

EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

INTEGRÁLT JOGVÉDELMI SZOLGÁLAT

ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2017




dr. Novák Krisztina
jogvédelmi biztos

Budapest, 2018. március 27.

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	1.
II.	Szakmai működés bemutatása	3.
	A. Betegjogi szakterület	3.
	B. Gyermekjogi szakterület	13.
	C. Ellátottjogi szakterület	20.
III.	Központi Panasziroda	28.
IV.	Képzési feladatok	28.
V.	Nemzeti Kapcsolattartó Pont	30.
VI.	Jövőképünk a változások mentén	30.

I. Bevezetés

Az **Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ)** a központi hivatalok és a költségvetési szervek formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával kapcsolatos intézkedésekről szóló 1312/2016. (VI. 13.) Korm. határozat 1. számú mellékletének 1. d) pontja alapján **az Emberi Erőforrások Minisztériumába történő beolvadással jött létre, 2017. január 1-jei hatállyal.**

Az IJSZ az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján (a továbbiakban: Korm. r.) az Országos Betegjogi Ellátottjogi Gyermekjogi és Dokumentációs Központ - jogvédelmi feladatai vonatkozásában - jogutód szervezete és **az EMMI önálló szervezeti egységeként működik tovább.** Az IJSZ a beteg-, ellátott-, és gyermekjogokkal kapcsolatos állampolgári jogok érvényesítésének érdekében végzi tevékenységét.

Az integrált jogvédelem 2017-ben létrejött és megalkotott szervezeti keretek közötti céljai - egyebek mellett - a jogvédelem intézményektől, szolgáltatóktól való *függetlenségének erősítése*, és az egységes szakmai elvek alapján történő feladatellátás biztosítása. Az átszervezést követően létrejövő IJSZ az egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi ágazatok közötti *átjárhatóságot, a szektorsemlegességet*, és ezen ágazatok közötti *határterületek* feladatainak ellátását támogatja.

A jogvédelmi munka az egyéni problémák megoldása mellett, de azon túl a rendszerszintű megoldásokat is biztosíthatja, ezáltal IJSZ komplex jelző-, értékelő- és javaslattevő funkciót lesz képes megvalósítani.

Az IJSZ feladatellátását három törvény is szabályozza, így az IJSZ látja el az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) 30. § (1) bekezdése szerinti szervezet feladatait, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 94/K. § (3) bekezdése szerinti szervezet feladatait, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 11/A. § (4) bekezdése szerinti szervezet feladatait.

Az IJSZ, az integrált jogvédelmi képvisellel kapcsolatos feladatkörében

- **gondoskodik a betegek, ellátottak és gyermekek** törvényben meghatározott jogainak **érvényesüléséről, védelméről,**
- **ellátja** a jogvédelmi képviselők (betegjogi-, ellátottjogi-, és gyermekjogi képviselők) foglalkoztatásával összefüggő feladatokat, (nyilvántartás vezetése),
- **működteti a jogvédelmi képviselők hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi a jogvédelmi képviselők szakmai munkáját,**
- **közzéteszi** a jogvédelmi képviselő elérhetőségét, a szolgáltatónál, illetve a területi irodában meghatározott fogadóórájának beosztását,
- az egészségügyi szolgáltatásokat, a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást, a gyermekjóléti alapellátást, a szakosított szociális ellátást biztosító intézményi elhelyezést, továbbá a gyermekvédelmi gondoskodást (a továbbiakban együtt: szolgáltatás) igénybevevők, törvényes képviselőik, valamint a szolgáltatást nyújtók számára **tájékoztatást ad a beteg-, az ellátott- és gyermekjogokkal összefüggő kérdésekben,**
- **képzési és továbbképzési feladatokat** lát el a beteg-, ellátott-, gyermeki jogok érvényesülése, valamint a jogvédelmi képviselők munkájához kapcsolódóan, továbbá kidolgozza, és szükség

szerint felülvizsgálja a jogvédelmi képviselői tanfolyam és a kötelező továbbképzés tananyagát és vizsgakövetelményeit,

- ellátja az **integrált jogvédelemmel** kapcsolatos módszertani feladatokat, melynek keretében

a) ajánlásokat dolgoz ki a beteg-, az ellátott- és a gyermekjogok védelmével, e jogok érvényesítésével, az egységes jogértelmezéssel és joggyakorlással kapcsolatban, különös figyelemmel az alternatív vitarendezés, a perelkerülés és a mediáció területére,

b) az egészségügyi, szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szakterület integrált jogvédelmének elősegítése érdekében összegzi a jogvédelmi képviselők működésének gyakorlati tapasztalatait, rendszerszintű javaslatokat tesz és módszertani útmutatókat dolgoz ki, szakmai műhelyt és továbbképzési programot szervez, valamint

c) képzési programot dolgoz ki és képzést tart a betegek, ellátottak, gyermekek jogainak, jogtudatosításának, továbbá a betegbiztonság érvényesülése érdekében.

Az IJSZ hivatalból jár el, ha tudomására jut olyan tény, körülmény, intézkedés vagy mulasztás, amely súlyos, és a beteg-, ellátott-, illetve gyermekjogokat érintő jelentős jogsérelmet okozhat. Az IJSZ tájékoztatást kérhet, javaslatot tehet intézkedés megtételére, illetve az adott ügyvel kapcsolatos jogszabály tartalmára vonatkozóan, valamint az eljárásban részt vevő más szerv részére ajánlást fogalmazhat meg. Az ajánlásban érintett szerv, a Szolgálat által meghatározott határidőn belül, de legkésőbb harminc napon belül tájékoztatja a Szolgálatot az ajánlással kapcsolatos észrevételeiről.

Az IJSZ tartja fent a TÁMOP 5.5.7. „Betegjogi, ellátottjogi, gyermekjogi hálózat és civil jogvédő munka fejlesztése” kiemelt projekt keretében kifejlesztett szolgáltatásokat. A Szolgálat a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló törvény szerinti, határon átnyúló egészségügyi ellátáshoz való jogok érvényesítése érdekében tájékoztatást nyújt a betegek, és az egészségügyi szakemberek számára, továbbá koordinálja a Semmelweis Garancia Védjeggyel kapcsolatos feladatokat is.

Az alábbi összesítő táblázat az IJSZ részére a 2013- 2017 között érkezett megkeresések számát mutatja.

Év	Betegjog	Gyermekjog	Ellátottjog	Összesen:
2013	9 959	2 261	3 448	15 668
2014	12 198	4 201	7 563	23 962
2015	14 080	3 785	9 617	27 482
2016	14 183	3 943	10 226	28 352
2017	14 622	5 419	8 281	28 322
Összesen:	65 042	19 609	39 135	123 786

II. Szakmai működés bemutatása

A) Betegjogi szakterület

1. A betegjogi jogvédelmi terület bemutatása

A betegjogi képviselők feladatait az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) illetve a Korm. r. írja elő.

A betegjogi képviselő

- **segíti a beteget** panaszai megfogalmazásában,
- **kezdeményezheti** a panasz kivizsgálását,
- a beteg, - illetve egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a hozzátartozó - **írásbeli meghatalmazása alapján** panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, továbbá a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget,
- **segíti** a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- meghatározott időtartamban fogadóórát tart a száz ágyasnál nagyobb kapacitású, fekvőbeteg-szakellátást nyújtó szolgáltatóknál,
- ismerteti a panaszossal és az egészségügyi szolgáltatóval a panasz tárgyában, a betegjogi képviselő közvetítésével történő egyezségkötés lehetőségét, illetve tájékoztatja a feleket a jogszabály szerinti egészségügyi közvetítői eljárásról, és az abban való részvételhez segítséget nyújthat,
- kapcsolatot tart az egészségügyi szolgáltatást nyújtókkal és fenntartóikkal, a térségi egészségügyi központokkal, az országos tisztifőorvosi feladatokat ellátó szervvel, a népegészségügyi és egészségbiztosítási pénztári feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatallal, Magyar Igazságügyi Szakértői Kamarával, az ellátási területét illetően az egészségügyi közvetítői névjegyzéken szereplőkkel, egyházi jogi személyekkel és az egészségügy területén működő civil szervezetekkel és köztestületekkel.

A betegjogi képviselő panaszkezelése:

- a betegjogi képviselő tájékoztatja a beteget a megtett panasz és az arra kapott válasz tartalmáról, az eljárási cselekmények helyzetéről, az esetleges további jogorvoslatok, eljárások kezdeményezésének lehetőségeiről,
- a betegjogi képviselőtől a panasz kivizsgálására irányuló megkeresésre az egészségügyi szolgáltató vezetője 30 napon belül, amennyiben a panasz kivizsgálásához, orvoslásához más szerv, hatóság megkeresése szükséges, hatvan napon belül érdemben válaszol, (illetve a szolgáltató működésével kapcsolatos észrevételekre tizenöt napon belül reagál)
- a betegjogi képviselő, a panasz megalapozottsága esetén, az érintett és a szolgáltató közötti megegyezés létrehozására törekszik.

A betegjogi képviselő jogai, kötelezettségei

A betegjogi képviselő - az ellátás zavartalanságát nem veszélyeztetve - illetékességi körében jogosult:

- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- az ügyre vonatkozó iratokba betekinteni,
- az egészségügyben dolgozókhoz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő köteles:

- a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani,
- a beteg személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni,
- az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra a szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának a figyelmét felhívni, és azok megszüntetésére javaslatot tenni,
- különös figyelmet fordítani az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére,
- rendszeresen tájékoztatni az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó jogszabályokról, és azok változásairól.

2017-ben az Integrált Jogvédelmi Szolgálatnál **23 fő** betegjogi képviselő **látta el a betegjogi jogvédelmi tevékenységet**. A feladatok ellátását országos átlagban megyénként 1 fő jogvédő biztosítja, azonban Budapesten és Pest megyében (az egészségügyi szolgáltatók jelentős része e területeken látja el feladatait) 8 fő teljesít jogvédelmi szolgálatot.

A betegjogi képviselők információs és prevenciós tájékoztató munkája elősegíti az egészségügyi szolgáltatást nyújtók és igénybe vevők közti konfliktusok megelőzését, kezelését, és az érintettek megalapozott döntéseihez szükséges jogvédelmi segítség nyújtását. Az intézményi elfogadottság egyik legfontosabb mutatója az egészségügyi szakdolgozóktól, valamint az orvosoktól érkező érdeklődések, tájékoztatáskérések számának jelentős növekedése. A betegjogi képviselők 2017-ben is rendszeresen nyújtottak tájékoztatást a betegjogokról, valamint a betegjogokat érintő jogszabályváltozásokról a lakosságnak, a betegcsoportoknak és az egészségügyi dolgozóknak. A betegjogi képviselők kiemelt **figyelmet fordítottak a legkiszolgáltatottabb helyzetben levő betegek**re, így a gyermekekre, idősekre, a pszichiátriai vagy zavart betegek, a fogyatékosággal élő állampolgárokat, vagy az egyéb okból hátrányos helyzetű betegek.

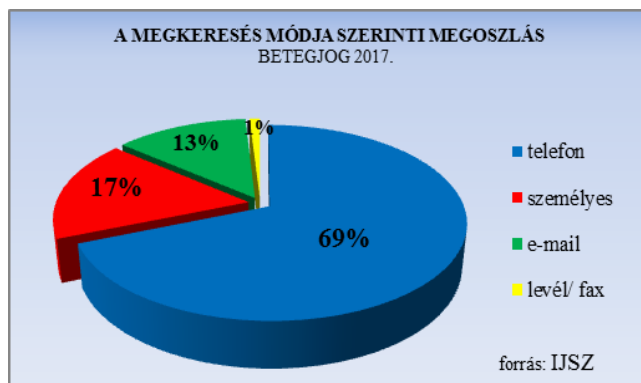
2. A betegjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

A betegjogi jogterület jogainak gyakorlásával kapcsolatos tapasztalatok

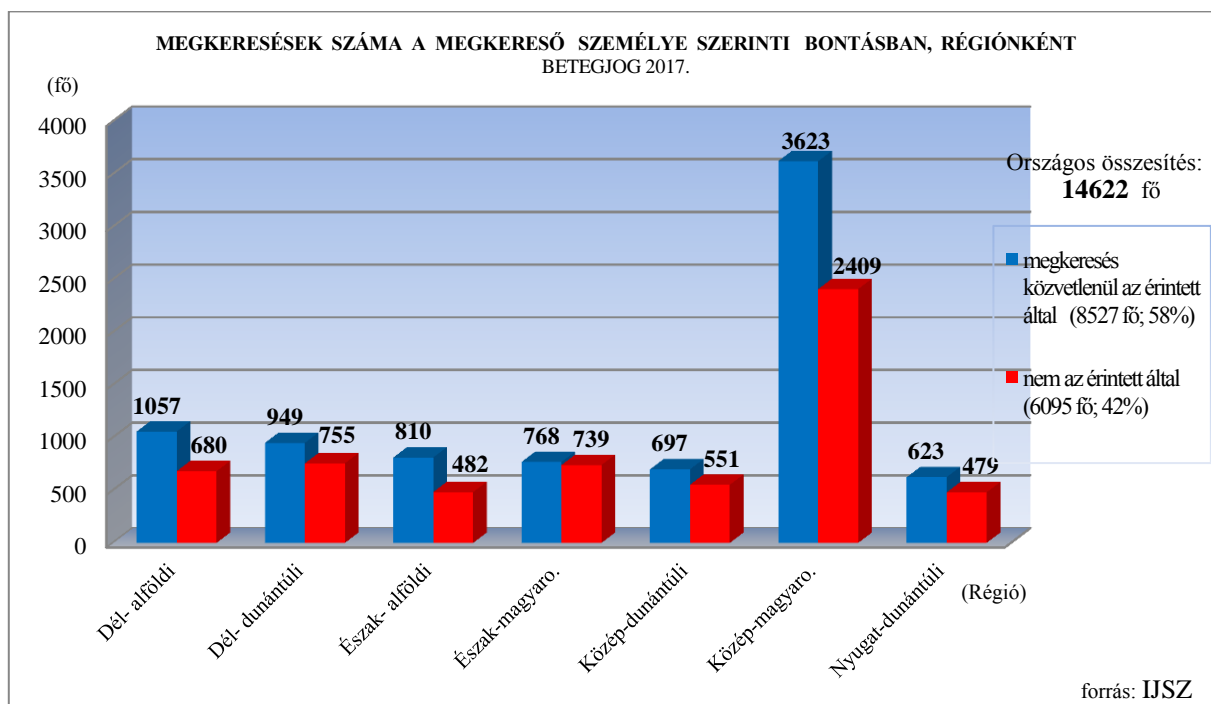
2017-ben is tovább nőtt a jogvédelem, így a **betegjogi képviselők** ismertsége mind az egészségügyi szolgáltatók, mind pedig a lakosság körében. A szolgáltatók vezetői nyitottnak mutatkoztak a képviselők jelzéseire, észrevételeire, partnerként kezelték őket. Az egészségügyi szolgáltatók illetékes munkatársai (pl: adatvédelmi felelősök, minőségügyi vezetők) megbíznak a betegjogi képviselők szaktudásában, ezért feladatellátásuk során számos alkalommal segítséget is kértek tőlük.

A betegjogi képviselőkhez 2017-ben **14622** főtől érkezett megkeresés, ez 3%-os növekedést jelent a 2016-os évhez képest. 2017-ben a betegjogi képviselőkhez a megkeresők **17 %-a** személyesen, az intézményekben tartott fogadóórákon, míg **69 %-a** telefonon, **13 %-a** e-mailben, valamint **1 %-a** postai levélben fordult.

2017-ben is megfigyelhető tendenciaként, hogy **jelentős számú az elektronikus úton történő megkeresések** száma, mely azt mutatja, hogy a betegek és hozzátartozóik is szívesen élnek a betegjogi képviselők elektronikus úton történő, gyors és hatékony elérhetőségének lehetőségével.



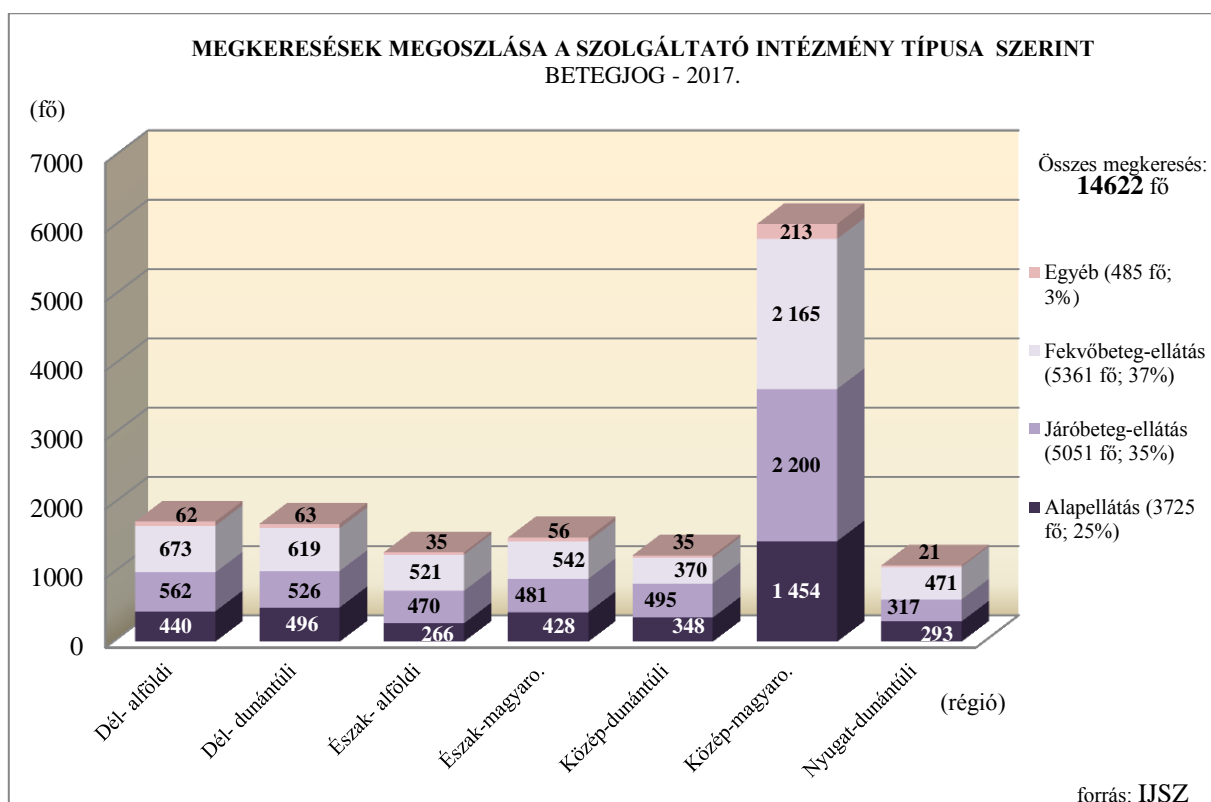
A megkeresések jelentős részében, így **8527** alkalommal (összes megkeresések **58%-a**), közvetlenül **az érintettek fordultak** a betegjogi képviselőkhez, míg **6095** esetben (**42%**) a hozzátartozók, az egészségügyi dolgozók, valamint az intézmények vették fel a kapcsolatot a képviselőkkel.



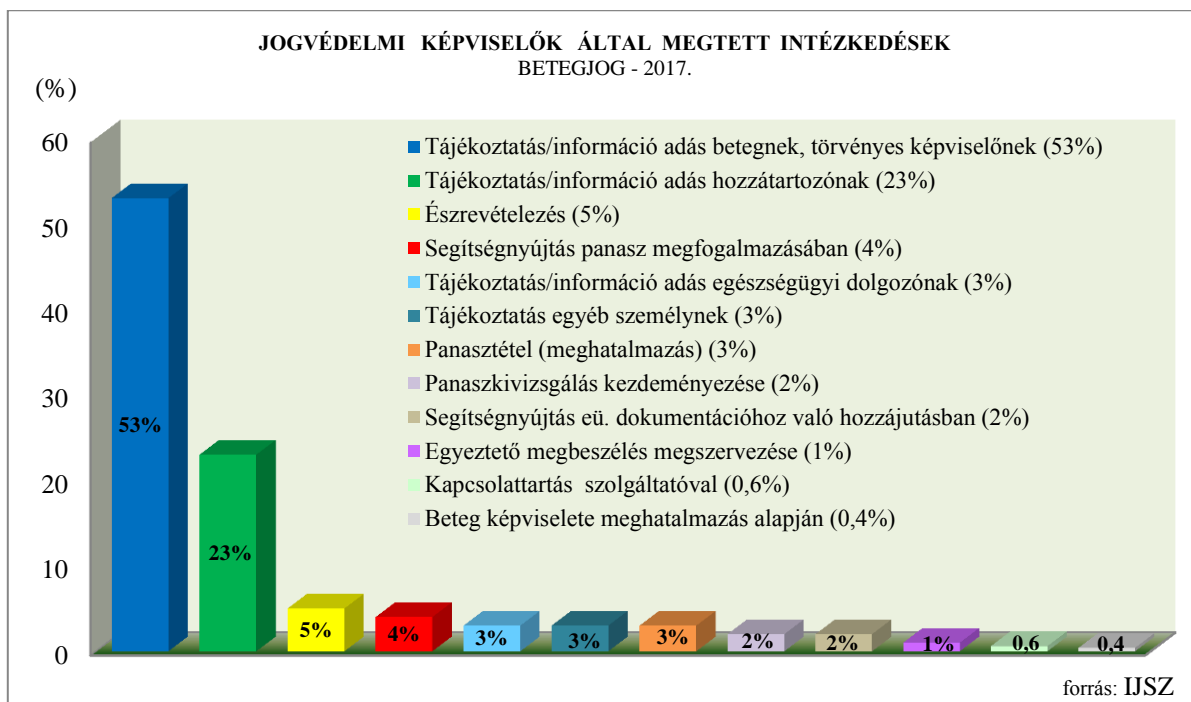
A **szolgáltató intézmény** típusa szerint vizsgálva a megkeresések megoszlását a legkevesebb megkeresés az **alapellátási** szinthez kapcsolódóan történt, számszerűen **3725** esetben (**25%**). A **járóbeteg-szakellátáshoz kapcsolódóan 5051** esetben (**35%**), míg a **fekvőbeteg - ellátó** intézményekhez kapcsolódóan **5361** esetben (**37%**) érkezett megkeresés.

Az egészségügyi ellátás **más területeiről** (mint pl. a mentés és betegszállítás, az egészségi állapot minősítése, a gyógyfürdők, a gyógyszertárak, valamint a gyógyászati segédeszköz- ellátás) is történtek megkeresések, amelyek száma **485 fő (3%)** volt.

A **megkeresések területi eloszlása**, - mint azt az ábra is mutatja - követi az orvos-beteg találkozások számának eloszlását, amely szerint a legtöbb ellátási esemény a **Közép-magyarországi** régióhoz kapcsolható.



A betegjogi képviselők, **hatáskörükön** és **illetékességi** területükön belül, a panasz mértékének és az adott lehetőségeknek **megfelelően**, a megkeresésekre minden egyes esetben számszerűen, hatékonyan és gyorsan **intézkedtek**. A megkereséseket követően, tájékoztatást, információt szolgáltattak a betegeknek, vagy a törvényes képviselőknek az **esetek 53%-ban**, valamint **23%-ban** a hozzátartozóknak. A betegjogi képviselők által tett intézkedések között **5%-ban** fordult elő az észrevételezés, valamint **3%-ban** a meghatalmazás alapján tett panasz benyújtása. A betegjogi képviselők segítséget nyújtottak a panaszok megfogalmazásában (**4%**), valamint tájékoztatást és információt adtak (**3%**) az egészségügyi dolgozók megkeresésére is, amely a jogvédők **elfogadottságának** tudható be.

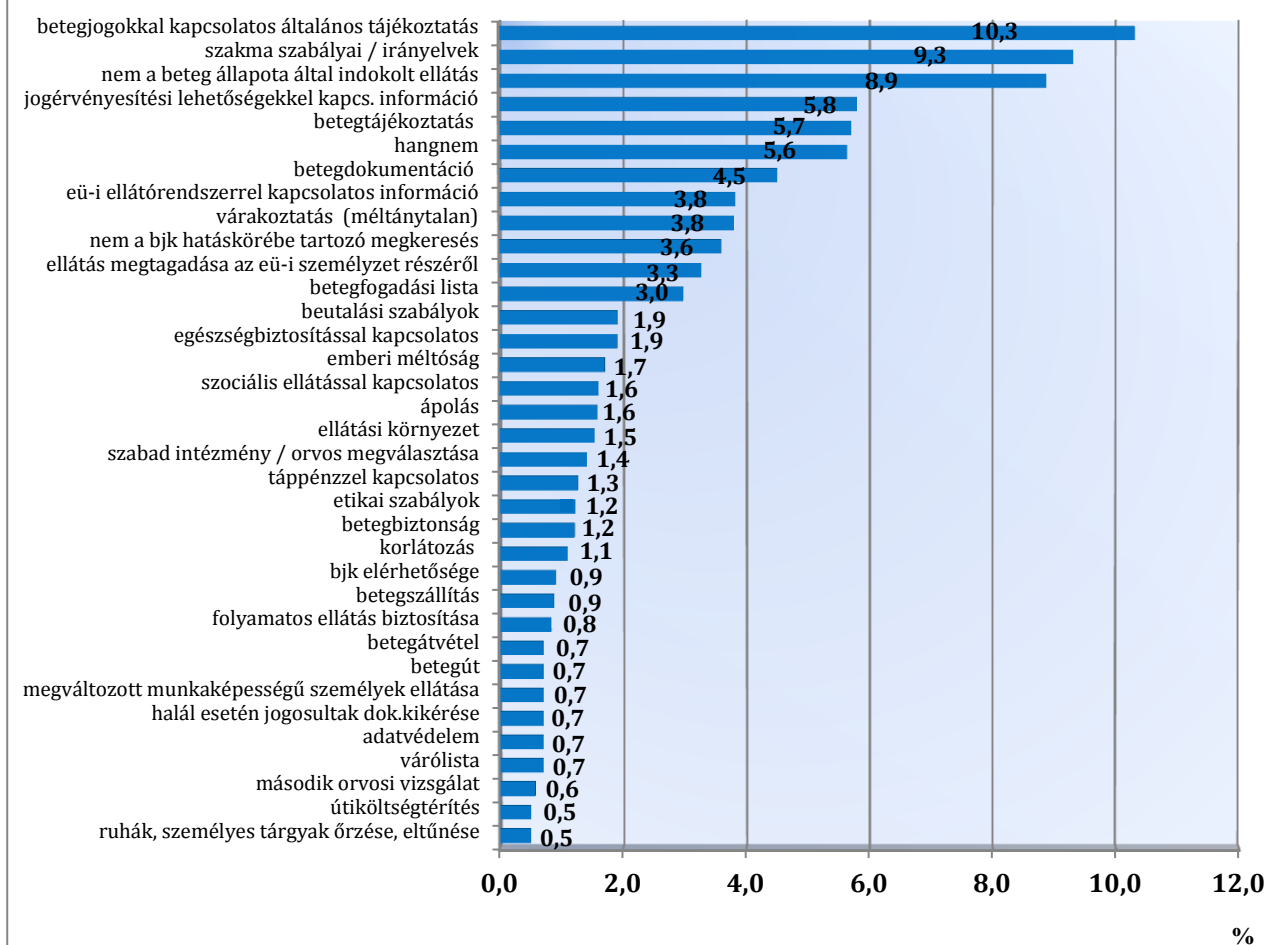


Vizsgálva a megkeresések összetételét megállapítható, hogy a *megkeresők által vélelmezett problémák* között a legtöbb esetben a **betegjoggal kapcsolatos általános tájékoztatás hiányossága (10,3%)**, a **szakma szabályainak / a szakmai irányelveknek a megsértése (9,3%)**, valamint a **nem a beteg állapota által indokolt ellátás (8,9%)** fordult elő. A megkeresésekben **jelentős** számban fogalmaztak meg kritikát a megkeresők a jogérvényesítési lehetőségekkel kapcsolatos információk hiányát (**5,8%**), a betegtájékoztatás hatékonyságát (**5,7%**), a hangnemet illetően (**5,6%**), valamint a betegdokumentáció (**4,5%**) területére vonatkozóan is. A megkeresések között továbbra is jelentős számú az indokolatlan várakoztatáshoz (**3,8%**) és a nem betegjogi képviselő hatáskörébe tartozó megkeresésekhez (**3,6%**), valamint betegfogadási listához (**3,0%**) és beutalási szabályokhoz (**1,9%**) kapcsolódó megkeresések száma is.

A megkeresők és hozzátartozóik többnyire a hosszú **betegfogadási listákat**, alapvetően tehát már az **egészségügyi ellátáshoz** való hozzáférés lehetőségét is kifogásolták.

Annak ellenére, hogy a megkeresések **száma évről – évre emelkedik**, a megkeresésben érintett – *a megkeresők által vélelmezett* – betegjogsértések **eloszlása** évről évre gyakorlatilag **alig változik**, amely azt bizonyítja, hogy a betegjogi képviselők által **foganatosított** észrevételek, megállapítások és javaslatok továbbra is **szükségesek** a kívánt **cél és eredmény eléréséhez**.

MEGKERESÉSEK TÁRGYA SZERINTI MEGOSZLÁS BETEGJOG 2017.



forrás: IJSZ

A fenti ábrában összefoglalt megkeresések összességének tekintetében elmondható, hogy - az előző évekhez hasonlóan - 2017-ben is az alábbi – az Eütv.-ben rögzített - érintett betegjogok jelentek meg.

Megállapítható, hogy az **egészségügyi ellátáshoz való jog (53%-ban)**, az **emberi méltósághoz való jog (18%-ban)** és a **tájékoztatáshoz való jog (7%-ban)**, valamint az **egészségügyi dokumentáció megismeréséhez való jog (7%)** volt a megkeresésekben **leggyakrabban** előforduló, érintett betegjog.

Az egyik legátfogóbb betegjog az **egészségügyi ellátáshoz való jog (53%)**. Ide sorolandók nemcsak az életmentő, illetve a súlyos vagy maradandó egészségkárosodás megelőzését biztosító ellátások, a fájdalom csillapítása, illetve a szenvedés csökkentése, hanem magának az egészségügyi ellátáshoz való **hozzáférésnek a joga**. Ez azt is jelenti, hogy az egészségügyi ellátáshoz való jog akkor megfelelő, ha a vonatkozó **szakmai, etikai szabályok, irányelvek betartása** megtörténik. A **folyamatosan hozzáférhetőség** azt jelenti, hogy az ellátásnak a beteg egészségügyi állapotának megfelelő ellátási szinten, alapellátásban, járó,- vagy fekvőbeteg-ellátásban egyaránt kell biztosítani annak igénybe vehetőségét, vagy rendelési időben vagy ügyeleti időben. Így minden olyan panasz is

ide sorolandó, amelyben a szűkös kapacitásokat, humánerőforrást, finanszírozást, egyenlőtlen területi elosztásokat, valamint az ezekből eredő hiányosságokat kifogásolják: pl. hiányszakmákat, szakrendelések rendelési idejének tartamát. Ide értendők még az **ellátási körülmények** is, mint az akadálymentesítési, infrastrukturális hiányosság, a zsúfoltság. A megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog tartalmazza még az **orvosválasztás jogát**, amely csak a jogszabályokban meghatározott feltételekkel, az egészségügyi szolgáltató működési rendjének megfelelően gyakorolható. Meg kell említeni, hogy az adott információ hiányában a beteg nem tud élni azzal a jogával, hogy **kezdeményezheti más orvos által történő vizsgálatát** (ún. *második vizsgálat kérése*), amennyiben kétségei vannak az ellátásával kapcsolatban. A megfelelő ellátáshoz való jogot jelenti az is, amikor a beteget - a külön jogszabályban meghatározott esetben és módon - **várólistára** kell helyezni, amely ugyan nem egyezik, de a köztudatban még mindig összemosódik a betegfogadási lista fogalmával.

Tapasztalataink szerint az **emberi méltósághoz való joggal (18%)** kapcsolatos probléma, szinte **valamennyi** egészségügyi ellátási típusban megfigyelhető, és meglehetősen **gyakran elő is forduló eset**. A nem megfelelő hangnem és bánásmód mellett ebben a betegjogban jelenik meg az indokolatlan várakoztatás, hogy a beteget csak méltányolható okból és indokkal lehet **várakoztatni**. Az emberi méltósághoz való jog mondja ki, hogy a beteg az ellátás során **korlátozható** a jogainak gyakorlásában, de csak indokoltan, törvényben, jogszabályban meghatározott mértékben és módon, így csak sürgős esetben, illetve mások és saját testi épsége, egészsége, élete megóvása érdekében.

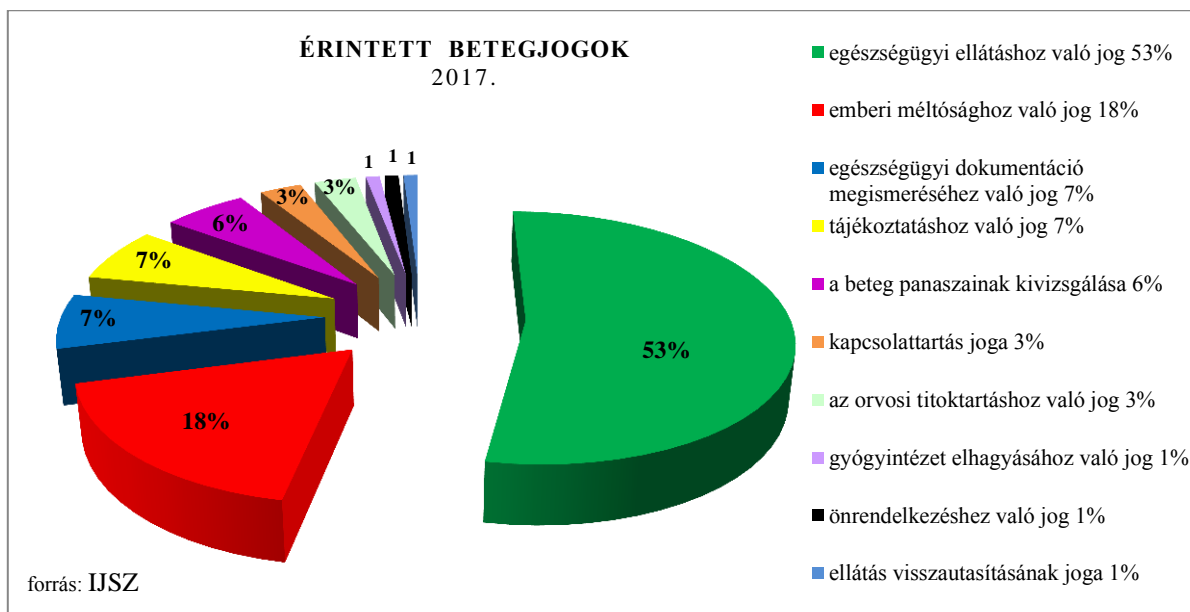
Gyakran tapasztalható kommunikációs feszültség a **tájékoztatáshoz való joggal (7%)** kapcsolatban is. Legtöbb esetben nem kaphatnak a betegek egyéniesített formában történő és teljes körű tájékoztatást, de még mindig nem mernek sem a tájékoztatás során, sem azt követően kérdezni. Az **egészségügyi dokumentáció megismeréséhez fűződő jog (7%)** sérülésénél elsősorban az egészségügyi dokumentációk megismerésének azonnali lehetőségét hiányolták. Rendszeresen visszatérő probléma, hogy a jogosult számára nem biztosítja az adott egészségügyi szolgáltató az egészségügyi dokumentációba történő betekintést, valamint azt, hogy **azokról kivonatot vagy másolatot készítsen a beteg saját maga**.

A **kapcsolattartáshoz és az orvosi titoktartáshoz való jogokhoz kapcsolódóan is érkezett megkeresés (3%)**.

A **gyógyintézet elhagyásának és az ellátás visszautasításának jogával**, valamint az **önrendelkezéssel** kapcsolatban is **1-1%** megkeresés történt.

Összességében elmondható, hogy az előbbieken említett **betegjogok** - az esetek **döntő többségében** - **együttesen sérülhetnek**, nehéz azokat egymástól **különválasztani**.

Említést érdemel, hogy a betegjogi képviselőket igen **nagy számban keresték** meg a betegjogi kérdéskörbe **nem tartozó** ügyekben is. A szociális ellátásokkal, táppénzzel és útiköltséggel, gyógyászati segédeszközökre való jogosultsággal, munkaköri alkalmassággal, esetleges bírósági eljárási lehetőségekkel, különböző igazolásokkal kapcsolatban merült fel a legtöbb kérdés.



A betegjogi képviselők **beszámolóiból** megállapítható, hogy a **mediáció**, mint konfliktuskezelési problémamegoldás még nem minden szolgáltatónál és esetben **alkalmazható**, annak ellenére, hogy az egyik leghatékonyabb perelkerülő eljárásként tapasztalhatták meg az abban résztvevő felek, így a panaszosok, egészségügyi szolgáltatók. A betegjogi képviselők feladata tehát továbbra is, hogy ezt a **problémakezelési**, és egyben **békés vitarendezési módszert** a szolgáltatók vezetői és maguk az egészségügyi dolgozók is teljes mértékben elfogadják, támogassák.

A gyakorlatban a betegjogi képviselők feladatellátásuk során a **mediáció eszköztárát használják** fel a beteg és a szolgáltató között **létrejött konfliktus** megoldásában, annak érdekében, hogy az **eredménnyel** lehetőleg mindkét fél **elégedett** legyen. Az „egyeztető” megbeszélések alkalmasak arra, hogy a panaszos és a szolgáltató **képviselői** szemtől szemben elmondják egymásnak a sérelmeiket. A jogvédelmi munka során így, az egy asztalhoz **leültetett** felek, **lehetőséget** kapnak a vélt, vagy valós sérelem **tisztázására**.

A betegjogi képviselővel történő **konzultáció, egyeztető megbeszélés** már önmagában megteremtheti a **békés vitarendezés** lehetőségének feltételeit, csökkentve ez által az egyéb jogorvoslati lehetőségek igénybevételét, ezzel csökkentve a panaszkezelésben részt vevő egyéb szervek, hatóságok leterheltségét.

Az intézményekkel szembeni igények, a peresítés fő indokai nem elsődlegesen az orvos-szakmai hibákban keresendők, hanem azok fő okai a hiányos tájékoztatás, vagy a tájékoztatás elmulasztása, illetve a kommunikációs helyzetek, betegpanaszok elégtelen kezelése, azaz pontosan azok a területek, amelyek kapcsán a betegjogi képviselő érdemi segítség nyújt a védekezőbb, drágább módszerek megválasztása helyett a lehetséges panaszok elkerülésére is.

Fontos tény, hogy a **betegjogi képviselő megkeresésével** indítható el leggyorsabban és leghatékonyabban egy békés, megoldásorientált kommunikáció az érintett intézmény és a panaszos között. Az ügyintézés során a jogvédők, a betegek számára, az általuk kívánt mértékben, valamint a törvényben biztosított hatásköröknek megfelelően nyújthatnak segítséget. A betegjogi képviselő **gyorsan és hatékonyan képes** naprakész információkkal ellátni a hozzá fordulót.

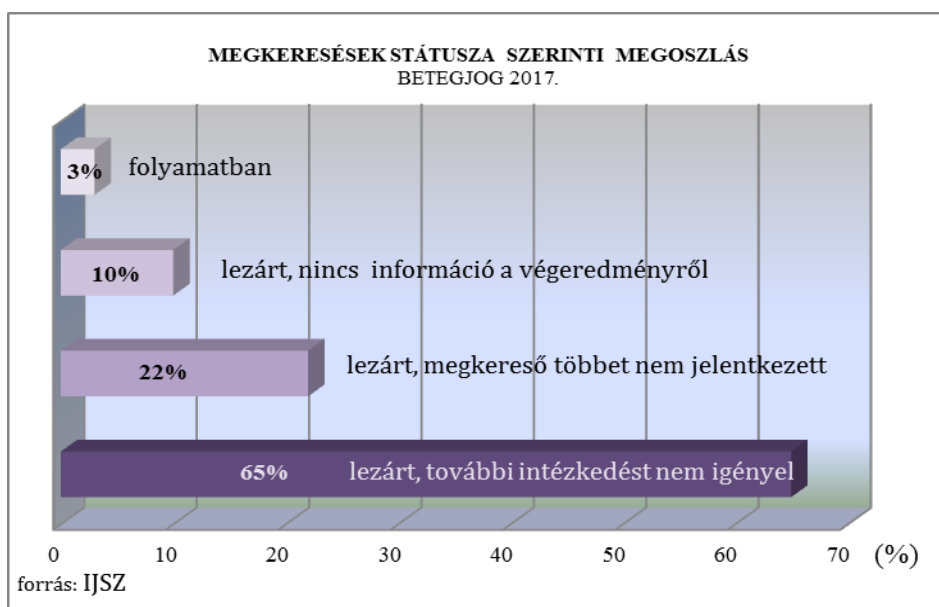
A betegjogi képviselők tapasztalatai a jogvédelmi képviselői szolgáltatás nyújtása során

Az Eütv.-ben rögzítetteknek megfelelően, szinte valamennyi **intézmény** személyes, **zavartalan** beszélgetésre lehetőséget adó helyiséget biztosít a betegjogi képviselők munkájának végzéséhez. Általánosságban megállapítható, hogy a szolgáltatóknál biztosított **fogadóhelyiségek**, a megkeresők fogadásához szükséges **megfelelő alapfelszerelésekkel**, mint pl. asztal, szék ellátottak. Legtöbb helyen, - de nem minden szolgáltatónál - a **fogadóóra megtartására kijelölt helyiség akadálymentesített helyen** van, így az például kerekesszékkal is megközelíthető. Ahol ez nem megoldott, eseti alkalmakra biztosítanak másik, akadálymentes helyiséget.

Az egészségügyi szolgáltató közreműködése a panaszkezelésben

Az évek **munkája** során a betegjogi képviselőknek sikerült **elérni**, hogy a meglátásaikra és észrevételeikre **figyelnek**, a javaslataikat pedig **elfogadják** a szolgáltatók. Az egészségügyi szolgáltatók - általában - már írásban rögzített panaszkezelési szabályzattal rendelkeznek. A panaszos ügyekre adott válaszok esetében a határidő betartásával a kisebb intézményekben nem adódott probléma. A betegjogi képviselők tapasztalatai alapján elmondható, hogy a **nagyobb kórházak** esetében **előfordul, hogy a válaszadás elhúzódik**, azonban a panaszokra adott **válaszok** többségében törekednek a **problémák megoldására**.

Az **elmúlt évben** a szolgáltatók panaszkezelésében, a válaszok tartalmának minőségében **javulás** érzékelhető.



A betegjogi képviselő eljárásának tapasztalatai a panaszkezelés során

A panaszkezelési eljárásokra jellemző, hogy a megkeresések **jelentős** részére csak az egészségügyi szolgáltatás befejezését követően kerül sor. A panaszosok sok esetben nem szívesen adják a nevüket egy eljáráshoz, mert tartanak a panasztétel tényének - a későbbi egészségügyi ellátásukra gyakorolt - esetleges hatásától. Nagyon gyakoriak a **hozzátartozó általi megkeresések**, ilyenkor azonban

nem minden esetben tudható meg pontosan, hogy valójában mi is magának az **érintett** betegnek az **álláspontja** a panaszolni kívánt ügy tekintetében. Gyakran a hozzátartozói megkeresők **nehezményezik is**, hogy ennek okán az intézkedési lehetőségeik **korlátozottak**.

A betegjogi képviselő **panaszkezelését**, ügyintézésének hatékonyságát **jelentős mértékben befolyásolja** az egészségügyi szolgáltatókkal történő **kapcsolattartás minősége és gyakorisága**.

Gyakran előfordul, hogy a **panaszvizsgálásba szükségessé válik egyéb szervek bevonása is**, így akár több hónapig is elhúzódhat egy panasz kivizsgálása, melynek következménye, hogy sok esetben meghosszabbodik az ügyintézési határidő a betegjogi képviselő munkájától függetlenül.

3. A speciális csoportok jogainak érvényesülése

A betegjogi képviselők **különös figyelmet** fordítanak az életkoruk, testi, vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt **kiszolgáltatott helyzetben** lévő személyek betegjogi védelmére. Eljárnak az **egyenlő bánásmód** követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokban, meghatalmazás **alapján képviselik** a beteget e követelmény **megsértésének** megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

Az elmúlt év **dokumentációi** alapján, a fogyatékosággal élő személyek által benyújtott panaszok legtöbb esetben az **egészségügyi ellátásukkal** kapcsolatban, és nem a **fogyatékoságukkal** összefüggésben merültek fel.

Azokban az intézményekben, ahol **felújított és nemrégiben** átadott új épületek és épületrészek vannak, az építészeti előírásoknak megfelelően **figyelembe vették** a fogyatékosággal élő személyek speciális igényeit. Több helyen vannak azonban **régi épületek** vagy olyan épületrészek, amelyek a mozgáskorlátozottak számára csak **nehezen** megközelíthetőek, vagy használhatóak. Az intézményekben a **jelnyelvi tolmács** elérhetősége általában biztosított.

Ez évben is a **pszichiátriai betegekkel** és **kiskorúakkal** kapcsolatban érkezett a legtöbb megkeresés. A pszichiátriai betegek **gyakran sérelmezik** a diagnózisukat, melyet tévesnek és sértőnek érznek. A már korábban megkezdett, a **pszichiátriai betegek ellátásával** kapcsolatos tájékoztató tevékenységet **erősítve**, a betegjogi képviselők, - az IJSZ pszichiátriai referensének vezetésével -, tematikus **betegtájékoztatókat készítettek**, valamint **folytatták** tájékoztató tevékenységüket pszichiátriai betegek ellátásában részt vevő egészségügyi dolgozók részére.

B) Gyermekjogi szakterület

1. A gyermekjogi jogvédelmi terület bemutatása

A gyermekjogi képviselő feladatellátását törvényi szinten a már említett Gyvt. szabályozza. A feladatellátás vonatkozásában további rendelkezéseket tartalmaz még a Korm. r.-en kívül, a gyámhatóságokról, valamint a gyámügyi eljárásról 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet.

A gyermekjogi képviselő **ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek - gyermekvédelmi törvényben meghatározott – jogainak a védelmét**, segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. Kiemelt figyelmet fordít a gyermekvédelmi szakellátásban élő különleges (3 év alatti és/vagy tartós beteg és fogyatékkal élő) és/vagy speciális szükségletű (súlyos pszichés tüneteket mutató, súlyos disszociális tüneteket mutató, pszichoaktív szert használó) gyermekek, valamint a kettős szükségletű gyermekek védelmére.

A gyermekjogi képviselő

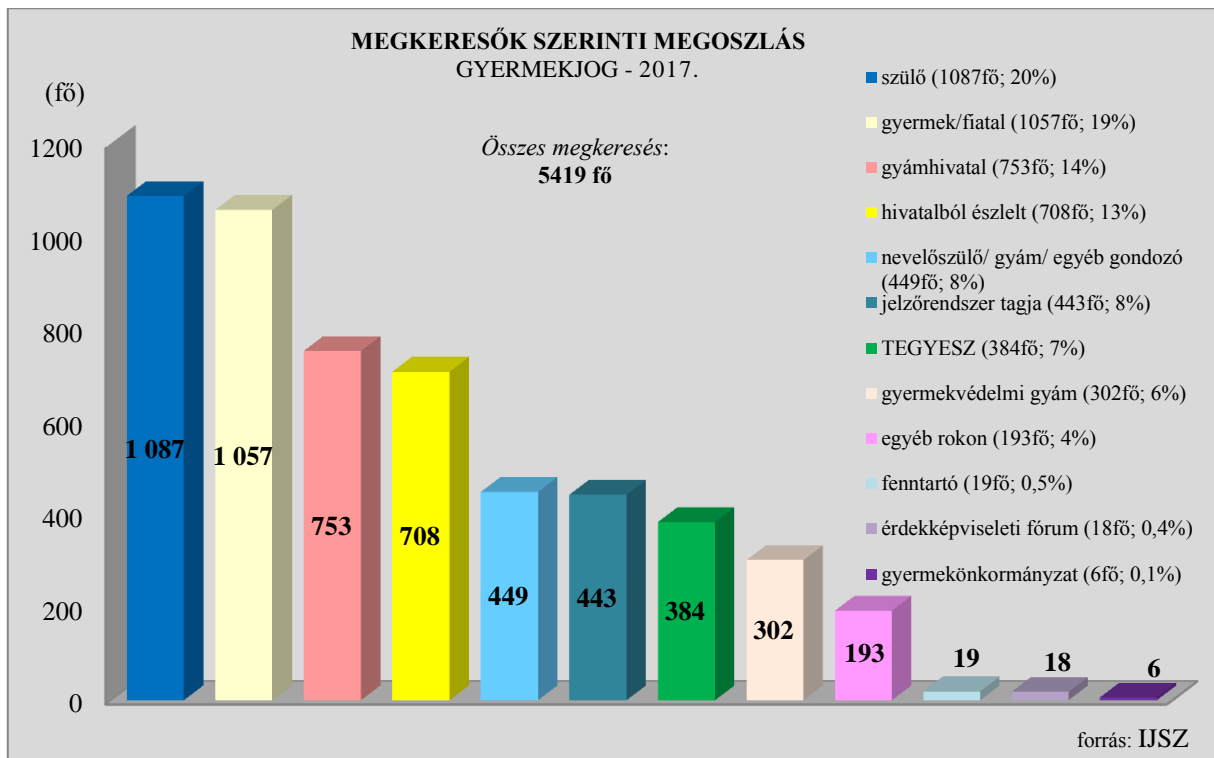
- **segíti** a gyermeket panasz megfogalmazásában, amennyiben indokoltnak látja, kezdeményezi annak kivizsgálását,
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban,
- **részt vesz** a gyermekjóléti szolgálat esetmegbeszélésén és a területi gyermekvédelmi szakszolgálat tervezési értekezletén, valamint a gyámhivatalok **elhelyezési értekezletein**,
- **eljár** a gyermek szülője (vagy más törvényes képviselője), a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése, továbbá az érdekképviselői fórum megkeresése alapján,
- a gyámhivatal **kirendelése** alapján ellátja a gyermek képviseletét a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban,
- jogosult **javaslatot tenni** a gyámhivatalnak,
 - gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására, továbbá
 - egyeztető megbeszélés tartására, jogsértés jövőbeni előfordulásának megelőzése érdekében a jogsértéssel érintettek között (szükség szerint szakértők bevonásával),
 - jogosult javaslatot tenni a fenntartónak, illetve a működtetőnek,
 - a jogsértő személy továbbképzésére.

2015-től a gyermekjogi képviselő a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagja így kötelessége a gyermek veszélyeztetése, bántalmazása esetén a szükséges jelzéseket megtenni.

2. A gyermekjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

2017-ben 17 fő látta el a gyermekjogi képviselői feladatokat. A Kormány döntésének megfelelően azonban, 2018 januárjától újabb 5 fő gyermekjogi képviselő állt szolgálatba, ezzel is bővítve a szakellátásban élő gyermekek jogvédelmi támogatását.

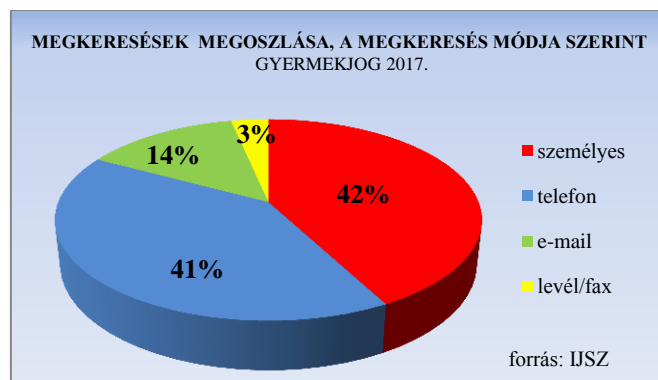
A gyermekjogi képviselőhöz érkezett megkeresések száma 2017-ben **5 419 volt**, ami **37%-os növekedést** jelent 2016-hoz évhez viszonyítva.



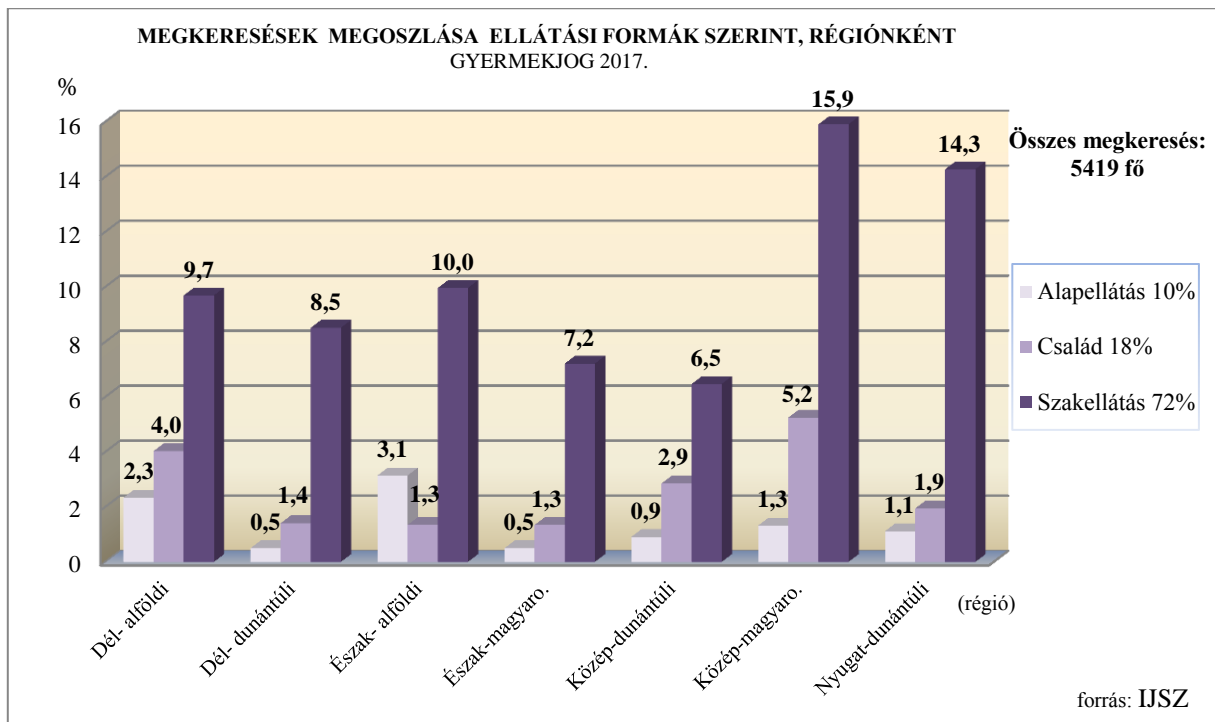
A megkeresések számának változásában jelentős szerepet játszott a gyermekjogi képviselők ismertségének növekedése, valamint a 2015 óta megrendezésre kerülő „országjáró” Gyere-K-épbe Gyermekjogi Roadshow, ahol az érintettek nem csak a jogaikat és kötelességeiket, hanem a területen dolgozó jogvédelmi képviselőket is megismerhették.

A gyermekjogi képviselőkhez forduló gyermekek száma tovább növekedett az elmúlt évhez képest, mely jelentős eredmény. Az IJSZ a jövőben is törekedni fog arra, hogy minél inkább elérhetővé váljon a gyermekjogi képviselő a gyermekek számára, továbbá a gyermekek minél nagyobb bizalommal forduljanak a gyermekjogi képviselőkhez.

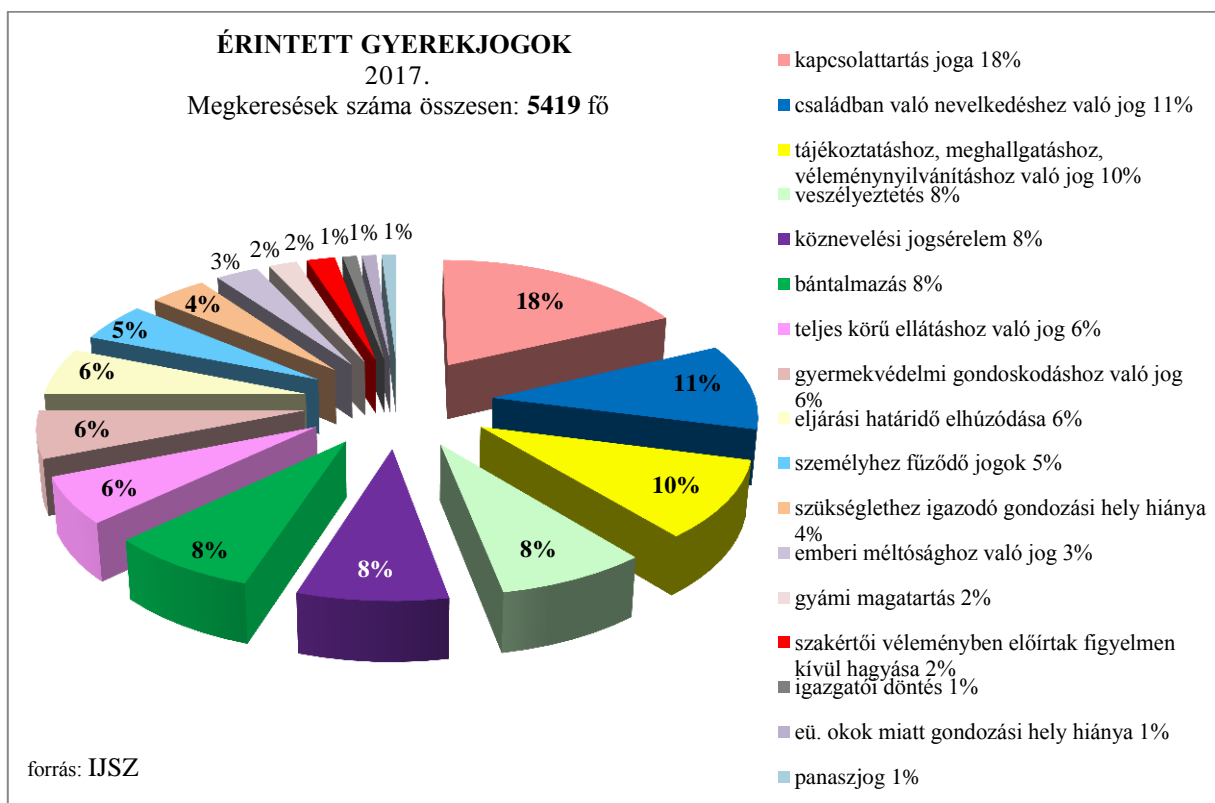
A gyermek ügyében fellépő szülői megkeresések számának csökkenése a 2016-os adatokhoz képest arra vezethető vissza, hogy a statisztikai adatfelvétel kategóriái pontosításra kerültek. Az „egyéb rokon” kategória került bevezetésre, így differenciáltabbá válhatott a gyermekek ügyében fellépő személyek bemutatása is.



A legtöbb megkeresés 2017-ben is **személyesen** történt. Elmondható, hogy a részletek tisztázása, a felvetett probléma megoldása érdekében gyakori a személyes találkozás a jogvédelmi képviselő és a megkereső között.



A megkeresések döntő többsége (72 %) gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek ügyével kapcsolatos.



A gyerekjogi képviselőkhez érkezett megkeresések statisztikai adatai az **elmúlt évek adataihoz hasonlóan alakultak.**

A kapcsolattartáshoz való joggal (18%) összefüggésben érkezett megkeresések jelentek meg a legmagasabb számban. Ez a szám elsősorban a családban élő, elvált szülők gyermekeinek kapcsolattartási jogát érinti, de szakellátott gyermekek ügyében is gyakori probléma. A szakellátás területén a kapcsolattartás szabályainak kialakítása és lebonyolítása a nevelőszülőnél élő gyermekek esetén nagyon nehéz, különösen akkor, amikor egy nevelőszülői családban több különböző családból érkező gyermek él. Ezekben az esetekben a gyermekek egyéni érdeke kevésbé tud érvényesülni. A különélő szülők esetében a kapcsolattartás akadályozása, az elhúzódo gyermek elhelyezési perekből fakadó szülő magatartása jelent inkább problémát.

A családban nevelkedéshez való joggal (11%) kapcsolatos megkereséseknél a legtöbb esetben a gyermek családjából való kiemelést sérelmezték a megkeresők; indokolatlannak, megalapozatlannak találták a kiemelést. A gyermekjogi képviselő ilyenkor tájékoztatást nyújtott a fellebbezési lehetőségről, illetve tájékoztatta a szülőt a nevelésbe vételi eljárás folyamatáról és azokról a lehetőségekről, mely során a gyermek szakellátásba kerülése elkerülhető lehet: ilyen például a családba fogadás lehetősége.

A családban nevelkedéshez való jogsérelemhez tartozik, ha a gyerekek hosszú távú sorsának rendezése érdekében nem történik meg az **örökbefogadhatóvá nyilvánítási** eljárás megindítása, valamint ide sorolandó az eljárás elhúzódo volta. Az elmúlt év során szerencsére egyre kevesebb esetben volt tapasztalható, hogy korábbi években elkövetett eljárási hibák (pl. kapcsolattartás elmaradásának következményeire való figyelmeztetés elmaradása) miatt nem tudott az örökbe fogadhatóvá nyilvánítás megtörténni.

Problémaként azonosítható, hogy nem egységes a gyakorlat annak megítélésében, hogy a gyermek örökbefogadhatóvá nyilvánításához szükséges idő számítását a gyermek elhagyásától (pl. kórházban elhagyott csecsemő) vagy a nevelésbe vételi határozat jogerőre emelkedésétől kell-e számítani.

A tájékoztatáshoz, meghallgatáshoz, véleménynyilvánításhoz való jog (10%) kapcsán több problémát azonosítottak a gyermekjogi képviselők. Egyrészt az elhelyezési értekezleteken volt tapasztalható jogsérelem, hiszen a gyermekeknek sok esetben nem volt lehetősége arra, hogy véleményt mondjanak a kijelölt gondozási helyet illetően. Ez azért volt így, mert egy intézmény / nevelőszülő kerül megjelölésére, tehát nincs a gyermeknek választási lehetősége.

Saját ügyekben sok esetben nem kapták meg a szükséges mértékű és számukra is érthető módon megfogalmazott tájékoztatást: például miért mennek szakértői vizsgálatra, miért nem mehetnek el saját felülvizsgálataikra a gyámhivatalba. Több helyen rendszeres konfliktust eredményezett, hogy az étrendjüknel, ruházatuk vásárlásánál nem hallgatták meg a véleményüket. A gyermekek, a korábbi évekhez hasonlóan, csak ritkán kapták meg az őket érintő és nekik küldött határozatokat, melyeket a nevelők a felbontás után az iratanyagokhoz tesznek.

A gyermekvédelmi gyámok kirendelése kapcsán is felmerült a tájékoztatáshoz, meghallgatáshoz, véleménynyilvánításhoz való jog sérelme. A fiatalok, gyakran a kívánatosnál hosszabb ideig nem találkoztak személyesen gyermekvédelmi gyámjukkal, így az őket érintő kérdésekben, problémáik megoldásához nem tudtak tájékoztatást kapni. Egyes megyékben - *a gyermekjogi képviselők tapasztalatai, információi alapján* - a gyermekvédelmi gyámok fluktuációja és hiánya eredményezte, hogy átlagosan 40-45 gyermek jutott 1 gyermekvédelmi gyámra.

Bántalmazással (8%) kapcsolatban több panasz érkezett a szakellátás területéről, ezekben az esetekben azonban mindig megtörtént a jelzés a gyámhivatalok, a gyermekvédelmi gyám és az intézményvezető felé is. Gyermek-gyermek és felnőtt-gyermek viszonylatban fordult elő

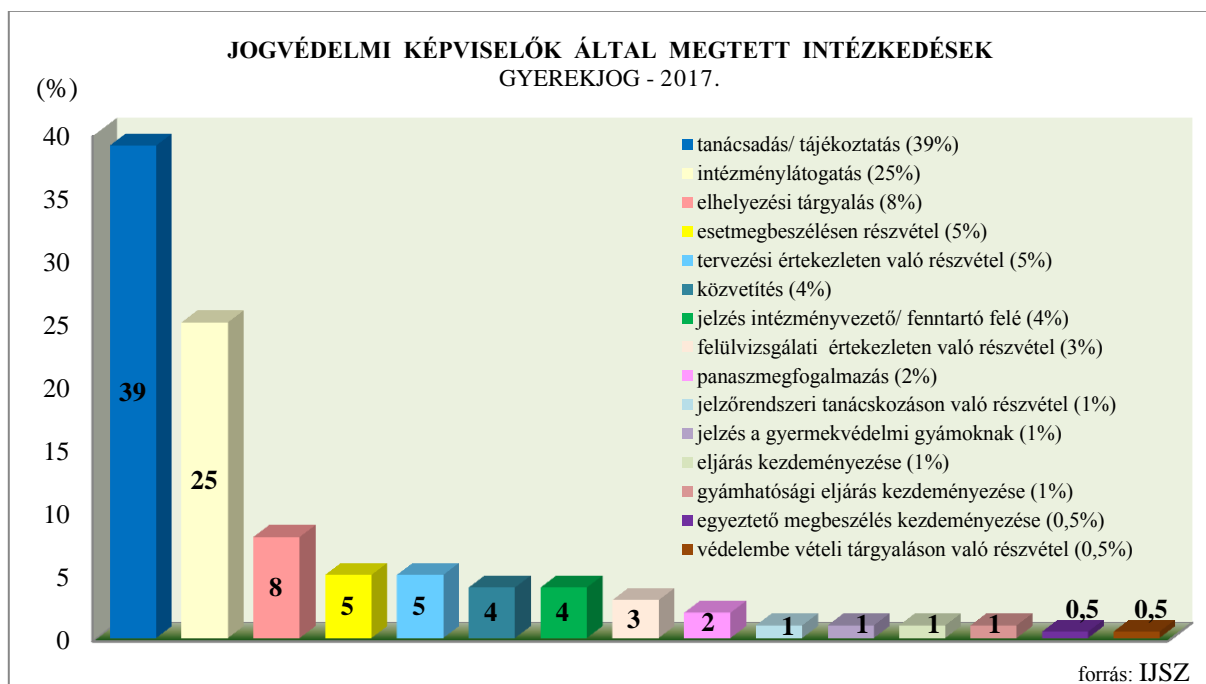
leggyakrabban a bántalmazás, de a 2017-es évben több alkalommal is megtörtént, hogy a gyermekek felnőtteket bántalmaztak a szakellátásban. A gyermekbántalmazások megelőzése érdekében a gyermekjogi képviselők részt vettek a gyermekbántalmazási esetek egységes vizsgálati módszertanának véleményezésében.

A megkeresések **8%-a szólt köznevelési jogsérelemről**. Ebbe a kategóriába az óvodai jogviszonnyal, tanulói jogviszonnyal összefüggő megkeresések tartoznak. Több esetben felmerült a sajátos nevelési igényű (SNI) gyermek ellátásával, tanulói fegyelmi ügygel, beiskolázással, igazolatlan hiányzásokkal kapcsolatos probléma.

A **teljes körű ellátáshoz való joggal (6%)** kapcsolatban, a gyermekektől érkező panaszok elsősorban az ételek minőségére és a zsebpénz alacsony összegére vonatkoztak, ez az utóbbi 10 éve változatlan. Több esetben kifogásolták a gyermekek, illetve hivatalból észlelte a gyermekjogi képviselő, hogy a gyermekotthoni körülmények nem voltak megfelelőek. Ezekben az ügyekben elsősorban a fenntartóhoz - Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (SZGYF) - fordultak a jogvédők, illetve szorosabban együttműködés alakult ki az EMMI társfőosztályaival.

A **szükségletekhez igazodó gondozási hely hiányával (4 %)** kapcsolatban fontos megemlíteni, hogy komoly problémát jelentett a speciális és a kettős szükségletű gyermekek elhelyezése a 2017-es évben is.

Nem volt elegendő férőhely a speciális ellátást biztosító intézményekben, illetve jelentős problémát jelent a szakemberek - elsősorban a pszichiátriai támogatás - hiánya is. A gyermekek így nem a szükségletüknek megfelelő gondozási helyen éltek, illetve nem kapták meg azt az ellátást, melyet az állapotuk indokoltá tett volna.



A gyermekjogi képviselők tevékenységének fő elemei a tájékoztatás, tanácsadás, az intézménylátogatás és az elhelyezési tanácskozásokon való részvétel

A megkeresések többsége tájékoztatással, információadással illetve az intézménylátogatások során folytatott megbeszélésekkel orvosolhatóak voltak, további eljárási tevékenységet nem igényelt a gyermekjogi képviselőktől.

A gyermekjogi képviselők meghatározott rend szerint látogatták a gyermekotthonokat, a gyermekekkel való kapcsolattartásban nem merült fel probléma. Biztosított a gyermekekkel való négy szemközti beszélgetés lehetősége, az intézményben való tájékozódás.

Továbbra is nehézséget okozott azonban a nevelőszülői hálózatban élő gyermekekkel való kapcsolattartás a korábbi évekhez hasonlóan, melyet elsősorban a nevelőszülők viszonylagosan magas száma és szórt elhelyezkedése okoz. A fentiek miatt a gyermekjogi képviselők száma - a Kormány döntése alapján - 2018. január 1-vel 5 fővel emelkedett, mely a nevelőszülőnél élő gyermekek elérhetőségét reményeink szerint meg fogja könnyíteni.

A speciális és kettős szükségletű gyermekek esetében a gyermekjogi képviselőnek kötelező jelen lenni az elhelyezési tárgyaláson. Amennyiben a gyermekjogi képviselő nem értett egyet a kijelölt gondozási hellyel, a kapcsolattartásra vonatkozó szabályozási javaslattal, akkor ezt észrevételezte a tárgyaláson, kérte annak jegyzőkönyvi rögzítését. Fontos megemlíteni, hogy a fenti statisztikában csak akkor szerepel a gyermekjogi képviselő részvétele az elhelyezési tárgyaláson, ha az panaszügyhöz tartozik, vagy az általa észlelt hiányosság miatt észrevételt tett. Ez a 2016-os évhez eltérést jelent a statisztikai adatokban.

Ha a gyermekjogi képviselő a tárgyalás során nem tapasztalt problémát, akkor a részvételének ténye nem jelent meg a fenti statisztikai adatok között.

A képviselők 2017-ben is figyelmet fordítottak arra, hogy amennyiben egy panasz a gyermekvédelmi intézményen belül, a **felek közötti közvetítés vagy a közvetítés eszközeinek alkalmazásával megoldható**, akkor ennek érdekében tegyenek lépéseket, és ezzel akár a panaszjelzés megindítása is elkerülhetővé vált. Bántalmazás, kapcsolattartás akadályozása, rendszeresen visszatérő panaszok esetén azonban minden esetben megindították a panaszjelzést. A gyermekvédelmi intézmények vezetőjének 15 nap, a fenntartónak 30 nap áll rendelkezésére a panasz kivizsgálására. Ennek a kötelezettségüknek, az esetek jelentős részében, határidőn belül eleget tettek.

3. Rendezvények, együttműködések

Gyere-K-épbe Gyermekjogi Roadshow

Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat kiemelt feladatának tartja a gyermekek jogainak maradéktalan érvényesülését, a felnövekvő társadalom jogtudatosításának erősítését és széleskörű fejlesztését.

A szervezet jogelődje, az OBDK e célból indította útjára 2015-ben a „Gyere-K-épbe” elnevezésű rendezvénysorozatát, amely a gyermekotthonokban, nevelőszülőknél élő gyerekeket és kísérőiket szólítja meg.

A 2017-es évben megrendezett roadshow az ország 7 helyszínén – Győrben, Gyulán, Salgótarjánban, Szolnokon, Szekszárdon, Kiskőrösön és Budapesten - egy-egy szombati napon biztosít hasznos gyermekjogi ismeretterjesztő programokat és egész napos kikapcsolódást az érintett résztvevőknek. Közel 3000 ezer gyermek és kísérője vett részt a programokon a 2017-es évben.

A rendezvényen - a különböző tematikájú úgynevezett jogpontokon - a gyermekjogi ismeretekről és kötelezettségekről szóló interaktív foglalkozások mellett a gyerekek betekintheztek a Katasztrófavédelem és az Országos Mentőszolgálat munkájába is. A résztvevők hasznos

információkkal gazdagodhattak a biztonsághoz vagy az egészséghez való jog területeiről. A kisebb gyerekek szórakoztató edukációjáról gyermekjogi mesék felolvasásával gondoskodott az IJSZ. Emellett a rendezvény támogatta a gyermekjogi képviselőhöz történő odafordulást, a gyermekek kommunikációját, valamint növelte a bizalmat.

Évek óta nagy sikere van a rendezvény kísérőprogramjának, a regionális labdarúgó bajnokságnak, amelynek célja, hogy felhívja a figyelmet az egymás iránti tisztelet és az egészséges életmód fontosságára.

A három éve tartó rendezvénysorozat minden bizonnyal hozzájárult a gyermekek jogismeretéhez, a gyermekjogi képviselők ismertségének, és a megkeresések számának növekedéséhez.

„MesÉLJ jogosan” címmel gyermekjogi rajzpályázat

2017-ben az IJSZ meghirdette a „MesÉLJ jogosan” című **gyermekjogi rajzpályázatot az óvodák körében**, amelynek témája az „Az elveszett madártoll” című gyermekjogi mesekönyv egy-egy történetének feldolgozása volt. 86 óvoda összesen 1144 alkotással pályázott az ország egész területéről. A legjobb alkotói csoportok munkáiban 3 mese kapott főszerepet. „A kettétört gólyafészek” című mesében a kapcsolattartáshoz való jogot, a "Kutyaolimpiában" a hátrányos megkülönböztetés tilalmát, a „Katicabogár – kórház a Pitypangos réten” történetben pedig az egészségügyi ellátáshoz való jogot jelenítették meg az óvodások különböző kreatív rajzokkal. A pályázatban egyértelműen visszatükröződött, hogy a gyermekek megértették a mesekönyvben szereplő mesék üzeneteit és ezzel megerősítést kapott az IJSZ azon meggyőződése, hogy már gyermekkorban el kell kezdeni a jogtudatosítást. A mesék világa valóban segíti a gyermekeket abban, hogy megismerhessék jogait és kötelességeiket. Ezen túl az óvodapedagógusoknak is hasznos eszközül szolgál a mesekönyv a mindennapi munkájuk során. A pályázat előzményeként az IJSZ az ország összes óvodája számára 4-4 ingyenes példányt juttatott el a 2016-ban megjelent egyedülálló gyermekjogi kötetből, valamint megyei speciális gyermekjogi módszertani képzéseket szervezett az óvodapedagógusoknak.

A pályázatot követően számos megkeresés érkezett a gyermekjogi képviselőkhöz az óvodákból, hogy tartsanak tájékoztatást a mesekönyvről és annak használatáról.

Előadásokon, konferenciákon való részvétel

A 2017-es évben is több alkalommal nyílt lehetőség az ország több pontján bemutatni a gyermekjogi képviselők tevékenységét. Rendszeresen kaptak meghívást az Alapvető Jogok Biztosának rendezvényeire, az EMMI más főosztályai és az SZGYF által szervezett munkacsoportokban való közreműködésre.

C) Ellátottjogi szakterület

1. Az ellátottjogi jogvédelmi terület bemutatása

Az Szt. alapján az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülők részére nyújt segítséget jogaik gyakorlásában. Minden esetben az ellátottjogi képviselőkre vonatkozó hatályos jogszabályoknak, megfelelően jár el, és kiemelt figyelmet fordít az egészségi vagy mentális állapotuk miatt hátrányos helyzetben lévő ellátottakra.

Az ellátottjogi képviselő feladatai:

- 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.
- Segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasa megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál.
- Segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.
- A jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével 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.
- 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.
- Észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél.
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére, amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli.
- A korlátozó intézkedésre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.
- Az IJSZ által meghatározott gyakorisággal és időtartamban fogadóórát tart a bentlakásos szociális intézményekben.
- Szükség szerint, az intézmény működésének zavarása nélkül közvetlenül felkeresheti az ellátottakat az ellátottjogi panasz kezelése érdekében a lakószobákban.
- Tájékozódik a jogsérelem megszüntetéséről, és nyomon követi a panaszos sorsának alakulását az intézményben.
- Részt vesz a tartós bentlakásos szociális intézményben rendezett érdekképviseleti fórum ülésén, ahol tájékoztatást tart az ellátotti jogokról.

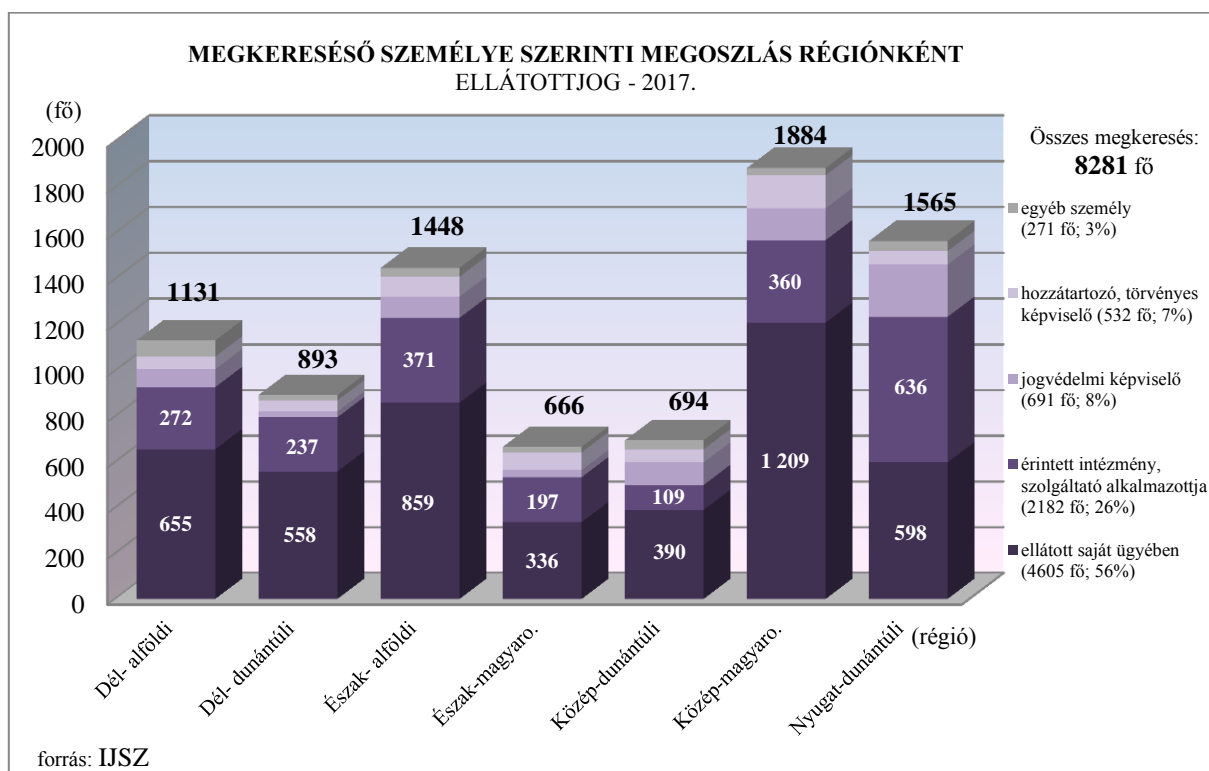
2. Az ellátottjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

Jelenleg összesen **17 fő látja el az ellátottjogi képviselői feladatokat.**

Az ellátottjogi képviselők az elmúlt évben is az ellátottak részére többnyire közvetlenül a szolgáltatás helyszínén, és valamennyi szociális ellátási forma esetében biztosították a jogvédelmet. Az ellátottjogi képviselők a tartós bentlakást nyújtó intézményekben rendszeres fogadóórák biztosításával látták el a jogvédelmi feladatokat.

A 2017-es évben is az **ellátottak érdekében**, - velük minél szorosabban együttműködve - nyílt lehetőség a felmerült problémás esetek kezelésére, fenntartva azt az IJSZ által meghatározott szakmai követelményt is, mely alapján már az *50-100 férőhely közötti szakosított ellátást nyújtó intézményekben is* nyílik lehetősége az ellátottaknak a jogvédőkkel fogadóórákon történő személyes találkozásra.

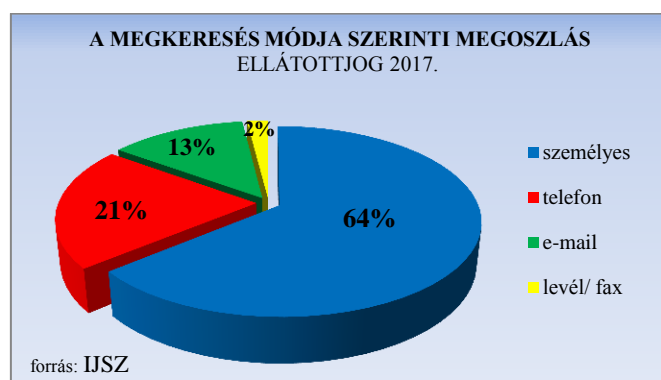
A megkeresők személye szerinti megoszlást régiónként az alábbi diagram mutatja:



Az ellátottjogi képviselőket a 2017-es évben összesen **8281 esetben keresték meg**, amely **19%-al kevesebb megkeresést jelent a 2016-ban (10226) mért adatokhoz viszonyítva.**

A fenti ábra szemlélteti, hogy a legtöbb megkeresés a **szociális ellátásban részesülő ellátottaktól** érkezik (**4605 fő**), ami az összes megkeresés **56 %-a**. A fogadóóra rendszere lehetőséget ad az ellátottakkal történő személyes találkozásokra, beszélgetésekre, így a bentlakásos szociális intézményekben, az IJSZ által meghatározott szakmai elvek szerint jelen van a jogvédelmi képviselő. **A rendszeres jelenlétnek** köszönhetően magas az **érintett intézmények, szolgáltatók alkalmazottai** általi megkeresés (**2182 eset**), mely az összes megkeresés **26%-a**. A **jogvédelmi képviselő által megtett észrevételezések** a megkeresések **8%-át teszik ki.**

A megkeresések **számában történt változás hátterében** a jogérvényesítés területén történt fejlődés is állhat, illetve a statisztikai módszerek is pontosításra kerültek. Mindemellett, a jogvédők és az ellátottak között történt személyes találkozások számának növelése, elősegítette a jogtudatosság fejlődését is. Az ellátást igénybe vevők mellett, a törvényes képviselők és a hozzátartozók részéről is egyre nagyobb érdeklődés tapasztalható az ellátotti jogok tekintetében. A hatékony jogvédői tevékenység végzéséhez elengedhetetlen a szolgáltatókkal való megfelelő szakmai kapcsolat, illetve a jogvédő tevékenységének, jelenlétének az elfogadtatása. Az elmúlt évben egyre több felkérést kaptak az ellátottjogi képviselők a hivatásos gondnok képzéseken is, előadások megtartására. Az előadások központi témája az ellátottak jogainak érvényesülése a szociális ellátást nyújtó intézményekben, a szolgáltatók feladata, kötelessége, az együttélés szabályai, az ellátáshoz fűződő jogsérelmek, az ellátottjogi képviselő célja és feladata. A megkeresések számának 2017. évi csökkenése a fentiek ismeretében értelmezhető.



Statisztikai adatainkból kiderül, hogy a megkeresés módja szerinti megoszlásból az összes megkeresés **64%-a személyes** megkeresés volt, a megkeresések **21%-a telefonon**, **13%-a e-mailben**, **2%-a levél / fax** útján érkezett.

A megkeresések szociális ellátások szerinti felosztását az alábbi táblázat mutatja:

Alapszolgáltatás (%)												Szakosított ellátás (%)						
házi segítségnyújtás	nappali ellátás	családsegítés	étkeztetés: szociális konyha	étkeztetés: egyéb főzőhely	támogató szolgáltatás	étkeztetés: népkonyha	falugondnoki	tanyagondnoki szolgáltatás	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	közösségi ellátás	utcai szociális munka	ápolást, gondozást nyújtó intézmény	átmeneti elhelyezést nyújtó (bentlakásos intézmény)	rehabilitációs intézmény	éjjeli menedékhely	lakóotthon	támogatott lakhatás	egyéb /speciális szociális szakkellátást nyújtó intézmény
3,1	3	1,7	1,6	0,4	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,1	79	3,5	1,8	1,7	1,4	1	0,6

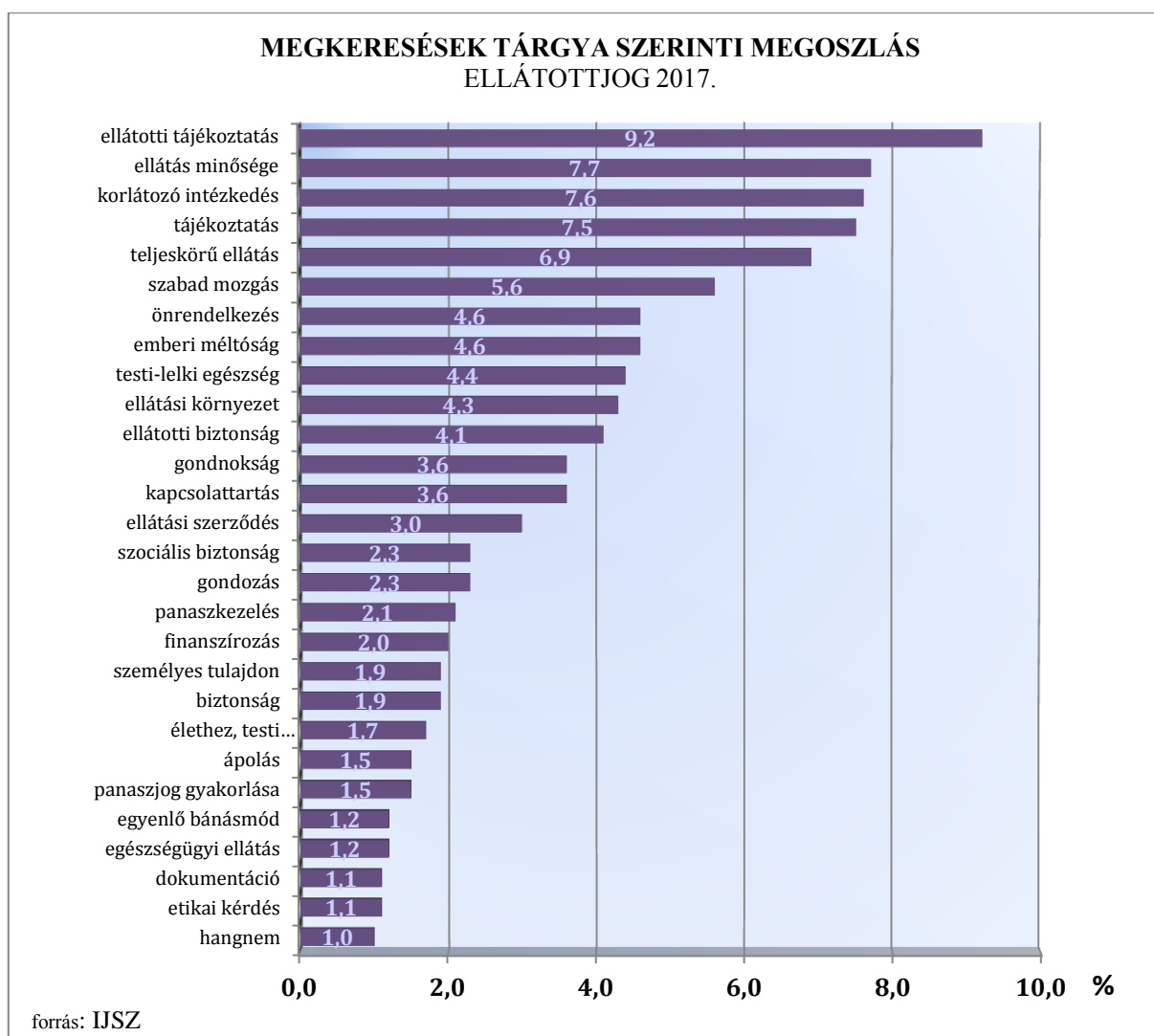
A szociális alapellátásból jelzett megkeresések döntő többsége a **házi segítségnyújtásból (3,1%)**, a **nappali ellátásból (3%)**, a **családsegítéssel (1,7%)**, a **szociális étkeztetésből (1,6%)** érkezett, melyekben szintén az idős ellátotti kör megjelenése jellemző. Jelentős változást hozott, hogy a szociális segítség immár ellátható közfoglalkoztatottak alkalmazásával is, valamint, hogy a személyi gondozásban a közfoglalkoztatásban már csak képzett gondozók, ápolók működhetnek közre.

A megkeresések alapján, az ellátottak még mindig nem kaphattak megfelelő tájékoztatást a szociális intézményektől az igényelt szociális szolgáltatásokról, illetve annak feltételeiről, viszont ezen

szolgáltatások esetében - az ellátási szerződéseken - a legtöbb esetben már **feltüntetik a területileg illetékes ellátottjogi képviselő elérhetőségét.**

A táblázatból is jól látható, hogy az összes megkeresés jelentős része a **szakosított ellátási formákból érkezik 89%, míg az alapszolgáltatásokból jóval kevesebb, csak 11%.** Az ellátottjogi képviselőknek az alapszolgáltatásokban részesülőkkel - *a kiemelkedően magas alapszolgáltatások száma okán* – nem tud teljes körű lenni a kapcsolata, így nem jut el hozzájuk kellő információ a panaszra okot adó eseményekről, továbbá észrevételezési lehetőségük száma is korlátozott.

Az ellátottjogi panaszok megoszlását az alábbi ábra szemlélteti:



Tájékoztatáshoz való joga gyakran sérül az ellátottaknak (9,2%). Több esetben az idős emberek, illetve a hozzátartozóik már a beköltözés előtt sem kapták meg a megfelelő szintű tájékoztatást az intézményben való elhelyezési eljárásról, és az ezzel kapcsolatos – jogszabály által is előírt - információkról. A tájékoztatáshoz való jog sérülése általában nemcsak az ellátott felé történő tájékoztatás hiányát jelenti, hanem az ellátotti jogviszony megszüntetésével kapcsolatos egyéb ügyeket (*ellátással, szolgáltatással, ügyintéзésekkel, társadalmi integrációt elősegítő információ*

hiányával, a térítési díjakkal, az intézményi gyógyszeres alaplístával, a kapcsolattartással, az intézményi szolgáltatásokkal, pénzübeli támogatásokkal, stb.) is érint.

Az intézmények, a házirendre hivatkoznak sok esetben, a **házirend viszont nem mindenki számára érthető**. Ez nehézséget okozhat különösen az idős, demens, fogyatékos, gyengén látó ellátottak számára, mert bár a házirend az ellátottakra nézve is tartalmaz jogokat és kötelezettségeket, ennek ellenére, a szociális intézményekben ezek gyakorta az ellátottak számára nem könnyen hozzáférhető helyre vannak kifüggesztve, továbbá a jogszabályból idézett szövegek nehezen értelmezhetőek. A jogvédelmi képviselők ilyen esetekben az észrevételeikkel, tapasztalásaikkal az intézmény vezetőjéhez, de szükség esetén a fenntartóhoz is fordultak a jogsértő gyakorlat megszüntetése érdekében.

A **teljes körű és egyéni szükségletek ellátásához való jogot** érintő megkeresések száma **6,9%** -ot tesz ki. Az ellátottak és a hozzátartozók gyakran tették szövá, hogy **nem jut elegendő figyelem** az ellátottakra, sem az ápolás, sem a gondozás területén, így ezzel az ellátottak **testi-lelki egészséghez való joga (4,4%)** is sérül. A megkeresők valamint a szociális intézményektől kapott tájékoztatás alapján, az ellátotti jogsérelmek egy része a dolgozói létszámmal is összefügg, mely kihathat az **ellátás minőségére is (7,7%)**.

Az **emberi méltósághoz való jog (4,6%) vonatkozásában** problémát jelent, hogy az intézményekben - *a meglévő jogszabályi és módszertani útmutatók ellenére* - eltérő a gondozási gyakorlat a korlátozó intézkedések alkalmazásával (pl. az ellátott rögzítése, az ágyrács használata, szabad mozgás korlátozása stb.) és annak dokumentálásával kapcsolatban.

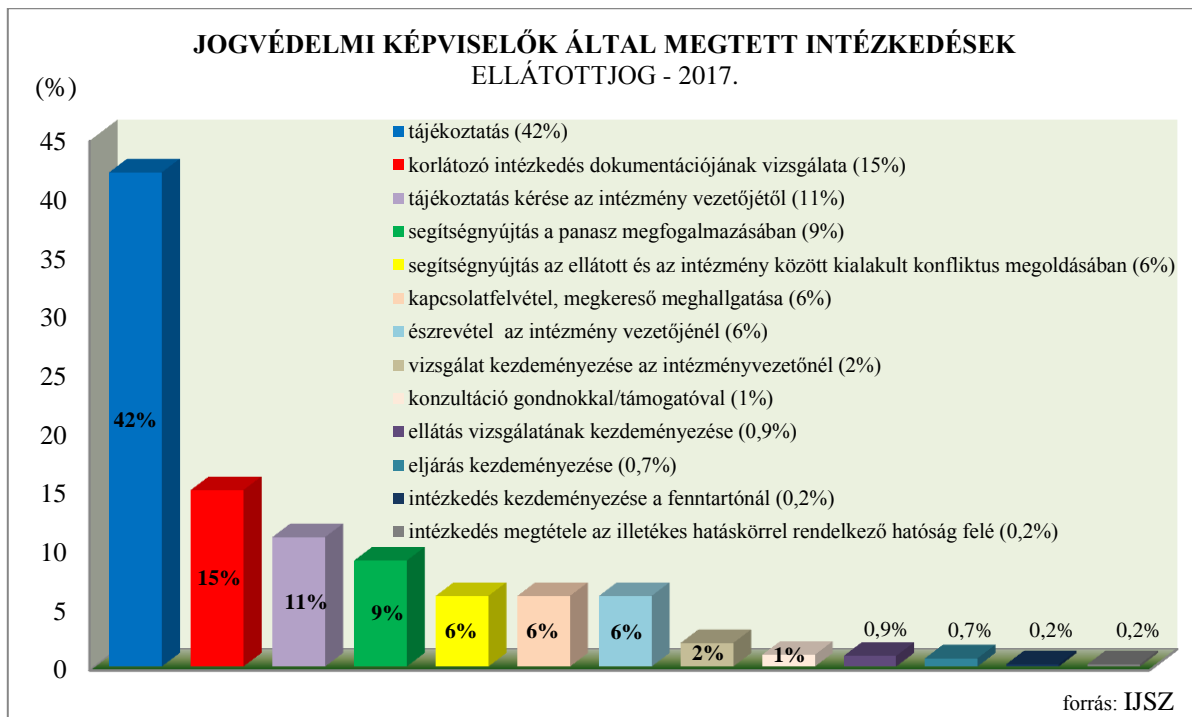
Ennek is tulajdonítható, hogy a megkeresések **5,6%-a - a megkeresés tárgyaként - a szabad mozgásban való korlátozást érinti**. Gyakran eltérő a szociális intézmények értelmezése - *a megítélésük szerint csak betegbiztonságot nyújtó, ún. preventív, illetve a tényleges, jogszabályban foglaltaknak megfelelő - korlátozó intézkedések (7,6%)* alkalmazására vonatkozóan. Az IJSZ munkatársai ilyenkor tájékoztatást nyújtottak a jogi szabályozásról és az egészségügyi területtel együttműködve igyekeztek segíteni az intézményeket a helyes és jó gyakorlatok kialakításában

Az **ellátási környezet (4,3%)** hiányosságaként értelmezhetőek az elavult műszaki és infrastrukturális problémák, melyek akár az **életet és testi épséget (1,7%)**, vagy az **emberi méltóságot** sértő helyzeteket is teremthetnek. Problémaként jelezték még a megkeresők, hogy az ellátói oldalról tapasztalhatták a **mentális egészségre fordított idő hiányát is**. A **személyes adatok védelméhez, a magánélettel kapcsolatos titokvédelemhez való jog** vonatkozásában az intézmények egyre nagyobb hányada kezelte kellő súllyal ezt az ellátotti jogot, így érzékelhetően egyre kevesebb megkeresés vonatkozott ezekre.

Gondnoksággal összefüggő megkeresésekben (3,6%) a pszichiátriai betegek és az értelmi sérültek esetében, gyakori a gondnokok feladat ellátásával kapcsolatos panasz (pl.: túl ritkán látogatja, nem megfelelően képviseli). Számos megkeresés érkezett, hogy a gondnokok nem minden ellátott esetében biztosították az ellátottjaikkal való megfelelő kapcsolattartást, és arra is akadt példa, hogy a gondnok nem vette figyelembe az ellátott kérését. A cselekvőképességében részlegesen korlátozott ellátottak jelentős számban fordultak segítségért a jogvédelmi képviselőkhöz, mert nem kaptak tájékoztatást a vagyoni helyzetükre vonatkozóan, illetve egyéb ügycsoportokban sem rendelkeztek érdemi információval. Az ellátottjogi képviselők ilyen esetekben tájékoztatták a gondnokoltat arról, hogy hova fordulhat kérdéseivel, segítették a

panaszost a tájékoztatáshoz való jogának érvényesítésében, továbbá segítséget nyújtottak a panaszuk megfogalmazásában is.

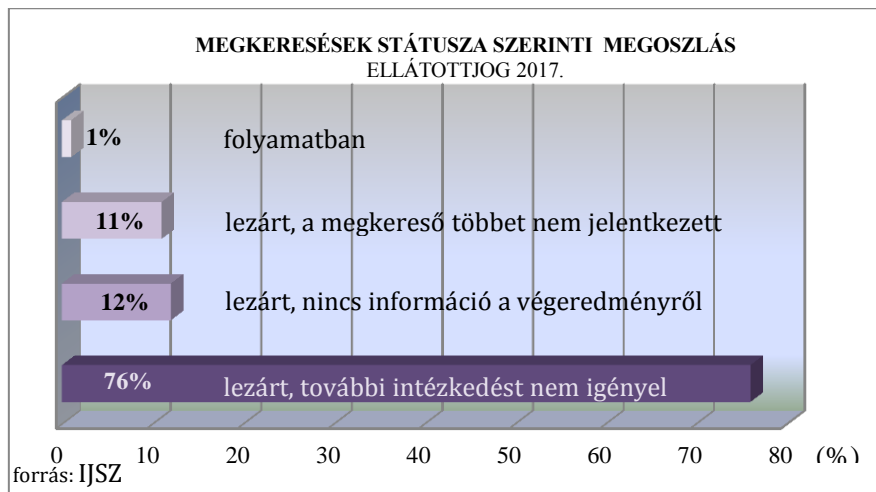
A megkeresésekre a jogvédelmi képviselők által megtett intézkedések az alábbiak szerint alakultak:



A fenti diagram jól szemlélteti, hogy a feladatellátás legjelentősebb részét a **tájékoztatás (42%)** – szóban, levélben, e-mailben, telefonon – teszi ki. A **korlátozó intézkedések dokumentációjának vizsgálata (15%)** során az ellátottjogi képviselő a korlátozásról szóló - jogszabály által előírt – dokumentációt és annak kitöltését formailag és tartalmilag vizsgálta, de magának az intézkedés elrendelésének a szükségszerűségét nem vizsgálhatja. Az intézményvezetőtől történt **tájékoztatás kérés esetén (11%)** az intézményvezetők együttműködőek, nyitottak, konszenzusra törekvők voltak általában. **Az ellátott és az intézmény között kialakult konfliktus** megoldásában nyújtott **segítség során (6%)**, az intézmények többsége elfogadónak bizonyult a közös cél – *az ellátottak elégedettsége* - érdekében. Az ellátottjogi képviselők **az intézmény vezetője felé észrevételeket 6%-ban tettek**. A panaszok jelzése, a legtöbb esetben a fogadóórát követően, azonnal megtörtént az intézményvezető felé.

A jogvédelem eszköztárából egyre nagyobb igény mutatkozott a mediatív jellegű, egyeztető megbeszélésekre, amelynek koordinálásában az ellátottjogi képviselők rendszeresen részt vettek. Az egyeztető megbeszélések során a jogvédelmi képviselő segítette a **konfliktusban érintett feleket, hogy a számukra legelfogadhatóbb megoldást találják meg (6%)**.

Az intézményen kívüli szervekkel, **fenntartóval (0,2%)**, **hatóságokkal (0,2%)** az ügyintézés során az együttműködés megfelelő volt, mert a feljűk tett írásos jelzések kivizsgálásra kerültek, erről minden esetben tájékoztatást kaptak az ellátottjogi képviselők. **Gyámhatóságok** vonatkozásában túlnyomó többségben voltak a gondnokok működésével kapcsolatos megkeresések, ezen panaszok megfogalmazásában segítettek az ellátottaknak az ellátottjogi képviselők.



A megtett intézkedések 76%-ban lezárásra kerültek, további intézkedést nem igényeltek.

3. A speciális csoportok jogainak érvényesülése

2017-ben is fokozott figyelemmel kísérték az ellátottjogi képviselők a speciális ellátotti csoportok, így az pszichiátriai ellátottak, a demens, a fogyatékkal élők, és a hajléktalan ellátottak jogainak érvényesülését.

A fogyatékkal élők jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen: 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 tiszteletben tartására, társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére és elérésére. Az ellátottjogi képviselők folyamatosan segítséget nyújtottak az érintett ellátottaknak, hogy jogukat - a folyamatban lévő kitagolások során is - érvényesíteni tudják.

Jellemzően, az egyéni szükséglet biztosításának hiánya jelentkezett problémaként, így például **nem akadálymentes** épületben voltak elhelyezve az ellátottak, nincs lift, a szobák kisebbek. Az ilyen típusú intézményekben gyakran vezethetett **az ellátottak személyes tulajdonhoz és az önrendelkezéshez való jogának sérüléséhez**, az indokolatlan korlátozások, tiltások alkalmazása. Hiányosságként azonosítható, hogy az ellátást nyújtó intézmények jelentős részében nincs lehetőség demens részleg kialakítására, így gyakran előfordult, hogy konfliktus alakult ki a demens és a nem demens idős ellátottak között. A gondnokság alá helyezés kezdeményezésével kapcsolatos késlekedés is – esetenként - jogsérelmet rejthet magában.

A hajléktalanként regisztrált ellátotti csoportból érkező megkeresések száma jelentősen nőtt 2017-ben. Gyakoriak voltak az adatkezeléssel összefüggő panaszok. Visszatérő problémaként jelentkezett, hogy a hajléktalan személyek intézménybe történő jelentkezésükkor, vagy bent létük során - szenvedély -, illetve pszichiátriai betegségük folytán - olyan magatartást tanúsítanak, amely az intézmény házirendjébe ütközik. Cselekményeik következményeként akár ki is zárhatják őket az

ellátásból egy meghatározott időtartamra. Az intézményeknek gyakran nincs is más eszközük, és biztosítaniuk kell a többi ellátott nyugalmát, biztonságát. Megjegyzendő, hogy az intézmények házirendjei eltérőek, nem egységes e tekintetben a szabályozás, így több szociális szolgáltatónál az ellátottjogi képviselők észrevétellel is éltek, amennyiben a gyakorlatuk ellátotti jogot sértett. Összességében azonban megállapítható, hogy rendszeresen visszatérő probléma a súlyos házirendsértések következményeinek szabályozási hiánya, országosan illetve intézményenként eltérő gyakorlata.

Az egészségügyi problémával rendelkező hajléktalan személyek ellátásának megoldása kapcsán is azonosíthatóak problémás területek. A járóképtelen, hajléktalan személyek egészségügyi centrumba való eljutása (szállítás kórházból, hajléktalanellátó intézményekből) is sok panaszos megkeresést eredményezett. Az ügynevezett „lábadozók” férőhelyei nem bizonyultak elegendőnek, és csak részben megoldott a daganatos megbetegedésben szenvedő hajléktalan személyek ellátása. Ez azonban összefügghet a hajléktalan személy egészségügyi ellátásban történő közreműködési hajlandóságával is.

Az ellátottjogi képviselők a tapasztalt helytelen, jogsértő gyakorlat fennállása esetén, - *az ellátotti jogok érvényesülése érdekében* - felhívták a szociális szolgáltató figyelmét a vonatkozó ágazati jogszabályi rendelkezésekre, valamint - szükség esetén - jelezték a problémát a szociális szolgáltató fenntartójának.

4. Rendezvények, együttműködések

Az ellátottjogi képviselők rendszeresen részt vettek a bentlakásos szociális intézmények lakossági fórumain, amely hozzájárult a jogtudatosság fejlesztéséhez is. Az ellátottjogi képviselők egyetemeken, főiskolákon, kormányhivatalokban, országos konferenciákon történt megjelenése, hivatásos gondnokképzésben való részvétele, előadások tartása, segítette a jogérvényesítés fejlődését.

A fogyatékos személyek számára ápolást-gondozást nyújtó szociális intézmények átalakításáról szóló program lebonyolításának ideje alatt - *az ellátotti jogok érvényesíthetősége és érvényesülése érdekében* -, az ellátottjogi képviselők segítik az ellátottakat, kapcsolatot tartva a programot lebonyolítóval.

Az IJSZ lehetőséget biztosított 2017-ben is az intézményeknek és az ellátottaknak a jogtudatosság növelése érdekében való közös gondolkodásra, alkotásra, mert ezen a csatornán keresztül olyan ellátotti rétegeknek is lehetősége nyílt véleményük kifejezésére, akiket egyébként nehéz elérni, ezért meghirdetésre került a „Tudom, hogy van jogom 2017” című pályázat. Célja annak bemutatása volt, hogy miként értelmezik, és hogyan jelenítik meg a különböző ellátotti jogokat a bentlakásos szociális intézményekben élők. A kiírásnak megfelelően az alkotók a 14 év feletti ellátotti jogviszonnyal rendelkező személyek köréből kerültek ki. Az immár hagyománynak számító felhívásra több mint 500 pályamű érkezett az IJSZ-hez. A beérkezett alkotásokat, az ellátotti köröknek megfelelően, 3 kategóriába sorolta a szakmai zsűri. A bírálat eredményeként az Integrált Jogvédelmi Szolgálat a három kategóriában összesen 27 pályaművet díjazott, és különdíj kiosztására is sor került. A díjazott és a további kiválasztott alkotásokat 2017. június 30-ától október közepéig 7 regionális helyszínen (*Székesfehérvár, Nagybajom, Sopron, Békéscsaba, Nyíregyháza, Salgótarján, Budapest*), vándorkiállítás keretében ismerhették meg az érdeklődők. A rendezvényeken közel 900 fő vett részt.

III. Központi Panasziroda

A megkeresők, az **ingyenesen hívható zöld számon** juthattak hozzá mindhárom jogterületre kiterjedően az információkhoz, tájékoztatáshoz. A Központi Panasziroda 2017. évben regisztrált hívásainak száma **1956** volt, mely 10% -os növekedést jelent az ezt megelőző évhez viszonyítva.

A megkeresők azonnal tanácsot, illetve javaslatot kaptak ügyük megoldásának lehetőségeiről, az abban való eljárás módjáról, illetve – szükség szerint – tájékoztatást az ügyben illetékes jogvédelmi képviselő elérhetőségéről.

A Központi Panaszirodán *személyesen megjelenő panaszosok számában növekedés tapasztalható*. A személyesen megjelenő megkeresőt azonnal tudta fogadni a Panasziroda munkatársa, vagy az IJSZ központjában jelen levő, területileg illetékes jogvédelmi képviselő.

Hasonlóan a korábbi évek tapasztalataihoz, ebben az évben is a megkeresések túlnyomó része betegjogi kérdésekre irányult. Ennek oka lehet, hogy az ellátott,- illetve a gyermekjogi területen (idősek, gyerekek) az érintettek rendelkezésére álló technikai feltételek vagy azok használatának ismerete korlátozott, ezért is inkább a személyes találkozást, segítségnyújtást igénylik.

IV. Képzési feladatok

Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat 2017-től, továbbra is a Korm. r.-nek megfelelően látja el a jogvédelmi képviselők munkájához kapcsolódó képzési feladatait. Kurzusokat indít, oktatási programot dolgoz ki a betegek, ellátottak, gyermekek jogainak, jogtudatosításának érdekében.

A 120 órás képzési program általános ismeretek része mindhárom területen azonos jogi, pszichológiai és kommunikációs ismeretekből áll 60 képzési órában, a szakterületnek megfelelő speciális ismeretek pedig további 60 órában részei ennek, amit a szervezet saját munkatársai, és felkért külsős előadók tartanak.

A hallgatói visszajelzések alapján a képzésről elmondható, hogy átlagosan 90% feletti elégedettséget tükröztek mind az oktatás hatékonysága, mind az előadók munkája tekintetében. A hatósági jellegű képzésen összesen **70** fő szerzett tanúsítványt. (1 fő nem tudta befejezni a képzést). A képzések után a regisztrált jogvédők száma 35-ről **73**-ra emelkedett.

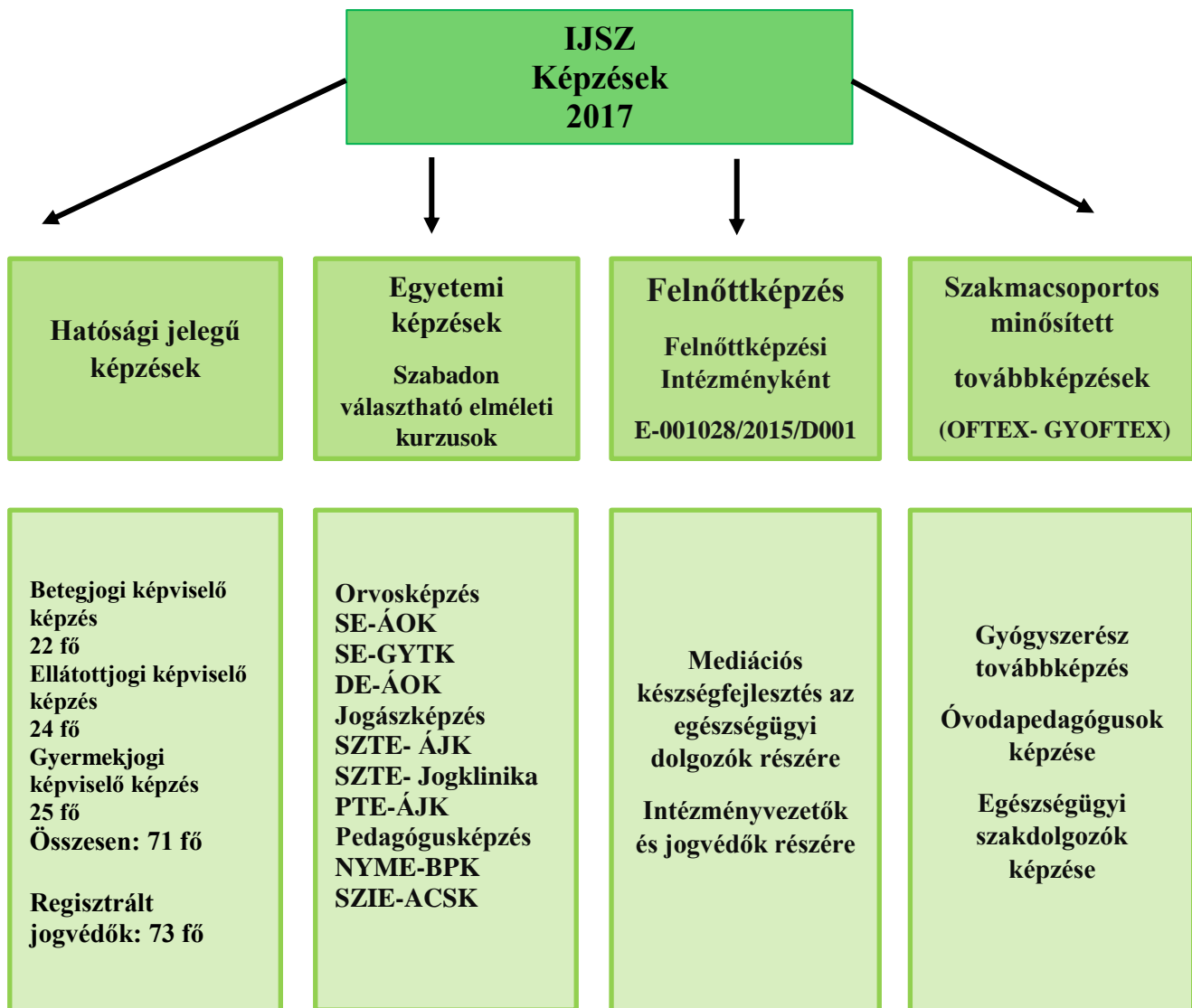
Az IJSZ évi hat óra gyakorlatorientált továbbképzést biztosít a nyilvántartásban szereplő jogvédelmi képviselők részére, melyen a tavalyi évben **43** fő vett részt.

Az IJSZ képzési feladatai közt kiemelten kezeli a hazai felsőoktatási intézményekkel való szakmai együttműködést, melynek keretében féléves, szabadon választható, gyakorlatorientált kurzusokat indít a jogvédelem gyakorlatának megismertetése, elfogadtatása érdekében a hazai orvosi, gyógyszerész, jogi és pedagógiai karokon.

Az egészségügyi szakdolgozók éves továbbképzésének keretein belül is folytatódott az IJSZ szakértői által vezetett kurzus 2017-ben is.

A 2016-ban pilot jelleggel elindított, mediátor képesítést nyújtó „Alternatív konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata” című akkreditált képzés célja a különböző konfliktuskezelő technikák és eszközrendszerek gyakorlati alkalmazása és elsajátítása volt. A kurzust több intézményvezető, kórházigazgató és jogvédelmi képviselő is sikeresen elvégezte.

Az oktatás színvonalának biztosítása érdekében, a Szolgálat továbbra is a belső minőségirányítási keretrendszernek megfelelően tervezi és szervezi képzéseit. A 2014 májusától bevezetett keretrendszer célja, a képzésben résztvevők elégedettségének és a képzés minőségének növelése, valamint az eredmények mérhetőség, javítása.



V. Nemzeti Kapcsolattartó Pont

2013. október 25-től Nemzeti Kapcsolattartó Pont (NKP) működtetésével segíti az Európai Unió állampolgárait külföldi gyógykezelésükkel kapcsolatos tájékozódásukban az IJSZ. A határon átnyúló egészségügyi ellátásra vonatkozó betegjogok érvényesítéséről szóló 2011/24/EU Uniósi Irányelvben rögzítetteknek megfelelően az NKP kétirányú honlapon biztosítja a lakosság széles körű tájékoztatását. A magyar állampolgárok a www.eubetegjog.hu, míg a külföldiek a www.patientsrights.hu internetes oldalon kapnak információt - többek között - a határon átnyúló ellátások igénybevitelével kapcsolatos jogaikról, a szolgáltatások elérhetőségének feltételeiről, az engedélyezési eljárás menetéről, a szükséges dokumentumok listájáról, a költségek visszatérítéséről, valamint a panasztételi és jogorvoslati lehetőségekről.

Az NKP feladatai ellátása során szoros szakmai kapcsolatot tart az illetékes intézményekkel. 2017-ben az IJSZ-hez **284 megkeresés** (ebből 186 e-mail, 98 telefon) érkezett a határon átnyúló egészségügyi ellátásokkal kapcsolatban. A megkeresések - tárgyuk szerint - az alábbi főbb kategóriákba oszthatók: 122 megkeresés az országba bejövő, illetve kimenő betegek/kliensek ellátásával volt kapcsolatos, 52 megkeresés érkezett az EHIC-kártya (*Európai Egészségbiztosítási Kártya - European Health Insurance Card*) körében 26 német, 18 brit, 4 cseh, 2 horvát, 2 svájci, és további 110 esetben általános információ nyújtására került sor.

VI. Jövőképünk a változások mentén

2017-től az IJSZ új helyen lett pozicionálva a közigazgatás rendszerében. Az EMMI-be történő integráció számos új kihívást és feladatot eredményezett, de az integrált jogvédelem elismertségét is fokozta. Az egészségügyi, szociális és gyermekvédelmi ágazatok között történő szoros együttműködés, a folyamatos szakmai kommunikáció, a feladatok egységes elvek mentén történő ellátása segítette a visszacsatolást, és támogatta a rendszerszintű eredmények elérését.

A speciális tudással rendelkező, országos lefedettséggel működő jogvédelmi képviselői hálózat az egyedi problémák megoldásán túl is törekedett a szakmai intézményrendszer, illetve a döntéshozók részére komplex javaslatok megfogalmazására is.

Fontos feladat, hogy a betegjogi képviselők részt vegyenek olyan lakossági rendezvényeken, **népegészségügyi szűrőprogramokon**, ahol **jogtudatosító programok** keretében, ismeretterjesztő **előadást** is tartsanak a betegjogokról, amelynek eredményeként **tovább nőhet az egészség- és jogtudatosság**, továbbá az állampolgárok kellő **információhoz** juthassanak.

Az a tapasztalat, hogy azon egészségügyi szolgáltató intézményekben, amelyeknek munkatársai mediációs, vagy betegjogi képviselői tanfolyamon vettek részt, a panaszkezelés jelentős mértékben javult, így a panaszok azonnali, helyben történő kezelése sokkal eredményesebb lett. Így indokoltnak látszik a - *perelkerülés érdekében is* - helyi, szolgáltatói szinten a **mediációs tanfolyamok folytatása** a betegjogi képviselők hathatós közreműködésével.

A betegjogi képviselők **jogtudatosítási tevékenységének** keretén belül indokolt fejleszteni a gyakorlatorientált képzéseket. A betegjogok hatékonyabb érvényesülése céljából szükséges az egészségügyben dolgozók **oktatási rendszerét** tovább bővíteni a betegjogi ismeretek és a jogtudatosság növelése érdekében, amely az ellátásban **szemléletformálást** eredményezhet.

A szakmai utánpótlás, a szakdolgozók és az egészségügyben önkéntes tevékenységet végzők képzésében, valamint az orvosok és a szakdolgozók pontszerző tanfolyamaiban történő gyakorlatorientált oktatási tevékenység végzése is kiemelt célként fogalmazódik meg.

A betegjogi képviselők feladatai és az egészségügyi közvetítés rendszere között sok párhuzamosság fedezhető fel, mely szintén a feladatok szakmai tartalmának és hatásköri kérdéseinek átgondolását támasztja alá. A jelenlegi jogi környezetet azonban módosítani szükséges ahhoz, hogy a betegjogi képviselők alkalmazhassák széles körben a mediációs eljárások által biztosítható előnyöket az egészségügyben is.

Az „Ápoljunk jogosan!” – kreatív betegjog-tudatosító verseny meghirdetése szerepel konkrét tervként az idei évben. A rendezvény meghirdetése valamennyi magyarországi egészségügyi szakiskola számára *csapatversenyként* történne, bevonva a digitális formában történő jogtudatosítás lehetőségeit is.

A 2015 óta sikeresen megrendezett Gyere-K-éphe Gyermekjogi Roadshow az ország minden megyéjébe eljutott, 2018-ban azonban kifejezetten a nevelőszülőnél élő gyermekekre indokolt koncentrálni. A gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek 69 %-a nevelőszülőnél él (12 év alattiak 80%-a), azonban a gyermekjogi képviselők számára sokkal nehezebb a kapcsolatteremtés és az esetleges jogvédelmi támogatás, mint a gyermekotthonban élő gyermekek esetében.

A jogvédelmi támogatás új formát kaphat azzal, hogy 2018-ban a Gyere-K-éphe Gyermekjogi Roadshow **a nevelőszülőnél élő gyermekeket helyezi a középpontba. A kétnaposra tervezett program** ideje alatt, a jogtudatosítás mellett kötetlenebb formában nyílna lehetőség a gyermekjogi képviselők és a jogvédelmi tevékenységük jobb megismerésére, mind a nevelőszülők, mind a náluk élő gyermekek számára.

Immár hagyományt teremtve az IJSZ 2018-ban is meghirdeti a **„Tudom, hogy van jogom 2018. - Otthonban családban”** című ellátottjogi pályázatot, melynek középpontjába a család életét és a társadalmi integrációt helyezte. A pályázó - *bentlakásos szociális intézményekben élő, illetve az alapszolgáltatást igénybe vevő* - ellátottak bemutathatják, hogy miként értelmezik, és hogyan jelenítik meg a társadalmi integrációt, a kapcsolatokhoz való ellátotti jogokat.

A jogtudatosság növelése érdekében kiemelten fontos feladat az ellátottakat érintő kérdésekkel kapcsolatosan, hogy **könnyen érthető formában megfogalmazott tájékoztató anyagok készüljenek. Ennek a célnak az elérése érdekében új ellátottjogi kiadvány készítése várható**, mely a szociális szolgáltatások igénybevétele során felmerülő, általános és speciális jogokról ad majd tájékoztatást.

Lényeges elem lenne a képzésben **a szociális ellátásban dolgozó szakemberek ellátottjogi képzése, továbbképzése**, különös tekintettel a kötelező kreditpontos képzésekbe történő bekapcsolódásra, mely preventív jellegű és jelentősen hozzájárulhat a jogsérelmek számának csökkentéséhez is.

Az integrált jogvédelem **koncepciójának megvalósulása** jó úton halad. A jogvédelmi területek munkájának összehangolása, egyrészt az azonos módszertanok fejlesztése szerinti munkavégzést jelenti, továbbá lehetőséget ad a határterületi összekapcsolódó feladatok azonos elvek mentén történő kezelésére. Reményeink szerint a mind rövid-, mind középtávon felvázolt tervek, programok megvalósulhatnak, tovább segítve az elmúlt évek **eredményeinek kibontakozását.**