



Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ

2015. évi szakmai beszámoló



Budapest, 2016. március 31.

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	1.
II.	Szakmai működés bemutatása	2.
	A. Betegjogi szakterület	2.
	B. Ellátottjogi szakterület	11.
	C. Gyermekjogi szakterület	17.
	D. A jogterületek közös fejlesztési irányai	24.
III.	Központi Panasziroda	25.
IV.	Képzési feladatok	25.
V.	Semmelweis Garancia Védjegy	26.
VI.	Minőségügyi, nemzetközi és dokumentációs tevékenység	27.
VII.	A TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001 kiemelt projekt	32.
VIII.	Az OBDK kommunikációja	34.
IX.	Gazdálkodás	36.
X.	Összefoglaló	36.

I. Bevezetés

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ szakmai elvek alapján létrehozott, a hatékony beteg-, ellátott-, és gyermekjogvédelmet ellátó **központi hivatal**, mely státútuma, - a 214/2012. (VII.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban Korm. rendelet) - alapján folytatja működését megalakulása óta. Az elmúlt három év **során hivatalunk számos lépést tett a jogvédelem rendszerének átszervezésére, a jogtudatosság fokozására a beteg-, ellátotti- és gyermekjogok területén.**

Az átalakítások eredményeképpen elmondható, hogy mára kialakult egy eljárásrendek, protokollok alapján működő jogvédelmi képviselői hálózat, amely az ország egész területén biztosítja a jogvédelmet az OBDK által meghatározott szakmai feltételrendszer alapján.

A 2015. év mindhárom jogvédelmi területen a kibontakozás, a kreatív ötletek megvalósításának éve volt, amikor a már megszilárdult, komplex, egységes elvek alapján és hatékonyan működő jogvédelmi rendszer képes volt továbbfejlődni. Az OBDK jogvédelmi képviselői és maga a jogvédelem nemcsak nyitott a különböző társadalmi csoportok felé, hanem elmélyítette az együttműködést azokkal, **új feladatokat, új programokat generált** és kapott.

Megtörtént a **határterületek azonosítása, a jogvédelmi területek integrált kezelésének továbbfejlesztése** is.

Új feladatként jelentkezett 2015. március 1-től, az egészségügyi háttérintézmények átszervezése okán a minőségügyi szakfőorvosi rendszer működtetése. Szintén ezen időpontot követően az OBDK kezeli a Humán Reprodukciós Adatbázist. 2016. január 1-től az egészségügyi szolgáltatók akkreditációs rendszerének operatív működtetése, valamint az ahhoz kapcsolódó független döntéshozatali folyamat összehangolása is feladatunkká vált.

II. Szakmai működés bemutatása

A. Betegjogi szakterület

1. A betegjogi jogvédelmi terület bemutatása

A betegjogi képviselők feladataiknak az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban Eütv.) illetve a Korm. rendelet szerint tesznek eleget.

A betegjogi képviselő:

- *segít* a betegnek panasz megfogalmazásában,
- *kezdemenyezheti* a panasz kivizsgálását,
- a beteg, - illetve egészségügyi okból történő akadályoztatása esetén a hozzátartozó - *írásbeli meghatalmazása alapján* a betegjogi képviselő *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.

A betegjogi képviselő panaszkezelése:

- A betegjogi képviselő *tájékoztatja a beteget* a megtett panasz és 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 érdemben válaszol.
- 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 dolgozókhöz *kérdést intézni*.

A betegjogi képviselő kötelel:

- 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.

Az OB DK-ban jelenleg 22 betegjogi képviselő látja el a jogvédelmi tevékenységet. Az országos lefedettséget átlagosan megyénként 1 fő jogvédő biztosítja, de Budapesten és Pest megyében (az egészségügyi szolgáltatók túlsúlya miatt) 8 fő teljesít szolgálatot.

A betegjogi képviselők információs és prevenciósz tájékoztató munkája elősegíti az egészségügyi szolgáltatást nyújtók és igénybe vevők közti konfliktusok megelőzését / kezelését és az érintettek megalapozott döntéseikhez szükséges jogvédelmi segítség nyújtását. Mérhetően nőtt a lakosság jogtudatossága¹ és az intézményi elégedettségi vizsgálatok is visszatükrözték, hogy szélesedett a betegjogi képviselők kapcsolatrendszere az általuk ellátott terület egyéb regionális, illetve helyi egészségügyi, szociális és gyermekvédelmi intézményeivel és a Kormányhivatalokkal. Az intézményi elfogadottság egyik legjobb indikátora az egészségügyi szakdolgozóktól, orvosoktól érkező érdeklődések, tájékoztatás kérések számának növekedése. A betegjogi képviselők 2015-ben is rendszeresen nyújtottak tájékoztatást a betegjogokról valamint a betegjogokat érintő jogszabályváltozásokról a lakosoknak, a betegcsoportoknak és egészségügyi dolgozóknak egyaránt. A betegjogi képviselők és az önkéntesek ismereteinek naprakészen tartását regionális és országos szakmai értekezletek, szakmai műhelymegbeszélések, önképzések, szakirányú tanfolyamok segítették. A betegjogi képviselők kiemelt **figyelmet fordítanak** - a betegek között - a még kiszolgáltatottabb helyzetben levőkre: **a gyermekekre, idősekre, pszichiátriai vagy zavart betegek, a fogyatékosokkal élők, vagy egyéb okból hátrányos helyzetűekre.** Erre tekintettel, az OB DK 2015-ben is számos betegjogokkal kapcsolatos **tájékoztató kiadványt készített és jutattott el az egészségügyi intézményekhez és a lakossághoz,** melyeket a későbbiekben mutatunk be.

Intézményi jelenlét

Az egészségügyi szolgáltatóknál a betegjogi képviselők személyes jelenléte **„A jogvédő tevékenységei a szolgáltatóknál”** című OB DK protokoll szerint, az alábbi elvek mentén lett meghatározva:

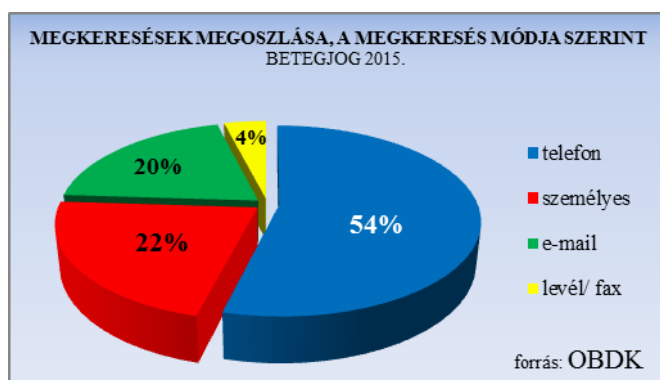
¹ (lásd a Kutatópont 2015. októberében elvégzett kutatása TÁMOP 5.5.7-08/1 -2008-0001 „Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogvédelmi képviselői hálózat és jogvédő munka fejlesztése” című kiemelt projekt keretében)

Intézmény	Fogadóóra	Megjegyzés
Országos megyei 1000 Ágyszám feletti intézményekben	havi 4 fogadóóra	A fogadóóra óraszám: minimum 2 óra, maximum 4 óra időtartamú lehet. A fogadóórák megtartása a fogadóóra napján 8:00-16:30 közötti időintervallumban kerüljön megtartásra.
600-1000 ágyszám	havi 2 fogadóóra	
100-600 ágyszám	havi 1 fogadóóra	
Aktív pszichiátriai fekvőbeteg- ellátó intézményekben	havi 4 fogadóóra	

2. A betegjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

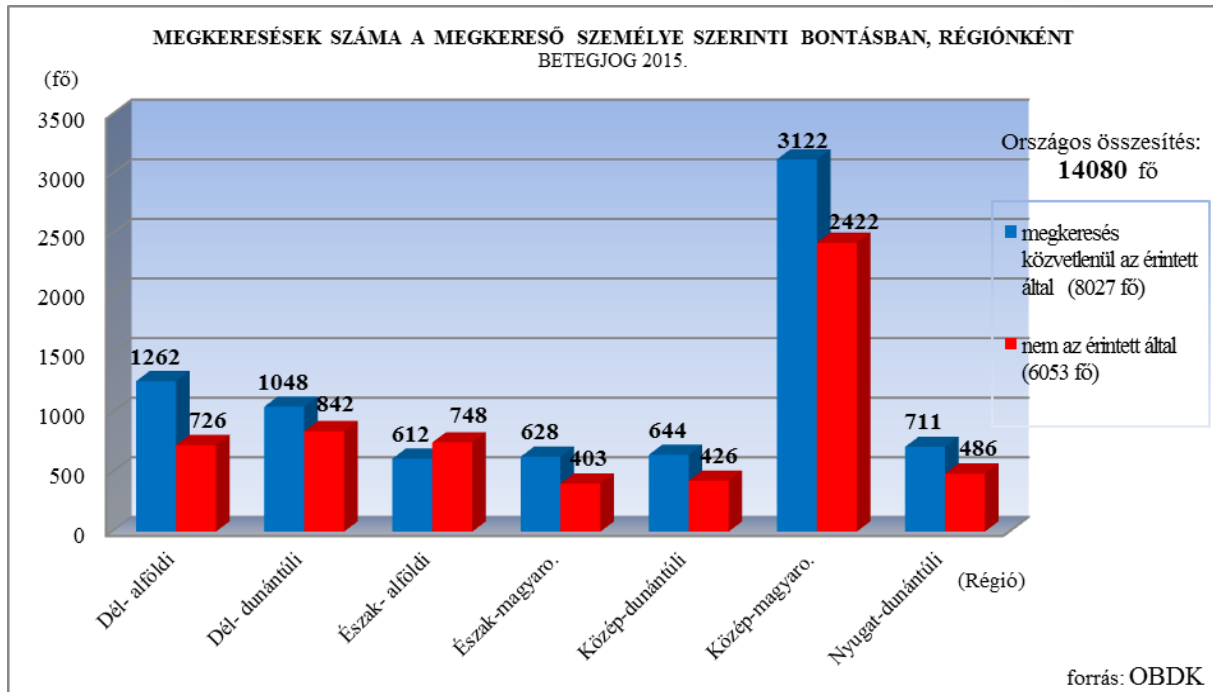
A betegjogi jogvédelmi képviselő munkatársainkhoz 2015-ös év során összesen **14080 megkeresés érkezett**, amely szám a 2014. évi adatokhoz viszonyítva **15%-os növekedést jelent**. Az adatok a betegjogvédelmi munka ismertségének, elismertségének további emelkedését, valamint a képviselők segítségére támaszkodó betegek folyamatos igényét tükrözik.

A megkeresések 22 %-ban személyesen az intézményekben tartott fogadóórákon, 54%-ban telefonon, 20%-ban e-mailben, míg a 4%-ban postai levélben, faxon történtek.

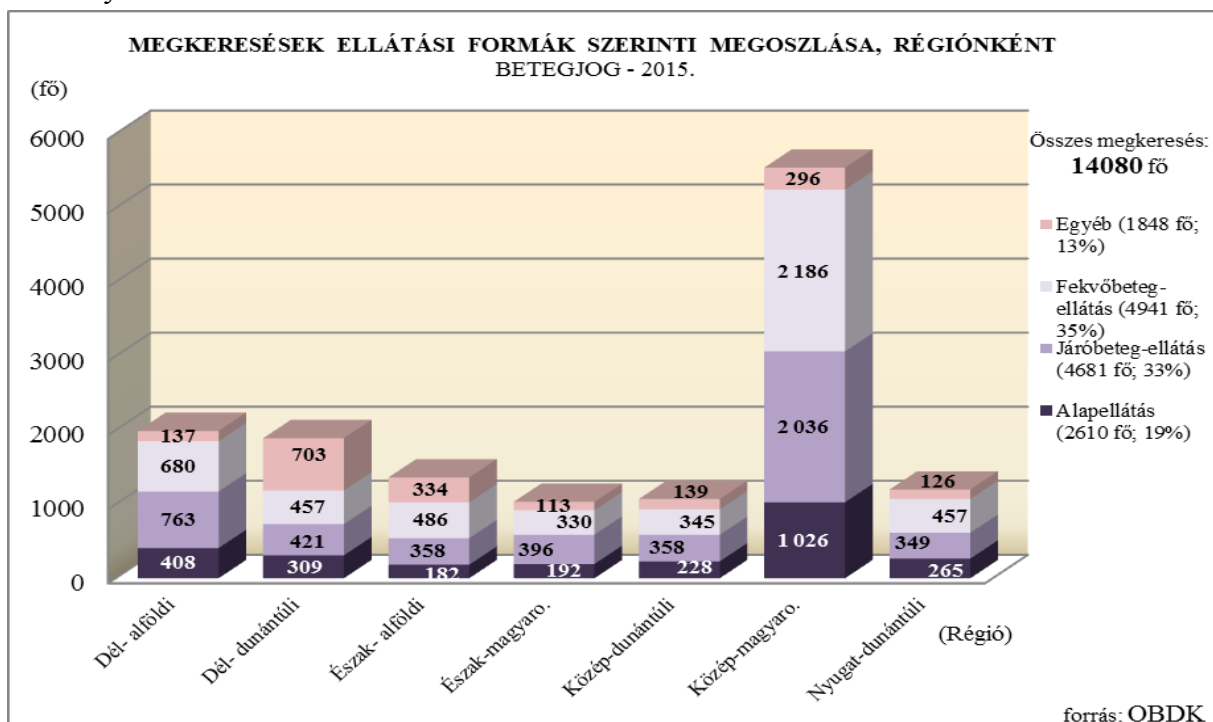


A fővárosban és a vidéki városokban **tovább nőtt az elektronikus úton történő megkeresések** száma, amely azt mutatja, hogy a betegek és hozzátartozók is szívesen élnek a betegjogi képviselők elektronikus úton történő, gyors és hatékony elérhetőségével.

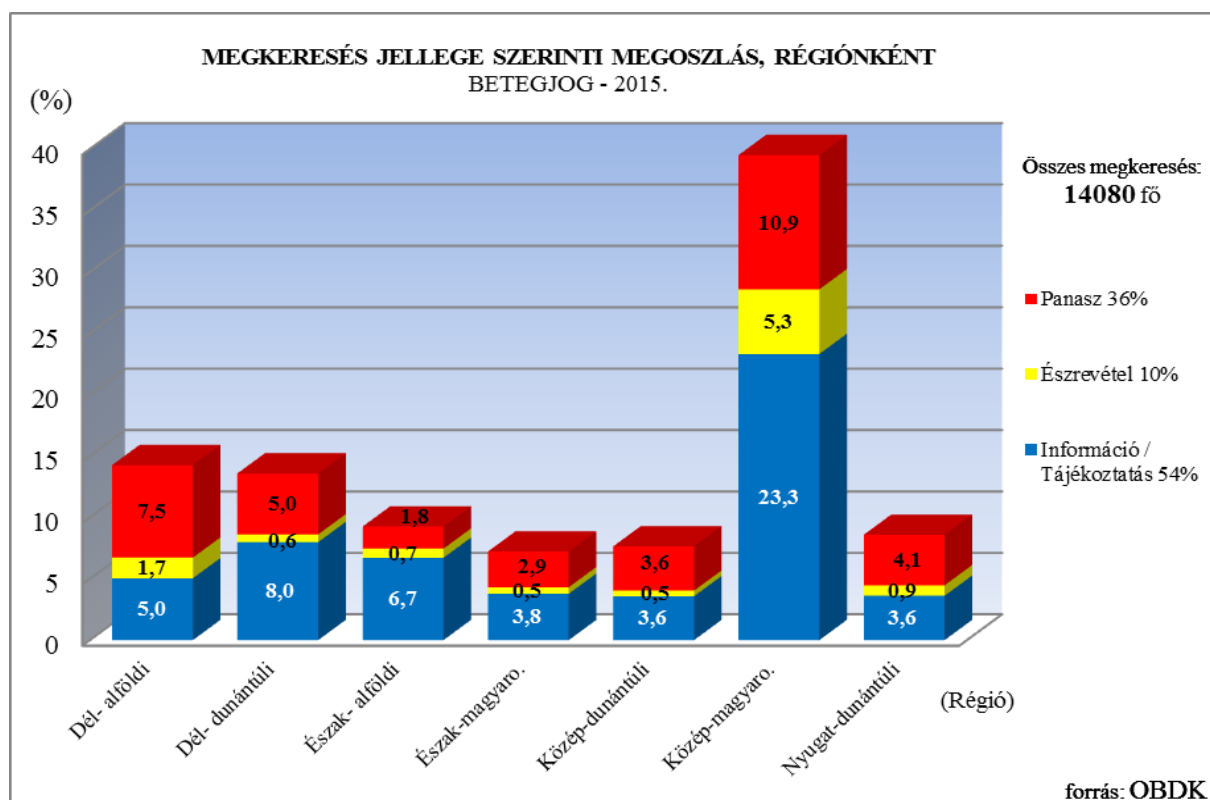
Elsődlegesen, **8027** alkalommal (összes megkeresések 57%-a) közvetlenül **az érintettek fordultak a betegjogi képviselőhöz**, de hozzátartozók, egészségügyi dolgozók, intézmények is keresték (**6053 esetben**) a kapcsolatot a képviselővel. Az előző évhez viszonyítva 2015-ben is emelkedett az intézmények és az egészségügyi dolgozók felől érkező megkeresések száma, amely a **jogvédők felé megnyilvánuló bizalom és az elfogadottság további növekedését jelenti**.



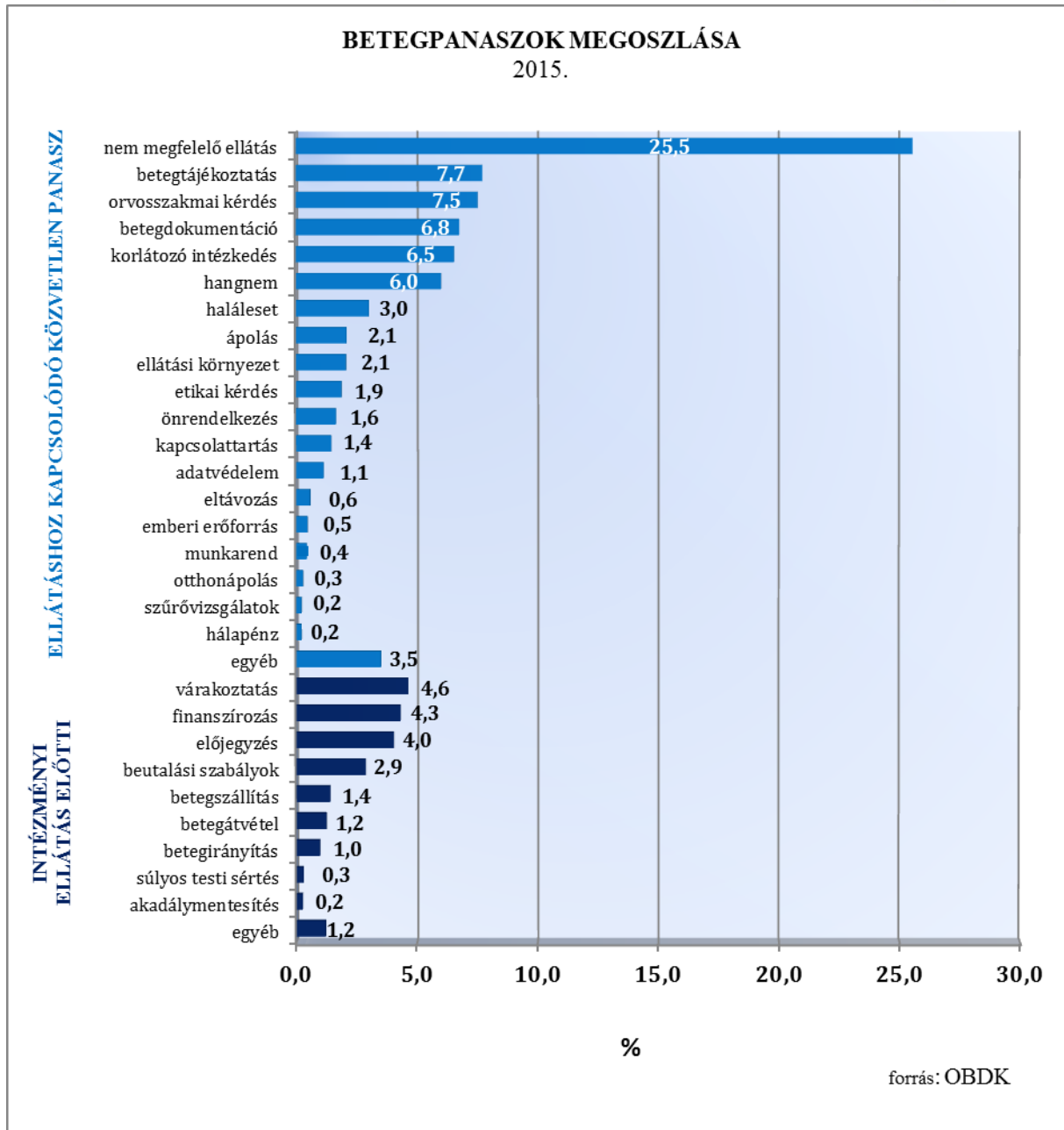
A megkeresések száma a **progresszivitási szinteknek megfelelően alakul**. A legösszetettebb ellátási formánál, így a **fekvőbeteg intézményekhez (35%)** kapcsolódóan keresik a legtöbbször a betegjogi képviselőket. A **járóbeteg-szakellátásban** valamivel kevesebb (33%), míg az **alapellátásban** van a legkevesebb betegjogi megkeresés (19%). Az egészségügyi ellátás egyéb területeiről is érkeznek jelzések, többek között a mentéssel, betegszállítással, egészségi állapot minősítésével, gyógyfürdőkkel, gyógyszertárakkal, gyógyászati segédeszköz ellátással kapcsolatban. A **megkeresések területi eloszlása** követi az orvos-beteg találkozások eloszlását, így továbbra is a legnagyobb lakosságszámú Közép-magyarországi régióhoz kapcsolható a legtöbb betegellátást végző intézmény és ellátási esemény.



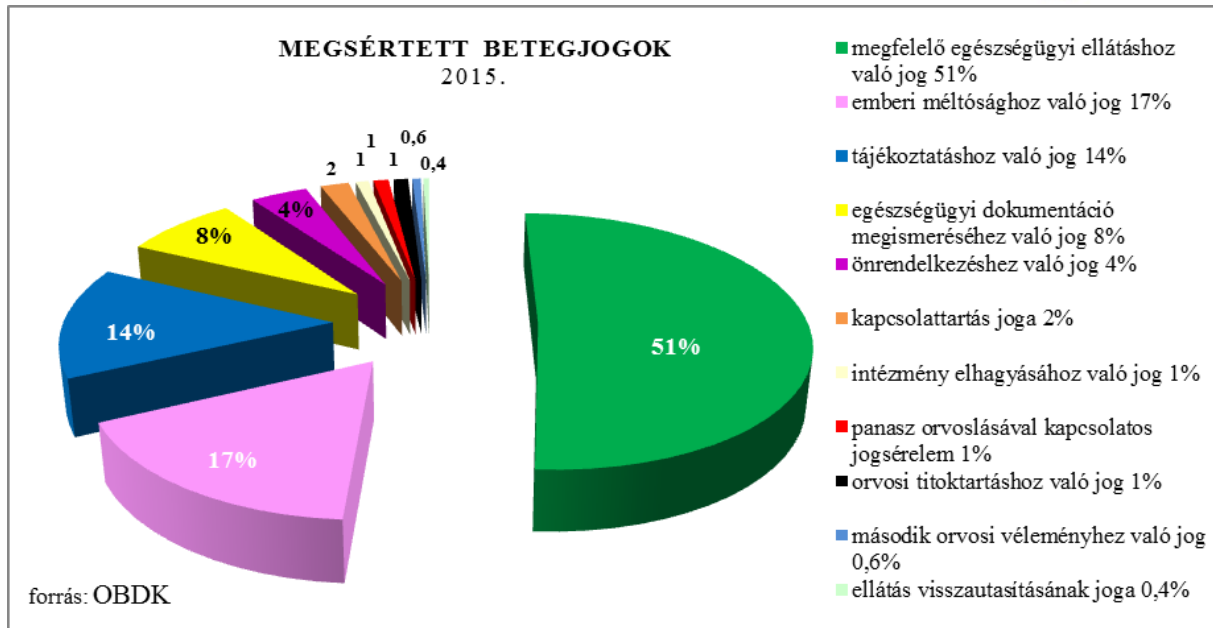
A megkeresések jellegéből látható, hogy a megkeresők döntő többsége **(54%) tájékoztatást kért és várt el a betegjogi képviselőktől**, akik a hozzájuk fordulókat a betegek jogairól, kötelezettségeiről, a betegjogok érvényesíthetőségéről, a szolgáltatókat a jogok érvényesüléséről, vagy megsértéséről tájékoztatták, valamint a megkeresés tartalma szerint - az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok betartása mellett -, érdemi információt nyújtottak számukra. A megkeresők 36 %-a olyan lényeges egészségügyi ellátási, szervezési hiba, etikai vagy szakmai hiányosság vélelmével fordult betegjogi képviselőkhöz, amelyek megítélésük szerint a betegellátásban zavart, jogsérelmet okoztak, vagy veszélyeztették magát a gyógyító munkát, ezért **panaszra is okot adhatnak**.



A panaszok számán belül a panaszosok által említett **kritikákban legtöbbször az elmúlt évhez hasonlóan az egészségügyi ellátás minőségét (25,5%), a betegtájékoztatást (7,7%) és az orvosszakmai (7,5%) kérdéseket vetették fel**. Jelentős mértékű volt még azonban az ellátás **hangneméhez (6%), a betegdokumentációhoz (6,8%),** illetve az indokolatlan várakoztatáshoz és betegelőjegyzések időtartamának hosszához fűződő panaszok száma is.

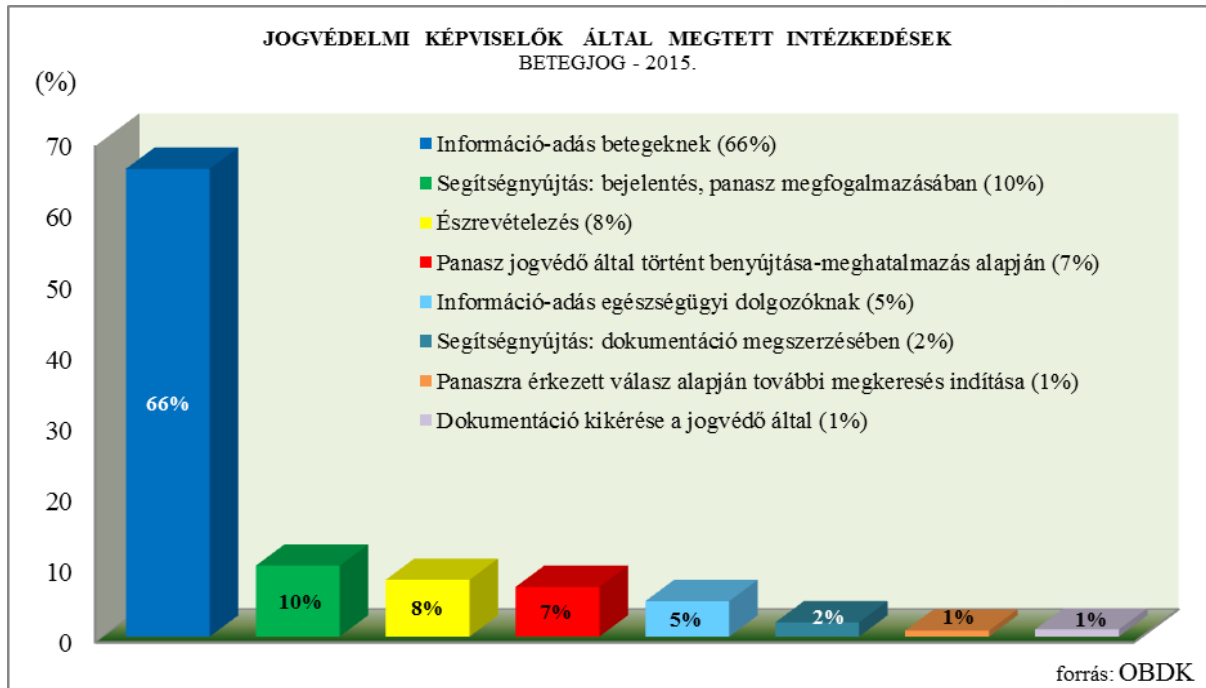


A betegjogi képviselők munkája során a **panaszkezelés folyamatában** a fenti ábrában összefoglalt eseményeknél és a megkeresések összességében **az alábbi betegjogi sérelmek voltak kimutathatóak:**



A jogsérelem minősítésekor a **megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog** (51%-ban), az **emberi méltósághoz való jog** (17%-ban) és a **tájékoztatáshoz való jog sérelme** (14%-ban), valamint az egészségügyi **dokumentáció megismeréséhez való jog** (8%) megsértése volt a **leggyakrabban megállapítható panasz**. A megsértett jogok aránya hasonló képet mutat a korábbi évek statisztikáihoz. A sokszor tapasztalt kommunikációs problémák, illetve zavarok háttérben is gyakran a tájékoztatáshoz való jog és az emberi méltósághoz való jog megsértése állt. Az egészségügyi dokumentáció megismeréséhez fűződő jog sérülésénél elsősorban az azonnaliságot hiányolták (például: miért nem fényképezheti le azonnal a dokumentációt a jogosult). **Problémát okozott a másolatokért fizetendő, - országosan még mindig nem egységes - térítési díjak kifizetése is, valamint ezek összegét több esetben megkérdőjelezték a betegek.** A probléma megoldására az OBDK javaslatot tett az irányító szerv felé, amelynek kialakítása érdekében együttműködtünk a Kórházszövetséggel is. Gyakori panasz, hogy az egészségügyi szolgáltató nem tárolja megfelelően a korábbi évek leleteit, zárójelentéseit, képalpító diagnosztikai eljárással készült felvételeit és a dokumentum nem fellelhető. A legkevesebb panasz a kapcsolattartással, az ellátás visszautasításával, illetve a második orvosi véleményhez való joggal kapcsolatban érkezett. Az intézmény elhagyásának jogával, valamint az önrendelkezéssel kapcsolatban is szinte alig érkezett panasz.

A betegjogi képviselők a megkeresések kapcsán - hatáskörükön és illetékességi területükön belül -, minden esetben szakszerűen és az adott lehetőségekhez képest gyorsan jártak el. Tevékenységük során panaszosokat hallgattak meg telefonon, személyesen, ezt követően azonosították a problémákat, valamint a megkeresőt ellátták a szükséges információkkal (66%). A megkereső kérésére a megkereséseket / panaszokat írásba is foglalták. A mediáció eszköztárát használva, egyeztető megbeszéléseket szerveztek és vezettek le, továbbá kivizsgálást kezdeményeztek. A dokumentált esetekből egyértelműen megállapítható, hogy a betegjogi képviselők **eljárásai** eredményesek voltak, megfelelő megoldást találtak a panaszosok problémáira, amellyel **elősegítették, hogy a panaszok, vagy az észrevételezett jogsértések a továbbiakban már ne ismétlődhessenek meg.**



Az OBDK javasolt olyan egészségügyi jogszabály módosításokat, amelyek a betegek és betegjogi képviselők jogait érintően is pozitív változást eredményezhettek 2015-ben. **Például** a beteg jogosult a járóbeteg-szakellátási tevékenység befejezésekor **ambuláns ellátási lapot kapni,** ami nagymértékben növeli a betegek jogbiztonságát és a tájékoztatáshoz való jog érvényesülését. Az egészségügyi dolgozók és az egészségügyben dolgozók **közfeladatot ellátó személynek minősülnek,** ez a büntetőjogi védelem kiterjesztésre került - feladatellátásuk során - a betegjogi képviselőkre is. Ennek oka, hogy a munkavégzésük ideje alatt gyakran kerül sor a felek közötti konfliktusok kezelésére. A betegjogi képviselő összekötő kapocs a beteg és a szolgáltató között, alapvető feladata a segítség és a támogatás.

Az irányító szerv általi felkérés alapján indított vizsgálatban (ESSZK Merényi kórház Pszichiátriája) javaslattevéssel segítettek a betegjogi képviselők, hogy *az ellátottak nagyobb csoportját érintő betegjogi jogsérelmek elkerülhetővé váljanak.*

Az OBDK kezdeményezésére a betegjogi képviselők évente egy alkalommal személyes megbeszélést is folytatnak **az egészségügyi intézmények vezetőivel,** - az intézményi tájékoztatók mellett – és együttműködve elemzik a betegjogi képviselő és a szolgáltató kapcsolatát, az intézményi betegjogi helyzetet.

2015-ben új feladatot kaptak az OBDK a fekvőbeteg-szakellátást nyújtó állami egészségügyi intézmények működési rendjének egyes kérdéseiről és egyeztető fórumairól szóló 12/2015. (IV. 10.) EMMI utasítás alapján. Az utasítás szerint megyénként és a fővárosban az egészségügyi szakellátórendszer megszervezéséért, a fekvőbeteg-szakellátási és integrált járóbeteg-szakellátási kapacitásokkal, továbbá az ellátási területekkel kapcsolatos felosztási és szervezési feladatok összehangolása érdekében, valamint a minőségi betegellátás feltételeinek megteremtése céljából Megyei Egészségügyi Irányító Bizottság, illetve Fővárosi és Pest Megyei Egészségügyi Irányító Bizottság (MEIB) működik. **A MEIB(ek) tagja az OBDK,**

illette megyei szinten a betegjogi képviselők, akik ismertetik az utasításban foglaltak szerint a betegjogi helyzetet, a betegjogi panaszok alapján. A MEIB-eknek észrevételező, véleményező, javaslattevő jogköre van a fenntartó, a finanszírozó, az engedélyező és a jogalkotást előkészítő hivatalok felé.

3. Jövőbeni irányok, stratégiák, folyamatban lévő fejlesztések

- A folyamatban lévő egészségfejlesztésekhez egy korszerű, hatékony – a betegjogi képviselők tapasztalataira is épülő - minőségügyi rendszer működtetése elengedhetetlenül szükséges, amely áttekinthető, az intézmények részéről könnyen adaptálható és hatékony támogatást nyújt számukra a megfelelő szintű egészségügyi ellátáshoz.
- Az egészségügyi szolgáltatók által alkalmazott **általános és speciális betegtájékoztató dokumentumok illetve beleegyező nyilatkozatok egységesítésére vonatkozóan ajánlás megfogalmazása folyamatban van** a Semmelweis Egyetemmel, az Egészségügyi Szakmai Kollégiummal, a minőségügyi szakfőorvosokkal és az egészségügyi társszervekkel együttműködésben. Az egészségügyi szolgáltatók gyakorlata nem egységes ezen a területen, ezért a betegellátás biztonsága szempontjából garanciát jelentene a szakmai alapon kidolgozott betegtájékoztató „minta”. Az általános és a speciális tájékoztatók együttes használatának eredményeképpen a betegek tájékoztatási gyakorlatának nagymértékű javulása várható, mert az egyes egészségügyi szolgáltatók számára lehetővé teszi, hogy intézeti specifikumaikat számba véve, adott beavatkozásokhoz megfelelő tájékoztatást nyújtsanak betegek számára.
- **Az alternatív vitarendezés jelenlegi gyakorlatának, jogszabályi környezetének - az Egészségügyi Államtitkárság jóváhagyásával megkezdett - áttekintése, felülvizsgálata és a vonatkozó ajánlások, javaslatok kidolgozása.** A jelenlegi gyakorlat nem működőképes, pedig a betegjogi képviselők - a mediáció eszköztárát alkalmazó –tevékenysége is azt mutatja, hogy számos esetben a felek közti megegyezés célravezetőbb, költségkímélőbb és hatékonyabb megoldást eredményez, elkerülve ezzel a peres utat.
- Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OB DK) 2015 első félévében „**Jó Kórház**” néven betegjogi képviselői tájékoztató és bejelentő mobil applikációt indított az egészségügy területén. Az alkalmazás segítségével egy újfajta anonim észrevételezési lehetőség nyílt a lakosság számára az egészségügyi fekvőbeteg-szakellátó intézmények elérhetőségével, állapotával és tisztaságával, illetve a betegellátással kapcsolatban. Az OB DK kiemelt célként határozta meg, hogy az applikáció-működtetésével a beérkező információk alapján javaslatot tudjon tenni az ellátórendszer magasabb színvonalú működése érdekében az egészségügyi szolgáltatók, a fenntartó és a döntéshozók irányába.
- A jogvédelmi tevékenység során számos ellátási formánál tapasztalható, hogy több jogterület is érintett (pl.: a beteg gyermek kórházi ellátása, fogyatékosok egészségügyi

ellátása). Erre tekintettel célunk a **három jogvédelmi terület „határterületeinek” megerősítése** a kapcsolódási pontok összehangolásával, illetve ezen szegmensen történő tevékenységek hatékonyságának fokozásával.

- 2015-ben az OBDK célul tűzte ki a **pszichiátriai betegek ellátásával kapcsolatos tájékoztató tevékenység erősítését**, hangsúlyosabbá tételét is. Ennek keretében külön pszichiátriai referens került kijelölésre, továbbá a betegjogi képviselők tematikus tájékoztatókat tartanak a pszichiátriai betegek ellátásával kapcsolatos kérdésekről az egészségügyi dolgozók részére.
- **speciális helyzetű csoportok betegjogi védelmének megerősítése** érdekében kutatás lefolytatása, jó gyakorlatok gyűjtése, fejlesztése, ajánlások megfogalmazása, társadalmi érzékenyítést szolgáló programok indítása is cél.
- **az ellátás során az egyes ellátási mozzanatok vizsgálata minőségügyi és betegjogi szempontból, kérdések együttes kezelése, az ezzel kapcsolatos intézményi gyakorlatok feltérképezése és ezzel a betegbiztonság szintjének lehetőség szerinti növelésére való törekvés, jó gyakorlatok kialakítása ezen a területen is**

B. Ellátottjogi szakterület

1. Az ellátottjogi jogvédelmi terület bemutatása

Az OBDK által foglalkoztatott ellátottjogi képviselők a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.), valamint a Korm. rendelet rendelkezései alapján a szociális intézményektől független személyként biztosítják szociális alapszolgáltatást és a szakosított ellátást igénybevevő ellátottak jogvédelmét.

Segítő tevékenységük során, aktívan és kezdeményezően lépnek fel a jogérvényesítés és a jogtudatosság fejlesztése érdekében.

Az ellátottjogi képviselő feladatai:

- **segíti az ellátást igénybevevőt (törvényes képviselőjét) az ellátáshoz kapcsolódó problémák megoldásában,**
- egyeztető megbeszélés koordinálásával segítséget nyújt az intézmény és az ellátott valamint panasz érintettjei között kialakult **konfliktusok rendezésében,**
- **segíti az ellátottat (törvényes képviselőjének) panasza megfogalmazásában, egyedi meghatalmazás alapján kezdeményezheti a panasz kivizsgálását,**
- **segítséget nyújthat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokhoz benyújtandó beadványok megfogalmazásában,**
- tájékoztatást nyújthat az ellátáshoz kapcsolódó alapjogokról, az intézmény jogairól és kötelezettségeiről valamint az ellátást igénybevevőket érintő jogokról,
- a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével, **írásbeli meghatalmazás alapján** eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az illetékes hatóságnál,

- **jelzéssel élhet, intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogsértő gyakorlat megszüntetésére,**
- részt vesz a tartós bentlakásos szociális intézményben rendezett érdekképviseleti fórum ülésén, ahol tájékoztatást tart az ellátotti jogokról,
- az OBDK által meghatározott gyakorisággal és időtartamban **fogadóórát tart a bentlakásos szociális intézményekben,**
- felveszi a kapcsolatot az intézményben működő ellátotti önkormányzattal, tájékoztatásaival segíti annak működését
- a **korlátozó intézkedés alkalmazásakor** a jogszabályban meghatározottak szerint intézkedik.

Jelenleg összesen **17 fő látja el az ellátottjogi képviselői feladatokat, önkéntes jogvédők támogatásával.**

Az ellátottjogi képviselők az ellátottak részére többnyire közvetlenül a szolgáltatás helyszínén, **térítésmentesen,** az összes szociális ellátási forma esetében biztosítják a jogvédelmet. Az ellátottjogi képviselők a tartós bentlakást biztosító intézményekben - az OBDK által meghatározott - jogvédelmi munkára vonatkozó szakmai feltételrendszer alapján, rendszeres fogadóórák biztosításával látják el a jogvédelmi tevékenységüket. Jelenlétük folyamatos az ellátási területükön található szociális alapszolgáltatóknál is.

2. Az ellátottjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

Az OBDK feladata, hogy - az ellátottjogi képviselők tevékenységével - folyamatosan biztosítsa a törvényben meghatározott ellátotti jogok érvényesülését. A 2015-ös évben jelentős eredményeket hoztak azon stratégiai döntések, amelyek a jogvédelmi képviselők számára több lehetőséget biztosítottak, hogy az **ellátottak érdekében, velük minél szorosabban együttműködve járhassanak el.**

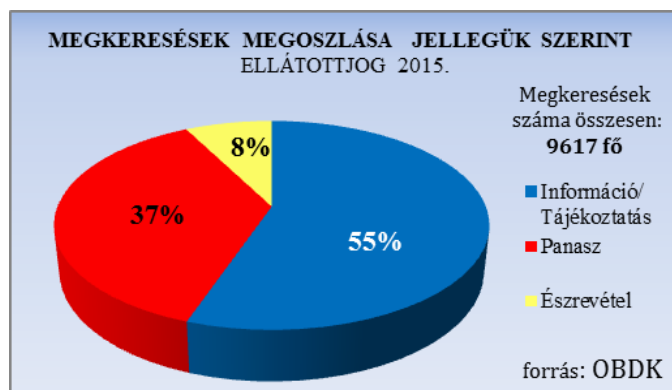
Az elmúlt évben bővült azon intézmények köre, ahol a jogvédők fogadóórákat tartanak. Így *már az 50-100 férőhely közötti szakosított ellátást nyújtó intézményekben is* negyedévenként megtartott fogadóóra keretében nyílik lehetősége az ellátottaknak és a jogvédőknek a személyes találkozásra.

Az ellátottjogi képviselőket a 2015-ös évben összesen 9617 **esetben keresték meg,** mely **27 %-os növekedést** jelent a 2014-ben mért adatokhoz viszonyítva. A megkeresések száma 2015-ben emelkedő tendenciát mutatott.

A változás hátterében nem a jogsérelmek növekedése, hanem a jogvédelmi rendszer **ismertté válása mutatkozik meg, továbbá a személyes találkozások számának növelése is generálta a megkeresés többletet.** Az ellátást igénybe vevők mellett, a törvényes képviselők és a hozzátartozók részéről is egyre több megkeresés érkezik. Ebben nagy szerepet játszik a jogvédők elérési lehetőségeit tartalmazó, egységes arculatot mutató hirdetések kihelyezésének. Ezen kívül a szolgáltatók internetes felületein szintén egyre gyakrabban jelenítik meg az ellátottjogi képviselők elérhetőségeit is.

A szociális intézmények - szabályzataik kialakítása során is - fokozottan számítanak az ellátottjogi képviselők tapasztalataira, jogvédelmi ismereteire, amely a jogvédelmi képviselők folyamatos intézményi jelenlétének is köszönhető.

A megkeresések jellegére vonatkozó bontást az alábbi ábra mutatja:



Az ellátottjogi képviselők az elmúlt évben **számos észrevételezést tettek az intézmények felé, melyekkel eredményesen segítettek a szociális szolgáltatók működésében észlelt helytelen, jogsértő gyakorlatok és hiányosságok felszámolását.**

Az OBDK-hoz érkezett megkeresések **az ellátás formája** tekintetében a 2015. évben az alábbiak szerint alakultak:

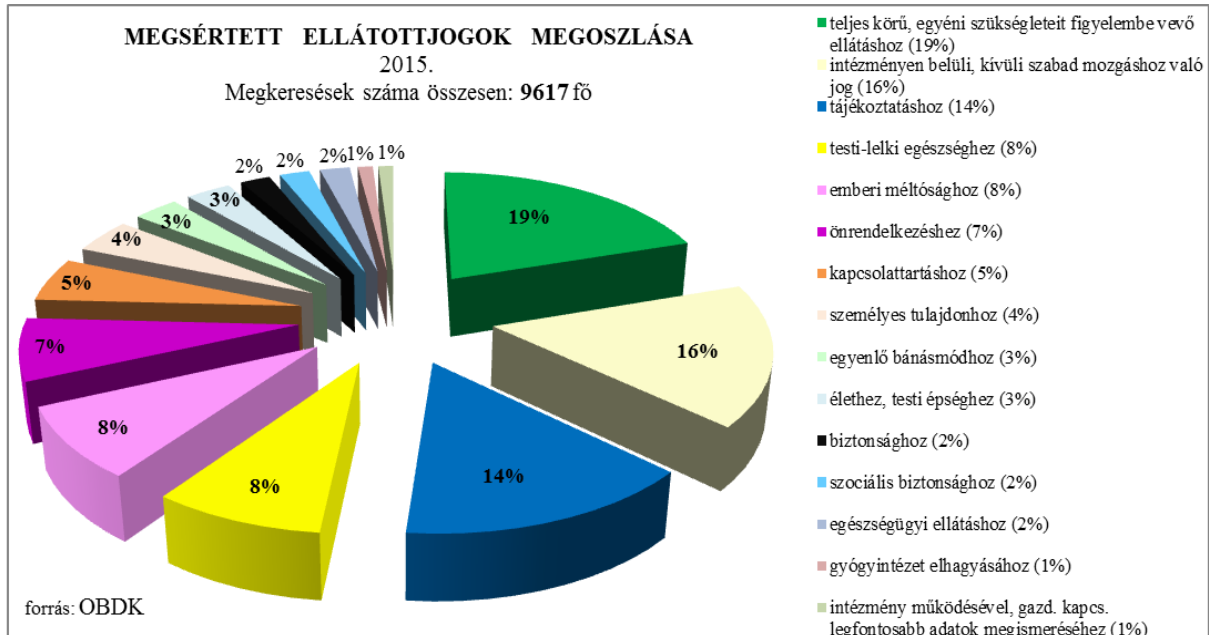
Alapszolgáltatás (%)										Szakosított ellátás (%)					
házi segítségnyújtás	étkeztetés	nappali ellátás	családsegítés	támogató szolgáltatás	utcai szociális munka	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	közösségi ellátás	tanulmányok irás	tanyagondnoki szolgálat	ápolást, gondozást nyújtó intézmény	átmeneti elhelyezést nyújtó (bentlakásos) intézmény	egyéb speciális intézmény	rehabilitációs intézmény	lakóotthon	támogatott lakhatás
3,1	2,3	2,2	1,3	0,5	0,2	0,2	0,2	0,1	80,4	3,7	2,0	1,8	1,6	0,4	

Az ellátottjogi képviselők intézkedéseinek kimagaslóan (80,4 %) magas száma az elmúlt évben is az ápolási, gondozási feladatokat ellátó otthonok által nyújtott ellátásokhoz kapcsolódott. A jogsérelmet elszenvedők társadalmi helyzetére vonatkozó adatok alapján megállapítható, hogy az idősek által leggyakrabban igénybe vett szociális ellátásokból érkezik az összes megkeresés fele. A szociális alapellátásból jelzett megkeresések döntő többsége a házi segítségnyújtásból és a szociális étkeztetésből érkezett, melyekben szintén az idős ellátotti kör megjelenése jellemző. A házi segítségnyújtásból érkező panaszok magas számához hozzájárul az elmúlt évben több, magas ellátotti férőhelyes szociális szolgáltató átalakulása, illetve - egyes esetekben történő - megszűnése, melyhez kapcsolódóan az ellátottak gyakorta nem kaptak megfelelő tájékoztatást. Általánosan sikerült elérni ezen szolgáltatások esetében, hogy az ellátási szerződéseken feltüntetésre került a területileg illetékes ellátottjogi képviselő elérhetősége.

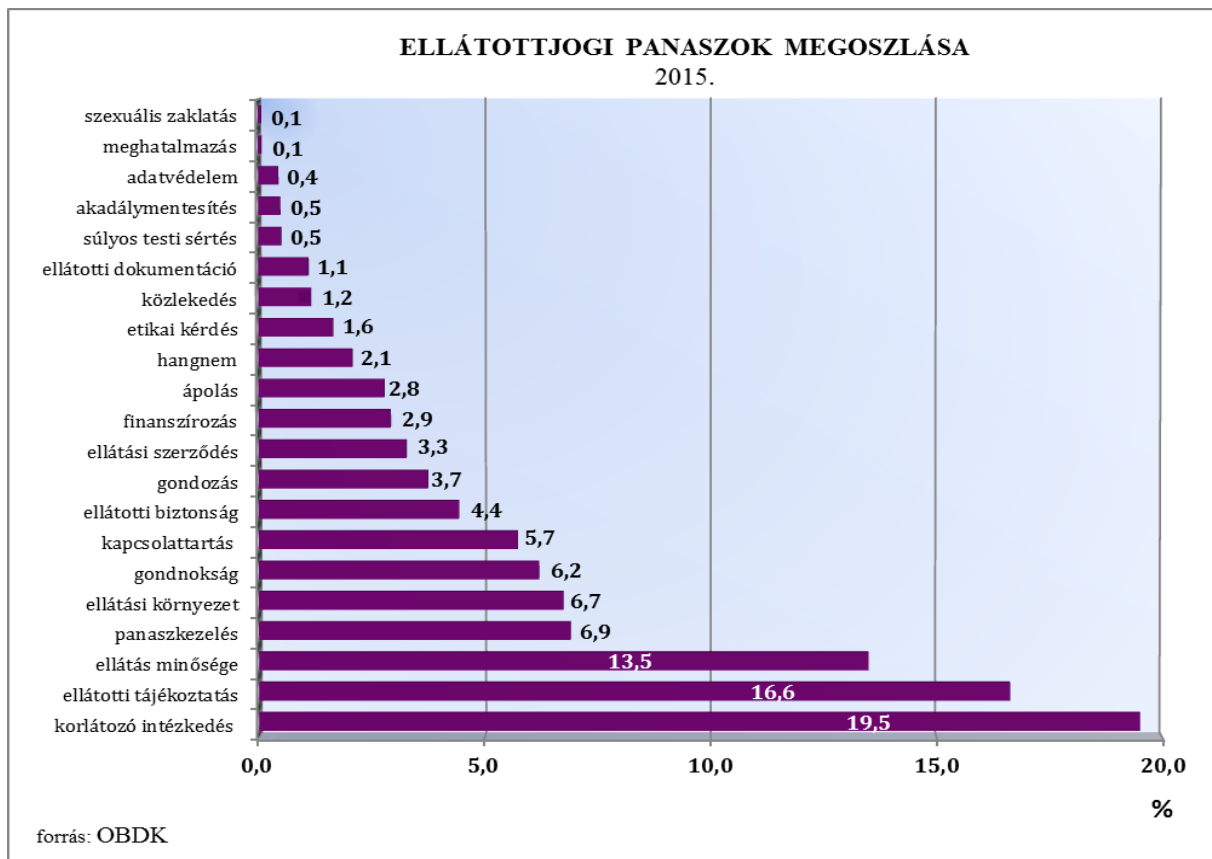
A közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról alkotott rendelet végrehajtása elsősorban az idősek részéről váltott ki nagy visszhangot, mely ugyancsak

hozzájárult a megkeresések számának növekedéséhez. A megkeresésekre történő intézkedések vonatkozásában leggyakrabban a tájékoztatás és információadásra került sor (52%), míg az egyedi panaszok a megkeresések 37 %-át teszik ki.

A panaszokban érintett ellátotti jog típusának megoszlása a 2015. évben az alábbiak szerint alakult:

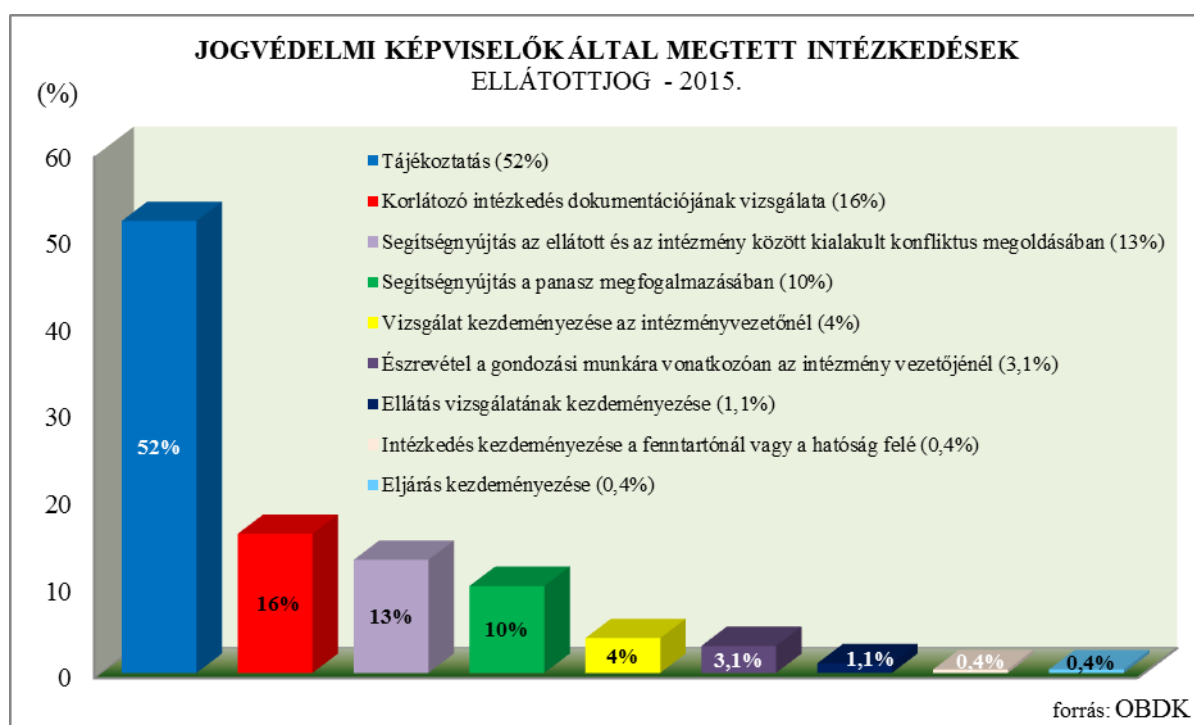


Az OB DK-hoz érkezett panaszokban jelentkező jogsérelmek tárgya szerinti megoszlása a 2015. évben:



A megkeresések 2015-ben is a legmagasabb számban az ellátottak **teljeskörű, egyéni szükségleteit figyelembe vevő ellátáshoz való jogát** érintették. Ezekben az esetekben szinte mindig az ellátás minőségével és az ellátási környezettel kapcsolatos panaszok merültek fel. Az előbbivel szinte azonos számban fordultak hozzánk az intézményen belüli és kívüli szabad mozgáshoz való jog sérelme miatt. Ezen panaszokkal kapcsolatos jogvédői jelzésekre a szociális szolgáltatók a leggyakrabban - az ágazatban általánosan is tapasztalható, - egyre nagyobb gondot okozó szakember-, és forráshiányra hivatkoznak, melyet azonban legtöbbször átmenetinek ígérnek.

2015. évben az ellátottjogi képviselőkhez érkezett megkeresésekre a **jogvédők intézkedései** az alábbiak szerint alakultak:



A jogvédelmi eszközök sorából egyre gyakoribb igény mutatkozik az egyeztető megbeszélésekre, melyet az ellátottjogi képviselő koordinál. Az egyeztető megbeszélések során a jogvédelmi képviselő segíti a konfliktusban érintett feleket, hogy a számukra legelfogadhatóbb megoldást találják meg. Általánosan tapasztalható a **rendszeres, ellátott állapotának megfelelő tájékoztatás** elmaradásából származó jogsérelem az együttműködés különböző szakaszaiban. Az ellátottak ennek okán az ellátottjogi képviselőhöz, - mint a szociális intézménytől független, hiteles, a tájékoztatásra minden esetben nyitott személyhez - egyre nagyobb számban fordulnak. A jogvédelmi képviselő ezekben az esetekben tájékoztatja az ellátottat a tájékoztatáshoz való jogáról, a panasztételi lehetőségeiről. Az ellátott ez irányú akarata esetén elősegíti a megfelelő tájékoztatáshoz való jogának érvényesülését, továbbá segítséget nyújt az intézménnyel szemben felmerült konfliktus megoldásában.

A 2015. évben is fokozott figyelemmel kísérik az ellátottjogi képviselők a speciális ellátotti csoportok jogainak érvényesülését. Jelentős pozitív elmozdulást eredményeztek az AJBH által a pszichiátriai és fogyatékkal élők ellátó intézményekben folytatott vizsgálatok. Az ezekről

készült jegyzőkönyvek alapján sok esetben - az abban rögzített hiányosságokra figyelemmel - a fenntartók kötelezettségeket írtak elő az intézményeiknek. Ezek a változtatásokra vonatkozó fenntartói elvárások egybe esnek az OB DK szociális intézményekkel kapcsolatos jogvédelmi céljaival. Az intézmények a megvalósítás mikéntjében tapasztalható tájékoztatatlanságukra és tanácsatlanságukra hivatkozással, számos esetben igénylik az ellátottjogi képviselővel történő konzultációt.

Jogvédelmi képviselők tájékoztatásai szerint általánosan tapasztalható, hogy a demens, értelmi és testi fogyatékkal élők vagy a pszichiátriai betegek körében is alkalmazott, - a testi épség megóvására irányuló - intézkedéseket, (rögzítéseket, ágyrács alkalmazását) igen gyakran nem tekintik korlátozó intézkedésnek, és így nem is történik meg ezek jogszabályi rendelkezés által előírt adminisztrációja. Az ellátottjogi képviselők a túlzott mértékű korlátozó intézkedések alkalmazásának jogszerűtlenségét rendszeresen jelzik az azokat alkalmazó szociális intézményeknek, illetve a működési engedélyt kiadó hatóságoknak. Ezen felül rendszeresen tájékoztatják az ellátotti jogokkal kapcsolatos rendelkezésekről, és az ezeket érintő jogszabályi változásokról a szociális dolgozókat.

A cselekvőképességükben korlátozott ellátottak magas számban fordulnak segítségért a jogvédőkhöz, mivel gyakran kapunk jelzést a kapcsolattartás nehézségeiről, és a gondnokság alatt álló ellátottak gyakran anyagi helyzetükről sem rendelkeznek információval. Az ellátottjogi képviselők ilyen esetekben tájékoztatják a gondnokolat arról, hogy hova fordulhat kérdéseivel, segíti a panaszost a tájékoztatáshoz való jogának érvényesítésében, továbbá segítséget nyújt a panaszainak megfogalmazásában.

Az OB DK a **hajléktalan személyek** jogtudatosságát - a részükre fontos információkat tartalmazó - **tájékoztató kiadvány készítésével** igyekezett növelni. A tájékoztatás hiánya - a jogvédők tapasztalatai alapján - e területen ugyancsak általánosnak mondható. Az emberi méltósághoz, testi, lelki egyészséghez, az állapotuknak megfelelő szociális ellátáshoz, a szociális biztonsághoz, az egyenlő bánásmóddhoz és az akadálymentesítéshez fűződő jogok is gyakran és fokozottan sérülhetnek a hajléktalanok ellátása során. Ebből az ellátotti csoportból érkező megkeresések - feltehetően ennek is köszönhetően - jelentős számban nőtt. Gyakoriak az adatkezeléssel összefüggő panaszok, valamint visszatérő problémaként jelentkezik a „kitiltásokhoz” (kizárás az ellátásból) kapcsolódó, országosan igencsak eltérő intézményi szabályozás, mely során több szociális szolgáltatónál tapasztalható jogilag nem kellően megalapozott gyakorlat. Az ellátottjogi képviselő a tapasztalt gyakorlat fennállása esetén, - az ellátotti jogok érvényesülése érdekében - felhívja a szociális szolgáltató figyelmét a vonatkozó ágazati jogszabályi rendelkezésekre, valamint szükség esetén jelzi a problémát a szolgáltató fenntartójának.

3. Rendezvények

Az ellátottak minél szélesebb körben történő megszólítása érdekében sikeresen bonyolítottuk le **tematikus művészeti pályázatunkat „Tudom, hogy van jogom” címmel**. A pályázat során a bentlakásos szociális intézményekben élők pályamunkáikban kifejezésre juttathatták, miként értelmezik és látják a különböző ellátotti jogok érvényesülését 2015-ben. A 390 pályázótól beérkező 700 pályamű értékes és valós információkat közvetített az ellátottjogi

képviselők számára, melyekre építve a jogvédelmi képviselők még hatékonyabban tudták végezni munkájukat. A legjobb alkotásokból az ország hét régiójában, hét állomásból álló vándorkiállítás rendeztünk. A helyszínt más-más szolgáltatást nyújtó bentlakásos szociális intézmény adta, ahol a megnyitókhoz minden esetben szakmai programot és találkozási lehetőséget szerveztünk az odaérkező ellátottaknak, vendégeknek és szakembereknek.

4. Jövőbeni irányok, stratégiák, folyamatban lévő fejlesztések

- Az OB DK „*Tudom, hogy van jogom*” címmel 2015-ben lezajlott pályázatának sikere bizonyította, hogy ezen a csatornán keresztül olyan ellátotti rétegeknek is lehetősége nyílik véleményük kifejezésére, akiket egyébként nehéz elérni. Ezért fontos, hogy az OB DK a jövőben is lehetőséget biztosítson az intézményeknek és ellátottaknak a jogtudatosság növelése érdekében való közös gondolkodásra, alkotásra.
- A jogtudatosság növelése érdekében kiemelt feladatnak tekintjük az eddig kiadott kiadványaink mellett további, ellátottakat érintő kérdésekkel kapcsolatos, könnyen érthető formában megfogalmazott tájékoztató anyagok kiadását.
- A jogtudatosság növelése érdekében az OB DK feladatának tekinti még a **módszertani tevékenységének fokozását a szociális szolgáltatók felé**, s ennek keretében **adekvát információs bázisok létrehozását** az ellátottak, hozzátartozóik valamint a szociális szolgáltatók részére.
- AZ OB DK stratégiája lényeges elemének tekinti a **szociális ellátásban dolgozó szakemberek ellátottjogi képzését, továbbképzését**, különös tekintettel a **kötelező kreditpontos képzésekben történő bekapcsolódásra**, mely jelentősen hozzájárulhat a jogsérelmek számának csökkentéséhez. Az ellátotti jogok biztosítása és a jogtudatosság fokozása érdekében az OB DK a szociális szféra szereplőivel történő egyeztetéseket követően a jövőben is tervezi jogszabály módosítások felvetését az illetékes szervek irányába.

C. Gyermekjogi szakterület

1. A gyermekjogi jogvédelmi terület bemutatása

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,

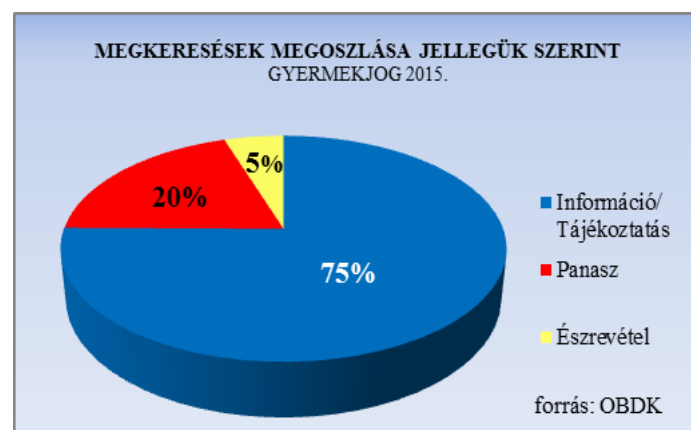
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban,
- részt vesz a gyermekjóléti szolgálat esetszabeszelésén és a területi gyermekvédelmi szakszolgálat tervezési értekezletén, valamint a gyámhivatalok elhelyezési értekezletein,
- eljár a gyermek szülője (vagy más törvényes képviselője),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

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

A gyermekjogi képviselő feladatellátását törvényi szinten a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szabályozza. A feladatellátás vonatkozásában további rendelkezéseket tartalmaz még a Korm. rendeleten kívül, a gyámhatóságokról valamint a gyámügyi eljárásról 149/1997. (IX.10.) Kormányrendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet.

2. A gyermekjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

2015-ben 19 fő látta el a gyermekjogi képviselői feladatokat.



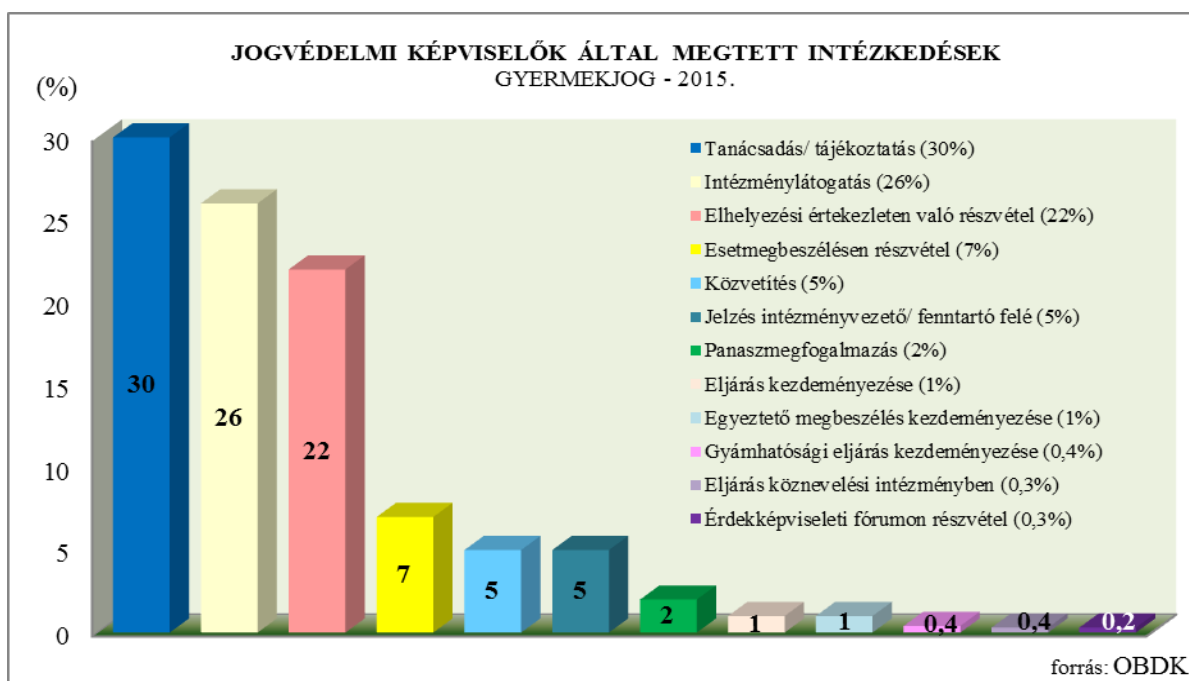
A gyermekjogi képviselőkhöz 2015-ben **3785 fő fordult, amely 10 %-os csökkenést mutat a 2014-es évhez képest.** Ez a csökkenés alapvetően arra vezethető vissza, hogy a későbbiekben bemutatandó országos gyermekjogi roadshow felvilágosító előadásai, programjai illetve a megnövekedett gyermekjogi képviselői intézménylátogatások száma közvetlenebb eredményt fejtett ki, ehhez hozzájárult az OBDK tájékoztató tevékenységének, kiadványainak hatása is.

A korábbi évekhez hasonlóan a 2015-ös évben is a tájékoztatás kérés volt a megkeresések legmagasabb hányada. Emellett ugyanakkor nőtt a panaszos ügyek száma 17 %-ról, 20 %-ra, és változatlanul alacsonyabb szinten maradt a korábbi évekhez képest az észrevételezések száma.

Az észrevételezés alacsonyabb száma annak tudható be, hogy a jogszabályváltozások következtében a gyermekvédelmi szakszolgálatok már nem kötelesek tervezési (korábbi szóhasználattal elhelyezési) értekezleteket tartani és ezekre a gyermekjogi képviselőt nem is kell meghívniuk. Így a gyermekjogi képviselők kevesebb nevelésbe vételi eljárás során tudnak a gyermek ügyében észrevételeket tenni.

A gyermekjogi képviselők - a hatályos szabályozás szerint - a gyámhivatalok által tartott elhelyezési tárgyalásokon vesznek részt, melyekről az illetékes gyámhivatal értesíti őket. A speciális és kettős szükségletű gyermekek esetén a részvétel kötelező, más esetekben a jogvédő egyéni mérlegelése alapján dönt a részvételről. Az elhelyezési értekezleteken való részvétel száma jelentősen növekedett.

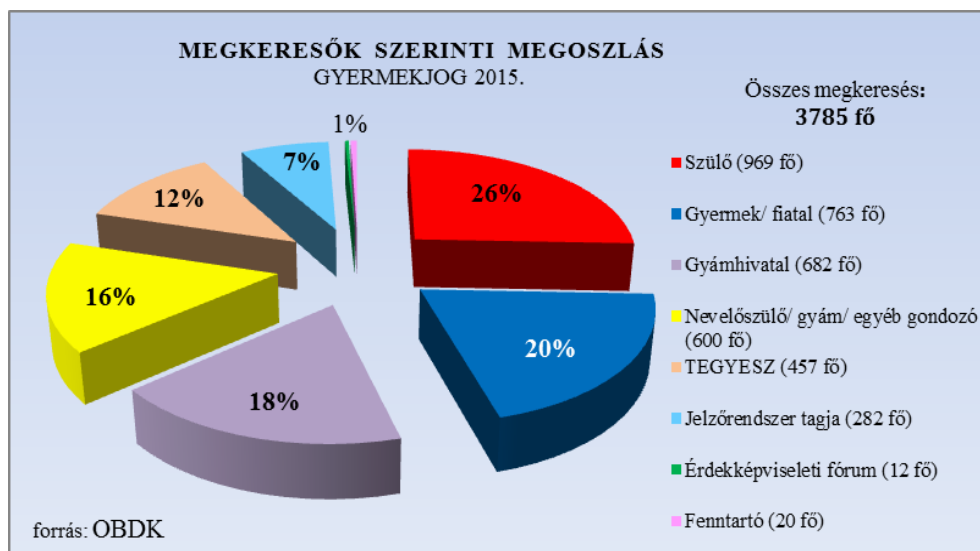
A gyermekjogi képviselők által megtett intézkedések



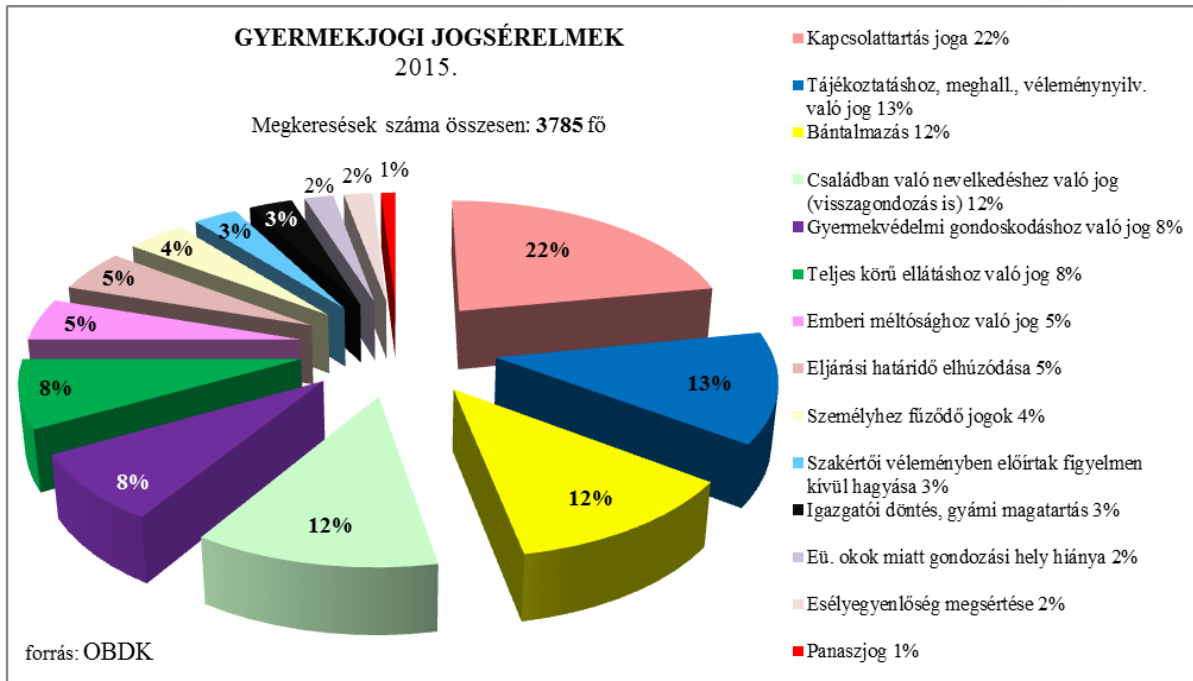
A gyermekjogi képviselők tevékenységének jelentős részét a 2015-ös évben is a tájékoztatás tette ki. A megkeresők az nevelésbe vételi eljárás folyamata, szülők kapcsolattartási lehetőségei, teljes körű ellátás során biztosítandó ellátások, a gyermekek, valamint az alapellátás területén a kapcsolattartás és az oktatás kérdésköre vonatkozásában kérnek elsősorban tájékoztatást: kerül előtérbe.

Az elmúlt években fokozatosan nőtt az intézménylátogatások száma, és ennek üteme 2015-ben sem változott. Minél gyakoribb jelenlét során a gyermekek is nagyobb bizalommal fordulnak a gyermekjogi képviselőhöz.

A gyermekjogi képviselőknek - a gyámhivatalok által összehívott - elhelyezési tárgyalásokon való részvétele, a gyermekvédelmi szakellátásba kerülő gyermekek szükségleteinek megfelelő gondozási helyre kerülése, a gyermek érdekét figyelembe vevő kapcsolattartás kialakítása és sorsrendezése érdekében, kiemelt feladata. Ennek eredményeként **nőtt is az elhelyezési tárgyalásokon való részvétel száma**. A gyámhivatalok rendszeresen értesítik a gyermekjogi képviselőket az elhelyezési tárgyalásokról.



A gyermekjogi képviselőket 2015-ben is elsősorban a szakellátás (otthont nyújtó ellátások, területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás) területén dolgozók keresték meg, emellett **fontos eredménynek tartjuk, hogy a gyermekek egyre nagyobb számban fordulnak a gyermekjogi képviselőkhöz problémáikkal és társaikat is erre ösztönzik**. A gyermekvédelmi szakellátásban dolgozók közül a **gyermekvédelmi gyámok is egyre gyakrabban fordulnak a gyermekjogi képviselőkhöz tájékoztatásért, szakmai segítségért, mely a jogvédelmi képviselők szakmai felkészültségének eredménye**, illetve a 2015-ös évben a szakmai együttműködés, szakmai megbeszélések is gyakoribbá váltak a gyermekvédelmi gyámokkal.



A 2015-ös évben a leggyakoribb jogsértések között a 2014-es évhez hasonlóan a **kapcsolattartási jog megsértése** fordult elő a legtöbbször. Ez a jogsértés megjelenik az alapellátás² és a szakellátás területén is.

A **tájékoztatáshoz, véleménynyilvánításhoz való jog** sérelme esetén a korábbi évekhez képest nem történt javulás. A gyermekek panaszai, a gyermekjogi képviselők tapasztalatai alapján elmondható, hogy a gyermekek az ellátásukkal kapcsolatban nem minden esetben kapnak megfelelő tájékoztatást, ebből kifolyólag bizonytalanság érzetük jelentős. Az ellátással kapcsolatos tájékoztatás hiányát az is okozza, hogy maguk a gyermekekkel foglalkozó szakemberek sem pontosan tájékozottak abban a kérdéskörben.

Ezzel párhuzamosan megjelenik az is, hogy a családból történő kiemelésük során időnként nem történik meg a gyermekek véleményének meghallgatása, vagy a véleményük figyelmen kívül hagyásának okáról nem ad tájékoztatást a gyámhivatal a gyermek részére, azt nem indokolja meg a határozatában. A gyermekek sok esetben nem kapnak tájékoztatást a gyermekvédelmi gyám személyéről, telefonos elérhetősége sem ismert számukra, a nevelőkön, nevelőszülőkön keresztül tudják csak felvenni velük a kapcsolatot.

A **családban való nevelkedéshez való jog** megsértésével a gyermekjogi képviselő a gyermekek családból történő kiemelése és a gyermekek hazagondozása kapcsán találkozik elsősorban. Az elhelyezés során érvényesül az a szempont, hogy a 12 év alatti gyermekeket elsősorban nevelőszülőnél kell elhelyezni, azonban ez számos esetben a férőhely hiány miatt nem tud valósulni meg. Az örökbe fogadhatóvá nyilvánítási eljárások elhúzódnak, a fővárosban sok esetben 1 évig is eltartanak. Elmondható, hogy ez a helyzet a családban való nevelkedés jogának sérülését eredményezheti.

² A gyermekek védelme a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítésére, veszélyeztetettségének megelőzésére és megszüntetésére, valamint a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodásból kikerülő gyermek helyettesítő védelmének biztosítására irányuló tevékenység

Nagyon magas számba érkezett megkeresés **gyermekbántalmazással kapcsolatos ügyekre** vonatkozóan, jelezhető, hogy a számuk a 2014-es évhez képest tovább nőtt. Több esetben kértek tájékoztatást a teendőkről, elsősorban a köznevelés területéről. **Konkrét, bántalmazásról szóló panasz érkezése esetén a gyermekjogi képviselők kezdeményezték a panasz kivizsgálását a rendőrségnél és jelzéssel éltek a gyámhivatal valamint a fenntartó felé is.**

Jelentős számban érkeztek panaszok a **gyermek**ek részéről a **teljes körű ellátás hiányosságai** miatt. A panaszok jelentős hányada a ruházattal való ellátást, illetve a zsebpénz folyósítását érintette, emellett azonban az étkezetéssel kapcsolatban is sok megkeresés érkezett. A közétkeztetési rendelet érinti a gyermekotthoni étkeztetést, ezzel kapcsolatban a gyermekek gyakran fejezték ki elégedetlenségüket, de adódtak problémák a mennyiséggel kapcsolatban is.

Komoly hiányosság, a nevelőszülői hálózat és a gyermekotthonok vonatkozásában is, hogy nincs állandó pszichológusi státusz, a legsúlyosabb problémákat más területek szakemberei próbálják meg kezelni. Ennek okán az alapellátási intézményeket próbálják igénybe venni, melyek már így is nagy esetszámmal dolgoznak.

A különleges gyermekotthonokban a fejlesztés és pszichés gondozás feltételei továbbra is hiányosak. Speciális szükségletű gyermekek számára nincs elegendő férőhely, így hosszú várólisták alakultak ki.

A gyermekjogi képviselők a tervezési/elhelyezési értekezleteken észrevételt tesznek ezekre a hiányosságokra, valamint jelzéssel élnek az intézményvezető felé is, ezen hiányosságok kiküszöbölése érdekében.

3. Rendezvények, együttműködések:

- **Gyere-K-épbe Gyermekjogi Roadshow 2015** címmel március 21-től május 30-ig országos rendezvény sorozatot indított az OB DK. A program keretében 8 regionális helyszínen **egész napos színes gyermekjogi ismeretterjesztő, sport- és szakmai programokkal** vártuk a szakellátásban élő gyermekeket, és a velük foglalkozó szakembereket. A rendezvény sorozat fővédnöke Balog Zoltán emberi erőforrások minisztere volt.
- **Az OB DK gyermekjogi mesekönyveket jelentetett meg**, amelyek célzottan a gyermekotthonokban és nevelőszülőknél élő 3-6, illetve 6-10 éves gyermekeknek készültek, a meseterápia eszközeit felhasználva. A **mesék 5 témát ölelnek fel**: jog és kötelesség, az emberi méltósághoz való jog, a hátrányos megkülönböztetés tilalma, a tulajdonjog és a kapcsolattartáshoz való jog. A mesékkal a gyermekek jogtudatosításának kialakítása, fejlesztése a cél. A mesék *hangos könyv* formájában is megjelentek. A mesekönyveket a gyermekjogi képviselők juttatták el a gyermekotthonokba, nevelőszülői hálózatokba. A könyveket és hangos könyveket ingyenesen biztosítottuk az intézményeknek.
- Az OB DK meghirdette 2015-ben a nagy sikerű **Gyermekjogokról színesen rajzpályázat második részét is**, melynek témája az **egymás iránti tisztelet volt**.

- 2015 májusában **gyermekjogi konferenciát szerveztünk, amely** a gyermekjogi roadshow záróeseményeként a gyermekjogi mesekönyv bemutatását és a rajzpályázat eredményhirdetését is magába foglalta.
- **Az UNICEF-fel folytatott együttműködés keretében az OBDK részt vesz a „Gyerekbarát település” projektben.**

4. Jövőbeni irányok, stratégiák, folyamatban lévő fejlesztések

- GYERE-K-ÉPBE 2016 címmel újra megrendezzük a gyermekjogi roadshow-t.
- 2016. márciusában az EMMI támogatásával megjelenik a gyermekjogi mesék új kötete, mely 10 témakört ölel fel. Az óvodás gyermekek (3-7 év) mesekönyvében a korábbi mesékben megjelentekhez hasonlóan kiindulópontként a **jog és kötelesség** fogalmának képi megjelenítését tartjuk fontosnak.

Emellett az *emberi méltóság (egymás tisztelete, idősek tisztelete), a bántalmazás tilalma, a hátrányos megkülönböztetés tilalma, a tulajdonjog, a kapcsolattartáshoz való jog (elvált szülők esetén), az oktatáshoz, a véleménynyilvánításhoz az egészséghez, valamint a megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jogról* szóló meséket tartalmazna az új kötet.

A mesék nem csak a megadott témákról való beszélgetésre adnak lehetőséget, hanem arra, hogy más jogról is beszélgetni tudjanak a gyermekekkel a velük foglalkozó pedagógusok. (például a névviseléshez való jog, segítséghez való jog, vallásszabadsághoz való jog, valamint az arra való figyelemfelhívás, hogy kérjen segítséget, ha sérelem éri.) A meséket a korábbi mesekönyvekhez hasonlóan gyermekpszichológus is véleményezte.

A gyermekjogi mesekönyv új kötete már nem csak a szakellátásban élő gyermekeknek szól, hanem már a családjukban nevelkedő gyermekeknek is. A könyveket 10 ezer példányban ingyenesen juttatjuk el az ország összes óvodája számára és ennek köszönhetően már az óvodáskorú gyermekek körében is megkezdődik a gyermekek jogtudatosításának folyamata. Ezen folyamat eredményességének elősegítése érdekében az óvodapedagógusok részére 10 órás, országos képzési programot szervez az OBDK.

D. A jogterületek közös fejlesztési irányai

Mindhárom jogterületen folyamatban van az elektronikus beszámolási rendszer továbbfejlesztése: dokumentált elektronikus adatok célirányos „kinyerésének” hatékony, felhasználóbarát elősegítése, a jogvédelmi munka elemzése, a szolgáltatók felé történő visszatükrözés és a döntéshozók számára történő tájékoztatás céljából. A rendszer kialakítása lehetővé teszi egyrészt a jogvédelmi képviselőknél jelentkező panaszok, bejelentések országos szintű összegzését, összehasonlító értékelések végzését, rendszerszintű következtetések megfogalmazását. Másrészt a szolgáltatók számára egy rendszeres – személyes adatokat nem tartalmazó – visszajelzés működtetését, melynek eredményeit az intézet saját minőségfejlesztési tevékenysége keretében az ellátás minőségének és hatékonyságának javításához használhatja fel.

Az elmúlt évek jogszabályváltozásai és a jogvédelmi képviselők gyakorlati tapasztalatai alapján mindhárom területen megkezdődtek a **jogvédelmi szakmai protokollok felülvizsgálati munkái**, korrekciója és szükség szerinti módosítása.

Az OB DK stratégia lényeges elemének tekintjük, az egyeztető megbeszéléseket, mint a jogvédelem kiemelten fontos eszközének minél sikeresebb alkalmazását, ezért **„Mediációs készségfejlesztés az egészségügy, szociális és a gyermekvédelem területén dolgozók részére”** címmel, 60 órás tanfolyamon vettek részt a jogvédelmi képviselők 2016 első negyedében.

III. Központi Panasziroda

A megkeresők 2015-ben is *ingyenesen hívható* zöld számon juthattak hozzá mindhárom jogterületre kiterjedően, az információkhoz, tájékoztatáshoz. A Központi Panasziroda 2015. évben regisztrált hívásainak száma 1856 volt.

A Központi Panaszirodán **személyesen** megjelenő panaszosok számában szintén növekedés tapasztalható. A megkeresők **azonnal tanácsot, illetve javaslatot kaptak**, illetve tájékoztattuk őket az ügyben illetékes jogvédelmi képviselő elérhetőségéről, amennyiben erre szükség volt. Kérés esetén a személyesen megjelenő érdekeltet azonnal tudta fogadni az OBDK központjában jelen levő jogvédelmi képviselő, illetve az - ügyben területileg - illetékes munkatárshoz irányította.

Elmondható, hogy a betegjogi jellegű megkeresések dominálnak, hasonlóan a korábbi években tapasztaltakhoz. Ennek oka, hogy az ellátott,- illetve a gyermekjogi területen az érintettek (idősek, gyerekek) inkább a személyes találkozást, segítségnyújtást igénylik.

IV. Képzési feladatok

Az OBDK a **jogvédelmi képviselők munkájához kapcsolódóan lát el képzési feladatokat**, valamint kidolgozza, és szükség szerint felülvizsgálja a jogvédelmi képviselői tanfolyam és a kötelező továbbképzések tananyagát, vizsgakövetelményeit és ellátja a jogvédelemmel kapcsolatos módszertani feladatokat. Ennek megfelelően az OBDK által a három jogvédelmi területen indított képzés, hatósági jellegű képzéseknek minősülnek.

A három jogvédelmi területen **a jogvédelmi képviselők képzése a TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001 projekt keretében valósul meg**. Összesen 488 fő szerzett tanúsítványt, mely hozzájárul a szakemberek jogvédelmi szemléletének erősítéséhez a mindennapi munkavégzés során.

Az OBDK felnőttképzési intézményként akkreditált **szakmai továbbképzéseket is** szervez orvosoknak, fogorvosoknak, gyógyszerészeknek és az egészségügyi szakdolgozók részére. Emellett az egészségügyi intézmények részére **adatvédelmi felelős továbbképzést** is indít.

Az OBDK által akkreditált adatvédelmi felelős továbbképzést 76 fő végezte el.

Annak érdekében, hogy a képzések minősége egységessé és ellenőrizhetővé váljon, az OBDK kiépítette az oktatásra vonatkozó minőségirányítási keretrendszert, amely 2014. májustól került bevezetésre.

Az OBDK mindezek mellett kiemelten kezeli a hazai **felsőoktatási intézményekkel** történő szoros szakmai együttműködést, melynek keretében féléves szabadon választható elméleti kurzusokat indít a jogvédelem gyakorlatának megismertetése, oktatása érdekében a hazai

orvosi, jogi és pedagógiai karokon.

Az OB DK megalakulása óta a Semmelweis Egyetem Fogorvostudományi Karán, a Miskolci Egyetem Állam-és Jogtudományi Karán, a Szegedi Tudományi Egyetem Állam-és Jogtudományi Karán tartott féléves jogvédelmi képzést, melyen összesen 140 hallgató vett részt. Ezen kurzusok mellett, a Semmelweis Egyetem és a Szegedi Tudományegyetem Gyógyszerésztudományi Karán közel 100 hallgatónak tartott előadást, a betegjogok gyógyszerészeti vonatkozásairól.

Az OB DK a 2015/2016. őszi tanévben a Debreceni Egyetem Általános Orvostudományi Karán, a Nyugat-Magyarországi Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Karán és az Apáczai Csere János Karon indított szabadon választható elméleti jogvédelmi ismereteket tartalmazó kurzusokat. A gyakorlatorientált képzéseket 87 fő végezte el.

Az elmúlt évben a Magyar Gyógyszerész Kamarával sikeres szakmai és képzési együttműködési megállapodást megkötése történt meg, ennek keretében idén már 11 regionális elnökségi ülésen történt részvétel, amelyeken **szakmai előadások megtartására került sor.**

V. Semmelweis Garancia Védjegy

Az OB DK az Egészségügyért Felelős Államtitkárság felkérésére végzi a **Semmelweis Garancia Védjegy** odaítélésével kapcsolatos koordinációs tevékenységet. A Védjegy célja, hogy a transzparens adományozás érdekében a társadalom tisztában legyen azzal, hogy az egészségügy területén működő közhasznú civil szervezetek a gyógyításra felajánlott összegeket, az adó egy százalékot mire fordítják, és ezáltal elkerülhetőek legyenek az adományok felhasználásával kapcsolatos visszaélések. A Semmelweis Garancia Védjegyre történő pályázati lehetőség 2015. márciusában indult. 2015-ben négy bizottsági ülés került megtartásra, amelyen a bizottság tagjai 13 beérkezett pályázatot bíráltak el. Ezek közül 11 pályázó nyerte el a Semmelweis Garancia Védjegy használatát. Mivel a Védjegy használatának elnyerésére folyamatosan lehet pályázni a 2016-os évben is, így folyamatosan érkeznek a pályázatok az OB DK-hoz.



VI. Minőségügyi, nemzetközi és dokumentációs tevékenység

Az OBDK a szakmai minőségértékelés tevékenységét 2015. március 1-től vette át az Állami Egészségügyi Ellátó Központtól (ÁEEK). Az OBDK szervezetén belül a Minőségügyi, Nemzetközi és Dokumentációs Főosztály látja el a minőségügyi, valamint a Nemzeti Kapcsolattartó Pont és a dokumentációkezelés tevékenységét.

A Minőségügyi, Nemzetközi és Dokumentációs Főosztály feladata:

1. Az OBDK az egészségügyi ellátásokkal összefüggésben ellátja az egészségügyi szakmai tevékenység minőségértékelését, működteti a minőségügyi szakfőorvosi és szakterületi vezetői rendszert, végzi a minőségfejlesztési feladatok koordinálását, szakmai irányítását, dokumentálását, a megbízottság szempontjainak érvényesítését.
2. Külön jogszabályban meghatározott módszertani, koordinációs és nyilvántartási tevékenységek végzésével működik közre az egészségügyi szakmai irányelvek fejlesztésében.
3. Minőségértékelési és minőségfejlesztési tevékenységeihez kapcsolódóan az OBDK adatgyűjtéseket, elemzéseket és értékeléseket végez, gyűjti a humán reprodukciós eljárásokkal kapcsolatos kötelezően nyilvánosságra hozandó eredmény adatokat, azokról országos nyilvántartást vezet.
4. Az OBDK működteti a határon átnyúló egészségügyi ellátás Nemzeti Kapcsolattartó Pontját.
5. Az OBDK kezeli a jogszabályban meghatározott körben a jogutód nélkül megszűnt egészségügyi intézmények dokumentációját.

Minőségügyi, nemzetközi és dokumentációs tevékenység összefoglalása

1. Az OBDK konkrét minőségügyi feladatait az egészségügyi szolgáltatók hatósági szakfelügyeletéről, szakmai minőségértékeléséről és a minőségügyi vezetőkről szóló 33/2013. (V.10.) EMMI rendelet határozza meg. Ennek értelmében az OBDK módszertani támogatást nyújt a szakmai szabályok (irányelvek) kialakításához, minőségügyi célú illetve szakma specifikus adatgyűjtést és - elemzést végez, kidolgozza a klinikai audit módszertanát és ennek megfelelő auditokat bonyolít le. Mindezen tevékenységek során az ellátási környezetről és feltételekről véleményt alkot, illetve minőségfejlesztési céllal módszertani javaslatokat fogalmaz meg.

Minőségügyi feladatait a minőségügyi szakfőorvosok, szakterületi vezetők közreműködésével látja el, akiknek éves munkatervét – főbb feladatcsoportok mentén egyénileg állítja össze, figyelembe véve az egyes szakterületek sajátosságait is. A betöltetlen szakterületekre (patológia, addiktológiai, foglalkozás-egészségügy, plasztikai sebészet) az OBDK pályázatot ír ki.

A szakfőorvosokkal és szakterületi vezetőkkel az OBDK folyamatosan tartja a kapcsolatot és rendszeres konzultációt biztosít számunkra. A közös munka szervezésére eljárásrendet alakított ki.

Az Államtitkárság felkérésére a „Merényi ügy” kapcsán az OBDK azonnali minőségügyi auditot, kivizsgálást végzett az – ápolás szakterületi vezető és pszichiátria szakfőorvos bevonásával.

Megalakult a Klinikai audit munkacsoport, amely a szakma jeles képviselőiből és külső szakértőkből áll. A klinikai audit módszertan kialakításának célja, hogy a gyakorlatban követhető mintát eljárásrendet fogalmazzon meg a minőségügyi szakfőorvosok és szakterületi vezetők számára, melynek mentén mindenki a saját szakterületén egy-egy kérdéskör tekintetében strukturált és rendszeres klinikai auditok végzését kezdheti meg. Kiegészítő elemként az egészségügyi szolgáltatók számára, belső klinikai audit végzésre alkalmas útmutató elkészítése is tervezett, mely lehetőség szerint az egészségügyi szolgáltatók számára a későbbiekben, oktatási képzési tevékenységgel társul a módszertan elsajátítása érdekében.

2. Az OBDK közreműködik az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 119. § (3) b) pontja szerinti egészségügyi szakmai irányelvek fejlesztésében. Az egészségügyi szolgáltatás megfelelő minőségének egyik alapvető feltétele, hogy az ellátás során érvényesüljenek a jogszabályban foglalt vagy egyéb szakmai szabályok, így különösen a tudomány mindenkori állását tükröző és bizonyítékokon alapuló szakmai irányelvek. Az egészségügyi szakmai kollégium működéséről szóló 12/2011. (III. 30.) NEFMI rendelet nevesíti a kollégium tagozatait és tanácsait, mint az egészségügyi szakmai irányelvek tartalmáért és elkészítéséért felelős testületet.

Az egészségügyi szakmai irányelvek fejlesztésének részletes szabályait, összehangolt folyamatait rögzíti a vizsgálati és terápiás eljárási rendek kidolgozásának, szerkesztésének, valamint az ezeket érintő szakmai egyeztetések lefolytatásának egységes szabályairól szóló 18/2013. (III.5.) EMMI rendelet, mely a gyakorlatban való alkalmazásán túl, a követendő eljárások vonatkozásában is egyértelmű követelményeket fogalmaz meg. Az OBDK az e rendeletben meghatározott módszertani, koordinációs és nyilvántartási tevékenységek végzésével működik közre az egészségügyi szakmai irányelvek fejlesztésében.

Témaválasztási javaslatok:

2015. március 1-től az egészségügyi szakmai irányelv kidolgozásának kezdeményezésére 15 darab témaválasztási javaslatot nyújtottak be az arra jogosult szervezetek. Az elfogadott témaválasztási javaslatok listája elérhető a <http://www.obdk.hu/temavalasztasi-javaslatok> oldalon.

Így az elmúlt éveket is figyelembe véve összességében a miniszter által elfogadott összes témaválasztási javaslatok száma 157 darab, az elutasított témaválasztási javaslatok száma pedig 3 darab.

Fejlesztőcsoport tagjainak felkérése, változás a fejlesztőcsoport összetételében:

Az Egészségügyi Szakmai Kollégium elnökének az irányelvfejlesztéssel kapcsolatos feladatait is az OBDK koordinálja. Így a szakmai kollégiumi tagozatoktól beérkező fejlesztőcsoportba delegáló javaslatokat az OBDK tartja nyilván, összesíti és a szakmai kollégium elnökének felterjeszti jóváhagyásra.

Módszertani támogatás

Az OBDK az irányelv fejlesztésére delegált csoportokat a megalakulási folyamattól kezdve támogatja, szakmai és módszertani javaslataival segíti a fejlesztők érdemi munkáját. Több fejlesztőcsoport ülésén vettek részt az OBDK munkatársai, ahol a kezdeti nehézségeket követően sikerült a jogszabályi követelményeknek megfelelő egészségügyi szakmai irányelvek tervezeteit előkészíteni és a fejlesztőcsoport munkáját eredményesen orientálni a következő lépések irányába.

Megjelent irányelvek

2015. március 1-től az OBDK koordinálásával az Egészségügyi Közlönyben 2015. évben *három* egészségügyi szakmai irányelv jelent meg:

- *A 0-18 éves korú gyermekek teljes körű, életkorhoz kötött hallás szűréséről (2015. EüK 9. szám)*
- *Az allergiás rhinitis ellátásáról (2015. EüK 19. szám)*
- *A tuberkulózis prevenciójáról, diagnosztikájáról, terápiájáról és gondozásáról (2015. EüK 18. szám)*

2016 első negyedében további *két* egészségügyi szakmai irányelv jelent meg *a barázdázásról és a koraszülöttek retinopathiájának szűréséről, diagnosztikájáról, kezeléséről és szemészeti gondozásáról* szóló. (2016. EüK 2. szám.)

3. A Reprodukciós Eljárások Adatbázisa adatállományának (IVF) átvétele az ÁEEK-től megtörtént. A szolgáltatás és a folyamatos adatgyűjtés biztosítása érdekében az adatgyűjtést 2015. december 31-ig az ÁEEK végezte. Az asszisztált reprodukciós eljárásokat végző intézmények 2013. évi tevékenységéről szóló jelentést még az ÁEEK készítette, hiszen ezen időszaknak az adatgazdái még ők voltak. Az OBDK az Adatbázis működésének folyamatát áttekintette, és az azonosított problémáknak megfelelően egyeztetést kezdeményezett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal valamint az Országos Egészségbiztosítási Pénztárral. Ezzel párhuzamosan elindította az Adatbázis működtetésének jogszabály szerinti és adatvédelmi elveknek megfelelő informatikai háttérének kidolgozását. Az OBDK az éves - jogszabály által is kötelezően előírt – jelentést határidőre elkészítette és a Humán Reprodukciós Bizottság részére megküldte, továbbá honlapján közzétette.

4. Nemzetközi feladatok – **Nemzeti Kapcsolattartó Pont**

Az OBDK 2013. október 25-től Nemzeti Kapcsolattartó Pont (NKP) működtetésével segíti az unió állampolgárait külföldi gyógykezelésükkel kapcsolatos tájékozódásukban. 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 igénybevételével kapcsolatos jogaikról, a szolgáltatások elérhetőségének feltételeiről, az engedélyezési eljárás menetéről, a szükséges dokumentumok listájáról, a költségek visszatérítéséről, valamint a panasztételi és jogorvoslati lehetőségekről.

2015-ben az OB DK munkatársai tanulmányúton vettek részt Németországban, felkeresték a német Nemzeti Kapcsolattartó Pontot és a Német Független Betegjogi Tanácsadó Szervet, majd szintén tanulmányút keretében - a svéd Nemzeti Kapcsolattartó Pontot és a Svéd Egészségbiztosítót. A tanulmányutak során bemutatásra került a 2011/24/EU irányelv magyarországi implementációja, az EU-s határon átnyúló ellátásokkal kapcsolatos feladatkör, a magyar határon átnyúló ellátások gyakorlata, az OB DK feladata és a betegek jogi képvisellete Magyarországon. Az OB DK küldöttsége megismerkedett a német, majd a svéd kapcsolattartó pontok munkájával, az irányelv implementációjával, a német, valamint svéd egészségügyi rendszer felépítésével és a betegek jogi képviselétével.

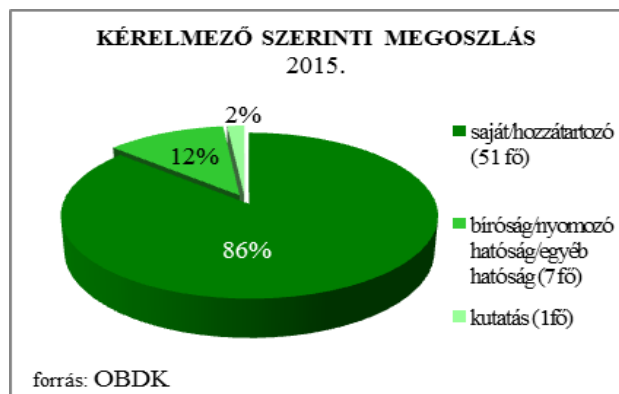
5. 2015-ben az OB DK dokumentációs feladatai körében elsőként **a jogvédelmi képviselők lezárt ügyei iratanyagának digitalizálását** vállalta, amely az év első felében teljes körűen megvalósításra került. Az OB DK ezt követően, 2015 májusában – a Magyar Kórházzövetség együttműködésével – az egységes és irányadó szabályozás kialakítása érdekében az **egészségügyi dokumentáció másolási díjaira** vonatkozó **ajánlást**, valamint a másolatok kikérése során alkalmazható formanyomtatvány-mintát készített, amelyet az egészségügyi szolgáltatók fenntartói, valamint a járó- és fekvőbeteg gyógyintézetek részére is eljuttatott.

2015 júliusában **módszertani útmutató** kidolgozására került sor, amely **az egészségügyi dokumentáció archiválásáról** és az egészségügyi dokumentumok digitális formában történő megőrzéséről szóló szabályokat foglalta egységbe, így nyújtva segítséget az egészségügyi szolgáltatók számára a digitális adatkezelési rendszerek kialakításához, illetve az egészségügyi dokumentumok digitális formában történő tárolásához.

Az OB DK – állandó dokumentációs feladatként – ellátta a jogszabályban meghatározott, **a jogutód nélkül megszűnt központi egészségügyi intézményekben**, - azaz az egykori Országos Pszichiátriai és Neurológiai Intézetben (OPNI), az egykori Országos Gyógyintézeti Központban (OGYK) és az egykori Svábhegyi Országos Gyermekpulmonológiai, Pulmonológiai és Fejlődésneurológiai Intézetben (SOGYPFI) - **keletkezett egészségügyi dokumentumokhoz kapcsolódó adatkezelői feladatokat**. E tevékenysége keretében az OB DK az érintettek kérelmére, illetve a jogszabályban feljogosított szervek vagy személyek erre irányuló indítványa alapján, - a jogszabályban előírt kötelező megőrzési időn belül - **betekintést engedélyezett vagy adatot szolgáltatott a kezelésében lévő egészségügyi dokumentációból**. Az eljárás menete érdemben nem változott, az OB DK ez irányú feladatai ellátásában az Egészségügyi Készletgazdálkodási Intézet (EKI) továbbra is adatfeldolgozóként működik közre, amelynek alapján a hozzá beérkező adatszolgáltatási megkeresésekről, valamint a kért adatokat tartalmazó dokumentumok fellelhetőségéről minden esetben tájékoztatást nyújt az OB DK részére. Az OB DK a továbbított kérelmek megvizsgálását követően dönt az igényelt adatok kiadhatóságáról, döntéséről pedig írásban tájékoztatja az EKI-t, illetve a kérelmezőt.

Az OB DK-hoz 2015-ben beérkező adatszolgáltatási kérelmek kapcsán általánosságban elmondható, hogy azok száma a tavalyi évhez képest emelkedett. A

kérelmek többsége az egykori OGYK-ban keletkezett egészségügyi dokumentumok megismerése tárgyában érkezett, további jelentős része pedig a megszűnt OPNI-ban keletkezett dokumentumokhoz kapcsolódott, de emellett érkezett még indítvány az egykori SOGYPFI-ban keletkezett iratok vonatkozásában is. A kérelmezők döntő többsége saját, vagy hozzátartozója dokumentációjának megismerése ügyében fordult az OBDK-hoz, azonban nyomozó szervektől, bíróságtól és egyéb hatóságtól is érkezett adatszolgáltatási megkeresés.



Jövőbeni irányok, stratégiák, folyamatban lévő fejlesztések

1. Az OBDK a klinikai audit módszertanának véglegesítését tartja egyik fő feladatának.
2. Az irányelvfelkészítés területén az OBDK áttekintette a korábbi gyakorlat, a hátráltató tényezők feltárására, a megoldási javaslatok megfogalmazására kerültek. Ezek megvalósítását célul tűzte ki az OBDK, mellyel a fejlesztési folyamat racionalizálható, az indokolatlan párhuzamosságok megszüntethetőek. A jogszabály módosítására tettünk javaslatot, melynek elfogadása esetén az egészségügyi szakmai irányelv szerkezetében felszámoltuk az egyes elemek indokolatlan ismétlődéseit.
Az irányelvfelkészítés folyamatát támogató elektronikus felület bevezetését és használatát célul tűzte ki az OBDK, így a fejlesztésben résztvevő szereplők közti kommunikáció javítható. Az OBDK módszertani útmutatókkal, szakmai anyagokkal támogatjuk a jövőben az irányelvfelkészítő csoportok munkáját. A fejlesztőcsoportokat arra ösztönzi, hogy a témától függően lehetőség szerint minden egészségügyi szakmai irányelvhez készüljön betegájékoztató, folyamatábra.
3. Az OBDK megkezdte és a közeljövőben véglegesíteni tervezi a Humán Reprodukciós Adatbázis működtetéséhez kapcsolódó adatgyűjtés rendszerének megújítását oly módon, hogy az megfeleljen mind az adatvédelmi, mind a technikai elvárásoknak, és képes legyen a céljának megfelelő, valós információk szolgáltatására.
Az OBDK célja az adatszolgáltatókkal való partneri kapcsolat kialakítása és rendszeres kapcsolattartás a szolgáltatókkal, valamint a korábbi időszakot jellemző adatszolgáltatási hajlandóság fokozása.
4. Dokumentációs és nemzetközi feladatai körében az OBDK - rövid távú célként - az egészségügyi dokumentációhoz történő egyszerűbb hozzáférés elősegítését tűzte ki célul, a határon átnyúló egészségügyi ellátások területén. Ennek érdekében 2016-ban

az OB DK az Európai Unió tagállamainak Nemzeti Kapcsolattartó Pontjaival történő kapcsolatfelvételt, illetve ennek kapcsán a nemzeti gyakorlatok feltérképezését tervezi.

5. Az OB DK rövid távú céljai között tervezi www.eubetegjog.hu honlap német nyelven történő kialakítását – a már meglévő és működő angol nyelvű verzió mellett -, a bejövő EU-s betegek és a többi tagállami kapcsolattartó pont tájékoztatása érdekében.

VII. A TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001 „Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői hálózat és civil jogvédő munka fejlesztése című kiemelt projekt

A TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001 „Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői hálózat és civil jogvédő munka fejlesztése című” kiemelt projekt rövid ismertetése:

A kiemelt **projekt célja** a betegek és szociális szolgáltatásokat igénybe vevők, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogvédelme, az ellátáshoz való hozzájutásuk egyenlő esélyének biztosítása, jogaik érvényesülésének elősegítése.

A projekt megvalósítását a Betegjogi, Ellátottjogi és Gyermekjogi Közalapítvány 2009. január 1-jén kezdte meg, 2010. december 31-ig működtette. 2011. január 1-től - a megszűnés után pedig teljes körűen - a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) lett a Közalapítvány általános és egyetemes jogutódja. Az NRSZH 2011 áprilisa és 2012 novembere között látta el a kiemelt projekt szakmai megvalósításával kapcsolatos feladatokat.

Az OB DK 2012. november 6-án vette át a projektet. Ezt követően az OB DK áttekintette a jogelődök által végzett tevékenységeket, majd a Támogatási Szerződés módosításával újraütemezte azokat, melynek kapcsán sor került a kiemelt projekt megvalósítási időszakának meghosszabbítására. A projekt fizikai zárásának végső dátuma 2015. október 31. volt.

A kiemelt projekt státuszának bemutatása, az indikátorok

Mutató neve	Típus	Mérték-egység	Minimálisan elvárt célérték	Aktuális érték 2015. 09. 02.
Regionális komplex jogvédelmi teamek létrehozása	Kimenet	db	7	7
Azon intézmények és helyszínek száma, ahol a jogvédő fogadóórát biztosít	Kimenet	db	50	1285
A felkészítő alapképzést eredményesen elvégzett személyek száma	Eredmény	fő	400	488
A célcsoportni képzést eredményesen elvégzettek száma	Eredmény	Fő/év	200	1469

A képzést követően regionális jogvédő teamek által bevont önkéntes jogvédő tevékenységet ellátók száma	Eredmény	fő	15	22
A képzést követően regionális jogvédő teamek által bevont önkéntes segítő tevékenységet ellátók száma	Eredmény	fő	25	31
A beteg-gyermek- és ellátott joggal kapcsolatos ismeretek bővülése a szolgáltatók körében reprezentatív mintavétel alapján	Eredmény	arány	10 %	20%
A beteg-gyermek- és ellátott joggal kapcsolatos ismeretek bővülése a lakosság körében reprezentatív mintavétel alapján	Eredmény	arány	10%	20%
Regionális és megyei szinten szervezett szakmai műhelyek száma	Kimenet	alkalom	32	171
Megjelenő szakmai füzetek témakörének száma	Kimenet	témakör	20	20
Tájékoztató anyagok témakörének száma	kimenet	Témakör	5	9
Lakossági tájékoztató fórumok száma	Kimenet	alkalom	200	700

2015-ben az alábbi feladat-csoportok megvalósítására került sor a projekt zárásáig:

- a projekt népszerűsítésével kapcsolatos tevékenységek lezárása, különös tekintettel a kiadványok elkészítésére,
- a képzések szervezése,
- a projekt eredményeit bemutató reprezentatív kutatások elvégzése és az eredmények értékelése,
- a záró konferencia lebonyolítása.

A 2015. évben a projekt népszerűsítésére, az eredmények bemutatására helyeződött a hangsúly, ennek érdekében is fontos volt, hogy erre elegendő idő álljon a rendelkezésre. Kijelenthető, hogy veszteségek nélkül, a célok elérése által eredményes és sikeres projekt zárult 2015. októberében.

Meg kell még említeni a projekt keretében kötelezően elvégzendő kutatást, - mely egyébiránt a projekt indikátora is. A kutatás fő célja a beteg-, gyermek-, és ellátotti jogokkal kapcsolatos ismeretek bővülésének és a jogtudatosság állapotának felmérése volt a lakosság és a szolgáltatók körében. A beteg, gyermek- és ellátott joggal kapcsolatos ismeretek bővülése a lakosság körében reprezentatív mintavétel alapján, a kitűzött 10 százalék helyett 20 százalék; ezen ismeretek bővülése a szolgáltatók körében reprezentatív mintavétel alapján, a kitűzött 10 százalék helyett 20 százalék.

VIII. Az OBDK kommunikációja

Az OBDK az elmúlt évben mindhárom jogvédelmi területet érintően proaktív kommunikációt folytatott:

- **az OBDK főigazgatója nagyinterjúk keretében számolt be az OBDK tevékenységéről**, kiemelt feladatairól és PR-cikkek formájában is több nyilatkozatot tett,
- **az év folyamán 37 alkalommal közleményt adott ki, illetve honlap hírt jelentetett meg** egy-egy kiemelt jelentőségű témában, így például a gyermekjogi képviselők munkáját érintő fontos változásokról, az OBDK által hirdetett pályázatokról, az év folyamán megvalósított saját szervezésű eseményeiről, a Központ által indított képzésekről és egyetemi együttműködésekről, a Semmelweis Garancia Védjegy fontosságáról, a betegbiztonság erősítése és a betegjogok hatékonyabb érvényesülése érdekében készített ajánlásairól,
- a sajtóorgánumok (az írott, elektronikus sajtó, továbbá a televíziók, rádiók) részéről érkező **megkereséseknek a szervezet minden esetben eleget tett**,
- az OBDK ismertségének növelése érdekében tájékoztató **reklámszpotot sugározott** különböző budapesti és országos lefedettségű médiafelületeken (TV2 – 26 alkalommal, Kossuth Rádió – 15 alkalommal, Petőfi Rádió – 19 alkalommal, Inforádió – 18 alkalommal),
- minden megyei lapban Nyílt Napra szóló **lakossági felhívást jelentetett meg**, a társadalom jogtudatosításának erősítése és a jogvédelmi szolgáltatások elérésének széleskörű biztosítása érdekében,
- **az év folyamán szervezett saját rendezvényekhez** – így például a már említett GYERE-K-épbe Gyermekjogi Roadshow 2015. és a „Tudom, hogy van jogom” ellátottjogi pályázat minden helyszínéhez – **média megjelenést generált**,

- a Belügyminisztérium Önkormányzati Államtitkárságával történt együttműködésnek köszönhetően az Önkormányzati Elektronikus Postafiók Szolgáltatáson keresztül **minden települési önkormányzat tájékoztatást kapott az OB DK tevékenységéről, továbbá néhány önkormányzat részéről közvetlen együttműködési igény is mutatkozott** arra, hogy saját információs lapjaikban minél szélesebb körben tájékoztassák a lakosságot a betegek, ellátottak, gyermekek jogvédelmi lehetőségeiről,
- **2015-ben hét témában jelentetett meg lakossági, illetve szakmai tájékoztató füzeteket:**

Tájékoztató címe	Megjelenés időpontja	Finanszírozás
Tájékoztató szülők részére a beteg gyermek kórházi tartózkodásával és ellátásával kapcsolatos általános tudnivalókról	2015. április	OB DK saját finanszírozású kiadványa
Általános tájékoztató a betegjogokról	2015. április	A TÁMOP 5.5.7-08/1 kiemelt projekt keretében finanszírozott kiadvány
OB DK betegjogi, ellátottjogi, gyermekjogi esettanulmányok	2015. június	A TÁMOP 5.5.7-08/1 kiemelt projekt keretében finanszírozott kiadvány
A fogászati ellátásról	2015. június	A TÁMOP 5.5.7-08/1 kiemelt projekt keretében finanszírozott kiadvány
Tájékoztató szülők részére a koraszülött gyermek ellátásával kapcsolatos általános tudnivalókról	2015. szeptember	OB DK saját finanszírozású kiadványa
Általános tájékoztató hozzátartozó halálát követő teendőkről	2015. október	A TÁMOP 5.5.7-08/1 kiemelt projekt keretében finanszírozott kiadvány
A hazai jogvédelem rendszere	2015. október	A TÁMOP 5.5.7-08/1 kiemelt projekt keretében finanszírozott összesítő anyag

Mindezek mellett az OB DK saját **honlapján naprakész, pontos információkkal igyekszik segíteni** mind a társadalom, mint a szakmai területek tájékozódását. Így például feladatainak bővülésével egy időben a honlapot is folyamatosan frissíti – ide értve a jogvédelmi képviselők elérhetőségeit - lakossági tájékoztatóit ingyenesen elérhetővé teszi, jogszabályi változásokat követően pontosítja az elérhető információkat.

IX. Gazdálkodás

Össességében a rendelkezésre álló előirányzatok a költségvetési gazdálkodás hatékonyságának emelésével, a takarékosági intézkedések megtételével a dologi és beruházási kiadások cél szerinti megvalósításával a tárgyidőszakban biztosították az OB DK működési feltételeit. 2015. március 1-től, a minőségügyi szakfeladatok ellátására státusz és támogatási előirányzat is átadásra került – a korábbi feladatellátó - Állami Egészségügyi Ellátó Központ részéről, így biztosítva a folyamatos működést.

Intézményünk gazdálkodása és előirányzatainak felhasználása összhangban volt a költségvetési gazdálkodásra vonatkozó szabályokkal. Az intézményi beszámoló az OB DK vagyoni, pénzügyi helyzetéről megbízható és valós képet ad.

X. Összefoglalás

Az OB DK összességében sikeres és produktív évet zárt le 2015-ben is. Az elmúlt három év során intézményünk számos *hiánypótló, szemléletformáló, paradigmaváltó lépést* tett. A hatékonyságnövelés érdekében *az integrált jogvédelmi és minőségügyi tevékenység* a közös cél. A célok összehangolása a megbízhatóság, a beteg-, ellátott- és gyermekközpontúság fejlesztése mentén történik. Ezek a célok az egyes szolgáltatók, illetve az ellátórendszerek szintjén **globális és komplex jelző-, értékelő-, és javaslattevő funkciót képesek betölteni és megvalósítani.**