is megilletik.

KIK AZ ELLÁTOTTAK?

Társadalmunkban élnek olyan idős emberek, látás, hallás, mozgásfogyatékos betegek, illetve mentális betegségben szenvedők, akik önállóan nem tudnak élni, magukról egyedül nem tudnak gondoskodni, mások segítségére szorulnak, és ennek okán szociális ellátást (alapszolgáltatást vagy szakosított ellátást) vesznek igénybe, őket hívják ellátottaknak.

ALAPSZOLGÁLTATÁS:

Az alapszolgáltatások megszervezésével az állam és a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére **saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában**, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.



SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁS:

Ha az életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt a rászorult személyekről az **alapszolgáltatások keretében nem lehet gondoskodni**, a rászorultakat állapotuknak és helyzetüknek megfelelő **szakosított ellátási formában kell gondozni**.

Melyek az ellátottat megillető ún. ellátotti jogok?

- Teljes körű ellátáshoz való jog
- Egyéni szükségletekhez igazodó ellátáshoz való jog
- Egyenlő bánásmódhoz való jog
- Tájékoztatáshoz való jog
- Az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez való jog
- Magánélettel kapcsolatos titokvédelem joga
- Személyes tulajdonhoz való jog
- Személyes adatok védelmének joga
- Kapcsolattartáshoz való jog
- Intézményen belüli, kívüli szabad mozgáshoz való jog
- Szabad vallásgyakorláshoz való jog
- Önrendelkezéshez való jog
- Dokumentáció megismeréséhez való jog
- Biztonsághoz való jog
- Panaszjog

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított **teljes körű ellátásra**, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az **egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére**.

MIT JELENT A PANASZJOG A BENTLAKÁSOS SZOCIÁLIS INTÉZMÉNYBEN?

A bentlakásos szociális intézményben élő ellátottat ugyanazok az alapvető emberi jogok illetik meg, mint azokat az embertársaikat, akik nem intézményben élnek.

A szociális ellátások igénybevétele során keletkezett sérelmek, problémák megoldásának érdekében **az ellátottnak lehetőséget kell biztosítani a panaszjog gyakorlására**, így arra is, hogy panaszát – meghatározott szabályzatok mentén – kivizsgálják.

Az ellátottak panaszkezelésének menetét minden intézmény a házirendjében szabályozza. Az intézménybe való felvételkor az intézmény tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára a panaszjoguk gyakorlásának módjáról.

FONTOS!

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.

KIHEZ LEHET FORDULNI ELLÁTOTTI PANASZ ESETÉN?

Az ellátotti panasz esetén a panasztevő **fordulhat az intézmény vezetőjéhez**, akinek a panasz kivizsgálására, annak bejelentésétől számítva 15 nap áll a rendelkezésére. A vizsgálat lezárását követően, annak eredményéről a vezető köteles a panaszost írásban tájékoztatni.



FONTOS!

Amennyiben az intézményvezető a panaszhoz kapcsolódóan nem intézkedik, vagy intézkedése a panaszos számára nem elfogadható, a panaszosnak joga van 8 napon belül a fenntartó képviselőjéhez fordulni jogorvoslatért.

A panasztevőnek arra is lehetősége van, hogy **közvetlenül az intézmény fenntartójához forduljon**. (Intézményi fenntartók a szociális területen: az állam, az önkormányzatok, egyházak és civil szervezetek.) A panasztevő a panasz jellegének megfelelően jelzéssel fordulhat a területileg illetékes kormányhivatalhoz, mint a **szakmai felügyeletet gyakorló szakhatósághoz**.

FONTOS!

Az intézményi jogviszony létesítésével, megszüntetésével, térítési díjjal kapcsolatban amennyiben az ellátott, törvényes képviselő, vagy a térítési díjat fizető személy a fenntartó döntésével nem ért egyet, annak felülvizsgálata a bíróságtól kérhető.

SZOCIÁLIS INTÉZMÉNYBEN ÉLŐK ÉRDEKVÉDELME T ELLÁTÓ ÉRDEKKÉPVISELETI FÓRUM (ÉKF)

Az Érdekképviseleti Fórum a tartós bentlakásos intézményben élők jogainak, érdekeinek érvényesülését elősegíteni hivatott szerv. Az ÉKF-et minden bentlakásos szociális intézményben meg kell alakítani. Az ellátott panasszal élhet az Érdekképviseleti Fórumnál, melynek működési feltételeit az intézményvezető biztosítja.

ÉKF működése

- évente egyszer, illetve szükség szerint ülésezik,
- az üléséről jegyzőkönyvet kell készíteni, melynek mellékleteként a jelenléti ívet csatolni kell,
- a jegyzőkönyv egy példányát 8 napon belül az önkormányzat hivatala illetékes szervezeti egységének meg kell küldeni,
- tagjait választás útján kell kijelölni.

Az ÉKF tagjai

- az intézményben ellátottak, illetőleg hozzátartozóik, képviselőik,
- az intézmény dolgozóinak képviselői,
- az intézményt fenntartó helyi önkormányzat képviselője.

Az ÉKF tevékenységei

- megtárgyalják az intézményben élők panaszait – ide nem értve a jogviszony keletkezésével, megszüntetésével és az áthelyezéssel kapcsolatos panaszokat –, és intézkedést kezdeményeznek az intézményvezető felé,
- bejelentés alapján kötelesek a panasztevőt meghallgatni, illetve ha a panaszos ágyban fekvő, őt a betegágyánál kell felkeresni, a tudomásra jutástól számított 15 napon belül
- a panasz, illetve bejelentés jegyzőkönyvbe mondása/vétele végett,
- véleményezik az intézmény belső életével kapcsolatos dokumentumok közül a szakmai programot, az éves munkatervet, a házirendet, az ellátottak részére készült tájékoztatókat,
- megtárgyalják és az intézmény vezetői elé viszik az intézményben élők panaszait – ide nem értve a jogviszony keletkezésével, megszüntetésével és az áthelyezéssel kapcsolatos panaszokat –, és intézkedést kezdeményez az intézményvezető felé,
- tájékoztatást kérnek az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérdésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban,
- intézkedés megtételét kezdeményezhetik a fenntartó felé, valamint más, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok, szervek felé, ha az intézmény működésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlelnek.



Az intézmény vezetője tizenöt napon belül köteles a panasztevőt/ÉKF-et írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

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.

AZ ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐ SZEREPE A PANASZJOG GYAKORLÁSÁBAN

- tájékoztatást nyújt az ellátottak részére az őket érintő legfontosabb jogokról, az intézmény kötelezettségeiről,
- tájékoztatást nyújt az ellátottak, illetve törvényes képviselőik részére a panasztételi / jogorvoslati lehetőségekről, azok módjáról, az ellátottjogi képviselő szerepéről a panasztételi eljárás során,
- segíti az ellátást igénybevevőket jogaik gyakorlásában,
- segíti az ellátottakat, illetve azok törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában,
- segítséget nyújt az intézmény és a lakó között kialakult konfliktus megoldásában,
- segít a lakónak, törvényes képviselőjének panasz megfogalmazásában, szükség esetén kezdeményezi annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél vagy a fenntartónál,
- 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 igénybevevőt, törvényes képviselőjét,
- valamennyi gondokság alatt álló panaszos estén 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.



FONTOS!

Az ellátottjogi képviselő NEM JÁR HAT EL az ellátotti jogviszony keletkezésével és megszűnésével, valamint az áthelyezéssel kapcsolatos panaszok, sérelmek, konfliktusok esetén.

Az ellátottjogi képviselő közvetít a jogsérelemben érintettek között, mely során gyors és hatékony megoldásokkal orvosolható a kialakult konfliktushelyzet. Fontos szempont, hogy a panaszok kezelését olyan módon 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 tájékozódik a jogorvoslat megvalósulásáról, és nyomon követi a panaszos sorsának alakulását az intézményben.

Az ellátottjogi képviselő elérhető:

- személyesen a fogadóóráján,
- az intézményben megadott telefonszámon,
- e-mail útján.

Az ellátottjogi képviselő elérhetőségeit tartalmazó hirdetményt valamennyi bentlakásos szociális intézményben jól látható helyen közzéteszik, továbbá, ha a szolgáltató honlapot üzemeltet, azon is feltüntetésre kerül.

Vonatkozó jogszabályok

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

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



Az Ön jogvédelmi képviselője:

Amennyiben további kérdése van, forduljon bizalommal a lakóhelye szerint illetékes ellátottjogi képviselőhöz! Az ellátottjogi képviselők elérhetősége a honlapunkon megtalálható.

 INTEGRÁLT
JOGVÉDELMI
SZOLGÁLAT



BELÜGYMINISZTERIUM

✉ 1365 Bp., Pf.: 646.

☎ +36-1/8969-000

Ingyenesen hívható zöld szám:

+36-80/620-055

@ ijsz@ijsz.bm.gov.hu

🌐 www.ijsz.hu

