

**Milyen kérdésekkel fordulhat az ellátottjogi
képviselőjéhez?
A szociális szolgáltatások igénybevétele során
felmerülő általános és speciális jogok**

I. Bevezetés

A magyar szociális ellátórendszer számos szociális szolgáltatást biztosít állampolgárai számára.

Ez a kiadvány összefoglalja az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ és annak keretében – a panaszok kivizsgálásához segítséget nyújtó – ellátottjogi képviselő tevékenységét, foglalkozik az egyes szociális intézmények feladataival, valamint tájékoztatást nyújt a szociális intézmények igénybevétele során felmerülő általános és speciális ellátotti jogokról, végül ismerteti a jogvédelmi képviselők gyakorlatában leggyakrabban előforduló kérdéseket.

II. Az ellátottjogi képviselet

2.1 Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról

Az OBDK a Semmelweis-tervben meghatározott szakmai elvek alapján létrehozott, a beteg-, ellátott- és gyermekjogvédelmet ellátó **központi hivatal**. A hivatal működésének feltételeit és kereteit a 214/2012. (VII. 30.) *Kormányrendelet* határozza meg, egyedülálló módon egyesítve az alkotmányos alapjogok védelme érdekében a betegek, ellátottak és gyermekek egyes ágazati jogszabályokban garantált jogainak védelmét.

Az OBDK feladata a jogvédelmi képviselőknél keresztül **mindhárom területen a szolgáltatásokat igénybe vevők alapvető emberi jogainak és az adott ágazati jogszabályokban meghatározott jogosultságok érvényesülésének az elősegítése**. Szervezetünk céljának tekinti a szolgáltatók és a szolgáltatást igénybe vevők között felmerülő panaszoknak az érintett szolgáltatóknál történő kivizsgálását, a felmerült problémák eredményes megoldását olyan módon, hogy a panaszost **semmiféle hátrány ne érhesse panaszjogának gyakorlása miatt**. Az OBDK foglalkoztatja az ellátottjogi képviselőket, akik nyilvántartási számmal ellátott fényképes igazolvány birtokában végzik tevékenységüket.

2.2 Az ellátottjogi képviselő hatásköre, illetékessége

Az ellátotti jogok védelme a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény által meghatározott szociális **alapszolgáltatásban és szakosított ellátásban** részesülő ellátottakra terjed ki. A jogvédelmi képviselők ügyfél-centrikusan, a szolgáltatást igénybe vevők részére **többnyire közvetlenül a szolgáltatásnyújtás helyszínén, térítésmentesen** biztosítják a jogvédelmet. A tevékenység az összes szociális ellátási forma **vonatkozásában érvényesül**.

Az ellátottjogi képviselők jogvédelmi tevékenységüket **rendszeres fogadó órák keretében** a tartós bentlakást biztosító intézményekben gyakorolják, emellett **folyamatosan látogatják** az ellátási területükön lévő **alapszolgáltatást nyújtó intézményeket is.**

2.3 Az ellátottjogi képviselő feladatai és eszköztára

- » Megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre **tájékoztatást nyújthat** az ellátottakat érintő **legfontosabb alapjogok tekintetében**, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról.
- » **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.
- » **Segítséget** nyújt az ellátottjogi sérelmekhez kapcsolódóan a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok **megfogalmazásában.**
- » Az ellátotti jogok érvényesülése érdekében **közvetlenül felkeresheti az ellátottakat a lakószobájukban**, az intézmény működésének zavarása nélkül.
- » **Kezdeményezheti a panaszok kivizsgálását** az intézményvezetőnél, 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 igénybe vevőt**, törvényes képviselőjét, kivéve a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés eseteiben.
- » **Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére**, észrevételt tehet az intézményben folytatott **gondozási munkára** vonatkozóan az intézmény vezetőjénél.
- » Az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállásának észlelése esetén **intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé** (például: **Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala, ÁNTSZ** stb.).
- » Az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján **tájékoztatja a szociális ellátásban foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól**, azok érvényesüléséről és figyelembevételéről a szakmai munka során.
- » **Felveszi a kapcsolatot** az intézményben működő érdekképviseleti fórummal és lakóönkormányzattal.
- » Évente 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, a segítőszervezetekről, valamint ennek keretében válaszol az ellátottak kérdéseire.
- » Működési területén **kapcsolatot tart a megyei (fővárosi) módszertani intézménnyel** (Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság és megyei szervei, egyházi

módszertani intézmények), valamint *a területileg illetékes Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatalával*.

- » A szociális intézmény vezetője értesíti a korlátozó intézkedések alkalmazásáról. Az ellátottjogi képviselő *megvizsgálja a korlátozás szükségességét és az eljárás megszerüségét, és erről dokumentációt vezet.*

Az ellátottjogi képviselő közvetít a jogsérelemben érintettek között, mely során gyors és hatékony megoldásokkal orvosolható a kialakult konfliktushelyzet.

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

Fontos szempont, hogy a panaszok kezelését úgy végzi az ellátottjogi képviselő, 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 támogatja az, hogy a szociális szolgáltató vagy intézmény **működési területére beléphet, a vonatkozó iratokba betekinthez, azokról másolatot készíthet, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerheti,** továbbá az ellátottakhoz kérdés intézhet, egyeztetést folytathat.

2.4 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;
- » a szolgáltató területére beléphessen, munkáját zavartalanul végezhesse;
- » a vonatkozó iratokba, dokumentációba – a szolgáltató munkaidejét is figyelembe véve – betekintheszen;
- » a helyszínen tájékozódhasson, az alkalmazottakhoz és a szolgáltatást igénybe vevőkhöz kérdést intézhessen, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezhessen és folytathasson;
- » értesüljön az érdekképviseleti fórum ülésének időpontjáról, ha a szolgáltatónál működik ilyen fórum.

2.5 Az ellátottjogi képviselők az alábbi módon érhetők el:

- » telefonon
- » személyesen
- » írásban: postai úton vagy e-mailben
- » a regionális irodákban (elérhetőségeik megtalálhatók az OBDK www.obdk.hu című honlapján)

A területileg illetékes ellátottjogi képviselőkről az alábbi elérhetőségeken érdeklődhet:

- » Honlap: www.obdk.hu/ellatottjogi-kepviselok-elerhetosegei-2.html
- » E-mail: obdk@obdk.hu
- » Zöld szám: 06-80-620-055

III. A szociális ellátások keretében igénybe vehető ellátások, szolgáltatások

3. Szociális ellátások típusai

3.1 Alapszolgáltatások

Egyes alapszolgáltatások megszervezése a **települési önkormányzatok kötelező feladata**. Azoknak az otthonukban élő idős, beteg vagy szociálisan rászoruló személyeknek nyújt segítséget, akik kis segítséggel, fokozott odafigyeléssel fenn tudják tartani saját lakókörnyezetükben az önálló életvitelüket. Az alapszolgáltatások feladata, hogy segítsék az otthonukban élő ellátottakat egészségi állapotukból, speciális helyzetükből, fogyatékoságukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

Szociális alapszolgáltatások típusai:

1. falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás,
2. étkeztetés,
3. házi segítségnyújtás,
4. családsegítés,
5. jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,
6. közösségi ellátások,
7. támogató szolgáltatás,
8. utcai szociális munka,
9. nappali ellátás.

3.1.1 Falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás

Az apró falvak és a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézmény hiányából eredő hátrányainak enyhítésére szolgáló alapszolgáltatás, melynek célja az *alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz és közszolgáltatáshoz, egyéb szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása*, továbbá az egyéni, illetve közösségi szükségletek teljesítésének segítése.

3.1.2 Étkeztetés

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak *a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről* gondoskodnak, *akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani*, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy hajléktalanságuk miatt.

3.1.3 Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személynek *saját lakókörnyezetében* biztosítják az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást (például az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését, az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiénias körülményeinek megtartásában való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást). A házi segítségnyújtás feltétele a gondozási szükséglet vizsgálata és a gondozási szükséglet mértékének megállapítása. A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, *de legfeljebb napi 4 órában kell nyújtani*.

3.1.4 Családsegítés

Ez a szolgáltatás támogatja az igénybe vevőt abban, hogy a különböző élethelyzetekből adódó *szociális és/vagy krízishelyzetén külső segítség igénybevételével változtasson, a családi és társadalmi kapcsolatait rendezni tudja*, valamint, hogy a szükségleteit (testi, lelki, szellemi, szociális téren) lehetőség szerint kielégítse, és ezek között egyensúlyt teremtsen. Például ingyenes jogi, álláskeresési, pszichológiai, család-, pár- és egyéni terápiás tanácsadásokkal, klubok, kortárs-képzés, drogprevenció szervezése.

3.1.5 Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló *segélyhívó készüléken keresztül a nap 24 órájában azonnali segítséget kérhetnek a felmerülő krízishelyzetek elhárítása* céljából.

3.1.6 Közösségi ellátások

A közösségi ellátás a nem veszélyeztető *pszichiátriai betegek*, illetve a *szenvedélybetegek részére nyújtott* közösségi alapú gondozás, amelynek során a gondozás és a pszichoszociális rehabilitáció az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében történik.

A közösségi ellátás során az ellátást igénybevevő kérésére anonimitást biztosítanak. Aszennvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása a megkereső munkára, valamint az anonim és önkéntes igénybevételre épülő szolgáltatás, amelynek célja a szenvedélybetegség által okozott ártalmak csökkentése, az életet veszélyeztető helyzetek elhárítása, valamint az életmódváltozás elindítása, segítése.

3.1.7 Támogató szolgáltatás

A támogató szolgáltatás célja a *fogyatékos személyek lakóköznyezetben történő ellátása*, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása.

3.1.8 Utcai szociális munka

Ezen ellátás keretében biztosítani kell az *utcán tartózkodó hajléktalan személyek helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését*, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét.

3.1.9 Nappali ellátás

A *hajléktalan személyek és a saját otthonukban élők* számára biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, a társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére. Rendkívül indokolt esetben nappali ellátás olyan fogyatékos személyek részére is biztosítható, akikre nézve szülőjük vagy más hozzátartozójuk gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban vagy ápolási díjban részesül.

3.2 Szakosított ellátások

Személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátást nyújtó intézmények

Ha életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt a rászorult személyekről az alapszolgáltatások keretében nem lehet gondoskodni, az igénylőket és a rászorultakat szakosított ellátási formában, bentlakásos szociális intézményben kell ellátni.

3.2.1 Ápolást, gondozást nyújtó intézmények

Az önmaguk *ellátására nem vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek tartós elhelyezéséről és teljes körű ellátásáról gondoskodnak* ezek az intézmények (napi legalább háromszori étkeztetés, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátás, mentális gondozás, egészségügyi ellátás).

- » *Idősek otthona:* Gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, az öregségi nyugdíj korhatárt betöltött személy látható el. Emellett az a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékosága miatt önmagáról gondoskodni nem képes, 4 órát meghaladó gondozási szükséglettel rendelkező

személy is ellátható, akinek ellátása más típusú, ápolást, gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható. Középsúlyos vagy súlyos kórképben szenvedő, demens idős ellátottak elhelyezését külön gondozási egységben vagy csoportban biztosítják.

- » *Fogyatékos személyek otthona:* Az a fogyatékos személy helyezhető el az intézményben, akinek oktatására, képzésére, foglalkoztatására, valamint gondozására csak intézményi keretek között van lehetőség. Ebben az intézménytípusban a kiskorúak és a felnőttek, valamint az enyhe értelmi fogyatékos személyek és a középsúlyos, illetve súlyos értelmi fogyatékos személyek ellátása elkülönítetten történik.
- » *Pszichiátriai betegek otthona:* Az a krónikus pszichiátriai beteg helyezhető el az intézményben, aki az ellátás igénybevételének időpontjában nem veszélyeztető állapotú, akut gyógyintézeti kezelést nem igényel, és egészségi állapota, valamint szociális helyzete miatt önmaga ellátására segítséggel sem képes.
- » *Szenvedélybetegek otthona:* Azoknak az ápolását, gondozását végzik az intézményben, akik szomatikus és mentális állapotukat stabilizáló, illetve javító kezelést igényelnek, önálló életvitelre időlegesen nem képesek, de kötelező intézeti gyógykezelésre nem szorulnak.
- » *Hajléktalanok otthona:* Olyan hajléktalan személyek gondozását biztosítják, akiknek az ellátása átmeneti szálláshelyen, rehabilitációs intézményben nem biztosítható, és kora, egészségi állapota miatt tartós ápolást, gondozást igényel.

3.2.2 Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények – a hajléktalanok éjjeli menedékhelye és átmeneti szállása kivételével – *ideiglenes jelleggel, legfeljebb egy évi időtartamra teljes körű ellátást* biztosítanak. Az átmeneti elhelyezés különös méltányolást érdemlő esetben, az intézmény orvosa szakvéleményének figyelembevételével, egy alkalommal, egy évvel meghosszabbítható.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények típusai az ellátottak csoportja szerint:

- » *Időskorúak gondozóháza:* Azok az időskorúak és azok a 18. életévüket betöltött beteg személyek helyezhetők el ebben az intézményben, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban ideiglenesen nem képesek gondoskodni.
- » *Fogyatékos személyek gondozóháza:* Azok a fogyatékos személyek helyezhetők el ebben az intézményben, akiknek ellátása családjukban nem biztosított, vagy az átmeneti elhelyezést a család tehermentesítése teszi indokolttá.
- » *Pszichiátriai betegek átmeneti otthona:* Az a pszichiátriai beteg helyezhető el ebben az intézményben, akinek ellátása átmenetileg más intézményben vagy a családjában nem oldható meg, viszont tartós bentlakásos intézményi elhelyezése vagy fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelése nem indokolt.
- » *Szenvedélybetegek átmeneti otthona:* Az a személy helyezhető el ebben az intézményben, akinél szakorvosi (addiktológus, pszichiáter) szakvélemény alapján szenvedélybetegség került megállapításra, és ellátása átmeneti jelleggel családjában vagy lakóköznyezetében nem oldható meg.

»

- » Éjjeli menedékhely: Az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.
- » *Hajléktalan személyek átmeneti szállása*: Azoknak a hajléktalan személyeknek az elhelyezését biztosítja, akik életvitelszerűen a szállás használatára és a szociális munka segítségével az önellátásra képesek.

3.2.3 Rehabilitációs intézmények

A bentlakók önálló életvezetési képességének kialakítását, illetve helyreállítását biztosítják.

Fajtái:

- » *Pszichiátriai betegek és szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye*: Azokat a 18. életévét betöltött pszichiátriai betegeket, illetve 16. életévét betöltött szenvedélybetegeket látják el, akik rendszeres vagy akut gyógyintézeti kezelésre nem szorulnak, és utógondozásukra nincs más mód.
- » *Fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye*: Azoknak a fogyatékos, valamint mozgás- vagy látássérült személyeknek az elhelyezését biztosítják, akiknek oktatása, képzése, átképzése és rehabilitációs célú foglalkoztatása csak intézményi keretek között valósítható meg. Az intézmény előkészíti az ott élők családi és lakóhelyi környezetbe történő visszatérését, valamint megszervezi az intézményi ellátás megszűnését követő utógondozást.
- » *Hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye*: Azokat az aktív korú, munkaképes hajléktalan személyeket helyezik el itt, akiknek szociális ellátása indokolt, és akik önként vállalják a rehabilitációs célú segítő programokban való részvételt.

3.2.4 Lakóotthon

Olyan, 8–12 fő, a külön jogszabályban meghatározott esetben 14 fő pszichiátriai beteget vagy fogyatékos személyt – ideértve az autista személyeket is –, illetve szenvedélybeteget befogadó intézmény, amely az ellátást igénybevevő részére életkorának, egészségi állapotának és önellátása mértékének megfelelő ellátást biztosít.

A fogyatékos személyek lakóotthona esetében az ellátási formák:

- » rehabilitációs célú lakóotthon,
- » ápoló-gondozó célú lakóotthon.

A pszichiátriai, illetve szenvedélybetegek lakóotthona esetében rehabilitációs célú lakóotthon.

3.2.5 Támogatott lakhatás

A fogyatékos személyek, a pszichiátriai, illetve szenvedélybetegek, valamint a hajléktalan személyek részére biztosított ellátás, amely az életkornak, egészségi állapotnak és önellátási képességnek megfelelően, az ellátott önálló életvitelének fenntartása, illetve elősegítése érdekében biztosítja a lakhatási és az önálló életvitelt segítő szolgáltatásokat.

IV. A szociális ellátások igénybevételének főbb szabályai

4. A szociális ellátások igénylése

4.1 A szociális ellátások kérelmezése

A személyes gondoskodást nyújtó **szociális ellátások igénybevétele önkéntes**, az ellátást **igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére** történik.

Valamennyi személyes gondoskodást nyújtó **szociális ellátási forma esetén a kérelem előterjesztésekor jövedelemnyilatkozatot is be kell nyújtani**, kivéve a térítésmentesen biztosítandó ellátásokat.

Tartós bentlakásos ellátás és támogatott lakhatás igénylése esetén a kérelem előterjesztésekor vagyonynyilatkozatot is be kell nyújtani, kivéve, ha az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését.

Az állami fenntartású intézmény esetén az ellátás iránti kérelemről az **intézményvezető dönt**, aki **döntéséről az ellátást igénylőt, illetve annak törvényes képviselőjét értesíti**.

Ha az ellátást igénylő, illetve annak törvényes képviselője az intézményvezető **döntését vitatja**, az arról szóló **értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat**. Ilyen esetben a **fenntartó (önkormányzat esetén az önkormányzat képviselő-testülete) határozattal dönt** a beutalás kérdéséről.

Az állami fenntartású intézmény vezetője az **igények beérkezésének sorrendjében gondoskodik az ellátást igénylők elhelyezéséről**.

4.1.1 Ismételt kérelmezés

Szociális alapszolgáltatásnak az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított **három hónapon belüli** ismételt kérelmezése esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

4.1.2 A soron kívüli elhelyezés szabályai

Ha az ellátást soron kívül kezdeményezték, az **intézményvezető dönt** a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igény **indokoltságáról**, továbbá – több soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igény esetén – az igények **teljesítésének sorrendjéről**.

Állami fenntartású, valamint az ellátási szerződéssel működtetett egyházi, nem állami fenntartású intézmény esetén a soron kívüli ellátás biztosítását különösen **az alapozza meg, ha az igénybevevő**

- » önmaga ellátására teljesen képtelen, és nincs olyan hozzátartozója, aki ellátásáról gondoskodna, továbbá ellátása más egészségügyi vagy szociális szolgáltatás biztosításával sem oldható meg, vagy
- » a háziorvos, kezelőorvos szakvéleménye szerint soron kívüli elhelyezése indokolt, vagy
- » szociális helyzetében, egészségi állapotában olyan kedvezőtlen változás következett be, amely miatt soron kívüli elhelyezése vált szükségessé, vagy
- » a vele együtt élő hozzátartozójával, eltartójával helyrehozhatatlanul megromlott a kapcsolata, és a további együttélés életét, testi épségét veszélyezteti.

A soron kívüli elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet.

4.1.3 A szociális ellátások igényléséhez szükséges szakvélemények

Az alábbi szociális ellátások igénylése esetén szakvéleményt kell a kérelemhez mellékelni:

- » a fogyatékos személyek bentlakásos intézményébe történő felvétel,
- » a pszichiátriai és szenvedélybetegek bentlakásos intézményébe történő felvétel,
- » a pszichiátriai betegek nappali ellátásának igénybevétele,
- » a fogyatékos személyek nappali ellátásának igénybevétele,
- » a közösségi pszichiátriai ellátás igénybevétele,
- » demens személyek ellátásának igénybevétele.

A szociális ellátások igényléséhez benyújtandó szakvéleményeket a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet határozza meg.

4.1.4 Jövedelemvizsgálat

A kérelemmel együtt formanyomtatványon mellékelni kell a jövedelemnyilatkozatot és a vagyonyilatkozatot, melynek vizsgálata a térítési díj megállapításához szükséges.

4.2 Megállapodás megkötése

Az ellátás igénybevitelének megkezdése előtt az állami fenntartású intézmény esetén az **intézményvezető**, egyházi fenntartású és nem állami fenntartású intézmény esetén a fenntartó vagy az általa megbízott személy az ellátást **igénylővel**, illetve törvényes képviselőjével írásban megállapodást köt.

Nem kell megállapodást kötni az alábbi szociális ellátásokra:

- » népkonyhán történő étkeztetés,
- » családsegítés,
- » falu- és tanyagondnoki szolgáltatás,
- » szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás,
- » utcai szociális munka,
- » hajléktalanok nappali melegedője,
- » hajléktalanok éjjeli menedékhelye,
- » ha az ellátás időtartama a 30 napot nem haladja meg, hajléktalanok átmeneti szállása esetén.

4.3 Tájékoztatási kötelezettség

A szociális **ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor** a kérelmezőt tájékoztatni kell. Az **ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról** az intézmény vezetője értesíti a jogosultat, illetve annak hozzátartozóját.

4.3.1 A bentlakásos intézményi ellátás esetén az értesítésnek tartalmaznia kell:

- » az igénybevétel megkezdésére fenntartott legalább nyolcnapos határidőt és az annak elmulasztása esetén követendő eljárást;
- » az intézménybe való felvételre, az intézményi jogviszony létesítéséhez szükséges okiratokra, személyes használati tárgyakra, hozzátartozói nyilatkozatokra, a személyes megjelenésre vonatkozó szabályokat.

4.3.2 Az intézménybe való felvételkor az intézmény a jogosult és hozzátartozója számára az alábbiakról ad tájékoztatást:

- » 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.

4.3.3 A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles

- » nyilatkozni az tájékoztatásban foglalt tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
- » adatokat szolgáltatni az intézményben vezetett nyilvántartásokhoz;
- » nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben bekövetkező változásokat és a természetes személyazonosító adataikban beállott változásokat haladéktalanul közlik az intézmény vezetőjével.

4.4 Az előgondozás

A bentlakásos intézményi elhelyezés előtt (az éjjeli menedékhely és a hajléktalan személyek átmeneti szállása kivételével) az állami fenntartású intézménynél az intézményvezető vagy az általa megbízott személy, egyházi és nem állami fenntartású intézménynél a megállapodás megkötésére feljogosított személy vagy az intézményfenntartó által megbízott más személy tájékozik az intézményi ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről a megfelelő, személyre szabott szolgáltatás biztosítása **érdekében**, továbbá felkészíti az ellátást igénybe vevőt az intézményi elhelyezésre.

V. A szociális szolgáltatások igénybevétele során felmerülő általános és speciális jogok

5. A szociális intézményekben ellátott személyek eltérő állapota, olykor kiszolgáltatott helyzete miatt fokozott jelentősége van annak, hogy érvényesüljenek a szociális törvényben meghatározott általános és speciális ellátotti jogok.

5.1 A szociális törvényben szereplő általános jogok

5.1.1 A teljes körű ellátáshoz való jog

Szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottaknak joguk van szociális helyzetükre, egészségi és mentális állapotukra tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, melynek keretében a következő ellátásokat kell számukra biztosítani:

- » étkeztetés megszervezése,
- » ruházat, textília biztosítása,
- » egészségügyi ellátás,
- » mentálhigiénés ellátás,
- » szocioterápiás foglalkozások,
- » tankötelezett korú gyermekek oktatásnak megszervezése,
- » érték- és vagyongörzés,
- » intézményben elhunytak eltemetetésének megszervezése.

5.1.2 Az egyéni szükséglethez igazodó ellátáshoz való jog

A szociális intézménynek az egyéni szükséglethez igazodó mentális ellátást, valamint az orvos javaslatára előírásainak megfelelő étkezési lehetőséget (pl. diéta, gyakoribb

étkezés stb.) kell biztosítani az intézménynek. A tartós bentlakásos intézetekben élők részére egyéni szükségleteik felmérése céljából egyéni gondozási terv készül.

5.1.3 Az egyenlő bánásmódhoz való jog

A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani, jövedelmi helyzetet csak törvényben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

5.1.4 Az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez való jog

Az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez joga van az ellátottnak. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról, és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, valamint szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére. **A tájékoztató tartalmazza az intézmény működési költségének összesítését, az intézményi térítési díj havi összegét és az egy ellátottra jutó, havi önköltség összegét.** Itt kell megemlíteni az intézményvezető tájékoztatói kötelezettségét is. *(Lásd IV. fejezet 4.3 pontjában!)*

5.1.5 A magánélettel kapcsolatos titokvédelem, a személyes adatok védelmének joga

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az adatvédelmi jogszabályokban és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak minden szolgáltatásban dolgozóra nézve kötelező érvényűek, ezért a dolgozónak a munkája során tapasztalt információkat bizalmasan kell kezelnie, illetve azokat harmadik félnek nem adhatja át. A személyes adatok és az egészségügyi állapotra vonatkozó adatok szenzitív adatoknak minősülnek, harmadik fél részére csak az ellátott írásos hozzájárulásával adhatók ki.

5.1.6 A szabad vallásgyakorláshoz való jog

A szociális intézményekben élők részére biztosítani kell a szabad vallásgyakorlást, amely miatt senkit nem érhet hátrányos megkülönböztetés.

5.1.7 A betegjogok érvényesülése

Ha az intézményben ellátott személy betegsége miatt ápolásra, gyógykezelésre szorul, ellátása során figyelemmel kell lenni az egészségügyről szóló törvény betegek jogait szabályozó rendelkezésekre. Az OBDK a betegjogi és az ellátottjogi képviselőket foglalkoztató központi hivatalként működik, mely hozzájárul az ellátottak egységes, szakmailag teljes körű jogvédelmi képviselésének biztosításához. A betegjogok érvényesítésében számos esetben az ellátottjogi képviselő és a betegjogi képviselő együttes segítségének igénybevétele indokolt, akik egyeztetnek a szakmailag komplex panaszkezelés érdekében.

5.1.8 A panaszjog gyakorlása

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

Az ellátottak panaszkezelésének eljárásmenetét az intézmény a házirendjében szabályozza. Az ellátott panaszja 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 segítséget kérhet a panasz megfogalmazásában, vagy meghatalmazással képviselőre is megbízhatja. Az ellátotti érdekvégyesítő fórumok, az érdekképviseleti fórum és a lakóönkormányzat szintén segíthetnek a panaszkezelésben. Az érdekképviseleti fórum szabályzatában meghatározza a panaszbeadványok kivizsgálásának eljárásrendjét. Az érdekképviseleti fórum az intézményvezető felé javaslattevési jogosultsággal rendelkezik. *Az ellátottjogi képviselő intézkedési lehetőségeit lásd az II. fejezet 2.3 pontjában!*

5.1.9 A kapcsolattartás joga

Az ellátást igénybe vevőnek joga van családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, látogatók fogadására. Az intézményvezető a házirendben szabályozott módon rendelkezhet a látogatás rendjéről, melyben meg kell határozni azokat az eseteket, amikor a látogatók látogatási időn kívül is kapcsolatot tarthatnak az ellátottal. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő ellátottak nyugalomára. Az intézményvezető a házirendben szabályozott módon és esetekben intézkedhet a látogatás rendjét szándékosan és súlyosan megzavaró személyekkel szemben.

5.1.10 Az intézményen belüli, kívüli szabad mozgáshoz való jog

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézményen belüli és kívüli szabad mozgásra, figyelemmel saját és társai nyugalomára, biztonságára. Az intézmény házirendje rendelkezik az intézményből való távozás és visszatérés rendjéről.

5.1.11 A biztonságához való jog

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a saját és társai nyugalomára, biztonságára. Az intézmény házirendje meghatározza az intézményből történő távozás és visszatérés rendjét. Az ellátást igénybe vevőnek az ellátás igénylése során részletes és pontos tájékoztatást kell adni az intézményen belüli és az eltávozás esetére kialakított szabályokról.

5.2 Egyes ellátotti csoportokat érintő speciális jogok

Az egyes ellátotti csoportokra vonatkozóan számos olyan speciális, plusz jogosítványt találunk, amelyek az adott személy egyedi, eltérő helyzetére tekintettel kiemelt érdemelnek. Ezek rövid felsorolása a szociális törvény szerinti bontásban:

5.2.1 Fogyatékos személyek jogai

A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében különösen **figyelemmel kell lenni:**

- » az akadálymentes környezet biztosítására;
- » az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- » a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás vagy -javítás lehetőségeinek megteremtésére;
- » az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tisztelgésben tartására;
- » a társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

5.2.2 Pszichiátriai betegek jogai

A pszichiátriai beteget ellátó valamennyi bentlakásos intézményben veszélyeztető vagy közvetlen veszélyeztető magatartás tanúsítása esetén – a pszichiátriai betegek jogaira vonatkozó rendelkezések figyelembevételével (fizikai, kémiai, biológiai vagy pszichikai eljárással) – **korlátozó intézkedést** lehet alkalmazni az alábbiak szerint:

- » A korlátozás csak addig tarthat, továbbá olyan mértékű és jellegű lehet, amely a veszély elhárításához feltétlenül szükséges.
- » A kezelőorvos feladatait az intézmény orvosa látja el.
- » Az intézmény orvosának elérhetősége hiányában az intézményvezető által műszakonként kijelölt, a korlátozó intézkedés alkalmazására döntési joggal rendelkező ápoló jogosult az intézkedés elrendelésére.
- » A korlátozó intézkedés alkalmazását jogszabályban meghatározott írásos formában kell dokumentálni.
- » Az intézmény orvosát és az intézmény vezetőjét a korlátozó intézkedés alkalmazásáról haladéktalanul tájékoztatni kell.
- » Az intézmény orvosa a korlátozó intézkedés alkalmazásáról tájékoztatja az intézmény vezetőjét.
- » A korlátozásról az intézményvezető negyvennyolc órán belül köteles tájékoztatni a törvényes képviselőt és az ellátottjogi képviselőt.
- » A korlátozó intézkedés alkalmazása ellen az ellátást igénybe vevő vagy törvényes képviselője panasszal élhet az intézmény fenntartójánál.
- » A panasz kivizsgálásához és a döntéshez a fenntartó szakértőként pszichiáter szakorvost vesz igénybe.

A korlátozás elrendelésére és módjára az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény rendelkezései az irányadók.

5.2.3 Hajléktalan személyek jogai

A hajléktalan személyeket ellátó bentlakásos intézményben ellátottak esetében különös figyelemmel kell lenni az emberi méltóság védelmére.

Az intézmény vezetője a lehetőségek figyelembevételével köteles olyan feltételeket biztosítani, ahol a hajléktalan személyek alapvető tisztálkodási, pihenési feltételei nyugodt körülmények között adóttak.

A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásának igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, melyek korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatosak.

A hajléktalan személyeket ellátó intézmény vezetője az ellátott személyek részére köteles postacímet biztosítani és a részükre szóló küldeményt átadni.

5.2.4 Szenvedélybetegek jogai

A szenvedélybetegeket ellátó bentlakásos intézményben különös figyelmet kell fordítani az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére.

5.2.5 Gondnokság alatt állók jogai

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 ezen feladatokat.

5.2.6 Felülvizsgálat

Az egyes szociális intézmények ellátását igénybe vevő személynek, illetve törvényes képviselőjének joga van az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére.

Az intézmény vezetője a felülvizsgálatot megelőzően, valamint a felülvizsgálatot követően írásban tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt – annak állapotát figyelembe véve –, illetve annak törvényes képviselőjét a felülvizsgálat céljáról, folyamatáról, valamint annak eredményéről.

VI. Az ellátottjogi képviselőhöz forduló leggyakrabban feltett kérdései (GYIK)

6.1 Milyen esetben fordulhatunk az ellátottjogi képviselőhöz?

Az ellátottjogi képviselőhöz minden esetben fordulhat, de különösen akkor, ha tájékoztatásra van szüksége, vagy panasza van akár az ellátottnak, akár a hozzátartozónak. **Érdemes akkor is megkeresni az ellátottjogi képviselőt**, ha a szociális intézmény vezetőjétől nem kapott kielégítő választ kérdéseire, vagy panasza megoldása nem vezetett eredményre.

Az ellátottjogi képviselő csak abban az esetben tud intézkedni vagy eljárni az ellátott panaszának ügyében, ha az ellátott vagy törvényes képviselője meghatalmazást ad részére.

Az ellátottjogi képviselő a jogviszony keletkezésével, megszűnésével, áthelyezéssel kapcsolatos intézményi döntésekkel szembeni, bírói úton történő jogérvényesítés érdekében nem járhat el, ezért javasoljuk, hogy ezekben az esetekben a *Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálatának* megkeresését.

6.2 Mennyi térítési díjat kell fizetnie az ellátottnak a szociális intézményben?

A szociális ellátásért az ellátott által fizetendő **személyi térítési díjat az ellátott jövedelmi viszonyai** és a szociális törvényben meghatározott rendelkezések, valamint a **fenntartó által megállapított intézményi térítési díj határozzák meg**. Az ellátott által fizetendő személyi térítési díj konkrét összegét – a fentiek szerint – az intézmény vezetője állapítja meg, melyről az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. Az egyes szolgáltatásoknál fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének szociális törvényben meghatározott százalékát.

6.3 Mi a teendő, ha az ellátott nem ért egyet a térítési díj összegével?

Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül **évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme:**

olyan mértékben csökken, hogy a térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni; az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének (2014. évben 28.500,- Ft) 25%-át meghaladó mértékben növekedett.

6.4 Kérhet-e az intézmény a beköltözés feltételeként bármilyen összeget?

Az emelt szintű ellátás kivételével nem kérhet. A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét az intézményvezető konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja.

6.5 Van-e lehetőség látogatási időn kívül, például este a hozzátartozót meglátogatni az intézményben?

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a családi kapcsolatok fenntartására, rokonok, látogatók fogadására. Az intézményvezető a házirendben szabályozott módon

rendelkezhet a látogatás rendjéről, és meg kell határoznia azokat az eseteket, amikor a látogatók látogatási időn kívül is kapcsolatot tarthatnak az ellátást igénybe vevővel. A látogatók fogadása során mind az ellátottaknak, mind a látogatóknak figyelemmel kell lenniük az intézményben élő lakótársak nyugalmára. Az intézményvezető a házirendben szabályozott módon és esetekben intézkedhet a látogatás rendjét szándékosan és súlyosan megzavaró személyekkel szemben.

6.6 Van-e arra mód, hogy az ellátott bevigye bútorait a bentlakásos intézménybe?

Az intézményvezetőnek gondoskodnia kell az ellátást igénybe vevők intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak és értékeinek megfelelő és – szükség esetén – biztonságos elhelyezéséről. Az intézmény a házirendben szabályozhatja – figyelemmel a raktározási és elhelyezési lehetőségekre –, hogy az egyes ellátást igénybe vevők milyen nagyságú, illetve milyen mennyiségű, az intézményi élethez szükséges, azzal összefüggő személyes tárgy intézménybe történő bevitelére jogosultak. Ezenkívül a vagyon- és értékmegőrzés nem korlátozható arra való hivatkozással, hogy az intézmény nem tud megfelelő feltételeket kialakítani a megőrzésre. Ha az ellátást igénybe vevőt korlátozzák személyes tárgyainak bevitelében, erről az ellátást igénybe vevő elfogadó hozzájárulása érdekében az igénybevételhez kapcsolódó megállapodásban is rendelkezni kell.

6.7 Kell-e értesítenie az intézménynek a hozzátartozót, ha az ellátott kórházba került?

A bentlakásos intézmény vezetője köteles értesíteni, illetve tájékoztatni a jogosultat és az általa megjelölt hozzátartozóját a jogosult állapotáról, annak lényeges változásáról, az egészségügyi intézménybe való beutalásáról.

6.8 Mennyi a felmondási idő a szolgáltatás megszűnésekor?

Ápolást, gondozást nyújtó intézmény, illetve ugyanilyen ellátást nyújtó lakóotthon esetén a fenntartó a megállapodást akkor mondhatja fel, ha az ellátott a házirendet súlyosan megsérti.

A felmondási idő, ha a megállapodás másként nem rendelkezik,

- » alapszolgáltatás esetén tizenöt nap,
- » bentlakásos intézmény esetén három hónap.

Egyházi fenntartású vagy nem állami fenntartású intézmény esetében, ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, a térítési díjat vagy az egyszeri hozzájárulást megfizető személy, illetőleg a fenntartó vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. *Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.*

Jogszabályok

- » A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
- » Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról szóló 214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet
- » Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény
- » Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény
- » A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet