

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ
szakmai beszámolója a 2012. évi betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi
feladatok ellátásáról



Dr. Novák

Dr. Novák Krisztina
főigazgató

Budapest, 2013. március 26.

Tartalom

1. Szakmai Beszámoló	1
1.1. Jogvédelmi tevékenységgel kapcsolatos feladatellátás	1
1.2. Betegjogvédelem	5
1.3. Ellátottjog-védelem	10
1.4. Gyermekjogvédelem	15

1. Szakmai Beszámoló

1.1. Jogvédelmi tevékenységgel kapcsolatos feladatellátás

A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalról, valamint eljárásának részletes szabályairól szóló 331/2010. (XII. 27.) Kormányrendeletben foglaltak szerint a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselők foglalkoztatásával és ezáltal a jogvédelmi hálózattal kapcsolatos feladatok ellátása, így a TÁMOP 5.5.7-08/ 1-2008-0001 „betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői hálózat és jogvédő munka fejlesztése” című kiemelt projekt (a továbbiakban: TÁMOP projekt) további megvalósítása a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) feladatává vált 2011. január 1-jétől.

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központot (OBDK) a 214/2012. (VII.30.) Korm. rendelet hozta létre, mely 2012. november 1-től kezdte meg működését. Az OBDK jogvédelmi feladatait tekintve a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal és a Betegjogi, Ellátottjogi és Gyermekjogi Közalapítvány jogutóda.

2012. első félévében az NRSZH felülvizsgálta és megkezdte a jogvédelmi hálózat rendszerének átalakítását. Olyan szervezeti forma kialakítását tűzte ki célul, mely az ország területén egységes szempontok alapján megvalósuló és a Hivatal rendszeréhez alkalmazkodó, annak infrastruktúráját kihasználó szakmai tevékenységet biztosít.

A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal a jogvédelmi tevékenységgel kapcsolatos feladatainak ellátását önálló főosztály működtetésével látta el, a Jogvédő Főosztály 2011. április 1-je óta működött.

Jogvédő Főosztályon 5 fő kormánytisztviselőt foglalkoztattak.

A Jogvédő Főosztály megszervezésével egy időben a régiós feladatok ellátására 8 fő regionális koordinátor állás kialakítására került sor.

A koordinátorok feladata a régió jogvédelmi tevékenységének szervezése, a jogvédők munkájának szakmai segítése, a jogvédelmi irodák működtetése, a már említett TÁMOP projekt szakmai megvalósításához kapcsolódó programok megszervezése volt. Minden régióban egy koordinátor, a Közép-magyarországi Régióban, tekintettel a régió lakosság és szolgáltató nagyságára, két koordinátor látta el a feladatokat.

A Hivatal szervezte, irányította, koordinálta és ellenőrizte a szakterületenként foglalkoztatott jogvédelmi képviselőket. Gondoskodott a jogvédelmi képviselők munkájának megszervezéséről, szakmai segítségéről, önkéntesek alkalmazásáról. Elégedettségi vizsgálatokat végzett a jogvédelmi tevékenység hatékonyságának felmérésére. Közreműködött a TÁMOP projekt szakmai megvalósításában, továbbra is működtette a jogvédő zöld számot, illetve internetes felületen keresztül tájékoztatást nyújtott.

2012. évben a jogvédelmi tevékenységet végzők hét féle jogviszonyban látták el a jogvédelmi tevékenységet:

- kormánytisztviselő (Kttv.)
- munkavállaló (Mt.)
- megbízási szerződéssel:
 - magánszemély
 - egyéni ügyvéd
 - ügyvédi iroda
 - egyéni vállalkozó
 - társas vállalkozás

Az OBDK megalakulása

2012. utolsó negyedében az OBDK jogutódként átvette az NRSZH által foglalkoztatott jogvédőket, és megkezdte a jogvédelmi rendszer felülvizsgálatát a 214/2012. (VII.30.) Kormányrendeletben meghatározott új feladat ellátási feltételek mentén.

Az OBDK fő feladatai:

- jogvédelmi,
- dokumentáció-kezelési,
- módszertani,
- nemzetközi, határon átnyúló feladatokból,
- hatósági nyilvántartás vezetésére szóló hatáskörből áll.

Az új központi hivatal megalakításakor a jogvédelmi feladatait tekintve az alábbi szempontrendszer figyelembe vételével kezdte meg munkáját:

- A betegjogok, gyerekjogok, ellátottjogok érvényesítése az állam alkotmányos kötelezettsége
- Egységes irányítás, egységes protokollok kialakítása
- Számos formában létező foglalkoztatási jogviszony egységesítése a magas szintű munkavégzés érdekében
- A jogvédelmi területek egységes kezelése – szakmai etikai szabályok kidolgozása

Az OBDK egyik legsürgősebb intézkedésként a korábbi helyettesítések rendszerét megszüntette, és megkezdte a munkaviszonyokra vonatkozó szerződések egységes elvek alapján történő átalakítását.

Az OBDK a beteg-, ellátott- és gyermekjogok érvényesítése érdekében a jogvédelmi tevékenység ellátásának felülvizsgálata során alapelveként határozta meg:

- a vonatkozó jogszabályokban foglalt jogvédői feladatok teljes körű megvalósítása,
- a jogvédelmi tevékenység racionális, költségtakarékos megszervezése,
- jogvédők elérhetőségének javítása, tájékoztatás, elérhetőség bővítése
- egységes protokollok, eljárási rendek, szakmai etikai kódex kidolgozása,
- hatékony, konstruktív és eredményes problémamegoldás elősegítése,
- jogvédelmi képzés megújítása, aktualizálása, felülvizsgált szakmai tartalommal.

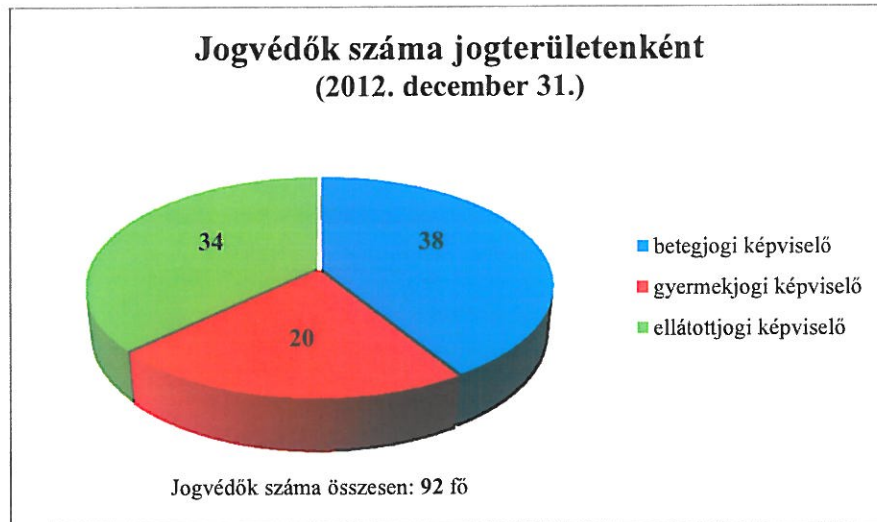
A szervezeti struktúra kialakításánál is nagy hangsúlyt kapott a jogvédelmi munka egységes, magas szintű támogatása, hiszen a Jogvédelmi, Jogi és Módszertani Főosztályon belül mind elméleti, mind gyakorlati tapasztalattal rendelkező betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi referens segíti a jogvédők munkáját.

Az OBDK a jogvédelmi képviselet ellátása során kiemelt hangsúlyt fektet az érintettek jogairól szóló és a szolgáltatások elérését elősegítő tájékoztatásra, a betegdokumentáció megismerésével összefüggő jog érvényesítésére, a panaszjog gyakorlásának segítésére, emberközpontú működésére, a rendszerhibák feltárására és megoldására. Ezt a megújult, egységes jogvédelmi honlap is támogatja, melyen panaszláda funkciót is működtetünk.

2012. december 31-ei adatok alapján a jogvédők száma jogterületenként:

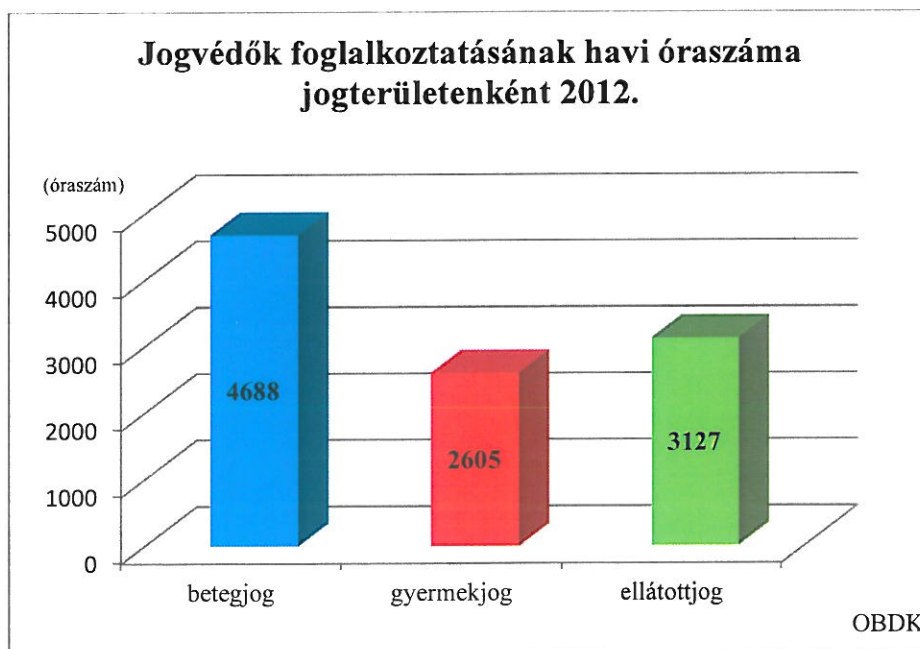
2012. december 31-én 92 fő, megszűnt foglalkoztatottak száma 8 fő.

- | | |
|--------------------------|-------|
| - betegjogi képviselő | 38 fő |
| - gyermekjogi képviselő | 20 fő |
| - ellátottjogi képviselő | 34 fő |



2012. évben 9 fő került foglalkoztatásra önkéntes tevékenység keretében. Ellátottjogi, illetve betegjogi területen 4-4 fő, gyermekjogi területen 1 fő segítette a jogvédelmi képviselők munkáját 290 óra/hó időtartamban.

Jogvédelmi tevékenységre biztosított havi óraszám összesen: 10. 420 óra



A jogvédelmi hálózat átalakításának szempontrendszerét a jogvédő kollégák bevonásával, az ő szakmai tudásuk, gyakorlati tapasztalatuk figyelembevételével alakította ki.

A szakmai beszámoló további részében közölt adatok a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselők által 2012. évben vezetett nyilvántartások alapján készültek.

1.2. Betegjogvédelem

Betegjogi képviselő feladatait az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban Eütv.) 30. § szabályozza.

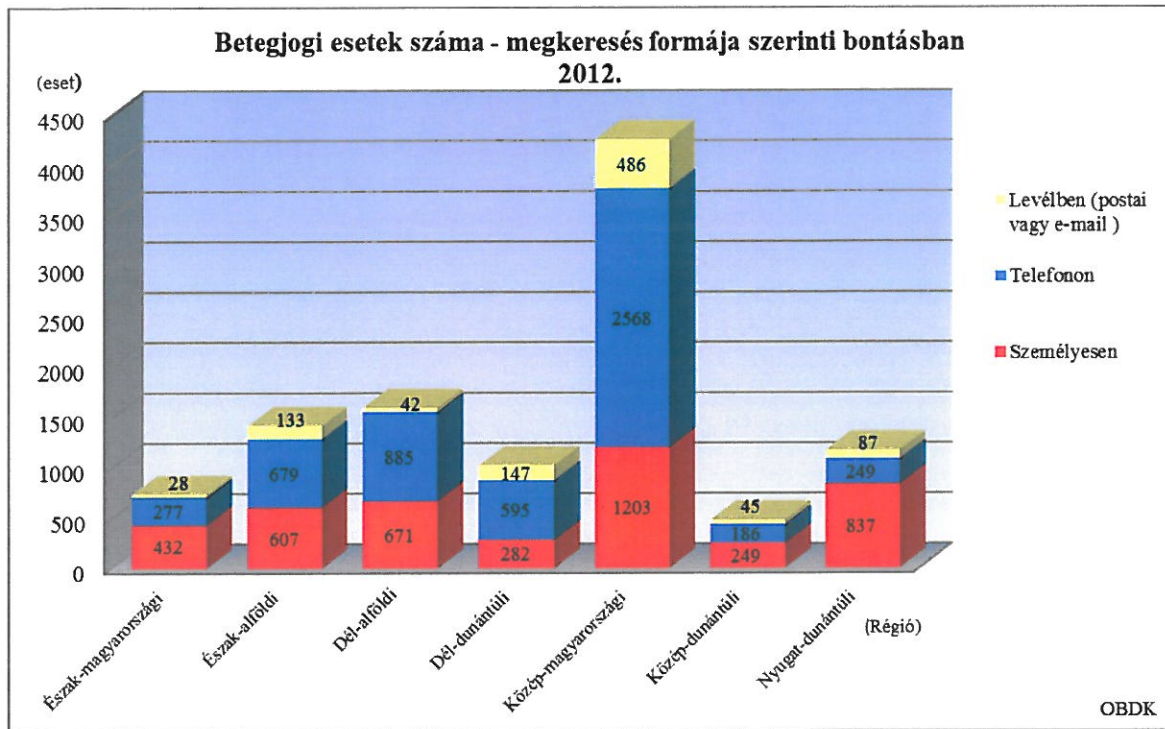
A betegjogi képviselő ellátja a betegek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti őket e jogaik megismerésében és érvényesítésében. Különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi – szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők betegjogi védelmére, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokra, meghatalmazás alapján képviseli a beteget a követelmény megsértésének megállapítására irányuló hatósági eljárás során.

Betegjogi képviselő feladatai:

- segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, azzal kapcsolatos megjegyzések, kérdések feltételében,
- segít a betegnek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- a beteg írásbeli meghatalmazása alapján panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve - a beteg gyógykezelésével összefüggő ügyekben - eljár az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során képviseli a beteget,
- rendszeresen tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról, illetve a betegjogok érvényesüléséről az egészségügyi szolgáltatónál.

2012. december 31-én 38 fő betegjogi képviselőt foglalkoztattunk 4004 órában.

A betegjogi képviselőket 2012. évben 8832 esetben keresték meg a kliensek meghatalmazás nélküli panasz kivizsgálás kérésével, 1138 esetben adtak írásban meghatalmazást panaszuk kivizsgálására.



A betegjogi képviselők feladataikat elsősorban a fekvőbeteg ellátó intézményekben végezték, fogadóóráikat itt tartották heti rendszerességgel. A 2012-es évben az átszervezés kapcsán az NRSZH úgy szervezte meg a feladat ellátást, hogy legalább havonta egy alkalommal minden kistérségben - ott is ahol nincs fekvőbeteg ellátó intézmény – tartson a jogvédő fogadóórát, annak érdekében, hogy a fekvőbeteg szakellátás mellett, a járóbeteg - szakellátás és az alapellátás szolgáltatásait igénybevevők számára is elérhetővé váljon a jogvédelem. A betegek jogainak védelme érdekében kiemelt szempont volt, hogy az ország hátrányos kistérségeiben is elérhetővé váljon a szolgáltatás.

Regionális Jogvédő Irodákban is tartottak munkatársaink fogadóórákat minden hónapban rendszeres időpontban.

Fontos megjegyezni azt is, hogy a regionális team tagjai (betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi szakterületről dolgoznak a teamben jogvédők) együttes fogadóórát is tartottak, amely során lehetőség volt a két jogvédelmi területet is érintő ügyek közös kezelésére.

A betegjogi képviselők munkájában kiemelkedő feladat volt a betegek és a lakosság részére történő tájékoztatás. A betegjogi képviselők folyamatosan nyújtottak információt tevékenységükről, az intézmény betegjogi problémáiról, a betegjogok terén történt jogszabályváltozásokról. 2012. évben jelentős számú panasz érkezett az egészségügyi szolgáltatással kapcsolatosan, továbbá az orvosi beavatkozással kapcsolatos tájékoztatás hiányára vonatkozóan, illetve a nem megfelelő tartalmú és stílusú kommunikációval összefüggésben.

A kórházak ellátási területeinek változásával, valamint a betegszállítás átszervezésével kapcsolatosan is sok megkeresés érkezett.

A betegjogi képviselők munkavégzésének elengedhetetlenül fontos része a konfliktusok kezelése, mediáció az intézmény és a beteg között, melynek célja a permegelőzés és természetesen a betegelégedettség növelése.

2012-ben is folyamatosan feladatuk volt a jogvédőknek az intézményekkel való jó együttműködés kialakítása és a szolgáltatásban dolgozók tájékoztatása a jogvédelmi hálózat átszervezését követő személyi változások miatt.

Betegjogi feladatokat ellátó képviselők 2012-ben is részt vettek a TÁMOP projekt megvalósításában, ezért számos lakossági tájékoztatót tartottak. A lakosság jogtudatosságának növelése érdekében, erre a továbbiakban is szükség van, akár önkéntesek bevonásával is.

A betegjogi panaszok jellemzői:

Az egészségügyi törvényben nevesített betegjogok közül a leggyakoribb jogsértés az egészségügyi ellátáshoz való jog sérelme, ezen belül is a nem megfelelő ellátás.

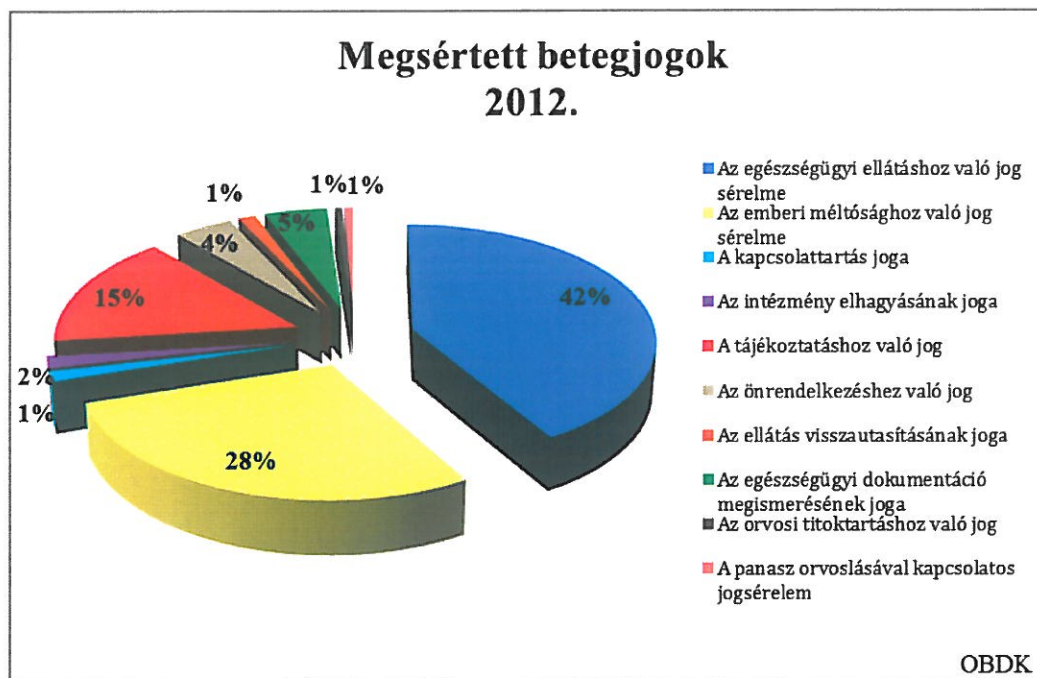
Számos panasz érkezett az emberi méltósághoz való jog sérelmével összefüggésben, a legtöbb panasz az indokolatlan várakoztatást és az egészségügyi dolgozók által alkalmazott hangnemet kifogásolja.

Jelentős volt még a tájékoztatáshoz való jog sérelme miatti megkeresések száma is.

A megkeresések számának, eloszlásának elemzése alapján elmondható, hogy mind a **fekvőbeteg-szakellátás, mind a járóbeteg-szakellátás** esetében azokban a szakmákban volt a legtöbb bejelentés, melyek igényoldali túlterhelése jelentős (pl. belgyógyászat, sebészet, nőgyógyászat) vagy amelyekhez az időbeli, földrajzi hozzáférés a betegek oldaláról nehezkesebb (pl. reumatológia, onkológia, endokrinológia).

Alapellátásban a felnőtt és ügyeleti ellátásokkal, valamint fogászati ellátásokkal kapcsolatban volt a legtöbb megkeresés.

Az **egyéb ellátások** közül a betegszállítással és leszázalékolással kapcsolatos ellátások, a magánszolgáltatóknál a fogászati ellátások voltak a legtöbbet érintettek.



A jelzett betegjogi sérelmek esetén a betegjogi képviselők az alábbi intézkedések alkalmazásával éltek:

Segítségnyújtáskor a betegjogi képviselőhöz forduló személy egészségügyi ellátással, szolgáltatással, biztosítási jogviszonnal kapcsolatos problémájának megoldására irányultak konkrét jogvédői intézkedések.

Tájékoztatás, információnyújtás során a betegjogi képviselő a hozzá fordulókat jogaikról, kötelezettségeikről, a szolgáltatókat a jogok érvényesüléséről, vagy megsértéséről tájékoztatta, valamint a megkeresés tartalma szerint érdemi információval látta el őket, az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok betartása mellett. A kapott tájékoztatás alapján a megkereső fél döntött ügyének választható kérdéseiben.

Észrevételezéskor a megkereső jelzése vagy a jogvédő tapasztalata alapján figyelemfelhívás történt az egészségügyi szolgáltatók, intézmények vezetői, fenntartói felé a működéssel kapcsolatban észlelt helytelen gyakorlat vagy egyéb hiányosság, rendszerszerű hibák, diszfunkciók miatt. Ha lehetőség volt rá, a betegjogi képviselők javaslatot tettek ezek kijavítására, kiküszöbölésére.

Panaszügy során olyan lényeges egészségügyi ellátási, szervezési hiba, etikai vagy szakmai hiányosság gyanúja kapcsán jártak el a betegjogi képviselők, mely a betegellátásban zavart,

jogsérelmet okozott vagy veszélyeztette magát a gyógyító vagy a hozzá kapcsolódó igazgatási tevékenységet.

A fenti intézkedések százalékos megoszlását az alábbi táblázat tartalmazza



A betegjogi képviselők a megkeresések kapcsán minden esetben szakszerűen és a lehetőségekhez képest gyorsan eljártak, amiben jogosultságuk – hatáskörük, illetékességük volt. Tevékenységük során panaszosokat hallgattak meg telefonon, személyesen, írásban kaptak megkereséseket, azonosították a problémákat, szükség esetén írásban foglalták a beadványokat. Egyeztetéseket indítottak, kivizsgálást kezdeményeztek, információkat összesítettek, a panasz eljárásba szükség esetén más szereplőket vontak be. Eljárásaik eredménye a panaszos felé is megoldás volt, de egyben elősegítették, hogy a panasz, az észrevételezett jogsértés a továbbiakban ne ismétlődhessen.

1.3. Ellátottjog-védelem

Az ellátottjogi képviselők feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban:Szt.) 94/K. § szabályozza.

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

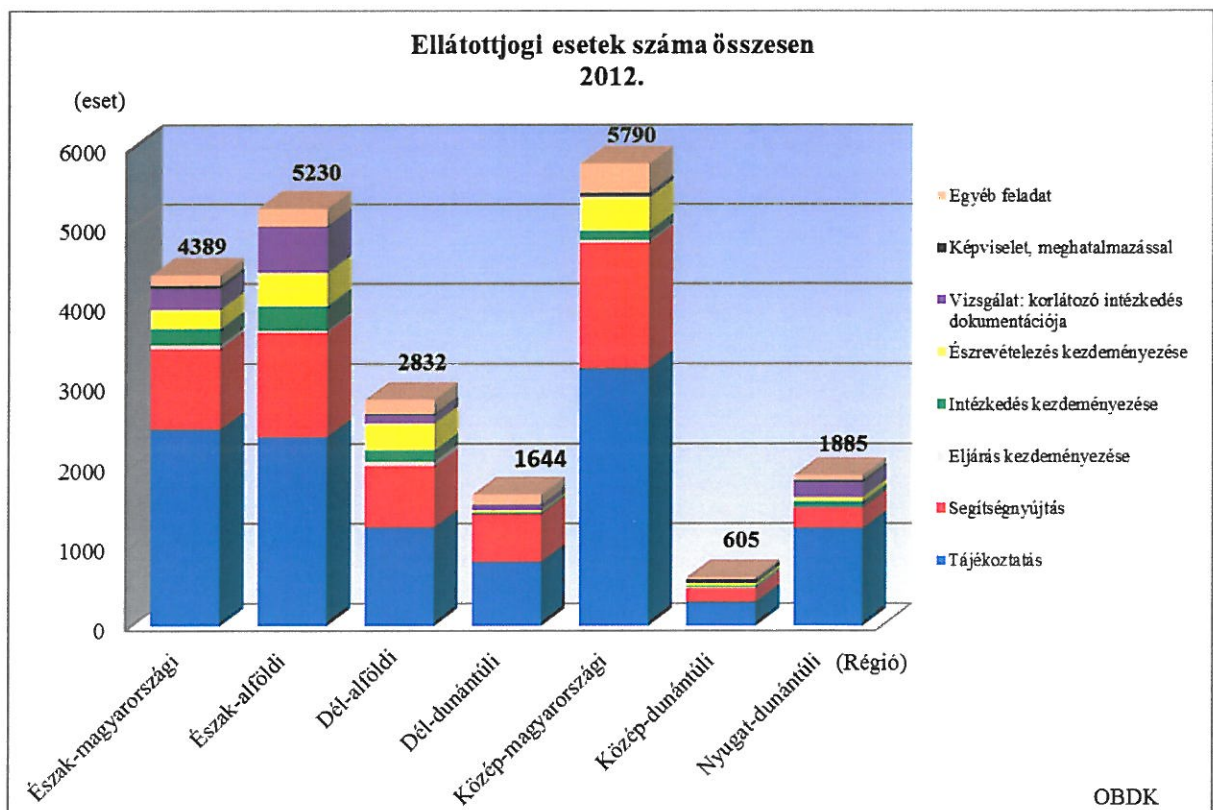
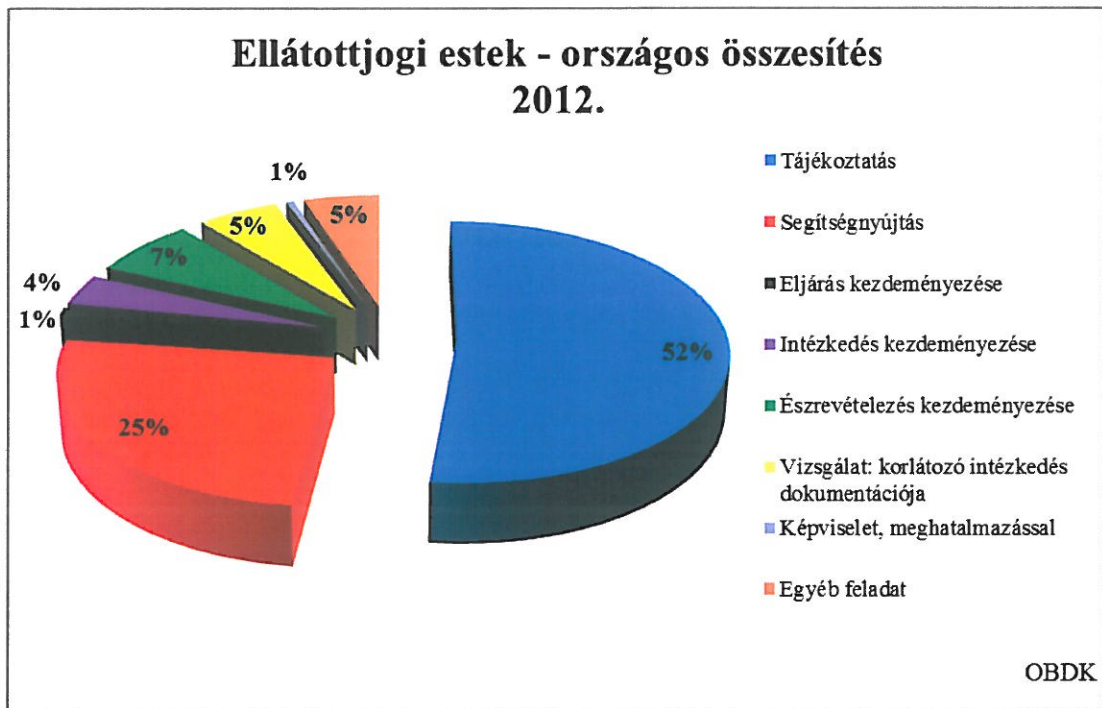
Ellátottjogi képviselő feladatai:

- 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 szerint segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,
- segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
- az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során,
- intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
- észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
- amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
- a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

2012. december 31-én 34 fő ellátottjogi képviselőt foglalkoztattunk 2263 órában.

Az ellátottjogi képviselőket 2012. évben 12.327 esetben keresték meg.

Az ellátottjogi képviselői feladatok biztosítása céljából az alábbi intézkedések történtek, országos összesítésben és régiók szerinti bontásban



Tájékoztatás: információ nyújtása az általános és speciális jogok tartalmáról, a jogsértő magatartásokról, azok elkerülésének lehetőségeiről, a jogvédők által kezelhető panaszok köréről, a panaszjog gyakorlásának módjáról és folyamatáról.

Tájékoztatás célcsoportjai: ellátottak, törvényes képviselő, érdekképviseleti fórum, lakók, intézmény, fenntartó, hatóság, egyéb szolgáltató.

Segítségnyújtás: panaszok megfogalmazásában, panasz megfelelő helyre történő eljuttatásában, konfliktusok megoldásában (mediáció segítségével), érdekképviseleti fórum működésében, panaszkezelés mechanizmusának, jogszerű korlátozás kialakításában, szakszerű adminisztrációjában.

Eljárás kezdeményezése: panasz közvetítése szóban vagy írásban, kivizsgálás kérése az intézmény vezetője felé, fenntartó felé, hatóság felé.

Intézkedés kezdeményezése: jellemzően egyéni panasz során lefolytatott eljárás nem kielégítő eredménye, jogsérelem bizonyítottsága esetén felszólítás annak megszüntetésére szóban, vagy írásban az intézmény vezetője, fenntartó, hatóság és egyéb szervezet felé.

Észrevételezés kezdeményezése: szolgáltatás, intézmény működésében észlelt, az ellátottakat általában érintő jogsértő gyakorlat jelzése, az intézményvezető, hatóság, egyéb szervezet felé. Megfelelő szerv figyelmének felhívása a jogsértő mechanizmus megszüntetésére.

Vizsgálat: adatgyűjtés a panasz jogosságának eldöntéséhez, dokumentumok megvizsgálása, dolgozók, ellátottak meghallgatása, korlátozó intézkedés dokumentációja a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 6. számú melléklet (*Adatlap* korlátozó intézkedés elrendeléséhez, *Betétlap* a korlátozó intézkedés időtartama alatt végzett ellátás dokumentálásához) szakszerű használatának ellenőrzése.

Képviselet, meghatalmazással: panaszos (ellátott, törvényes képviselő, hozzátartozó) szóban, vagy írásban történő felkérésére megfelelő kapcsolat felvétele a megfelelő szervvel, hatósággal, velük való tárgyalás, információ csere.

Egyéb feladat: bemutatkozás, munkaértekezlet, szakmai fórum, konzultáció.

A szakosított ellátások területén 2012-ben a megyei fenntartású intézmények állami fenntartás alá kerültek. A jogvédők beszámolója alapján a panaszok javarészt az élelmezési adagok csökkenéséről, azok minőségéről, gyógyszerkiváltások elhúzódsáról, a kiegészítő szolgáltatások számának csökkenéséről szóltak. Több intézményben számoltak be az intézményi térítési díj emelkedéséről, amelyet többségében nem tudtak a fenntartók érvényesíteni, vagy akinél igen, ott

az ellátott elégedetlenségének adott hangot a minőség romlása és a díj növekedése miatt. Ebből a helyzetből adódott, hogy a szolgáltatások során egyre több olyan probléma merült fel, amely kisebb súlyú volt annál, mint ahogyan azt az ellátottak érzékelték. A civil szervezetek által fenntartott intézményekben is érződik a szolgáltatási önköltség és az állami normatíva, valamint a még érvényesíthető személyi térítési díj között növekvő különbség.

Az ellátottjogi képviselők jelzése alapján több figyelmet kell fordítani az Sztv. 99. § - ában lefektetett érdekképviseleti fórum működtetésére, mert több esetben ez csak formálisnak mondható.

Néhány szolgáltatónál helytelen gyakorlat mentén számítják ki a gyógyszerköltségeket. Arra is volt példa, hogy az alapgyógyszer- listák frissítése elmaradt, ebből adódóan az ellátottakat anyagi hátrány érte.

Az alapszolgáltatások (falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, közösségi ellátások, támogató szolgáltatás, nappali ellátás) esetében - a szolgáltatás jellegéből adódóan - a bejelentett panaszok kisebb súlyúak voltak, nem olyan jelentős jogsérelemre irányultak. Ezeket a panaszokat a jogvédők a rendelkezésre álló eszközeikkel hatékonyan kezelték. Több bejelentés érkezett azonban a falugondnoki szolgáltatások szabályozásával, azok sokszor eseti lehetőségével kapcsolatban. Jellemző probléma a szolgáltatást nyújtók alacsony képzettsége, jogszabályi ismeretek hiányossága.

Az alapszolgáltatást nyújtó intézmények esetében több helyen volt tapasztalható a fenntartók részéről, hogy intézmények összevonásával próbálják pénzügyileg hatékonyabbá tenni az intézmények működését. Az év során több intézmény működési engedélyét visszavonták.

A jogvédők tevékenységük során az illetékes kormányhivatalok szociális és gyámhivatalaival, egyéb szakhatóságaival álltak szoros kapcsolatban.

Az ellátottjogi képviselők már több éves tapasztalattal, kialakult kapcsolatrendszerrel rendelkeznek. A szolgáltatókkal, hatóságokkal, civil szervezetekkel való kapcsolatot valamennyien jónak ítélik meg.

Gyakorlattá vált, hogy egyes intézkedés megtétele előtt az intézményvezetők egyeztetnek a jogvédővel, annak érdekében, hogy elkerüljék a jogsértést.

A fogadóórák feltételrendszere biztosított, a szolgáltatók az iratbetekintést lehetővé teszik.

E jogterületre jellemző, hogy a felmerült jogsérelmek döntő többsége helyben, szóbeli egyeztetés alapján orvosolhatóak. Az intézményvezetők jellemzően élnek a problémák megbeszélésének lehetőségével, igyekeznek azokat orvosolni.

A jogvédők a TÁMOP projekt szakmai megvalósításaként több tájékoztató előadást tartottak, jellemzően tartós bentlakásos intézményekben.

Az ellátottjogi panaszok jellemzői:

A megkeresések legmagasabb számban az emberi méltóság sérelméhez kapcsolódnak, ez többnyire a nem megfelelő bánásmódban, illetve hangnemben nyilvánul meg.

Tipikus panasz a tájékoztatás hiányára vezethető vissza. A panaszok többsége az információk elégtelenségéből és közérthetőségének hiányából, illetve a fenntartó, az intézmény vezetése és az ellátottak közötti elégtelen színvonalú kommunikációból adódik. Több esetben a szolgáltatási kötelezettség és az elképzelt ellátási elvárások közti rendezetlenség okozott bonyodalmakat. Ezen panaszok kezelésében nyújt hatékony segítséget az ellátottjogi képviselő (lásd: Ellátottjogi esetek-országos összesítés 2012. 10. oldal).

Ezen kívül több panasz érkezett a megállapodások tartalmával, valamint a bentlakásos intézményekben a teljes körű szolgáltatás biztosításával kapcsolatosan.

A tavalyi évben jellemzőek voltak a fenntartó váltáshoz kapcsolható panaszok, amelyek szintén a tájékoztatás hiányára vezethetőek vissza.

Emellett előfordult panasz az önrendelkezési jog, a kapcsolattartási jog, a testi-lelki egészséghez való jogokhoz kapcsolódóan, valamint továbbra is jelentkeznek a személyes tulajdon használatát érintő panaszok.

Egyre hangsúlyosabban kell figyelmet fordítani az ellátottak adatainak jogszerű kezelését érintő panaszokra.

A jogvédők a jogszabályban meghatározottak szerint 100 fő feletti bentlakásos intézményekben havonta tartottak fogadóórát, a többi intézményben, szolgáltatónál esetenként.

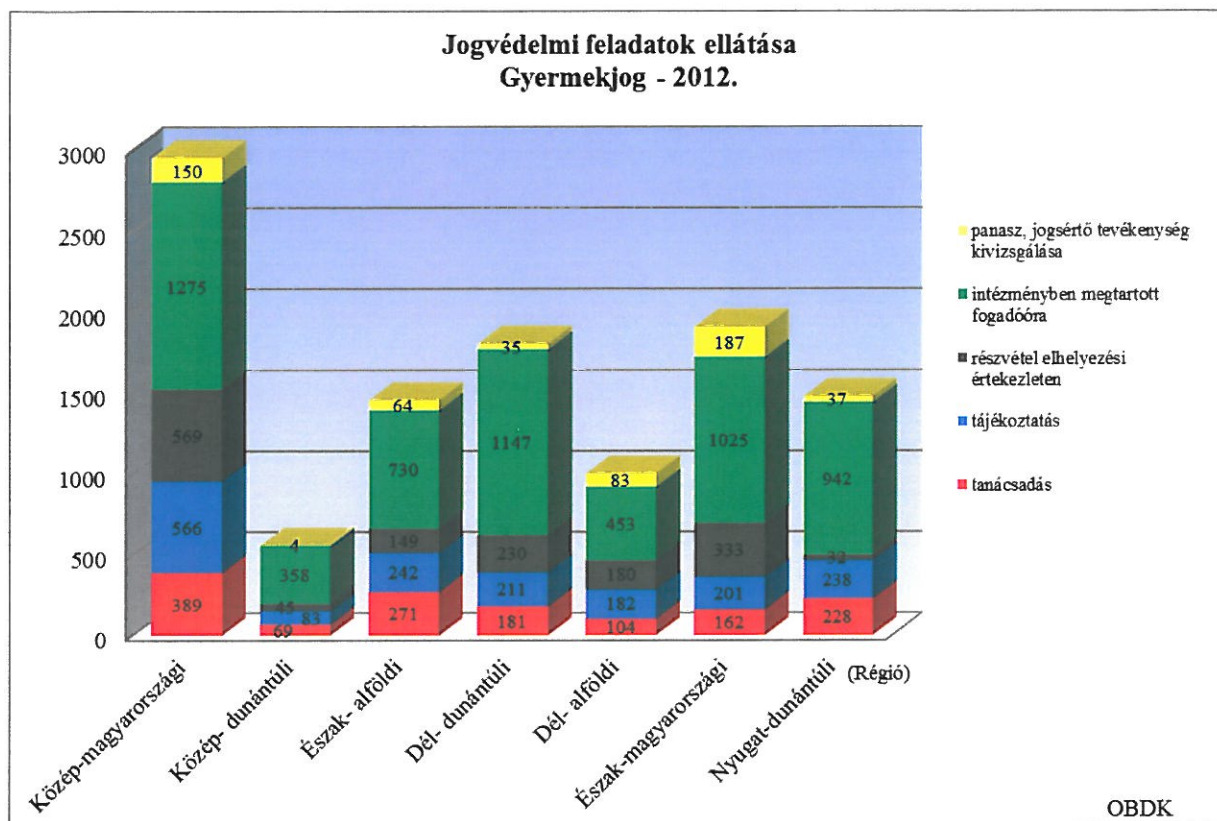
1.4. Gyermekjogvédelem

A gyermekjogi képviselő feladatait a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 11/A. § szabályozza.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére. Figyelemmel kíséri az óvoda, az iskola, a kollégium és a pedagógiai szakszolgálat intézményeiben folyó gyermekvédelemmel kapcsolatos tevékenységet, segíti a gyermeki jogok érvényesülését. Indokolt esetben megkeresi az említett intézmények fenntartóját, illetve szükség szerint a gyermek érdekében a gyámhatóságnál eljárást kezdeményez.

Gyermekjogi képviselő feladatai:

- segít a gyermeknek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgálat esetmegbeszélésén, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgálat elhelyezési értekezletén az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában,
- eljár a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése alapján,- eljár az érdek-képviseleti fórum megkeresése alapján,
- a gyámhatóság kirendelése alapján képviseli a gyermeket a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban,
- jogsértések észlelése esetén javaslatot tehet:
 - gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására,
 - a jogsértés jövőbeni előfordulásának megelőzése érdekében a jogsértéssel érintettek között, szükség szerint szakértők bevonásával, egyeztető megbeszélés tartására a gyámhatóságnak,
 - a jogsértő személy továbbképzésére a fenntartónak, működtetőnek.



2012. december 31-én 20 fő gyermekjogi képviselőt foglalkoztattunk 1864 órában.

A gyermekjogi képviselőket 2012. évben 4049 esetben keresték meg személyesen, telefonon vagy írásban.

Gyermekjogi képviselők megyei területi felosztásban dolgoznak, jellemző, hogy egy megyében egy gyermekjogi képviselő látja el a jogvédelmi feladatokat, ettől a Közép-magyarországi régióban, Baranya-, Borsod- és Bács-Kiskun megyében van eltérés.

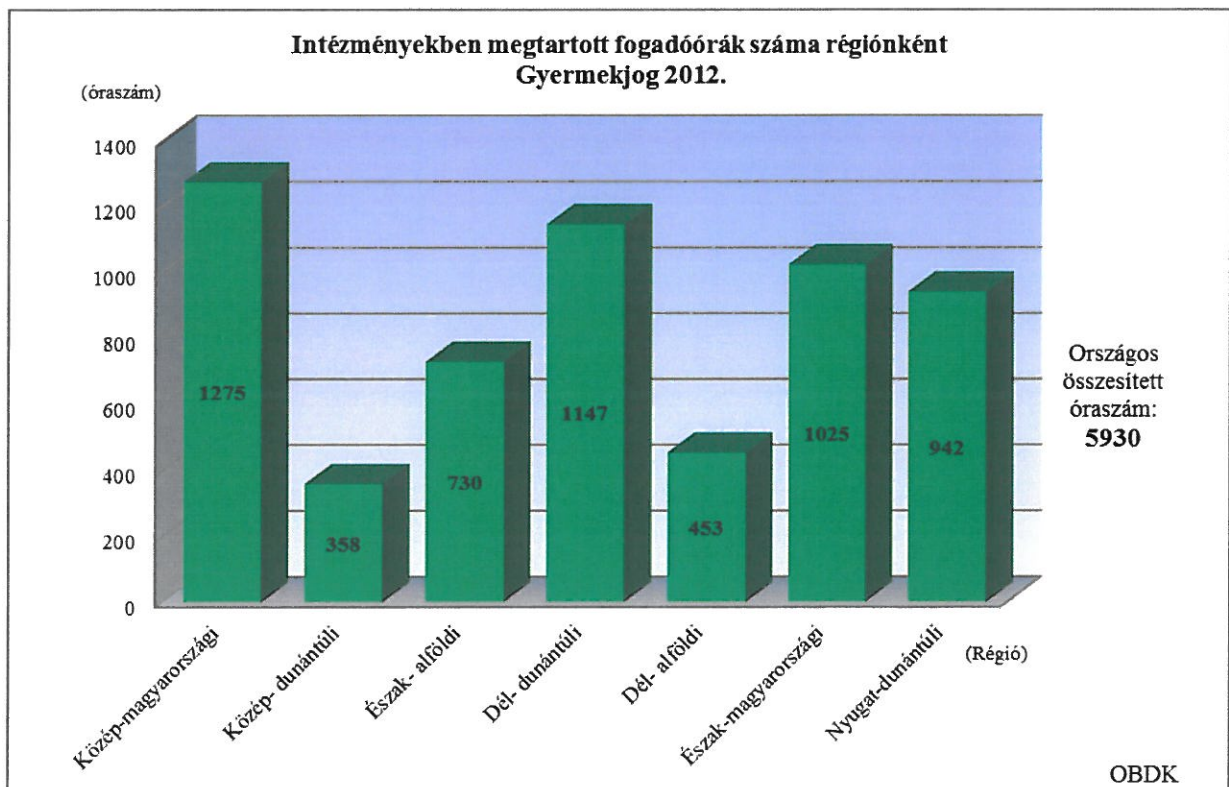
A 2012-es év lényeges változásokat hozott a gyermekvédelmi intézmények fenntartóinak vonatkozásában. A korábban megyei fenntartású intézmények a kormányhivatalok irányítása alá kerültek. A változás az év első hónapjaiban néhány esetben fennakadásokat okozott az intézmények finanszírozásában, az ellátmányok jelentős késéssel kerültek utalásra. Az átállás okozta problémák március, április hónapra rendeződtek.

Gyermekvédelmi szakellátás

A gyermekjogi képviselők a munkájuk jelentős részében fogadóórát tartanak (legnagyobb arányban a gyermekotthonokban, lakásotthonokban) és részt vesznek a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat által összehívott elhelyezési értekezleteken. Az elhelyezési értekezleteken való

részvétel kiemelkedően fontos, tekintettel arra, hogy a gyermeki jogok érvényesülésének/sérülésének kiemelt színtere. A gyerekek sokszor hallanak számukra idegen kifejezéseket, ijesztőnek tűnő megállapításokat az értekezletek során, és így a gyermekjogi képviselők biztos pontként vannak jelen a gyermekek számára, akik elmagyarázzák számukra a különböző szituációk értelmét, jelentését.

A gyermekjogi képviselőnek az általa tapasztalt jogsértés jelzésére a gyermekvédelmi adatlapokon van módja jelezni a gyámhivatal felé, aki döntése során mérlegeli az észrevételeket.



2012-ben a gyermekjogi képviselők 1538 esetben vettek részt elhelyezési értekezleteken.

Jellemző jogsérelmek az elhelyezési értekezletekhez kapcsolódóan:

- A gyermekvédelmi törvény előírja, hogy a gyermekek szükségletüknek megfelelő gondozási helyre kerüljenek, meghatározza a gondozási hely kijelölésének szempontjait. A megvalósulásnak azonban korlátokat szab a rendelkezésre álló férőhelyek típusa, száma így a kijelölt gondozási hely sok esetben nem a gyermek szükségletéhez igazodik.

- Több esetben okozott gondot a többes testvérpárok elhelyezése is, nincs egyetlen gondozási helyen megfelelő számú üres férőhely.
- Egyre magasabb a speciális szükségletű gyermekek száma. Sajnos a rendelkezésre álló férőhelyek száma behatárolt és a törvény által előírt személyi és tárgyi feltételrendszer sem maradéktalanul teljesül a speciális gyermekotthonokban. (pl. nincs pszichológus/pszichiáter szakember).
- Nem vesznek részt az érintettek az elhelyezési értekezleten (szülő, gyám stb.), így a javaslatétel nem teljes.
- Gyermek meghallgatásának hiánya.
- Hiányos dokumentáció.
- Kapcsolattartási jog sérelme. Az elhelyezési értekezleten a kapcsolattartásra is születik javaslat, mely során a problémák elsősorban a nevelőszülőnél elhelyezett gyermekek esetén merülnek fel. Jellemző több megyében a havi 1 alkalomra, maximum 2 alkalomra szóló javaslatétel, mely nagyon minimális mértékű, az esetek jelentősebb számában nem szolgálja a gyermek érdekét. Gyermekotthonokban a heti kapcsolattartás a jellemző. A nevelőszülői kapcsolattartás másik negatívuma a kapcsolattartásra kijelölt helyszín. Ezek tipikusan a nevelőszülői hálózat kapcsolattartási helyiségei, általában szombaton, amikor nagyon sok gyermek és nagyon sok kapcsolattartásra jogosult van egyszerre jelen. A meghitt kapcsolattartás, mely a gyermek hazaútjának egyik nagyon fontos része, így nem tud megvalósulni.

A gyermekotthonokban, nevelőszülőknél tapasztalt leggyakoribb jogsérelmek

1. Tájékoztatáshoz való jog, véleménynyilvánításhoz való jog: a gyermeknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.

2. Kapcsolattartáshoz való jog: a gyermeknek a szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családjá megismeréséhez és – a vér szerinti család beleegyezése mellett – a kapcsolattartáshoz.

3. Emberi méltósághoz való jog: a gyermeknek joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással – fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal -, az elhanyagolással és az

információs ártalommal szembeni védelemhez. A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.

4. Állapotnak megfelelő gondozási helyhez való jog: a fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődést és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz.

A megkeresések jelentősebb hányada tájékoztató jellegű, illetve a jogvédő tevékenységét tekintve: tanácsadás, segítségnyújtás panasz megfogalmazásában. 2012. évben a gyermekvédelmi szakellátás keretein belül 1757 megkeresés érkezett a gyermekjogi képviselőkhöz.

A jogvédőt a gyermekek gyakran meghívják az előadásaikra, ünnepeikre. Rendszeres beszélgetések kapcsán mesélik el gondjaikat, illetve érdeklődnek, hogy „mikor kerülhetnek el az adott helyről”, „haza mikor mehetnek”, továbbá, segítséget kérnek elhelyezési felülvizsgálattal és kortársi bántalmazással kapcsolatban.

A gyermekjóléti alapellátás

A gyermekjogi képviselő a gyermekvédelmi gondoskodással érintett gyermek jogainak védelmét látja el, mely a védelemben vételt és a családba fogadási eljárást jelenti. A fogadóórák mellett sok időt töltenek tájékoztatással, tanácsadással.

A szolgáltatókkal, gyámhivatalokkal megfelelő szakmai kapcsolat segítette a közös munkát. 2012. évben a gyermekjóléti alapellátás keretein belül 1622 konkrét megkeresés érkezett a gyermekjogi képviselőkhöz. A megkeresések száma az elvált szülők kapcsolattartási problémái során megjelent tájékoztatáskérést és az oktatás területéről érkezett, iskolai agresszióhoz, jogtalan eltávolításhoz, fegyelmi eljárásokhoz kapcsolódott megkereséseket tartalmazza.

A gyermekjogi képviselők részt vettek a TÁMOP projekt megvalósításában, a lakosság jogtudatosságának növelésében.