



EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA

**INTEGRÁLT JOGVÉDELMI SZOLGÁLAT**  
**ÉVES SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

**2019.**



*Novák*  
dr. Novák Krisztina  
jogvédelmi biztos

Budapest, 2020. március 31.

## Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés .....	1.
II.	Szakmai működés bemutatása .....	3.
	A. Ellátottjogi szakterület .....	3.
	B. Gyermekjogi szakterület .....	14.
	C. Betegjogi szakterület .....	24.
III.	Az IJSZ 2019. évi szakmai programjainak bemutatása .....	42.
	A. Ellátottjogi szakterület .....	42.
	B. Gyermekjogi szakterület .....	43.
	C. Betegjogi szakterület .....	43.
	D. Képzési tevékenység .....	44.

## I. BEVEZETÉS

Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (a továbbiakban: IJSZ) 2019. évben is, mint az Emberi Erőforrások Minisztériumának önálló szervezeti egysége, 64 munkatárs közreműködésével látta el a beteg-, ellátott-, és gyermekjogokkal kapcsolatos jogvédelmi tevékenységét.

Az IJSZ feladatellátását - a statútumaként szolgáló - 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. r.) mellett, három törvény is szabályozza. 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, és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 11/A. § (4) bekezdése szerinti szervezet feladatait.

Az IJSZ

- a) gondoskodik a betegek, ellátottak és gyermekek törvényben meghatározott jogainak érvényesüléséről, védelméről,
- b) ellátja a jogvédelmi képviselők foglalkoztatásával összefüggő feladatokat, működteti a jogvédelmi képviselők hálózatát, irányítja, szervezi és ellenőrzi a jogvédelmi képviselők szakmai munkáját,
- c) közzéteszi a jogvédelmi képviselő elérhetőségét, a szolgáltatónál, illetve a területi irodában meghatározott fogadóórájának beosztását,
- d) 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,
- e) 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,
- f) ellátja az integrált jogvédelemmel kapcsolatos módszertani feladatokat,
- g) őrzik a jogvédelmi képviselők lezárt ügyeinek irattárba helyezett dokumentációját, és rendelkezik azok archiválásáról,

h) a tárgyévet követő év március 15-ig a miniszternek benyújtja a Szolgálat tevékenységéről szóló éves beszámolót, amit jóváhagyása esetén március 31-ig közzétesz,

i) az IJSZ a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló törvény szerinti, határon átnyúló egészségügyi ellátáshoz való jogok érvényesítése érdekében tájékoztatást nyújt a betegek, és az egészségügyi szakemberek számára, valamint kapcsolattartó pontként ellátja a nemzetközi, kormányközi kapcsolatokból eredő feladatokat.

**Az alábbi összesítő táblázat az IJSZ részére a 2013-2019 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
2018.	14 102	7 616	8 246	29 964
2019.	16 597	6 552	7 389	30 538
Összesen:	95 741	33 777	54 770	184 288

## II. SZAKMAI MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA

### A) 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 feladatellátása során 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 panaszja 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 feladatellátása 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.

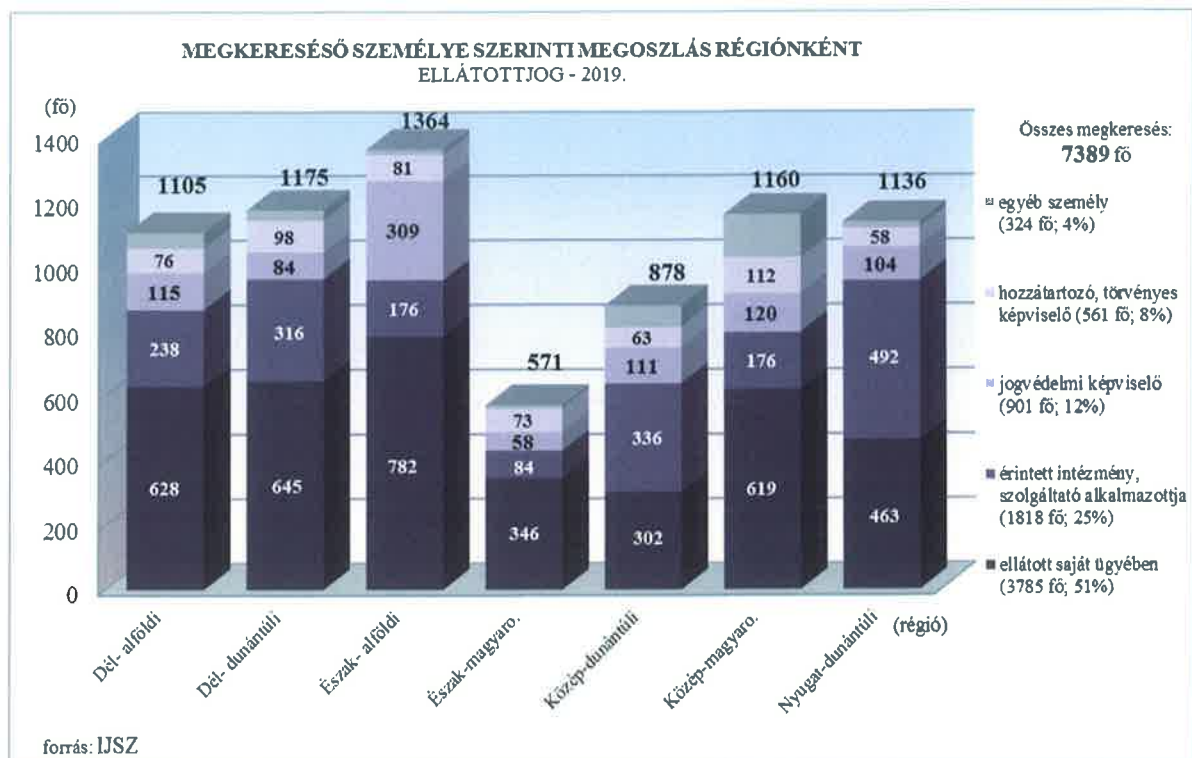
## **2. Az ellátottjogi képviselők tevékenységének összefoglalása**

Az ellátottjogi képviselői feladatokat 14 fő 8 órában és 1 fő 4 órában látta el.

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

A 2019-es évben is az ellátottak érdekében, - velük minél szorosabban együttműködve - nyílt lehetőség a felmerült problémás esetek kezelésére. Az IJSZ által meghatározott szakmai követelmény alapján van lehetőség az ellátottaknak a jogvédőkkel fogadóórákon és az intézménylátogatások alkalmával történő személyes találkozásra.

A megkeresők személye szerinti megoszlást régióként az alábbi diagram mutatja:



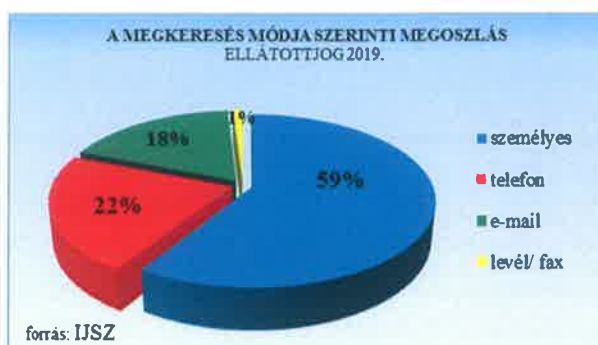
Az ellátottjogi képviselőket a 2019-es évben összesen **7389 esetben keresték** meg, amely mindösszesen 857-el kevesebb megkeresést jelent a 2018-ban (8246) mért adatokhoz viszonyítva, de ez a szám is a képviselők tevékenysége iránti bizalom töretlenségét jelzi.

A fenti ábra szemlélteti, hogy a legtöbb megkeresés a **szociális ellátásban részesülő ellátottaktól érkezik (3785 fő)**, ami az összes megkeresés 51 %-a. A rendszeres jelenlétnek köszönhetően magas az érintett intézmények, szolgáltatók alkalmazottjai általi megkeresés (1818 eset), mely az összes megkeresés 25%-a.

A megkeresések számában jelentős változás az elmúlt évhez képest nem történt, azonban az egyes régiók viszonylatában már jelentős eltérések mutatkoznak, melynek egyik oka, az ellátottjogi képviselők számának és ellátási területeinek alábbi eltérő elosztása is lehet.

Egyes régiókban, ahol a jogvédelmi képviselők nagyobb létszámban vannak jelen, ott magasabb számú megkeresés érkezik.

A megkeresések módja szerinti megoszlást az alábbi diagram ábrázolja:



A fogadóórákon és intézménylátogatások alkalmával egyre nagyobb számban mutatkozik igény az ellátottjogi képviselők és az ellátottak között történő személyes találkozásra. A telefonos és elektronikus kapcsolattartás helyett az ellátottak továbbra is inkább a jogvédő személyes jelenlétére számítanak. Az ellátottjogi képviselő személyes jelenlétének fontosságára utal az is, hogy az összes megkeresésből 59 %-át tett ki a személyes megkeresés, míg a telefonon 29% volt, e-mailben 18%, levélben 1% volt a megkeresések aránya. Az ellátást igénybe vevők mellett, a törvényes képviselők és a hozzátartozók részéről is egyre nagyobb érdeklődés tapasztalható az ellátotti jogok iránt.

A hatékony jogvédői tevékenység végzéséhez azonban elengedhetetlen a szolgáltatókkal való megfelelő szakmai kapcsolat, illetve a jogvédő tevékenységének, személyének állandósága, jelenlétének az elfogadtatása. Az ellátottjogi képviselők évről - évre egyre több felkérést kapnak előadások tartására. Többek között a hivatásos gondnokképzésekre is, melyek témái: az ellátottak jogainak érvényesülése a szociális ellátást nyújtó intézményekben, a szolgáltatók feladata, kötelessége, az együttélés szabályai, az ellátáshoz fűződő jogsérelmek, az ellátottjogi képviselő tevékenysége.

A megkeresések szociális ellátások szerinti felosztását az alábbi táblázat mutatja:

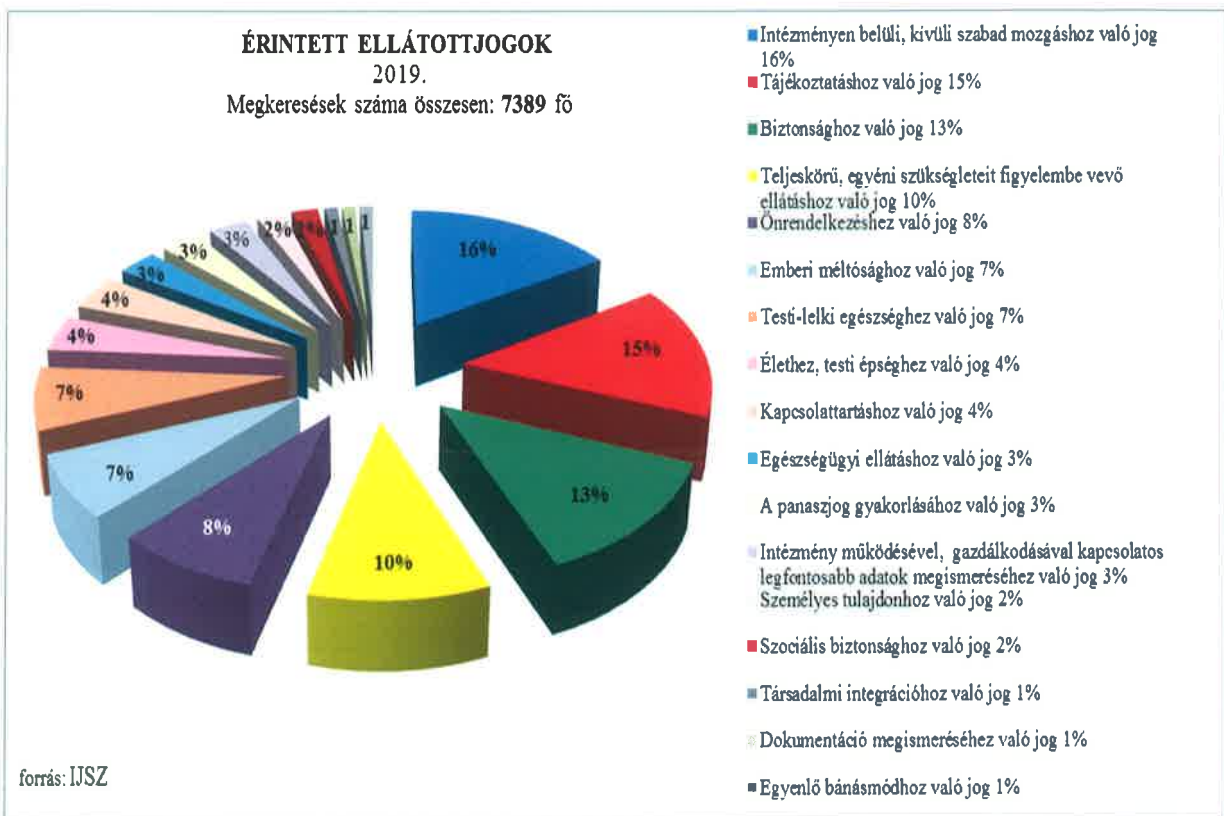
Alapszolgáltatás (%)												Szakosított ellátás (%)						
házi segítségnyújtás	nappali ellátás	étkeztetés: szociális konyha	családsegítés	étkeztetés: népkonyha	támogató szolgáltatás	falgondnoki/anyagondnoki szolgáltatás	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	étkeztetés: egyéb főzőhely	közösségi ellátás	utcai szociális munka	ápolást, gondozást nyújtó intézmény	átmeneti elhelyezést nyújtó (bentlakásos intézmény)	támogatott lakhatás	lakóotthon	rehabilitációs intézmény	éjjeli menedékhely	egyéb /speciális szociális szakellátást nyújtó intézmény	
2,7	2,1	1,9	1,3	0,5	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	83,2	1,9	1,6	1,4	1,2	1,1	0,2	



A táblázat jól tükrözi, hogy az ellátottjogi képviselőhöz a **szakosított ellátást nyújtó intézményekből érkezik 90,6%-a a megkereséseknek.** Az ellátottjogi képviselő a személyes jelenlétével is elősegítheti az ellátotti jogok érvényesülést. Gondoskodik róla, hogy az elérhetősége jól látható helyen legyen kifüggesztve, illetve az ellátottjogi tájékoztatók tartásával megfelelő tájékoztatást tud nyújtani a törvény által, a szolgáltatásokkal kapcsolatos jogokról, panasztételi lehetőségekről.

Az alapszolgáltatásokban részesülőkkel azonban - a kiemelkedően magas alapszolgáltatók száma és az ellátottjogi képviselők humánerőforrás korlátai okán - az ellátottjogi képviselőnek már nem tud ilyen személyes jellegű lenni a kapcsolata. Az alapszolgáltatásokból így sokkal kevesebb, mindösszesen 9,4% megkeresés érkezik. Nehézséget okoz továbbá, hogy a területileg illetékes ellátottjogi képviselő elérhetőségéről szóló tájékoztatóhoz való hozzáférés az alapszolgáltatásban - a jellegénél fogva - korlátozott. Az elérhetőség az alapszolgáltatások nagy részében például csak az ellátási szerződésen kerül feltüntetésre, ezért megfontolandó egy olyan jogszabályi változás, amely kifejezetten elrendeli, hogy az ellátási szerződés kötelező tartalma legyen az ellátottjogi képviselő elérhetősége.

**Érintett ellátotti jogok 2019-ban a megkeresések számának tükrében:**



**Tájékoztatáshoz való joga** gyakran sérül az ellátottnak (15%). A megkeresésekből kitűnik, hogy számos esetben az idős emberek, illetve a hozzátartozóik már a beköltözés előtt sem kaphatták 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. A tájékoztatáshoz fűződő jog sérelemét jelenti az is, amikor az ellátott nem érti, vagy nem tudja értelmezni a házirendben foglaltakat. Akad olyan is, amikor a házirend nem is elérhető a számára. A jogvédelmi képviselők ilyen esetekben az észrevételeikkel, tapasztalásaikkal az intézmény vezetőjéhez, de szükség esetén a fenntartóhoz is fordultak a jogsértő gyakorlat megszüntetése érdekében. A tájékoztatás abban az esetben is sérül, ha a gondnok nem tartja gondnokoltjával a kapcsolatot, nem tud tőle kérdezni, például mennyi a jövedelme, mennyi a költőpénze. Az intézetbe az ellátott részére érkezett hivatalos levelet (bírósađi idézés, gondnoksággal kapcsolatos, Nyugdíjfolyósító Igazgatóságtól érkező) gyakran az intézet sajátjaként felbontja, lefűzi. Ebben az esetben nemcsak a levéltitok sérül, hanem a tájékoztatás is, hiszen nem tudja az időpontokat, határidőket, jövedelmével kapcsolatos információkat az ellátott.

**Az emberi méltósághoz való jog** (7%) vonatkozásában problémát jelent, hogy az intézményekben - a meglévő 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 16%-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 alkalmazására vonatkozóan. Az IJSZ ellátottjogi jogvédelmi képviselői ilyenkor tájékoztatást nyújtottak a jogi szabályozásról és az egészségügyi területtel együttműködve igyekeztek segíteni az intézményeket a helyes és jó gyakorlatok kialakításában. A napi feladatellátásuk, így az intézménylátogatás ideje alatt - élve az észrevételezési jogkörükkel -, jeleztek például olyan jogsértő gyakorlatot, amikor is a gondozási folyamat közben az ellátott emberi méltóságának megőrzése nem valósulhatott meg teljeskörűen.

**Az ellátási környezet, a biztonsághoz való jog** (13%) hiányosságaiként értelmezhetőek a műszaki és infrastrukturális problémák, melyek akár az életet és testi épséget (4%), vagy az emberi méltóságot sértő helyzeteket is teremthetnek. Problémaként jelezték még a megkeresők, hogy tapasztalható a mentális egészség megőrzésére, illetve a szociális foglalkoztatásra fordított idő csökkenése és a szabadidő minőségi eltöltéséhez szükséges változatos programok hiánya. Vélhetően ebből is következhet, hogy a sok strukturálatlan, üresen töltött idő miatt gyakori az egymás sérelmére elkövetett bántalmazás, fizikai és verbális agresszió.

**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 érkezett.

**A teljes körű és egyéni szükségletek ellátásához való jogot** érintő megkeresések száma 10 %-ot tesz ki. Az ellátottak és a hozzátartozók gyakran tették szóvá, hogy nem jut elegendő figyelem az ellátottakra, sem az ápolás, sem a gondozás, sem a foglalkoztatás, mentális gondozás területén, így ezzel az ellátottak testi-lelki egészséghez való joga (7%) is sérülhet. A megkeresők, valamint a szociális intézményektől kapott tájékoztatás alapján, az ellátotti jogsérelmek egy része a dolgozói létszámmal is összefügghet, mely kihathat az ellátás minőségére is. A szociális szférában kialakult szakemberhiány napjainkban gyakorta már az intézmények működését veszélyezteti. Különösen súlyos abból a szempontból, hogy olyan tevékenységről beszélünk, amely fokozottan kiszolgáltatott helyzetben lévő idős, beteg, fogyatékossgal, és intézményi körülmények között élő emberekről való gondoskodást foglalja magában.

**Az önrendelkezéssel, gondnoksággal összefüggő megkeresésekben** (8%) 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 nem teljeskörűen, hanem csak egyes ügycsoportokban 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 gondnokokat arról, hogy hova fordulhat kérdéseivel, segítették a panaszost a tájékoztatáshoz való jogának érvényesítésében, továbbá segítséget nyújtottak a panaszaik megfogalmazásában is.

### **A speciális csoportok jogainak érvényesülése**

2019-ben is fokozott figyelemmel kísérték az ellátottjogi képviselők a speciális ellátotti csoportok, így az pszichiátriai ellátottak, a demens-, a fogyatékkal élő- és a hajléktalan ellátottak jogainak érvényesülését.

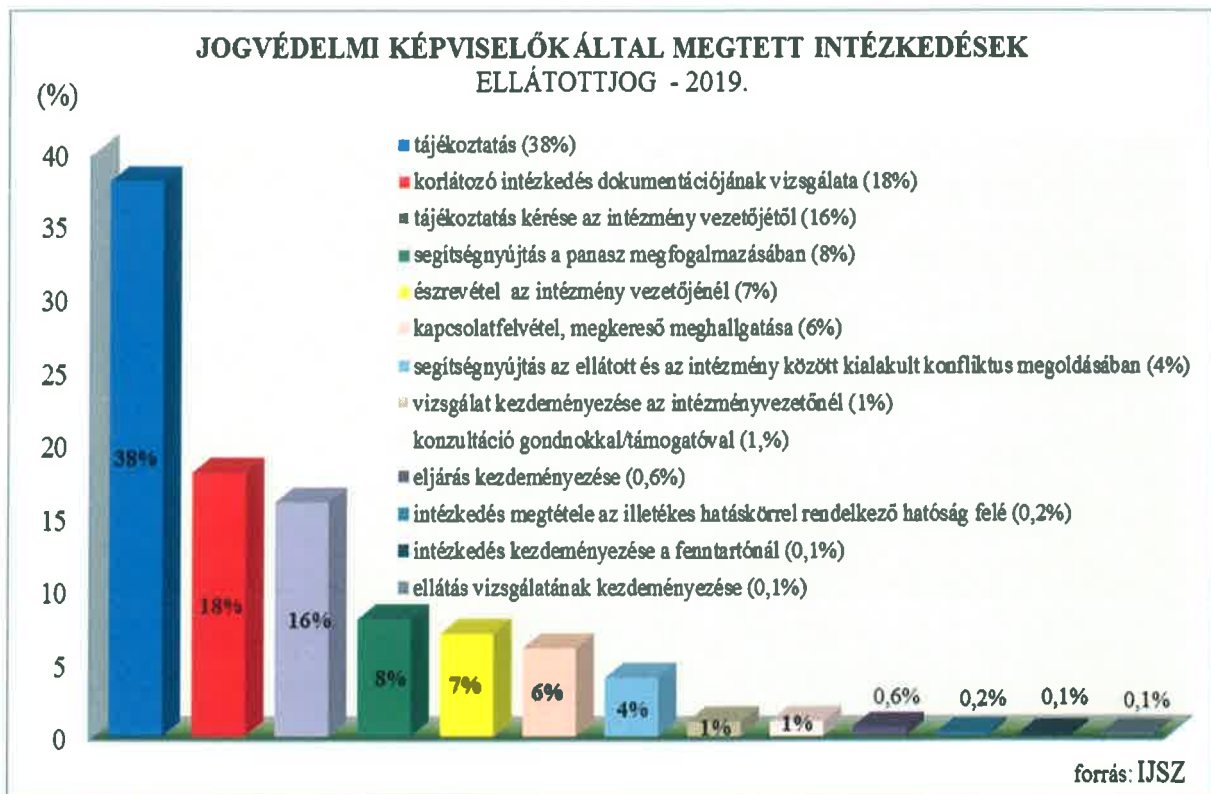
Jellemzően, a teljes körű egyéni szükséglet biztosításának hiánya jelentkezett problémaként, így például nem akadálymentes épületben voltak elhelyezve az ellátottak. Külön jelentős problémát vetnek fel az örökségvédelem alatt álló kastély épületek, melyeket nem újítanak fel. További probléma, hogy az épületben nem található lift, vagy leszűkült a mozgásterük például a küszöbök miatt, és ennek következményeképpen korlátozottá vált a szabad mozgásuk. Az ilyen típusú intézményekben gyakran vezethetett - az indokolatlan korlátozások, tiltások alkalmazása - az ellátottak személyes tulajdonhoz (2%) és az önrendelkezéshez (8%) való jogának sérüléséhez. Hiányosságként azonosítható, hogy az ellátást nyújtó intézmények jelentős részében nincs lehetőség demens részleg kialakítására, így gyakran előfordult, hogy konfliktus alakult ki, ezen csoport 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 2019-ben. Gyakoriak voltak az adatkezeléssel összefüggő panaszok. Visszatérő problémaként jelentkezik, 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 - amennyiben a gyakorlatuk ellátotti jogot sértett - az ellátottjogi képviselők észrevétellel is éltek. Összességében azonban megállapítható, hogy rendszeresen visszatérő probléma a súlyos házirendsértések következményeinek szabályozási hiánya, illetve annak országosan és intézményenként is 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 úgynevezett „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.

**A megkeresésekre, az ellátottjogi képviselők által megtett intézkedéseket az alábbi diagram szemlélteti:**



A fenti diagram jól szemlélteti, hogy az ellátottjogi képviselő feladatellátásának legjelentősebb részét a **tájékoztatás** (38%) – szóban, levélben, e-mailben, telefonon – teszi ki.

2019-ben hangsúlyt kapott az ellátottjogi képviselő azon - törvény szerinti - feladatellátása, hogy tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá, ezen jogok érvényesüléséről és érvényesíthetőségéről. Az ellátottjogi képviselő legalább évente egy alkalommal részt vesz az ellátási területén található tartós bentlakásos szociális intézményekben rendezett érdekképviseleti fórum ülésein, ahol tájékoztatást is tart az ellátotti jogokról. Az ilyen jellegű jogtudatosító tájékoztatók megtartása után, jelentős mértékben megemelkedett az ellátotti oldalról történő tájékoztatás / információ kérése a szociális ellátással, panasztételi lehetőségekkel kapcsolatosan is.

**A korlátozó intézkedések dokumentációjának vizsgálata (18%)** során az ellátottjogi képviselő a korlátozásról szóló - jogszabály által előírt – dokumentációt és annak kitöltését formailag és tartalmilag vizsgálja, és annak alkalmazása után az ellátottjogi képviselő - szükség és lehetőség szerint - személyesen is felveszi a kapcsolatot az érintett ellátottakkal.

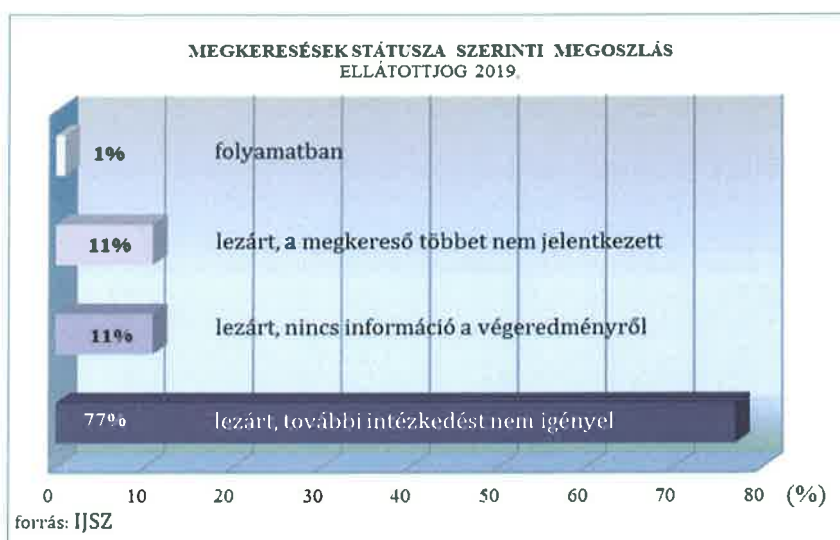
**Az intézményvezetőtől történt tájékoztatáskérés esetén (16%)** az intézményvezetők a legtöbb esetben együttműködőek, nyitottak, konszenzusra törekvőek voltak. A tájékoztatás kérését az ellátottjogi képviselő nem szóban, hanem e-mailben, írásos formában teszi meg az esetek többségében, mert ez alapján tud hiteles visszajelzést nyújtani a megkeresőnek.

**Az ellátott és az intézmény között kialakult konfliktus megoldásában nyújtott segítség során (4%),** az intézmények többsége elfogadónak bizonyult a közös cél - az ellátottak elégedettsége - érdekében. Az ellátottjogi képviselő a mediáció eszközeit használva tud hatékonyan segíteni az adott konfliktus megoldásában. A jogvédelem eszköztárából egyébiránt egyre nagyobb igény mutatkozik a mediatív jellegű, egyeztető megbeszélésekre, amelynek koordinálásában az ellátottjogi képviselő rendszeresen részt vett. Az egyeztető megbeszélések során a jogvédelmi képviselő segítette a konfliktusban érintett feleket, hogy a számukra legelfogadhatóbb megoldást találják meg.

Az ellátottjogi képviselők által megtett intézkedések mintegy 7%-a **az intézmény vezetője felé tett észrevétel,** melyek a gondozás, ápolás, mentálhigiénés foglalkoztatást, ellátási környezet, ellátotti biztonság, szociális biztonság, etikai kérdés, hangnem tárgykörében történtek. A panaszok jelzése - a legtöbb esetben - a fogadóórát követően, azonnal személyesen, illetve e-mailen megtörtént közvetlenül az intézmény vezetője felé.

Az intézményen kívüli szervekkel, fenntartóval, hatóságokkal az ügyintézés során az együttműködés megfelelő volt. A feljükk tett írásos jelzések kivizsgálásra kerültek, erről az ellátottjogi képviselők minden esetben tájékoztatást is kaptak. Az ellátottjogi képviselők a gondnokok tevékenységével kapcsolatban fordultak a gyámhatóságokhoz, ezekben az esetekben a panaszok megfogalmazásában segítettek az ellátottaknak.

A megtett intézkedések **77%-ban 2019-ben lezárásra kerültek**, további intézkedést nem igényeltek. 2019. év végére az ügyek **mindösszesen 1%-a maradt folyamatban**, amely számadat is jelzi az ellátottjogi képviselők mind hatékonyabbá váló feladatellátását.



A lezárt intézkedések 11%-ában nincs információ a végeredményről, az ügy kimeneteléről. Ide azok a jogvédő által megtett intézkedések sorolhatóak, amikor nem kap visszajelzést a jogvédő a megkeresőtől: itt számos esetben egyébként anonim módon történik a segítségkérés. Van olyan eset is, amikor időközben kikerül a szociális szolgáltatásból a megkereső, illetve egy másik szolgáltatóhoz kerül, mely azonban már nem tartozik az ellátottjogi képviselő területi illetékességi körébe. Fenti okokból a végeredményről nem tud az ellátottjogi képviselő információt szerezni, és ez által nem lehetséges az intézkedésének után követése sem.

## **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, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban,
- részt vesz a gyermekjóléti szolgálat esetszolgálati megbeszélésén 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 képviselőt a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban,
- jogosult javaslatot tenni a gyámhivatalnak, gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására, továbbá, egyeztető megbeszélés tartására, a jogsértéssel érintettek között (szükség szerint szakértők bevonásával),
- jogosult javaslatot tenni a fenntartónak, illetve a működtetőnek a jogsértő személy továbbképzésére.



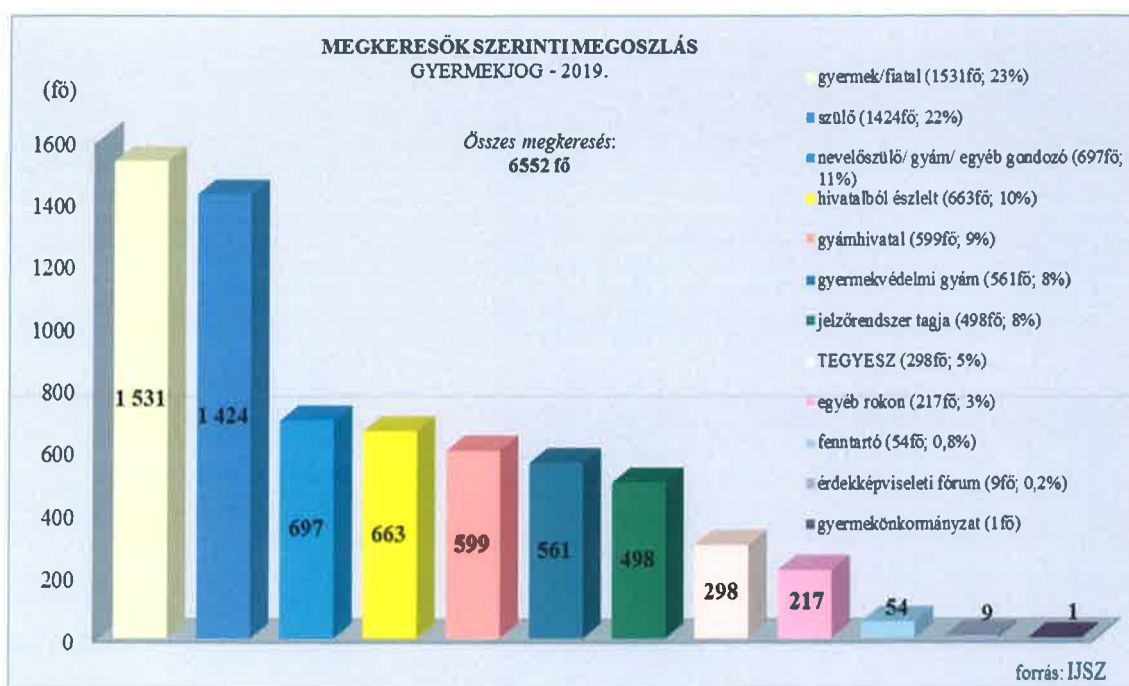
A gyermekjogi képviselő a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagja így kötelessége a gyermek veszélyeztetése, bántalmazása esetén a szükséges jelzéseket megtenni.

## 2. A gyermekjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

2019-ben 22 fő látta el a gyermekjogi képviselői feladatokat.

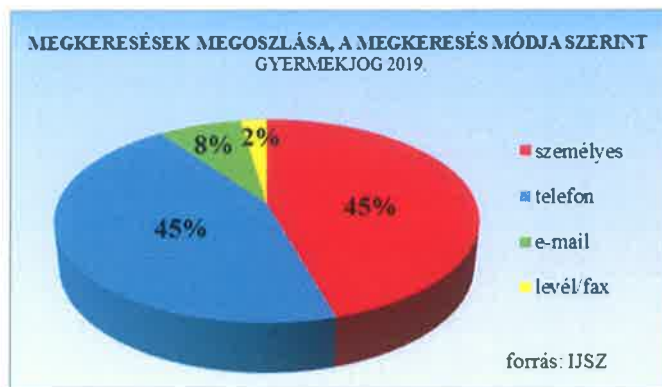
A gyermekjogi képviselőhöz érkezett **megkeresések száma 2019-ben 6552 volt.**

**A megkeresők személye szerinti megoszlást az alábbi diagram mutatja:**



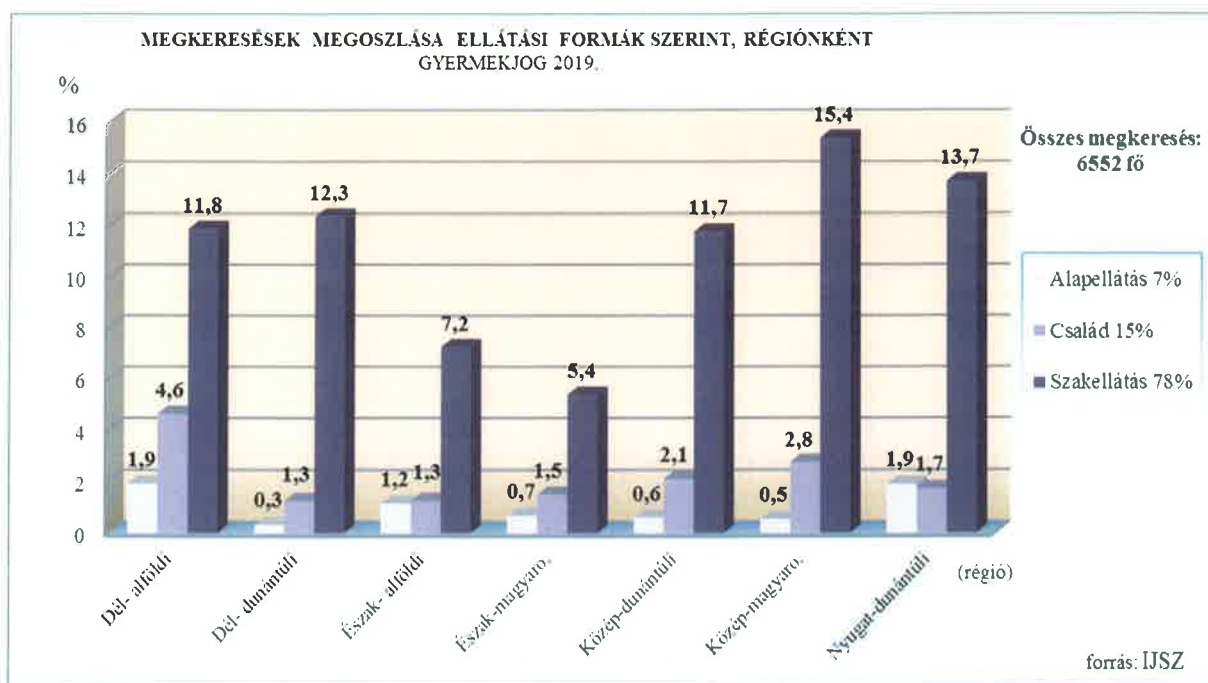
A megkeresők számának megoszlásában örömteli változás, hogy a gyermekjogi képviselőkhöz forduló gyermekek száma jelentősen növekedett az elmúlt évhez képest (7%). Évről évre emelkedik a gyermekektől érkező megkeresések száma mely fontos eredménynek tekinthető, hisz alapvető cél, hogy a gyermekek számára legyen ismert és elérhető a gyermekjogi képviselő.

Az IJSZ a jövőben is törekedni fog arra, hogy elérhetőséget tovább növelje, a gyermekek minél nagyobb bizalommal forduljanak a gyermekjogi képviselőkhöz.



2019-ban személyesen és telefonon fordultak legtöbbször a gyermekjogi képviselőhöz. A levélben érkező megkeresések száma folyamatosan csökken.

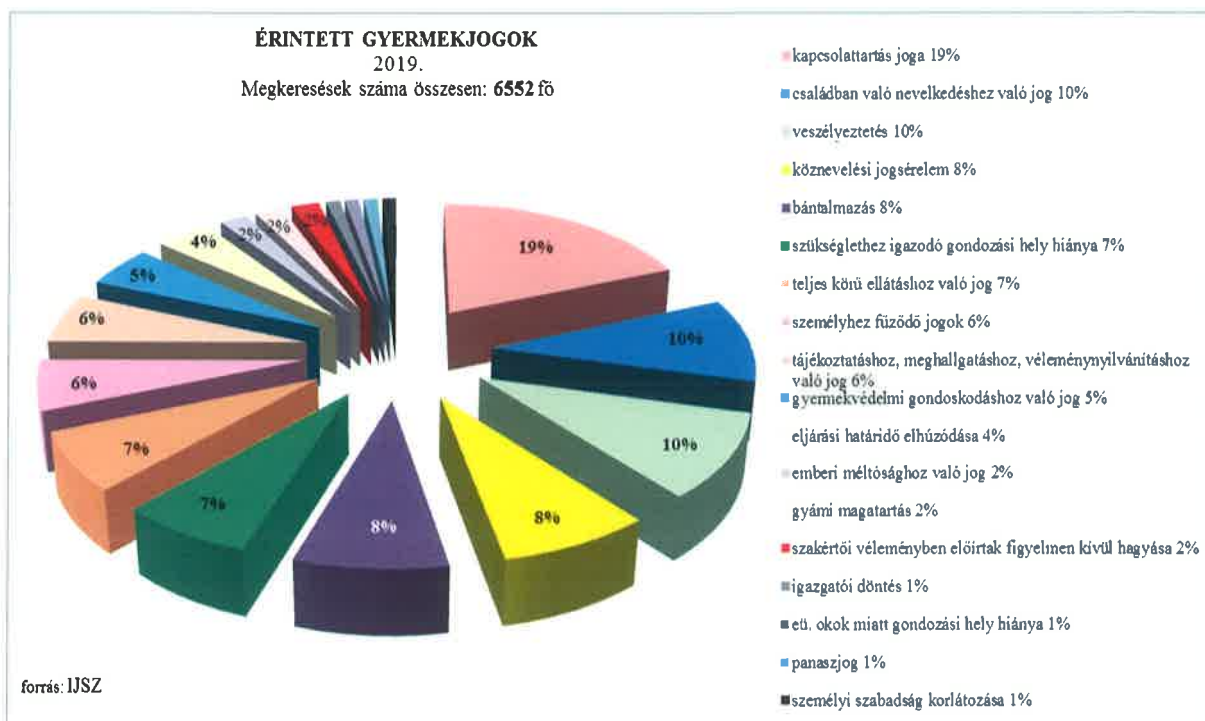
**A megkeresések ellátási forma szerinti, illetve ezek régiókénti megoszlását az alábbi diagram tartalmazza:**



Amint az a megkeresések megoszlását bemutató fenti ábrából is megállapítható a legkevesebb megkeresés az alapellátási szinthez kapcsoló intézményekben történt, míg a **megkeresések döntő többsége (78 %) gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek ügyével volt kapcsolatos**, mely a gyermekjogi képviselők feladat ellátásának kiemelt területe. Egyedül a Nyugat- Dunántúli Régióban van eltérés ott alapellátásból érkező megkeresések száma meghaladja a családból érkező megkeresések számát.

## Érintett gyermekjogok 2019-ben a megkeresések számának tükrében:

A gyermekjogi képviselőkhöz érkezett megkeresések adatai az érintett gyermekjogok vonatkozásában az elmúlt évek adataihoz hasonlóan alakultak. Az alábbiakban a magasabb számban detektált ügycsoportok kerülnek bemutatásra.



A gyermekjogi képviselőkhöz, a **kapcsolattartáshoz való joggal (19%)** összefüggésben érkezett megkeresések jelentek meg a legmagasabb számban, mely évek óta tartó tendencia. Ez a szám elsősorban a családban élő, elvált szülők gyermekeinek kapcsolattartási jogát érinti, de szakellátott gyermekek ügyében is gyakori probléma és kihatással van a gyermek családba történő visszahelyezésére.

A gyermekjogi képviselők azt tapasztalták, hogy a szakellátás területén a kapcsolattartás szabályainak kialakítása és lebonyolítása nagyon nehéz a nevelőszülőnél élő gyermekek esetén. A gyermekjogi képviselőkhöz érkezett megkeresésekből az látható, hogy a gyermekek egyéni érdeke ezen helyzetekben kevésbé tud érvényesülni. A kapcsolattartási szabályozás nem minden esetben veszi figyelembe a gyermek egyéni szükségleteit, a gyermek és a szülő közötti kötődés milyenségét, ezáltal sokkal nehezebben alakulhat ki egy meghitt, tartalmas kapcsolattartás. Több észrevétel, illetve megkeresés érkezett az gyermekjogi képviselőkhöz arra vonatkozóan, hogy a kapcsolattartási helyszíneken egy időtartam alatt párhuzamosan több gyermeknek is ugyanazon a helyszínen van a kapcsolattartása.

Szülők, egyéb rokonok, gyermekvédelmi gyámok, családgondozók egyaránt kérnek e témakörben tájékoztatást, fordulnak a gyermekjogi képviselőhöz kérdésekkel és konzultálnak egy-egy ügy kapcsán mind a kapcsolattartás szabályozása, mind annak végrehajtása vonatkozásában.

Az elhelyezési tervek kapcsolattartásra vonatkozó javaslatai még mindig jóval kevesebb, és rövidebb időt tartalmaznak a folyamatos és időszakos kapcsolattartások tekintetében, mint amennyi a hazagondozás, és a megfelelő kötődés kialakítása/megtartása szempontjából fontos lenne. Az elhelyezési tárgyalásokon a gyermekjogi képviselők továbbra is szorgalmazzák a kapcsolattartások gyakoriságának és időtartamának bővítését, amellyel legtöbb esetben a gyámhatóságok is egyetértenek, és már ennek megfelelően hozták a határozatokat. Így a jelenlétük a nevelésbe vételi tárgyalásokon továbbra is fontos a gyermekek kapcsolattartáshoz való jogának érvényre juttatása érdekében.

A telefonos kapcsolattartások nem megfelelő szabályozása miatt a gyermekjogi képviselők több alkalommal felhívták a gyámhivatalok, nevelőszülői tanácsadók, nevelőszülők figyelmét, hogy ez a kapcsolattartási forma a gyerek és a szülő közti, közvetlen telefonos beszélgetés lehetőségét biztosítja. Ezt a kapcsolattartás kiegészíti, és nem helyettesíti a nevelőszülői tanácsadó és a szülő közötti kommunikáció a gyermek állapotáról.

A külön gondozási helyen elhelyezett testvérek kapcsolattartása még sok esetben elmarad, és azt csak külön panasz, vagy a testvérek külön kérelme esetében valósítják meg.

**A családban nevelkedéshez való joggal (10%)** évek óta jellemzően ezen jog kapcsán felmerülő probléma, hogy a gyermek családjából való kiemelés sérelmezték a megkeresők; indokolatlannak, megalapozatlannak találták a kiemelés, sérelmezték a gyermekjóléti szolgálat által leírtakat.

A gyermekjogi képviselő ilyenkor tájékoztatást nyújt a fellebbezési lehetőségről, illetve tájékoztatja a szülőt a nevelésbe vételi eljárás folyamatáról és azokról a lehetőségekről, mely során a gyermek szakellátásba kerülése elkerülhető lehet.

A családban nevelkedéshez való jog séreleméhez tartozik, ha a gyerekek hosszú távú sorsának rendezése érdekében nem történik meg az örökbe fogadhatóvá nyilvánítási eljárás megindítása, valamint ide sorolandó az örökbefogadási eljárás elhúzódása.

A családban nevelkedéshez való jog sérülésének kiváltó tényezője, hogy a gyermekvédelem eszközei nem minden esetben tud hatékony segítséget nyújtani a gyermek vérszerinti családjának ahhoz, hogy ne kelljen a kiskorút kiemelni a családjából.

A szülők sok esetben nem tartanak kapcsolatot a szakellátásba került gyermekükkel, azonban nem járulnak hozzá az örökbefogadásukhoz sem, ezáltal ezek a kiskorúak nagyobb időeltolódással, vagy kisebb eséllyel, illetve egyáltalán nem kerülhetnek számukra ideális családi környezetbe.

A nevelésbe vett gyermekek szülei több esetben kezdeményezték a gyermekük hazagondozását, azonban több alkalommal fordultak a gyermekjogi képviselőhöz amiatt, hogy a nevelőszülők nem mozdították elő, nem segítették a gyermekeknek a családjukba kerülését, hazaadását. Ezekben az esetekben a gyermekjogi képviselő tájékoztatást kér a nevelőszülői hálózat működtetőjétől, és ennek eredményétől függően akár a gyermek gondozási helyének megváltoztatását is kezdeményezheti.

**A veszélyeztetéssel kapcsolatos megkeresések (10%)** száma kis mértékben emelkedett az elmúlt évhez képest.

E megkeresések részben a családban nevelkedő, illetve alapellátás keretében gondozott gyermekek ügyében, részben pedig a szakellátásból érkeznek.

A szakellátás területéről a gyermekjogi képviselőkhöz jellemzően a gyermekek körében elterjedő dohányzás, alkohol és drogfogyasztással összefüggésben érkeztek megkeresések.

Veszélyeztető helyzetként értékelhető a gyermekvédelmi rendszerben fellépő szakember hiány, a nagyfokú fluktuáció, melynek következtében a gyermekek a szükséges segítséget nem kapják meg a megfelelő mértékben, formában.

A szakellátás területén elmondható, hogy a veszélyeztetéssel összefüggő megkeresések, észlelések alapvetően a teljes körű ellátáshoz való jog és a szükséglethez igazodó gondozási hely hiányával is összefüggésben vannak.

**Bántalmazással (8%)** kapcsolatos megkeresések.

A korábbi évekhez hasonlóan a legsúlyosabb jogsérelmek a bántalmazás elleni védelemmel kapcsolatban állapíthatók meg. A bántalmazásos esetszámok továbbra is magasak, miközben az is megállapítható a feltárt esetek kapcsán, hogy a látencia jelentős. Ez különösen igaz a kortárs bántalmazások körében, és sajnálatos módon, amíg korábban a nézeteltérésekhez kapcsolódó bántalmazások voltak a jellemzőek a gyermekek között, az elmúlt évben megjelentek a „belső hierarchiák” kialakításához kapcsolódó testi sértések is.

A hatályban lévő bántalmazási protokollnak köszönhetően az esetek feltárása, kivizsgálása, a kapcsolódó intézkedések megtétele vonatkozásában mindenképpen pozitív változás tapasztalható, azonban a bántalmazás tényének értékelése még mindig nem teljesen egységes.

A bántalmazásos esetek csökkentése érdekében mind a szakemberek, mind a gyermekek körében további jelentős jogtudatosító tevékenységre van szükség, melynek érdekében a gyermekjogi képviselők a korábbi évekhez hasonlóan több alkalommal is tartottak tájékoztató előadást a felnőttek és játékos foglalkozást a gyermekek számára.

A bántalmazások többnyire kortárscsoporton belül fordulnak elő, de sajnálatos módon még mindig felmerülnek olyan esetek, ahol gyermekvédelmi szakember bántalmaz gyermeket. Ezekben a gyermekjogi képviselő azonnali megteszi a jelzést a protokollnak megfelelően. Pozitív tapasztalat, hogy a protokollban előírt, a gyermekjogi képviselő felé a jelzőlap megküldési kötelezettségnek az intézmények alapvetően eleget tesznek. Tapasztalatuk szerint, elsősorban fizikai bántalmazások jelennek meg ezeken az adatlapokon, érzelmi, verbális vagy szexuális bántalmazás jelzése minimális.

### **Közneveléssel összefüggő jogsérelmek** kapcsán is nőtt a megkeresések száma (8%)

Az oktatás területéről a gyermekjogi képviselőkhez érkező panaszok, jellemzően nem a szakellátásban élő gyermekek ügyeiben érkeznek. Ilyen ügyekben a gyermekjogi képviselő kompetenciája a jogérvényesítésre és jogorvoslatra vonatkozó tanácsadásra, útmutatásra terjed ki.

A jellemző témakörök:

- Nem veszik fel a nevelésbe vett gyermekeket a körzeti iskolába.
- Indokolás nélkül indítanak fegyelmi eljárást.
- Nem biztosított gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai ellátás a gyermekek részére.
- A pedagógusok részéről többször felmerülő kérdés, hogy milyen adatokat, tájékoztatást adhatnak a különélő szülőnek, vagy a gyermeket mikor milyen esetben adhatják át a szülőnek.
- Meg nem engedett nevelési eszközök alkalmazása.
- Speciális étkezes biztosítása körül fellépő problémák.
- Az autizmussal élő gyerekek nem jutnak el az állapotuknak megfelelő oktatási-nevelési intézményekbe.
- A fogyatékkal, súlyos fogyatékkal élő gyermekek számára vidéken, kis településeken súlyos gondot jelent a speciális ellátórendszer megközelítése, igénybevétele, mivel ezen intézmények általában a megyeszékhelyeken vannak.

**A teljes körű ellátáshoz való joggal (7%)** kapcsolatban, a gyermekektől érkező panaszok elsősorban az ételek minőségére és a zsebpénz alacsony összegére vonatkoztak. Több megkeresés érkezett a ruházat biztosítása vonatkozásában illetve az infrastruktúra elavultságával, rongálódásával kapcsolatban.

**A szükségletekhez igazodó gondozási hely hiányával (7%)** kapcsolatban komoly problémát jelentett a speciális és a kettős szükségletű gyermekek elhelyezése a 2019-es évben is. Elsősorban itt a speciális ellátást biztosító intézetek befogadási képessége jelent meg problémaként. Több esetben előfordult, hogy a gyermekek nem azt az ellátást kapták meg azonnal, amit az állapotuk indokoltá tett volna. Ilyen esetben észrevétellel élt a gyermekjogi képviselő, hogy a kijelölt gondozási hely nem a gyermek szükségleteinek megfelelő.

Gyakran tapasztalták a gyermekjogi képviselők, hogy nehezen vagy egyáltalán nem volt biztosítható, hogy a testvérek együttesen kerüljenek elhelyezésre, mely sok esetben a hosszú testvérsorokból adódó probléma. Az elhelyezési tárgyalásokon, a gyermekjogi képviselők kiemelt feladata, hogy ilyen esetekben a lehető leggyakoribb kapcsolattartási szabály kialakítását segítsék elő a testvérek között.

A gyermekjogi képviselők egyre több olyan helyzetet észleltek, amikor a gyermek részére a szakértői vélemény a szociális törvény hatálya alá tartozó gondozási helyet jelöl ki, azonban a szükségletének megfelelő gondozási helyre mégsem került befogadásra.

#### **A tájékoztatáshoz, meghallgatáshoz, véleménynyilvánításhoz való jog (6%)**

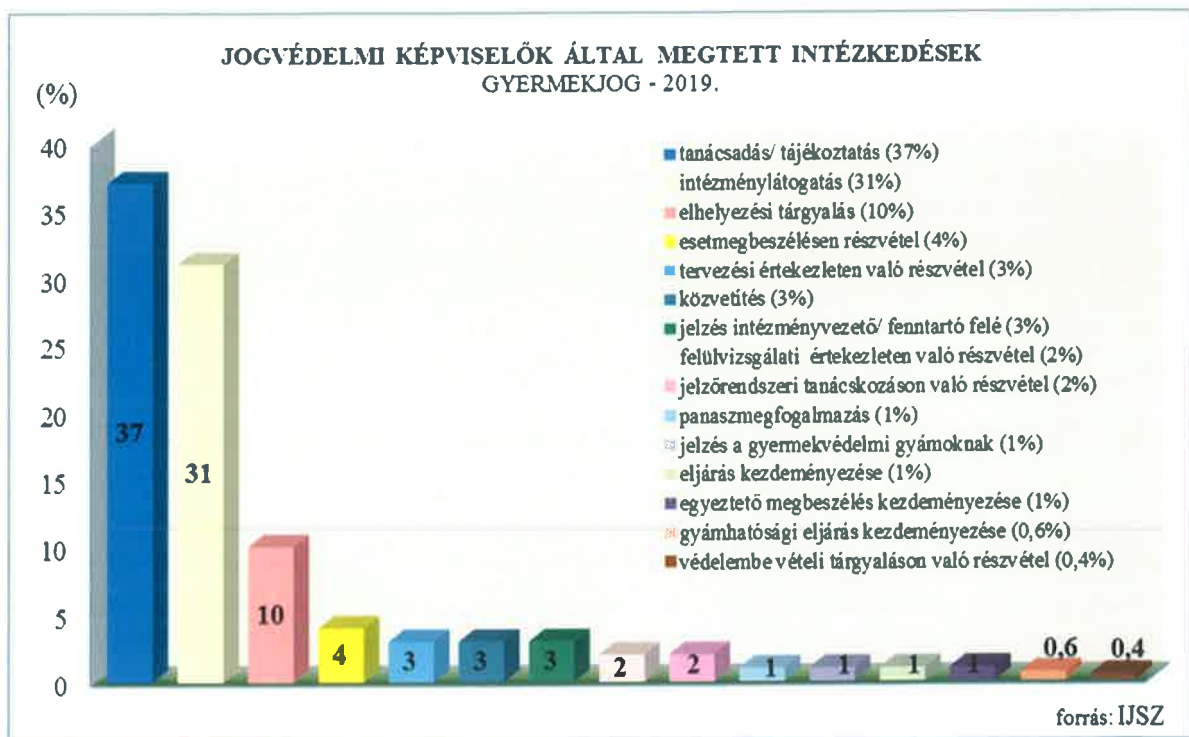
A gyermekjogi képviselők általános tapasztalata, hogy a gyermekek az őket érintő ügyekben továbbra is tájékozatlanok, nincsenek tisztában azzal, hogy az egyes eljárási események milyen okból történnek. Fontos lenne a részükre érkező határozatok átadása és közös megbeszélése a gyermekvédelmi gyámmal, nevelővel. A gyermekek több esetben még azzal sem voltak tisztában, hogy melyik gyámhivatal illetékes az ügyükben, hogy van szabályozva a kapcsolattartásuk. Emellett nincsenek tisztában azzal sem, hogy melyek azok a jogterületek, ahol önálló eljárási jogosultsággal rendelkeznek bizonyos életkor betöltése után. Ezeknek a kérdéseknek a tisztánlátásában segítséget nyújt a gyermekjogi képviselő a gyermekek számára, ezzel párhuzamosan felhívja a gyámok figyelmét is az ilyen jellegű tájékoztatás jelentőségére.

Pozitív változás, hogy a korábbi évekhez képest ma már szinte minden gyermek képes a gyermekvédelmi gyámját megnevezni és jellemzően jó kapcsolatról számolnak be. Sajnos a jogalkotói szándék a gyámság ellátásával kapcsolatban, - folyamatosság, állandóság - nem

teljesül teljes mértékben, a gyermek gondozási helyének megváltozása a legtöbb esetben automatikusan gyámváltást is jelent, emellett a fluktuáció is számottevő a gyermekvédelmi gyámok körében.

A véleménynyilvánítás tekintetében a gyermekek jogtudatossága nőtt, az ehhez kapcsolódó intézményi fórumok azonban változó mértékben biztosítottak.

**A gyermekjogi képviselők által megtett intézkedéseket az alábbi diagram szemlélteti:**



Alap- és szakellátás területéről is a legtöbb megkeresés továbbra is a tájékoztatáskérés kategóriába sorolható. Az alapellátásból érkező megkeresések nagy része nem is gyermekjogi képviselői kompetencia körbe sorolható megkeresés, ettől függetlenül minden esetben történik tájékoztatás, legalább azzal összefüggésben, hogy adott esetben milyen eljárási lépések lehetségesek, hova lehet adott ügyben fordulni.

A legtöbb megkeresés szakellátásban nevelkedő gyermekektől érkezik, a jogvédelmi tevékenység alapcéljainak megfelelően. Körükben a gyermekjogi képviselői ismertsége folyamatosan nő. Sajnos azonban azt is ki kell emelni, hogy ez elsősorban a gyermekotthonokban és lakásotthonokban élő gyermekekre vonatkozik, a nevelőszülőknél élő gyermekek elérése továbbra sem megoldott. A gyermekjogi képviselők igyekeznek minél szélesebb körben elérhetővé válni a gyermekek számára, és minél szélesebb szakmai kapcsolatrendszer kiépíteni.



A gyermekjogi képviselők gyermekvédelmi szakemberekkel történő együttműködése jó, de nem feszültségektől mentes. Vannak intézmények ahol a gyermeki jogok értelmezése keveredik a nevelési kérdésekkel és a problémás helyzetek megfelelő pedagógiai-pszichológiai megközelítésének hiányában a gyermekjogok válnak a konfliktusok origójává.

Panaszügyek jelzésekor az intézményvezetők, gyermekvédelmi gyámok, és a fenntartók együttműködőek, a szükséges vizsgálatokat lefolytatják és arról az előírt határidőn belül a tájékoztatást megküldik és jelzik a szükséges intézkedések megtörténtét is.

Nyilvánvalóan azokon a területeken, ahol tárgyi-, személyi akadályai vannak a probléma orvoslásának, (megfelelő szakember hiánya, szükséglethez igazodó férőhely) nehezebb eredményt elérni.

A gyermekjogi képviselői feladatok ellátása során elsődleges cél az együttműködésen alapuló problémakezelés: probléma észlelése – jelzés – egyeztetés – visszacsatolás – után követés. Az eredményes együttműködésnek nagyon fontos eleme az egyeztetés, megbeszélés, ugyanis ezek a kulcsok, ahhoz, hogy a gyermekvédelmi szakemberek a gyermekjogi képviselőben partnert lássanak és a jogsérelmekhez kapcsolódó eljárások ne csak az adott eset vonatkozásában járjanak eredménnyel, de hosszabb távon a jogtudatosságot is növeljék.

Természetesen előfordulnak helyzetek, amikor egy-egy jogsérelemhez kapcsolódóan személyes érdekek sérülnek a szakemberek körében. Ezekben az esetekben különösen fontos a jelzések, panaszok megalapozottsága és az eljárás során a panaszt megfogalmazó gyermek védelme.

## C ) 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. rendelet 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 perképviselet kivételével 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 közvetítói 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 közvetítói 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 észrevételre 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.

## 2. A betegjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

Az ország területén 2019-ben 20 fő látta el az betegjogi képviselői feladatokat.

Az betegjogi képviselők 2019-ben is a betegek részére közvetlenül a szolgáltatás helyszínén, az ország valamennyi egészségügyi szolgáltatójánál biztosították a jogvédelmet. Az egészségügyi szolgáltatást nyújtó intézményekben az betegjogi képviselők rendszeres fogadóórák tartásával biztosították a jogvédelmi feladatok ellátását, ezzel a személyes elérhetőségük közvetlenül az egészségügyi szolgáltatás helyszínén, ezen belül pedig minden 100 ágy feletti fekvőbeteg intézményben biztosított volt.

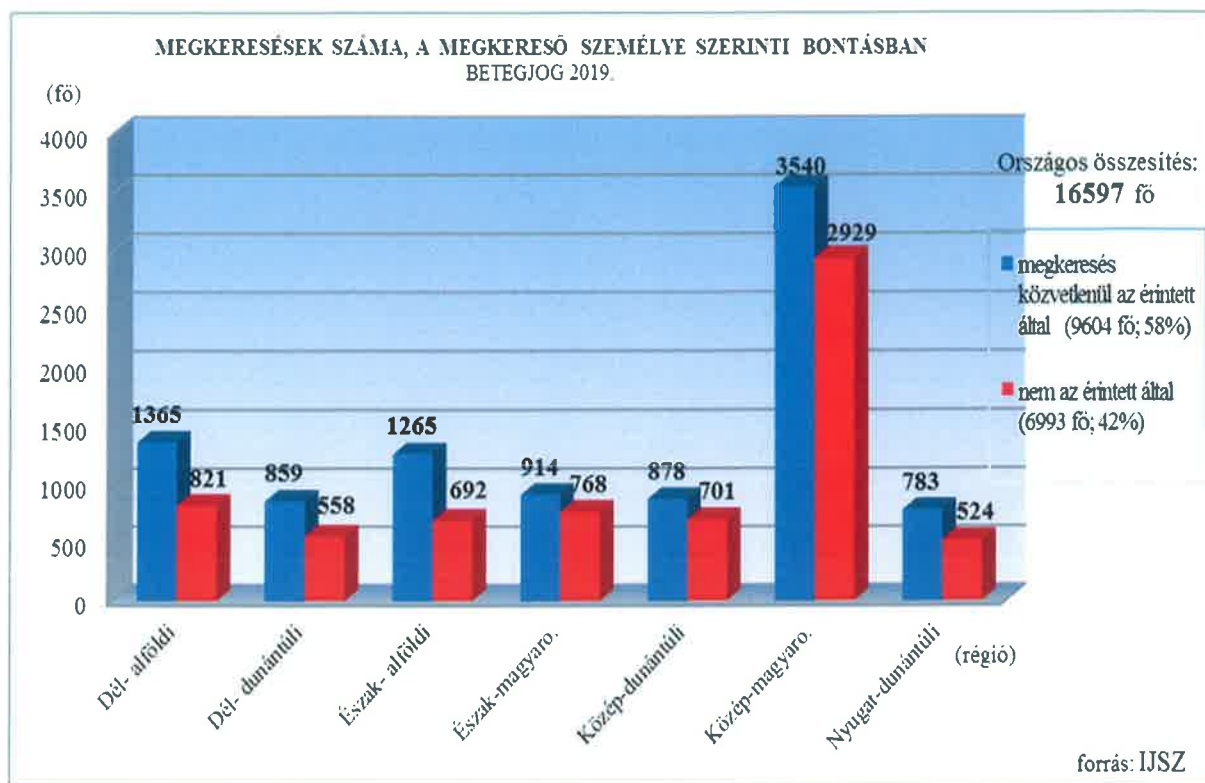
A 2019-es évben is a panaszosak képviseletének az érdekében, - velük szorosan együttműködve - továbbra is lehetőség volt a felmerült problémás esetek kezelésére, azok megoldására, mindeközben biztosítva az IJSZ által meghatározott szakmai követelményeket is.

Fontos tevékenység a betegjogi képviselők információs és prevenció tájékoztató munkája, amely 2019-bean is nagyban elősegítette az egészségügyi szolgáltatást nyújtók és igénybevevők közti konfliktusok megelőzését és kezelését, valamint az érintettek megalapozott döntéseihez szükséges jogvédelmi segítség nyújtását.

Betegjogi képviselőink rendszeresen tartottak tájékoztató előadásokat a lakosságnak, a különböző betegcsoportoknak és az egészségügyi dolgozóknak a betegjogokról, valamint a betegjogokat érintő jogszabályváltozásokról, kiemelt figyelmet fordítottak a legkiszolgáltatottabb helyzetben levő betegekre.

A 2019-es évben a betegjogi képviselőket összességében **16597** esetben keresték meg, amely megkeresések száma jelentős mértékű (**18%-s**) megnövekedést jelent a 2018-ban (14102) kapott adatokhoz viszonyítva. Ez a megemelkedett esetszám is jelzi a betegjogi képviselők tevékenységének szükségességét és az egészségügyi ellátást igénybevevők valamint hozzátartozóik töretlen bizalmát a betegjogi képviselők tevékenysége iránt. Megállapítható azonban az is, hogy az előzőekben megadott számadatokban az egészségügyi ellátásban részesülő érintettek jogtudatosságának és tájékozódásának erősödése, ismereteik bővülése is megjelenik.

A betegjogi képviselőkhöz érkezett 2019. évi megkeresések száma a megkereső személyek szerint bontásban:



Közvetlenül az érintettek által történő megkeresések száma **9064** esetben fordult elő, amely az összes megkeresés 58%-a. A további **6993** esetben (42%) nem az érintettek által történtek meg a megkeresések, ebben az esetekben a hozzátartozók, a segítők és az egészségügyi dolgozók, valamint az intézmények vezetői keresték fel a betegjogi képviselőket.

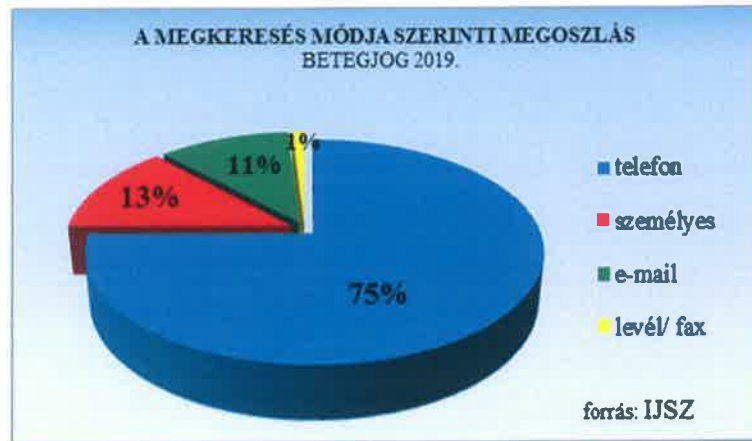
Elmondható, hogy a panaszokat érintően az utóbbi időben egyre gyakoribbá váltak a hozzátartozók által történő megkeresések. Ezekben az esetekben azonban nehezen állapítható meg, hogy valójában magának az érintett betegnek mi is az álláspontja a hozzátartozója által panaszolni kívánt ügy tekintetében. Az Eütv. ezekre az esetekre határozza meg, hogy a betegjogi képviselő a beteg tartós, a betegjogi képviselő eljárásának megindítását is korlátozó, egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén járhat csak el a beteg hozzátartozójának meghatalmazása alapján.

A betegekhez hasonlóan az egészségügyi szolgáltatást nyújtók és az intézmények munkatársai (pl: adatvédelmi felelősök, minőségügyi vezetők) is, akik megbíztak a betegjogi képviselők szaktudásában, bizalommal és gyakran fordultak hozzájuk.

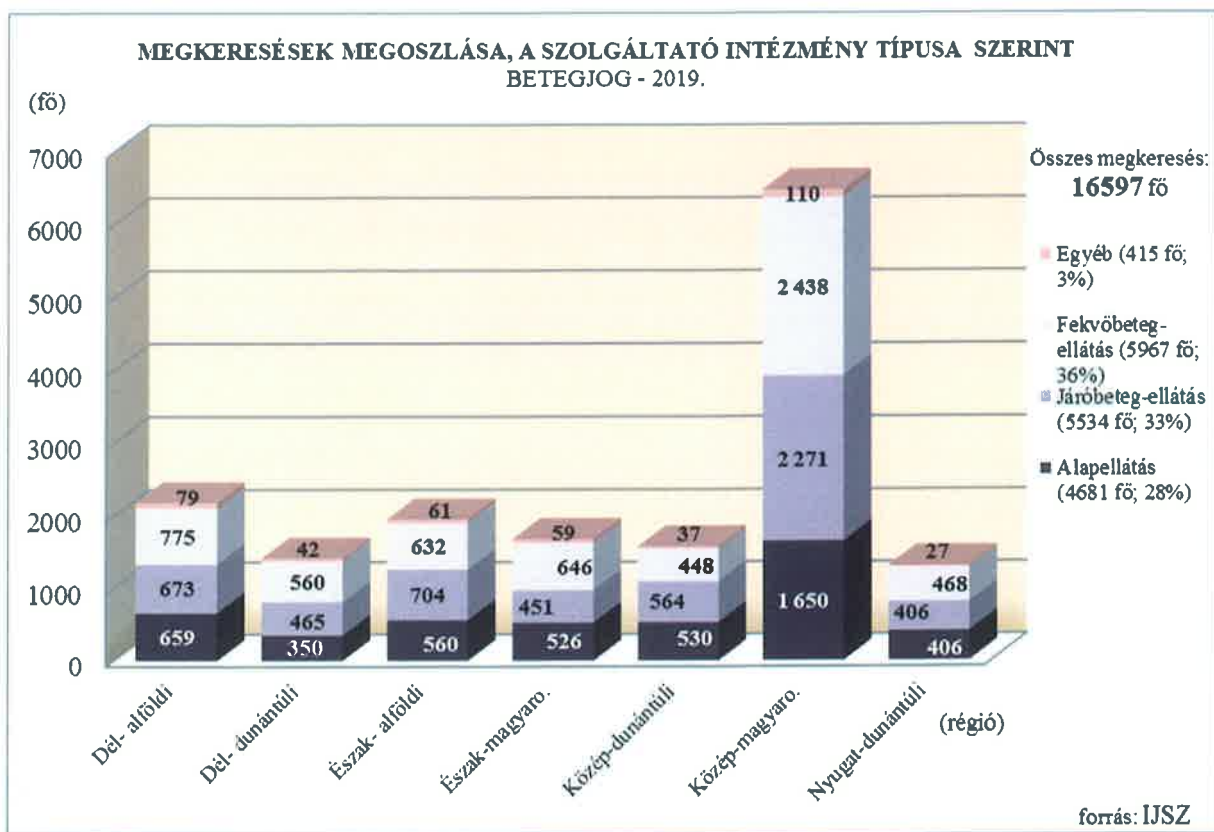
A megkeresések döntő többségére 2019-ben továbbra is csak az egészségügyi szolgáltatás befejezését követően került sor. A megkeresők - élve a gyors és hatékonyabbnak vélt

elérhetőségi lehetőséggel - jelenetős számban telefonos és elektronikus úton is fordultak a betegjogi képviselőkhöz. A modern hírközlő eszközök (okostelefonok) országosan is megnövekedett számának megfelelően jelentősen nőtt a telefonos megkeresések száma, amely az összes megkeresés **75%-a** volt. A megkeresések mintegy **13%-a** volt személyes jellegű, míg a **11%-a** volt e-mailes megkeresés.

**A megkeresések módja szerinti megoszlása a 2019. évben.**



**A megkeresések megoszlása a szolgáltató intézmények típusa szerint:**



Amint az a megkeresések megoszlását bemutató fenti ábrából is megállapítható a legkevesebb megkeresés az alapellátási szinthez kapcsoló intézményekben történt, amely ebben az esetben **4681** alkalommal fordult (**28%**) elő. Gyakorlatilag ez a számarány az előző évi adatokhoz viszonyítva (27%) nem változott. Ehhez az ellátási szinthez tartoznak a házi orvosok, a házi gyermekorvosok, védőnők, továbbá felnőtteket és gyermeket ellátó fogorvosok, valamint az ügyeleti ellátást végzők is. Az alapellátásban, a házi orvosoknál több esetben volt tapasztalható, hogy a betegeknek időpontot kell ugyan kérni, amely azonban gyakran nehézséget jelent a betegnek, mivel a rendelési időben, vagy nem veszik fel, vagy félreteszik a telefont. A fogászati ellátással kapcsolatban igen változatos megkeresések érkeztek. Gyakran előforduló eset, hogy a rendelési időben nincs ott az orvos és helyettes nincs megjelölve. Többször előforduló eset, hogy az elkészült fogpótlás, vagy az implantátum nem megfelelő minőségű. Problémát jelent az is, hogy a fogászati ellátásban szinte lehetetlen az orvos váltás.

Az egészségügyi szakellátás ezt követő szintje a járóbeteg-szakellátás. Ehhez a szinthez kapcsolódóan **5534 (33%)** megkeresés történt, amely adat az előző évhez képest csökkent (37%). Szakellátás szintjén a legnagyobb probléma a hosszú várólista, amely különösen az endokrinológia, reumatológia, valamint a kardiológia szakrendeléseken jelentkezik. Gyakran előforduló probléma, hogy már maga az időpontkérés is egy adott szakrendelésre nehézséget okoz a betegeknek. Van olyan járóbeteg –szakellátást nyújtó ahol kizárólag a hónap egy adott napján lehet telefonon vagy személyesen időpontot kérni, és ekkor is hosszú sorokban hiába várakoznak a betegek, mert percekben belül elfogynak a lehetőségek.

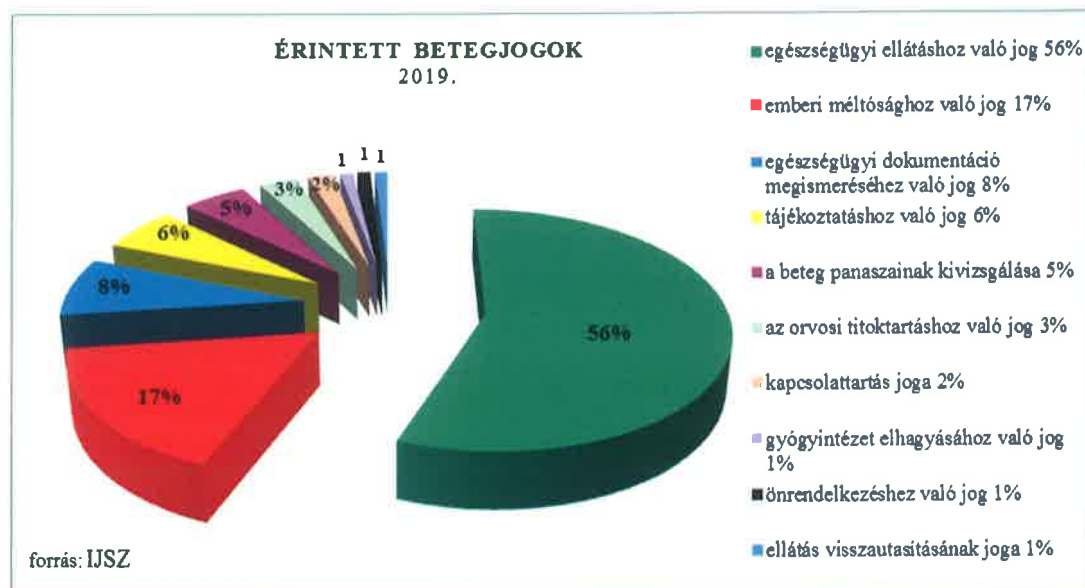
Az egészségügyi szakellátás legmagasabb szintje a fekvőbeteg ellátás, mely intézményekhez kapcsolódóan **5967** esetben (**36%**) érkezett megkeresés, ez az érték magasabb, mint az előző évi (33%) adat.

A megkeresések megoszlására vonatkozóan évek óta tapasztalható, hogy a megkeresések legnagyobb számban a járóbeteg-szakellátáshoz és a fekvőbeteg ellátáshoz kapcsolódóan fordultak elő. Ezen jelenség oka lehet, hogy az a megkereső, aki panasszal kíván élni, bátrabban teszi ezt meg ezeken a szinteken, kevésbé függenek az egészségügyi személyzettől, mint az alapellátásban.

Az egészségügyi ellátás többi területeiről, mint például a mentés és betegszállítás, az egészségi állapot minősítése, a gyógyfürdők, a gyógyszertárak, valamint a gyógyászati segédeszköz ellátás is érkeztek megkeresések, amelyek száma azonban az összes megkeresések mindösszesen **3%-át (415** eset) tették ki.

A betegjogi megkeresések földrajzi, illetve területi megoszlására továbbra is a Közép-Magyarországi régió dominanciája a jellemző. A megkeresések területi eloszlása - mint azt a fenti ábra is mutatja - 2019-ben is követte az orvos-beteg találkozások számának eloszlását. Budapest földrajzi elhelyezkedése miatt, a Közép-Magyarországi régióhoz kapcsolható a legtöbb betegellátást végző egészségügyi intézmény és egészségügyi ellátási esemény is. Az egyes régiók esetében leolvasható számadatbeli különbségek nem köthetőek kizárólag az egészségügyi szolgáltatók földrajzi elhelyezkedéséhez, mint ahogy a színvonalbeli adottságaihoz, pénzügyi és humán erőforrásaihoz, valamint a betegek és hozzátartozóik részére nyújtott szolgáltatások minőségi paramétereire sem. Számos egyéb tényező, mint például az adott régió speciális, hátrányos helyzete; lakosainak korfája, jogtudatossága, jogérzékenysége, tájékozottságának mértéke, információéhsége; a betegjogi képviselő ismertsége; a területi illetékességgel bíró betegjogi képviselők száma, elismertsége, elfogadása is befolyásoló tényező.

**2019-ben az érintett betegjogok százalékos megoszlása a megkeresések számának függvényében:**



A fenti ábrán a 2019. évben az érintett betegjogok százalékos megoszlását a megkeresések számának függvényében mutatjuk be. Megállapítható, hogy az említett betegjogok az esetek nagy részében együttesen sérültek, nehezen lehet azokat egymástól elválasztani, mivel az egyik betegjog megsértése gyakran maga után vonja a többi betegjog megsértését is.



A 2019. évben is az esetek döntő többségében a **megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog (56%)** sérült, amely betegjog sérelme az előző évi adatokhoz viszonyítva emelkedett (52%). Ebbe a betegjogi csoportba sorolhatóak az életmentő, illetve a súlyos, vagy maradandó egészségkárosodás megelőzését biztosító ellátások is, valamint a fájdalomcsillapításhoz való jog és az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférhetőség joga is. Az egészségügyi ellátáshoz való jog akkor megfelelő, ha a vonatkozó szakmai, etikai szabályok, irányelvek betartása megtörténik. A folyamatos hozzáférhetőség pedig azt jelenti, hogy az ellátásnak a beteg egészségügyi állapotának megfelelő ellátási szinten, alapellátásban, járó,- vagy fekvőbeteg-ellátásban egyaránt kell biztosítani annak igénybe vételét, vagy a rendelési, vagy pedig az ügyeleti időben. Így minden olyan panasz is ide sorolandó, amelyben a szűkös kapacitásokat, humánerőforrást, egyenlőtlen területi elosztásokat, valamint az ezekből eredő hiányosságokat kifogásolják: pl. hiányszakmákkal kapcsolatos megkeresések, szakrendelések rendelési idejének tartamát. Ide értendők még az ellátási körülmények is, mint az akadálymentesítési, infrastrukturális hiányosság és a zsúfoltság.

Alapellátás szintjén, különös tekintettel a háziorvosi, fogászati ellátás kapcsán gyakori volt az ellátás minőségével, illetve az ellátás hiányával kapcsolatos megkeresés. A fogászati ellátásnál nagy részben az elvégzett beavatkozás, illetve a beavatkozás végeredményével való elégedetlenség adott okot a legtöbb panaszra. A háziorvos váltás szabályaival, ennek lehetőségével kapcsolatban gyakran merültek fel kérdések. A kisebb településeken, ahol csak egy háziorvos van a betegek nem tudtak e jogukkal élni, mivel a más településre történő utazás az egészségi állapotukból kifolyólag megoldhatatlan volt, vagy nehézséget okozott.

Járóbeteg szakellátással kapcsolatban ritkábban magával az ellátással, sokkal inkább a betegfogadási listákkal kapcsolatban keresték meg a jogvédőt, melyek megkeresések száma az elmúlt évekhez viszonyítva emelkedett. Elsősorban az államilag finanszírozott diagnosztikai vizsgálatokra, valamint a járóbeteg - szakrendelésekre történő bejutásra szolgáló várakozási időnek a növekedésére vonatkoztak a megkeresések.

A megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog tartalmazza még az orvosválasztás jogát, amely csak a jogszabályokban meghatározott feltételekkel, az egészségügyi szolgáltató működési rendjének megfelelően gyakorolható. Az adott információ hiányában a betegek nem élhettek azzal a jogukkal, hogy kezdeményezhették más orvos által történő vizsgálatukat (ún. második vizsgálat kérése), amennyiben kétségeik voltak az ellátásukkal kapcsolatban.

Valamennyi ellátási szinten tapasztalható az **emberi méltósághoz való jog** megsértése. Ezzel a joggal kapcsolatos megkeresések száma az összes megkeresések **17%-át** adja. A nem

megfelelő hangnemtől az indokolatlan várakoztatáson keresztül sokféle megkeresést kaptak a betegjogi képviselők. A gyógyító és ápolási tevékenységet érintően, főként az érintett egészségügyi dolgozók nem megfelelő hangnemére, stílusára, modorára, valamint a nem méltányolható okból és / vagy indokolatlanul történő várakoztatásra vonatkozóan keresték meg a betegek, illetve a hozzátartozóik a jogvédőket. Az emberi méltósághoz való jog azt is jelenti, hogy a beteg személyes szabadsága az ellátása során csak sürgős esetben, illetve mások és saját testi épsége, egészsége, élete megóvása érdekében korlátozható.

Az emberi méltósághoz való betegjoggal kapcsolatos megkeresések tekintetében a tavalyi évben azonban már nemcsak jelzések és észrevételek jelentek meg a jogvédők irányába, hanem az egyre erőteljesebb, gyakran durva hangnemű felháborodásuknak is gyakorta hangot adtak az érintettek vagy a hozzátartozók. Összehasonlítva bármely más betegjog csorbulásával megállapítható, hogy ennek a betegjognak a megsértése sokkal érzékenyebben érinti a betegeket és a hozzátartozókat egyaránt.

A megkeresők több esetben fordultak a betegjogi képviselőkhez az **egészségügyi dokumentáció megismeréséhez való joguk** érvényesítése (8%) céljából, amelynél elsősorban az egészségügyi dokumentációk megismerésének azonnali lehetőségét, például az Egyesített Egészségügyi Szolgáltatási Térbe történő felhelyezést hiányolták a megkeresők. A betegeknek illetve a hozzátartozóiknak gyakran nem volt kellő információjuk arról a lehetőségről, hogy milyen módon juthatnak hozzá az egészségügyi dokumentációhoz, hogyan biztosítja az adott egészségügyi szolgáltató az egészségügyi dokumentációba történő betekintést, valamint azt, hogy milyen kötelezettségeket (pl. díjfizetés, írásbeli kérelem) ír elő, hogy azokról kivonatot, vagy másolatot készíthessen a beteg. Több évvel azt követően, hogy az egészségügyi dokumentációba történő ingyenes betekintésre és másolatkészítésre vonatkozóan törvény adta lehetőség van, a betegek ezt általában még mindig nem ismerik. A betegek és hozzátartozóik számos esetben azonban nem is kaptak sem megfelelő sem kellő tájékoztatást erről a szolgáltatóktól. Amennyiben - a jogvédelmi képviselők erre irányuló tájékoztatása alapján mégis az ingyenes betekintést, másolatkérést kérték az egészségügyi szolgáltatótól, akkor azt az intézmények gyakran késlekedve teljesítették.

A betegjogi megkeresések között továbbra is jelentős számban szerepelnek a **tájékoztatáshoz való betegjoggal (6%)** kapcsolatos panaszok. Leggyakoribb panaszolt esetekben a betegek nem kaptak személyükre szabott formában történő és teljes körű tájékoztatást. Továbbra is gyakran előfordult, hogy a panaszosok a tájékoztatás során, vagy azt követően nem mertek

további kérdéseket feltenni az adott tájékoztatással kapcsolatban, így kételyeik maradtak a végzett beavatkozásokkal kapcsolatban. Jellemző volt, hogy a tájékoztatáshoz való jog többnyire kis számban szerepelt önálló sérelemként a betegjogi képviselői megkeresések között, azonban ezek a legtöbb esetben valamilyen módon kapcsolódtak, a társult más betegjogot érintő panaszokhoz. A panaszok esetében megállapítható volt az is, és ezt a jogvédelmi képviselők a munkavégzésük során számos esetben tapasztalhatták is, hogy a nem orvos-szakmai tárgyú betegpanaszok száma jelentősen csökkenthető lehetne az orvos-ápoló - beteg bizalmi viszonyban felmerülő kommunikáció javításával. A teljes körű, mindenre kiterjedő tájékoztatás hiánya a betegellátásban könnyen vezet félreértésekhez, konfliktusok kialakulásához. A nem megfelelően használt kommunikációs eszközök sok esetben már olyan fokú feszültségeket okoztak, amelyek minkét félben további sérelmeket idéztek elő.

A területileg illetékes betegjogi képviselőket a **beteg panaszainak kivizsgálása (5%)** érdekében, a jogérvényesítési lehetőségekről szóló tájékoztatás nem megfelelőssége, valamint a panaszügyekre harminc munkanapon belüli intézményi és fenntartói válaszadás hiánya miatt keresték fel. Több megkeresésben is panaszolták, hogy egyes egészségügyi szolgáltatók továbbra sem gondoskodtak kellőképpen arról, hogy az területileg illetékes aktuális betegjogi képviselő neve, elérhetősége a szolgáltató területén jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön, valamint ha a szolgáltató honlapot üzemeltet, az azon is közzétételre kerüljön.

A **kapcsolattartáshoz való betegjog** sérelmére vonatkozó megkeresések száma **(3%)** évek óta alig változik, mivel az egészségügyi dolgozók ismerik, és lehetőség szerint betartják az erre vonatkozó jogszabályt. Az ezzel kapcsolatban érkezett megkeresések legnagyobb számban a kiskorú gyermeknek azon jogát kifogásolták, amely szerint a kiskorúnak joga van hozzá, hogy a szülője, törvényes képviselője, illetőleg az általa, vagy törvényes képviselője által megjelölt személy mellette tartózkodjon érve ez alatt egy adott egészségügyi ellátás teljes időtartamát. E tekintetben számos eltérés mutatkozott ennek kivitelezésében, illetve kivitelezhetőségében az intézmények, szolgáltatók között.

A betegjogi képviselőket megkeresők az **orvosi titoktartáshoz való joggal (2%)** kapcsolatban különösen azt kifogásolták, hogy gyakran nemcsak azok a személyek voltak jelen a beteg vizsgálata és gyógykezelése alatt, akiknek részvétele az ellátásban szükséges, valamint akiknek a jelenlétéhez a beteg hozzájárult. A megkeresések között előfordultak olyan esetek is, amikor a fekvőbeteg-gyógyintézet nem értesítette a beteg által megnevezett

személyt, a beteg elhelyezéséről és annak megváltozásáról, valamint egészségi állapotának jelentős mértékű változásáról.

**A gyógyintézet elhagyásának és az ellátás visszautasításának jogával,** valamint az **önrendelkezéssel kapcsolatban is (1-1%)** történt az elmúlt évben megkeresés. A beteg gyógyintézetből történő elbocsátásáról a beteget, illetőleg hozzátartozóját előzetesen nem tájékoztatták, melyet lehetőség szerint legalább 24 órával a tervezett elbocsátást megelőzően kell megtennie a fekvőbeteg-gyógyintézetnek. Egyre többen érdeklődtek, kértek tájékoztatást a betegjogi képviselőktől az un. „élő végrendelet” elkészíttetésének magyarországi lehetőségeiről, vagyis arra vonatkozóan, hogy egy cselekvőképes személy - későbbi esetleges cselekvőképtelensége esetére - mit és hogyan utasíthat vissza az egészségügyi ellátásokból. Az egészségügyi törvényben a 16. életévüket betöltött korlátozottan cselekvőképes, un. érett kiskorú számára biztosított jogosultságok az ellátórendszerben nem kellően ismertek, melynek okán számos félreértés adódik a vonatkozó betegjogok érvényesítésére vonatkozó szándék esetén.

A megkeresések között említésre méltó még, hogy a betegjogi képviselőket igen nagy számban keresték meg olyan ügyekben is, amelyek nem tartoznak bele a betegjogi kérdés és hatáskörbe. A szociális ellátásokkal, táppénzzel és útiköltséggel, gyógyászati segédeszközökre való jogosultsággal, munkaköri alkalmassággal, esetleges bírósági eljárási lehetőségekkel, különböző szociális alapú igazolásokkal kapcsolatban merült fel a legtöbb kérdés.

Összefoglalva megállapítható, hogy bizonyos típusú jogsérelmek a különböző egészségügyi szolgáltató intézményekben ellátási területenként (pl. osztályonként, szakrendelésenként, háziorvosi rendelőként) eltérő szórást mutatnak. Megfigyelhető, hogy ahol az egészségügyi dolgozók fokozottabb stressz, valamint mentális és pszichés terhelés alatt állnak, ott az említett jogsérelmek nagyobb számban fordulnak elő. A betegjogi képviselők tapasztalata, hogy azoknál a szolgáltatóknál, ahol egy adott egyedi ügy kapcsán visszatükrözhatték a betegjogi problémákat, avagy általános tájékoztató előadást tartottak az egészségügyi dolgozók számára a betegek és az egészségügyi dolgozók jogairól és kötelezettségeiről, ott mérhetően csökkent a betegpanaszok száma. Az elmúlt években megszorodtak a magánszolgáltatókkal kapcsolatos azon megkeresések (fogászat, optika, gyógyászati segédeszközgyártás) száma is, amikor szeretné a panaszolt szolgáltatásra kifizetett összeget

visszakapni a beteg. A számlaadási fegyelem, a garancia érvényesítés elmaradása kapcsán a legtöbb magánszolgáltató részben, vagy egészben visszafizetési hajlandóságot mutat az elmaradt, vagy hibásnak vélt szolgáltatás ellentételezéseként.

### **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.

A betegjogi képviselőkhöz 2019. évben a pszichiátriai betegek ellátásával kapcsolatban érkezett legtöbb megkeresés. A pszichiátriai betegek gyakran sérelmezik a diagnózisukat, tévesnek, sértőnek érzik azt. Gyakoribb azonban, hogy a hozzátartozók, ismerősök nem tudják elfogadni a kapott diagnózist, szerintük nem beteg a beteg, indokolatlan a korlátozó intézkedés és a fekvőbeteg osztályon történő kezelése, avagy épp az ellenkezője, a miért engedik haza, miért nem tartják még benn a beteget kérdéskör. A demens betegek esetében gyakran az elhelyezés kérdése merül fel, ami már a szociális területet érinti. Más esetben azonban a tájékoztatás jogosultsága kérdőjeleződik meg. A pszichiátriai betegek jogérvényesítési folyamata is sok nehézségbe ütközik, szükség lenne a „bírói szemle” felülvizsgálatára illetve a kiskorú betegek esetében is annak jogszerű alkalmazására. A kiskorú pszichiátriai betegek, különös tekintettel a gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek, közülük is a 14-18 éves korúak egészségügyi ellátásával kapcsolatban érkezett a legtöbb megkeresés 2019-ben. Erre vélhetően megoldást kínálhat a pszichiátriai ellátórendszernek a folyamatban lévő azon infrastrukturális fejlesztése, amely az ifjúság - pszichiátria területét is érinti.

A betegjogi képviselők, - az IJSZ pszichiátriai szakreferensének bevonásával - folytatták tájékoztató tevékenységüket a pszichiátriai betegek ellátásában részt vevő egészségügyi dolgozók részére. A hátrányos, nehéz helyzetben élők, a pszichiátriai betegek, valamint a fogyatékoságuk miatt kiszolgáltatottak többsége alacsonyabb jogérvényesítési képességgel rendelkeznek. Ezen betegcsoportok tájékoztatlanabbak, az érdekeiket nehezebben tudják

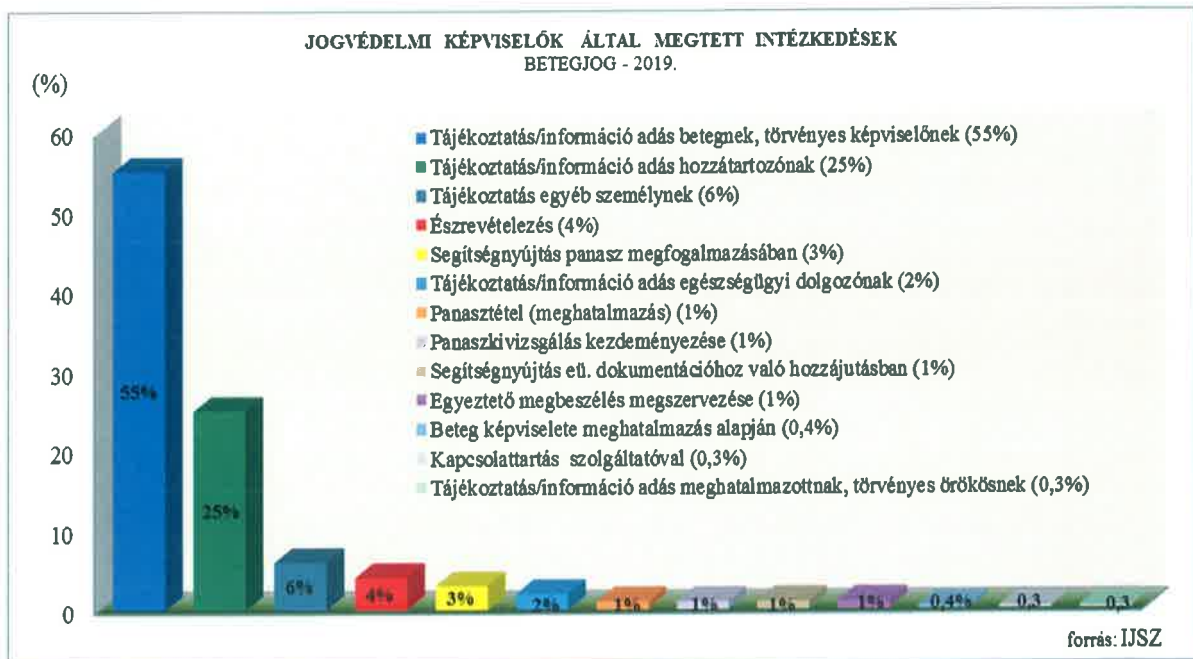
érvényesíteni, ezért is készült tájékoztató plakát az IJSZ közreműködésével, mely az ország valamennyi akut pszichiátriai beteget ellátó fekvőbeteg osztályán kihelyezésre is került 2019-ben.

A fogyatékos személyek egészségügyi ellátása során még inkább figyelemmel kell lenni a fogyatékoságukból adódó szükségleteikre. Az információk megszerzése és annak a megértése gyakran jelent nehézséget a számukra, ezért az érdekeik képviselője leggyakrabban a hozzátartozók, illetve a gondnok által nyújtott segítséggel valósul meg. Az elmúlt év adatai alapján, a fogyatékosággal élő személyek által benyújtott panaszok legtöbb esetben az egészségügyi ellátásukkal kapcsolatban, és nem a fogyatékoságukkal összefüggésben merültek fel. A fogyatékosággal élőkkel kapcsolatban legtöbbször szociális ellátás, parkolási kedvezmény, egyéb nem betegjogi kérdés ügyében keresik meg a betegjogi képviselőt. Egészségügyi ellátáshoz kapcsolódóan a beteg elhelyezése (otthon – egészségügyi intézményben – szociális intézményben) okozott problémát, vagy a betegszállítással kapcsolatosan, valamint a gyógyászati segédeszközre való jogosultság ügyében kértek segítséget.

Még mindig napirendi kérdés az idősek, demensek, önmagukat ellátni képtelenek, daganatos betegek és a beteg gyermekek jogérvényesítése. Sajnos néhány szolgáltató igen felületesen kezeli e speciális csoportok észrevételeit, gyakran azzal a válasszal, hogy „majd a hozzátartozó eljár ügyükben. A fogyatékosággal élőkkel való kommunikáció még mindig problémás. Az intézményekben a jelnyelvi tolmács (Kontakt Tolmácsszolgálat) elérhetősége általában biztosított. Ahol ebben hiányosság mutatkozott ott a betegjogi képviselő felhívta az egészségügyi szolgáltató vezetőjének figyelmét a speciális csoportot érintő probléma megoldására. A gyengén látók, vakok esetében a legtöbb intézményben az egészségügyi dolgozók részéről kiemelkedő odafigyelést és segítőkészséget tapasztaltak a betegjogi képviselők és több egészségügyi szolgáltató új, innovatív eszközökkel is segíti akadálymentesíteni számukra a környezetet. Azokban az intézményekben, ahol felújított vagy új épületek és épületrészek vannak - már a vonatkozó építészeti előírásoknak megfelelően -, figyelembe vették a fogyatékosággal élő személyek speciális igényeit is. Számos egészségügyi szolgáltató rendelkezik még azonban olyan régi épületekkel vagy épületrészekkel, amelyek a mozgáskorlátozottak számára egyáltalán nem, vagy csak nehezen megközelíthetőek és használhatóak.

A fogvatartottak és hozzátartozóik is gyakran élnek a betegjogi képviselőkhöz való fordulás lehetőségével. A BV kórházak vezetése részéről minden esetben segítség tapasztalható a betegjogi ügyek intézésében.

**A megkeresésekre, az betegjogi képviselők által megtett intézkedéseket az alábbi ábrában foglaltuk össze:**



A betegjogi képviselők, hatáskörükön és illetékességi területükön belül, minden esetben a békés vitarendezés szempontjainak, a panasz mértékének és az adott lehetőségeknek megfelelően jártak el 2019-ben is. Az eddigi tapasztalatokból levonható következmény, hogy a betegjogi képviselők megkeresésével elindítható egy gyorsabb, hatékonyabb, valamint a békés és a megoldásokat célzó kommunikáció az intézmény és a panaszos között. A betegjogi képviselők panaszkezelését, ügyintézésének hatékonyságát azonban jelentős mértékben befolyásolhatja az egészségügyi szolgáltatókkal történő kapcsolattartásuk minősége és gyakorisága, valamint a kiépített személyes kapcsolataik is.

A betegjogi képviselők a feladatellátásuk során gyors, hatékony és naprakész tájékoztatással, információkkal látták el a **betegeket, törvényes képviselőket** az esetek **55%-ában**, míg a **hozzátartozókat** az esetek **25%-ban**. A legtöbb esetben a jogvédővel történt konzultáció már önmagában is megteremthette a békés vitarendezés feltételeit, lecsökkentve ezzel az egyéb jogorvoslati lehetőségek igénybevételét. Amennyiben mégis a panaszok kivizsgálásának kezdeményezése került sor, azok túlnyomó részben az egészségügyi szolgáltatót nyújtó

intézmények vezetésénél történtek meg. Tapasztalatok szerint a városi kórházak panaszkezelése rugalmasabb, több sikeres egyeztető megbeszélés zajlott 2019-ben is. Van olyan kórház, ahol a vezetőség, a hivatalos válaszában minden alkalommal felajánlotta a személyes megbeszélés lehetőségét is a panaszosnak. Az egészségügyi szolgáltatók alapvetően segítőkészek voltak a panaszok kivizsgálásában, valamint partnernek mutatkoztak a betegjogok érvényesítésében is. Egyértelműen megállapítható, hogy az egészségügyi intézmények többsége törekedett a jogszabályban előírt panaszvizsgálási határidők betartására, a panaszok helyben történő kezelésére, valamint érdemi válaszok adására. Ezáltal sok esetben megelőzhetővé is vált, hogy a betegek egyéb szervekhez forduljanak a panaszaiikkal.

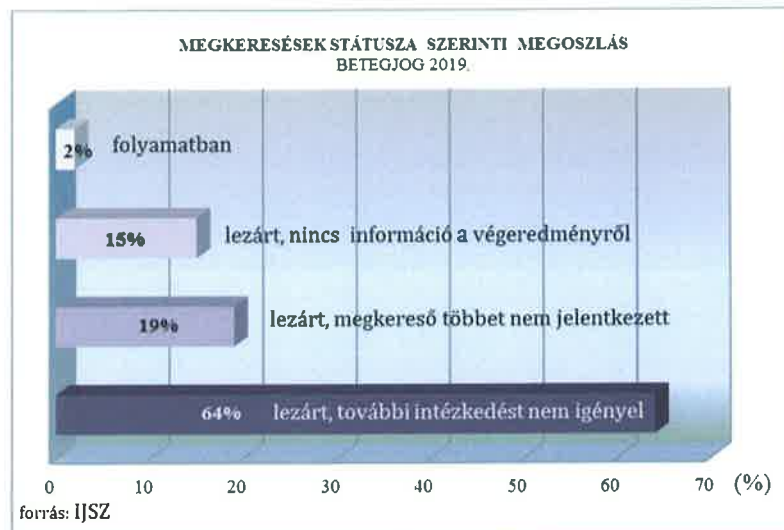
Megállapítható továbbá, hogy az intézményi belső vizsgálat kezdeményezésén túl a betegek, valamint a hozzátartozók, illetve meghatalmazásuk birtokában a betegjogi képviselő - a szakhatósági vizsgálatok lefolytatása érdekében - leggyakrabban Nemzeti Népegészségügyi Központhoz fordulnak. A hatóság által lefolytatott vizsgálatok lezárása azonban hosszú hónapokig elhúzódhat, ami hátráltathatja a mediáció által támogatott egyezségkötési megoldásokat a betegek és az intézmények között. A szakhatóságok, a fenntartók, a Nemzeti Egészségügyi Alapkezelő, a Magyar Orvosi és a Szakdolgozói Kamara, valamint az egészségügyi szakmai kollégiumok, és szervezetek munkatársaival a betegjogi képviselők többnyire konstruktív, segítőkész és rendszeres kapcsolatot tartottak. Amennyiben a betegjogi képviselő is szerepet vállalt egy panaszos ügy kivizsgálásában, jellemzőbbé vált az odafigyelő együttműködés a probléma megoldására, valamint ezen panaszok alapján maguk a szolgáltatók vezetői is határozottabb intézkedéseket tettek, hogy a későbbiekben hasonló esetek már ne fordulhassanak elő. A betegjogi képviselők az intézmények vezetőihez bármikor bizalommal fordulhattak, készségesek voltak a problémák megoldásában.

A tapasztalat azt mutatja, bár a betegek jogtudatossága emelkedett, azonban nagy többsége még mindig nincs teljes körűen tisztában az őket megillető betegjogokkal. Fontos tehát a folyamatos tájékoztatást mind az egészségügyi intézményben ellátottak, mind pedig az egészségügyi személyzet részére is.

2019. év tapasztalatairól összefoglalva megállapítható, hogy az egészségügyi szolgáltatásokat igénybe vevők jogtudatossága erősödött, valamint érzékelhető volt az egészségügyi szolgáltatók részéről is az egyre nagyobb igény a megfelelő jogérvényesítésre. A megtett



intézkedések **64%-ban** 2019-ben lezárásra kerültek, további intézkedést nem igényeltek. 2019. év végére az ügyek mindösszesen **2%-a** maradt folyamatban, amely számadat is jelzi az betegjogi képviselők hatékony feladatellátását.



Az adott ügyek tekintetében **19%-ot** tesz ki azon lezárt megkeresések száma, amikor a megkereső, a panaszolt ügyének megindítását követően, több mint két hónap elteltével sem jelentkezett, vélhetően a panaszos befejezettnek tekintette az ügyet. Ennek okai lehetnek pl. a visszahatás félelme, egyéb családi és rokon ráhatás, vagy csak az idő hiánya, de talán lehetett a megbocsátás, vagy a beletörődés is. Előfordult azonban eset is, amikor sajnálatos módon a panaszos elhunyt akadályozta meg az ügyének folytathatóságát. Az esetek **15%-ban** fordult elő, hogy a betegjogi képviselő nem rendelkezett információval a panaszolt ügy végeredményéről. Ez különösen azokra az esetekre volt jellemző, amikor a betegjogi képviselő a meghatalmazás hiányában, csak a panasz megfogalmazásában segített, vagy a tőle kapott tájékoztatás, információ birtokában a panaszos már saját maga intézte tovább az ügyét. Ezekben az esetekben, általában a panaszügyek sikeres végeredményéről, azonban már a legtöbb panaszos nem szokta tájékoztatni a betegjogi képviselőt.

A folyamatba lévő ügyek csekély (**2%**) száma a betegjogi képviselők tevékeny és hasznos jogvédő munkáját igazolja. Az évek munkája során a betegjogi képviselőknek sikerült elérni, hogy a meglátásaikra és észrevételeikre figyelnek, a javaslataikat pedig elfogadják a szolgáltatók, továbbá a szolgáltatók panaszkezelésében, a válaszaik tartalmának minőségében is nagymértékű javulás érzékelhető.

Összességében megállapítható, hogy a panaszok és észrevételek az egészségügyi szolgáltatók számára fontos visszajelzéseként szolgálnak az intézmények működéséről. Minden rendszerben előfordulhatnak hibák, amelyek feltárása, elemzése segítséget jelenthet egy jobban működő, betegközpontú ellátórendszer kialakításában.

### Nemzeti Kapcsolattartó Pont

Az IJSZ 2013. október 25-től segíti Nemzeti Kapcsolattartó Pont (NKP) működtetésével az Európai Unió állampolgárait külföldi gyógykezelésükkel kapcsolatos tájékozódásukban. A határon átnyúló egészségügyi ellátásra vonatkozó betegjogok érvényesítéséről szóló 2011/24/EU Uniói Irányelvben rögzítetteknek megfelelően az NKP kétirányú honlapon biztosítja a lakosság széles körű tájékoztatását.

A magyar állampolgárok a [www.eubetegjog.hu](http://www.eubetegjog.hu), míg a külföldiek a [www.patientsrights.hu](http://www.patientsrights.hu) internetes oldalon kapnak információt – többek között – a határon átnyúló ellátások igénybevételével kapcsolatos jogaikról, a szolgáltatások elérhetőségének feltételeiről, az engedélyezési eljárás menetéről, a szükséges dokumentumok listájáról, a költségek visszatérítéséről, valamint a panasztételi és jogorvoslati lehetőségekről. A honlapok tartalma 2019. októberében pontosításra került, így az Európai Bizottság Egészségügyi és Élelmiszerbiztonsági Főigazgatósága által készített és megküldött széleskörű tájékoztató anyag is megtalálható rajta.

2019-ban az IJSZ-hez 308 megkeresés (ebből 282 e-mail, 26 telefon) érkezett a határon átnyúló egészségügyi ellátásokkal kapcsolatban. Az előző évhez képest jelentősen nőtt az elektronikus levélben történő megkeresés, és alig érkezett telefonos érdeklődés. A megkeresések között a legtöbb (117) az Európai Egészségbiztosítási Kártya (European Health Insurance Card), vagy más igazolás körében (87 brit, 24 német, 3 francia, 1 spanyol, 1 román, 1 szerb szolgáltatótól) érkezett. A második nagy csoportot a személyes érdeklődések képezik: 73 esetben került információ nyújtására sor az országba bejövő, illetve kimenő betegek ellátásával kapcsolatban (59 külföldi és 40 magyar érdeklődő számára). Végül 35 adminisztratív megkeresés érkezett társnemzeti NKP-k részéről. Ezek között a legtöbb megkeresés egyes kezelések, ellátások magyarországi elérhetőségére, költségeire vonatkozott, de a román NKP több esetben kért segítséget számlák tartalmának ellenőrzése, azonosítása tárgyában is.

Az NKP feladatai ellátása során szoros, és jól működő szakmai kapcsolatot tart az illetékes intézményekkel, elsősorban a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel, és kisebb mértékben a Nemzeti Népegészségügyi Központtal. A megkeresések jelentős részének intézésében az NKP közvetítő szerepet tölt be, azokat a téma szerint illetékes hatóságnak, intézménynek továbbítja, vagy azok segítségével válaszolja meg. Ehhez kapcsolódóan alapvető rendeltetése, hogy egyetlen és stabil pontként rendelkezésre álljon minden magyar és külföldi érdeklődő, segítségkérő számára. A szervezetrendszer változásai szükségessé teszik az együttműködési feladatok időközönkénti egyeztetését, a kérdések, kérések megválaszolásához kapcsolódó hatáskörök naprakésszé tételét.

### IJSZ Zöld szám

A megkeresők az ingyenesen hívható zöld számon juthattak hozzá mindhárom jogterületre kiterjedően az információkhoz, tájékoztatáshoz. A Központi Panasziroda 2019. évben regisztrált telefonhívásainak száma **1653**.

A megkeresők, amennyiben a megkeresés tárgyában hatáskörrel rendelkezünk, minden esetben azonnal tájékoztatást, illetve javaslatot kaptak az ügyük lehetséges megoldására, az eljárás módjára, illetve tájékoztattuk őket konkrét ügy esetén az illetékes jogvédelmi képviselő elérhetőségéről, amennyiben erre szükség volt.

2019. évben - hasonlóan a korábbi évekhez - a betegjogi jellegű megkeresések fordulnak elő legnagyobb számban.

A megkeresések több csoportba bonthatóak, az alábbiak szerint:

- megkereső nem érte el azonnal a jogvédőt, ezért fordul az ingyenes számhoz,
- nem kíván konkrétan a jogvédőhöz fordulni, nehogy az intézmény tudomást szerezzen a hívásról,
- betegjogi jellegű megkereséseknél sok esetben ügyvéd keresi a központi számot, tájékoztatás kér az adott ügyvel kapcsolatban a jogszabályi háttérrel pl. dokumentáció kikérésre vonatkozó ügyben, panasztétel lehetőségei.
- sok megkeresés érkezik, olyan ügyben mellyel kapcsolatban nem rendelkezünk hatáskörrel, pl. pénzbeli ellátások elintézése, hajléktalanok esetében lakhatás intézése, orvos keresése beteg részére, ügyvéd ajánlása perbeli képviselő ellátásához, szociális jellegű kérdések elintézése, oktatással kapcsolatos - tanárral lévő konfliktusok rendezése - megkeresések, perben történő képviselő ellátása okán.

### III. Az IJSZ 2019. évi szakmai programjainak bemutatása

2019-ben az IJSZ a jogvédelmi tevékenységén túl, több program keretében igyekezett tájékoztatni az állampolgárokat, és egyben népszerűsíteni tevékenységét. Célként határozta meg a jogtudatosságra történő figyelem felhívást, fókuszálva a jogvédelmi határterületek komplexitására.

#### A) Ellátottjogi szakterület

##### „Tudom, hogy van jogom 2019! Egymásra figyelve”

Az IJSZ a „Tudom, hogy van jogom 2019! Egymásra figyelve” címmel pályázatot hirdetett a szociális bentlakásos intézményekben élők és az alapszolgáltatásban részesülők részére. A pályázat célja annak bemutatása volt, miként értelmezik, és hogyan jelenítik meg a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottak a szociális helyzetükre, egészségi és mentális állapotukra tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátáshoz való ellátotti jogot. A pályázatra verseket, prózákat, festményeket, grafikákat várt az IJSZ. A felhívásra, több mint 540 db pályamű érkezett. A pályaműveket elismert művészek és művészetet kedvelők zsűrizték. A díjak ünnepélyes átadására 2019. november 11. –én a Lurdy Ház előadó termében került sor, melyen a díjazott pályaművekből készült kiállítást is megtekinthették a jelenlévők.

Az elmúlt évek sikeres és pozitív tapasztalatait folytatva a „Tudom, hogy van jogom! 2018 Otthonban, Családban” címmel meghirdetett képzőművészeti és versírói pályázatra beérkezett pályaművekből 2019-ben az IJSZ az ország több helyszínén tartott vándorkiállítást, azon városokban, amelynek felsőoktatási intézményében szociális munkás képzés, illetve nővérképzés folyik. Kiállítási helyszínéül szolgáltak: Miskolci Egyetem Könyvtár, Levéltár, Múzeuma, Szolnoki Szolgáltatási Szakképzési Centrum, Debreceni Orvostudományi Egyetem, Pécsi Tudományi Egyetem Illyés szekszárdi Gyula Kara, a győri Széchenyi István Egyetem, Veszprémi Érseki Hittudományi Főiskola. A program célja az volt, hogy az egyetemi képzésben résztvevő fiatalok megszólításra, érzékenyítésre kerüljenek, helybe vigyük hozzájuk azokat az ellátotti csoportokat a művészeti alkotásaik által, akikkel a jövőben hivatásuk gyakorlása során tevékenykedni fognak.

A beérkezett festmény és grafikai pályaművekből összeállított falinaptár készült 2020. évre. Elkészült továbbá három olyan puzzle játék is, amely segédeszközéül szolgálhat a szociális intézmények foglalkoztatóinak arra, hogy minél szélesebb körben ismerté váljanak az ellátotti jogok.

## **B) Gyermekjogi szakterület**

### Gyermekjogi roadshow 2019

A 2015 óta minden évben sikeresen megrendezésre kerül a Gyere-K-épbe Gyermekjogi Roadshow.

2019-ben a program keretében 6 regionális helyszínen egész napos színes gyermekjogi ismeretterjesztő, sport- és szakmai programok valósultak meg, a szakellátásában élő gyermekekkel és a velük foglalkozó szakemberekkel közösen.

A programsorozat céljai a gyermekek jogismeretének bővítése, a gyermekjogi képviselő irányába a bizalmi kapcsolatok erősítése, az egészséges életmódra való nevelés volt egy örömteli nap eltöltése mellett.

Gyermekjogi vetélkedő, színházi előadás, bábjátékok a gyermekjogi mesékből és egyéb jogtudatosító játékok színesítették a programot..

A Gyere-K-épbe rendezvénysorozat kísérőprogramjaként minden helyszínen 8-8 csapat részvételével labdarúgóbajnokság került megszervezésre a gyermekotthonokban és nevelőszülőknél élő 10-18 éves lányoknak és fiúknak, felhívva a figyelmet az egymás iránti tisztelet és az egészséges életmód fontosságára. Mindezek mellett a programok mellett volt lufi hajtogatás, kézműves foglalkozások, a rendőrség- és a tűzoltóság bemutatója, drogprevenációs kapcsolatos tájékoztatás valamint kutyabemutató is.

A rendezvényeken közel 3000 gyermek és kísérőjük vett részt.

## **C) Betegjogi szakterület**

### „Ápoljuk a betegjogokat” verseny II.

Kreatív betegjog-tudatosító verseny került megrendezésre eső alkalommal 2018 szeptemberében az egészségügyi szakiskolás, 14-18 éves diákok számára. 2019-ben, második alkalommal is az interaktív verseny annak a célcsoportnak került kiírásra, akik a közeljövőben a betegellátás gerincét fogják biztosítani az egészségügy alap- és szakellátásban. A verseny célja a betegjogok megismertetése volt a jövő nemzedék ápolóival, a szakképző iskolák diákjainak érzékenyítése a betegek jogai iránt ez által megteremtve az alapját a későbbiekben megvalósuló biztonságos és panaszmentes egészségügyi ellátásnak. Az IJSZ szeretné elérni, hogy az egészségügyi szakiskolások könnyebben felismerjék azokat a helyzeteket, ahol empátiájukkal és tudásukkal megelőzhetik a betegjogok megsértését. A versenyt követően az ápolási teendőik során és a kortársaikkal történő kommunikációjukban is határozottabban képviselhesék a betegjogokat. A fiatal korosztály ilyen jellegű megszólítása egyedi. A

verseny első fordulójában a szakképző intézmények 5 fős diákcsapatai önállóan, saját környezetükben egy 3-5 perces rövidfilmet készítettek egy általuk feldolgozni kívánt betegjogról. Az ország egészségügyi szakiskoláinak több mint feléből érkeztek be pályázatok. Az elektronikusan beérkezett 26 versenyfilm egységes szempontrendszer szerint történő bírálatának eredményeként 8 csapat jutott be az országos döntőbe. A döntős csapatok felkészülését a területi betegjogi képviselők segítették. A versenyben résztvevő diákok véleménye szerint is kiemelten fontos a betegjogok ismerete, alkalmazása a gyakorlatban.

#### **D) Képzési tevékenység**

Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat továbbra is ellátja a jogvédelmi képviselők munkájához kapcsolódó képzési feladatait.

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 képzésen részt vevők általi visszajelzések alapján elmondható, hogy átlagosan 90% feletti elégedettséget tükröztek mind az oktatás hatékonysága, mind az előadók munkája tekintetében. A hatósági jellegű képzésen összesen 62 fő szerzett tanúsítványt. A képzések után a regisztrált jogvédők száma 110-re emelkedett.

Az IJSZ évi hat óra gyakorlatorientált továbbképzést biztosít a nyilvántartásban szereplő jogvédelmi képviselők részére, melyen a tavalyi évben 49 fő vett részt.

Az IJSZ képzési feladatai közt kiemelten kezeli a hazai felsőoktatási intézményekkel való szakmai együttműködést. Az elmúlt évben a Semmelweis Egyetem Fogorvostudományi Karán, a Miskolci Egyetem Állam- és Jogtudományi Karán és a Debreceni Egyetem Általános Orvostudományi Karán indult féléves gyakorlatorientált 2 kreditpontos szabadon választható betegjogi - jogvédelmi ismereteket tartalmazó képzés. Ezen kurzusok mellett, a Semmelweis Egyetem Gyógyszerésztudományi Karán közel 500 hallgatónak tartottak előadást betegjogi képviselők, a betegjogok gyógyszerészeti vonatkozásairól.

Az egyetemi képzések célja, hogy a megszerzett elméleti és gyakorlati tudás az orvosi, fogorvosi, gyógyszerészi, jogi felsőoktatási intézmények hallgatói részére olyan komplex betegjogi ismereteket biztosítson, amelyeket hatékonyan tudnak majd alkalmazni a mindennapi munkájuk során.

Az egészségügyi szakdolgozók éves továbbképzésének keretein belül is folytatódott az IJSZ betegjogi képviselői által vezetett gyakorlatorientált képzés 2019-ben is.