



Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ

2014. évi szakmai beszámoló



Budapest, 2015. március 31.

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	1.
II.	Jogterületek és a Központi Panasziroda	2.
	Betegjogi szakterület	2.
	Gyermekjogi szakterület	13.
	Ellátottjogi szakterület	23.
	Központi Panasziroda	34.
III.	A TÁMOP 5.5.7-08/1 kiemelt projekt	35.
IV.	Együtműködések a képzés területén	38.
V.	Az OBDK Nemzetközi Kapcsolatok Irodájának a tevékenysége	39.
VI.	Az OBDK egészségügyi dokumentációval kapcsolatos tevékenysége	40.
VII.	Kommunikáció, sajtókapcsolatok	42.
VIII.	Gazdálkodás	43.
IX.	Folyamatban lévő projektek és jövő bení tervek	44.
X.	Összefoglaló	46.

I. Bevezetés

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ szakmai elvek alapján létrehozott, a hatékony beteg-, ellátott-, és gyermekjogvédelmet ellátó **központi hivatal**, mely statutuma a 214/2012. (VII.30.) Korm rendelet alapján folytatja működését 2012 évi megalakulása óta. Az elmúlt két év **során hivatalunk számos lépést tett a jogvédelem rendszerének átszervezésére, a jogtudatosság fokozására a beteg-, ellátotti- és gyermeki jogok területén.** A rendszer átalakítás lépéseinek részletes összefoglalója az OBDK honlapján is közzétett 2013. évi szakmai beszámolóban olvasható, ettől függetlenül néhány fontos lépést érdemes megemlíteni.

Az átalakítás egyik első lépéseként hivatalunk a jogvédelmi képviselők jogviszonyának egységesítése mellett bevezette a teljes munkaidőt és a területalapú ellátást, továbbá a jogvédők egységes azonosítható megjelenése érdekében a **fényképes igazolványt és a jogvédők hatósági nyilvántartását** is. Ezek az intézkedések - a központi referensi rendszer és a Budapesten található **központi panasziroda** kialakítása mellett - az elmúlt évek tapasztalatai alapján megszilárdították a jogvédői munka bázisát. Az OBDK ismertségét tovább növelte az **akadálymentes honlap** (www.obdk.hu), az ingyenesen hívható **zöld szám** és az **elektronikus panaszláda működtetése** is, amely szolgáltatásokat számos állampolgár veszi igénybe nap, mint nap. A vidéken élő betegek, ellátottak és gyermekek jogvédelmét, információhoz történő jutását kiemelten segíti elő **a hét regionális iroda működése és a 12 kormányhivatalban létrehozott információs pont** kialakítása is. A jogvédelmi területekre alkalmazható szakmai protokollok, valamint az elektronikus beszámolási rendszer a jogvédelmi képviselők egységes szakmai elvek alapján történő munkáját segíti elő.

A jogterületek részbeszámolóiban a későbbiekben részletesen olvasható, a jogvédelem ismertségét elősegítő intézkedések mellett fontos megemlíteni azt is, hogy minden érintett szolgáltató esetében, a jogvédelmi képviselő nevét, elérhetőségét, fogadóóráira vonatkozó információt **a szolgáltató honlapján is** közzé kell tenni.

Az OBDK, mint a határon átnyúló egészségügyi ellátás magyarországi Nemzeti Kapcsolattartó Pontja a betegek és az egészségügyi szakemberek számára nyújt széleskörű, többnyelvű tájékoztatást a tervezett európai uniós egészségügyi ellátások tekintetében.

II. Jogterületek és a Központi Panasziroda

Betegjogi szakterület

1. A betegjogi jogvédelmi területe 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 köteles:

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

Az OBDK-ban 2014. évben 23 betegjogi képviselő látott el jogvédelmi tevékenységet. Az országos lefedettséget átlagosan **megyéenként 1 fő jogvédő** biztosította, **de Budapesten és Pest megyében** (az egészségügyi szolgáltatók túlsúlya miatt) **8 fő** teljesített szolgálatot. A területi munkát **5** önkéntes betegjogi jogvédelmi képviselő és **4** önkéntes jogvédelmi segítő munkatárs is segítette.

Betegjogi jogvédelmi képviselők **a Regionális Jogvédő Irodákban és az egyes megyei kormányhivatalokban létrehozott Információs Pontokon** is rendszeres tartottak fogadóórákat 2014-ben, ezzel is gyors és hatékony elérhetőséget biztosítva az ügyfélbarát, emberközpontú és komplex jogvédelmi képviselői jelenlét igénybevételéhez. Ezzel az intézkedéssel még magasabb színvonalon tudta az OBDK biztosítani a jogvédelem országos szintű teljes lefedettségének követelményét. A betegjogi képviselők munkájában a kiemelt vállalatok között szerepelt 2014-ben is a betegek és a lakosság részére történő tájékoztatás, lakossági fórumok tartása. A betegjogi képviselők információs és prevenció tájékoztató munkája elősegíthette az egészségügyi szolgáltatást nyújtók és igénybe vevők közti konfliktusok megelőzését / kezelését és az érintettek megalapozott döntéseihez szükséges jogvédelmi segítség nyújtását. Mérhetően nőtt a lakosság jogtudatossága 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 érdeklődés, tájékoztatás kérés, ami a betegjogi munka és a képviselő elismerését is jelenti egyúttal.

A betegjogi képviselők és az önkéntesek ismereteinek naprakészen tartását *regionális és országos szakmai értekezletek, szakmai műhely megbeszélések, önképzések, tanfolyamok* segítették 2014-ben is.

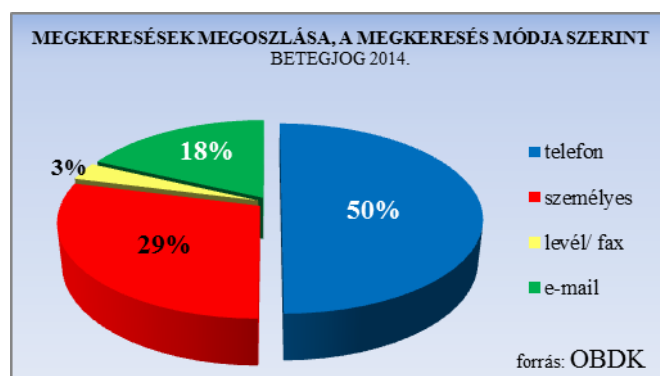
A képviselők rendszeresen tájékoztatást nyújtottak betegjogokról, a betegjogokat érintő jogszabályváltozásokról a lakosságnak, betegcsoportoknak, és az egészségügyi dolgozóknak is.

2. A betegjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

Megkeresések

Betegjogi jogvédelmi képviselő munkatársainkhoz **12.198 megkeresés érkezett** az év során, ami nagyságrendileg **22%-os növekedést mutat** a 2013-as adatokhoz viszonyítva. Az adatok a betegjogvédelmi munka ismertségét, **elismertségét és a képviselők segítségére támaszkodó folyamatos igényt tükrözik.**

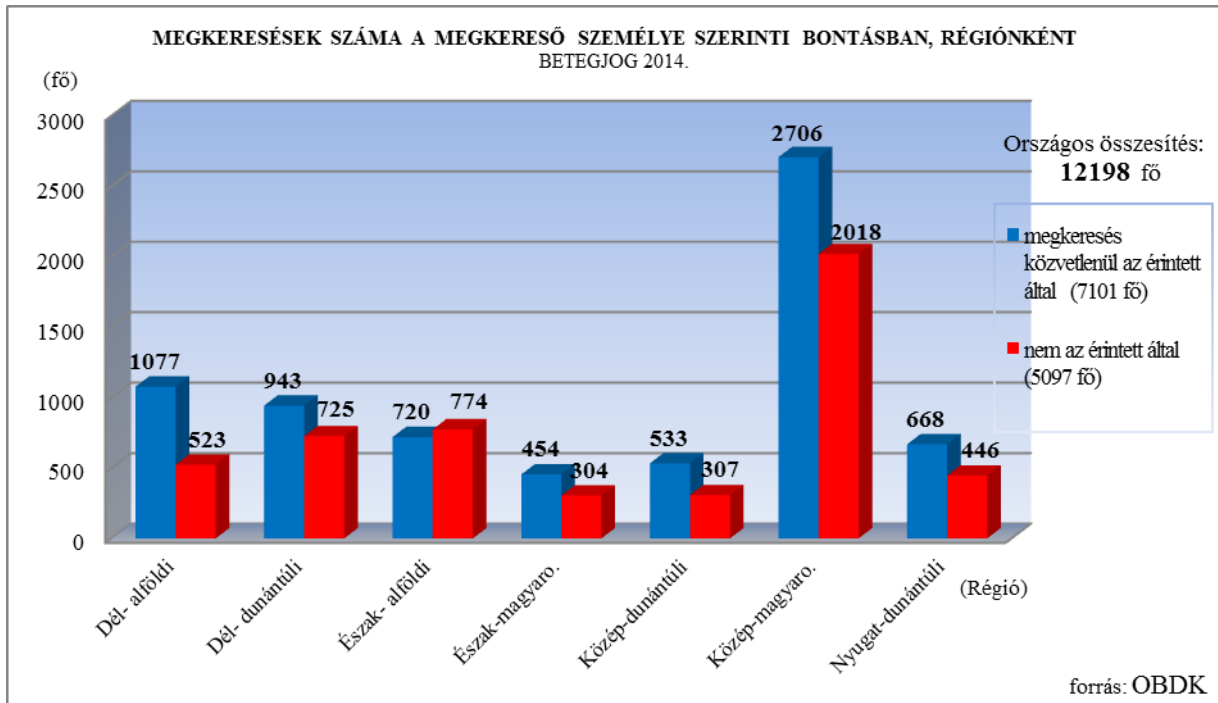
A megkeresések 29 %-ban **személyesen az intézményekben tartott fogadóórákon**, 50%-ban **telefonon**, 18%-ban **e-mailben**, 3%-ban **postai levélben, faxon** történtek.



A fővárosban és a vidéki városokban **nőtt az elektronikus úton történő megkeresések száma** jelezvén, hogy a betegek és hozzátartozóik is szívesen élnek a betegjogi képviselő illetén formájú gyors és hatékony elérhetőségével. 2014-ben is azonban a megkeresések felét még mindig a telefonon történő megkeresések tették ki.

Elsődlegesen, **7101 esetben** közvetlenül az érintettek fordultak **a betegjogi képviselőhöz**, de hozzátartozók, egészségügyi dolgozók, intézmények is keresték a kapcsolatot a képviselővel. 2014-ben emelkedett az intézmények és az egészségügyi dolgozók felől érkező megkeresések

száma, mely szintén a **jogvédők felé megnyilvánuló bizalom és az elfogadottságuk növekedését is jelzi.**



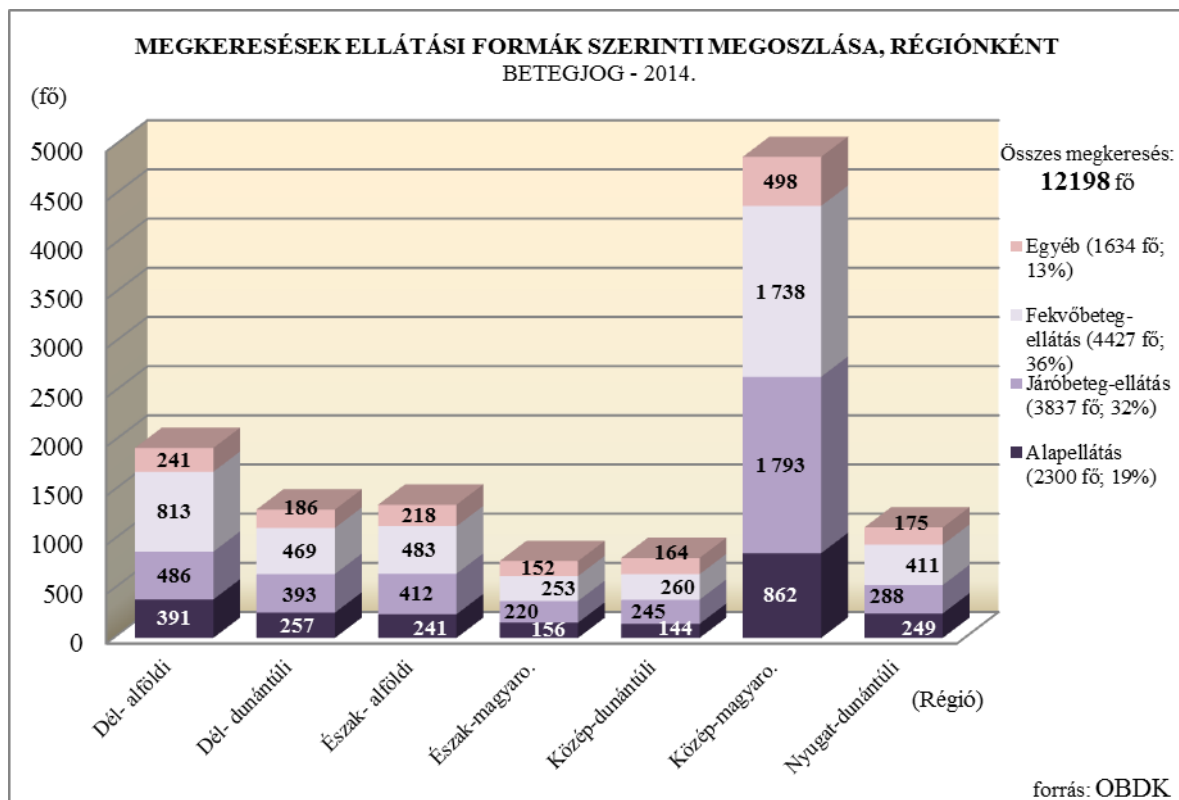
A betegjogi képviselők 2014-ben is kiemelt és **különös figyelmet fordítottak** - a betegek között - a még kiszolgáltatottabb helyzetben levőkre: **a gyermekekre, idősekre, pszichiátriai vagy zavart betegekre, a fogyatékossgal élőkre, vagy egyéb okból hátrányos helyzetűekre.**

Intézményi jelenlét

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

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	

2014-ben is a **progresszivitási szinteknek megfelelően alakult a megkeresések száma**: a legösszetettebb ellátási formánál, így a **fekvőbeteg intézményekhez** kapcsolódóan keresték a legtöbbször a betegjogi képviselőt. A járóbeteg-szakellátásban valamivel kevesebbszer kérték a jogvédő segítségét, míg az alapellátáshoz köthetően volt ebben az évben is a legkevesebb betegjogi megkeresés. Az egészségügyi ellátás egyéb területeiről is érkeztek kritikai jelzések, többek között a mentéssel, betegszállítással, egészségi állapot minősítésével („leszázalékolással”), 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.



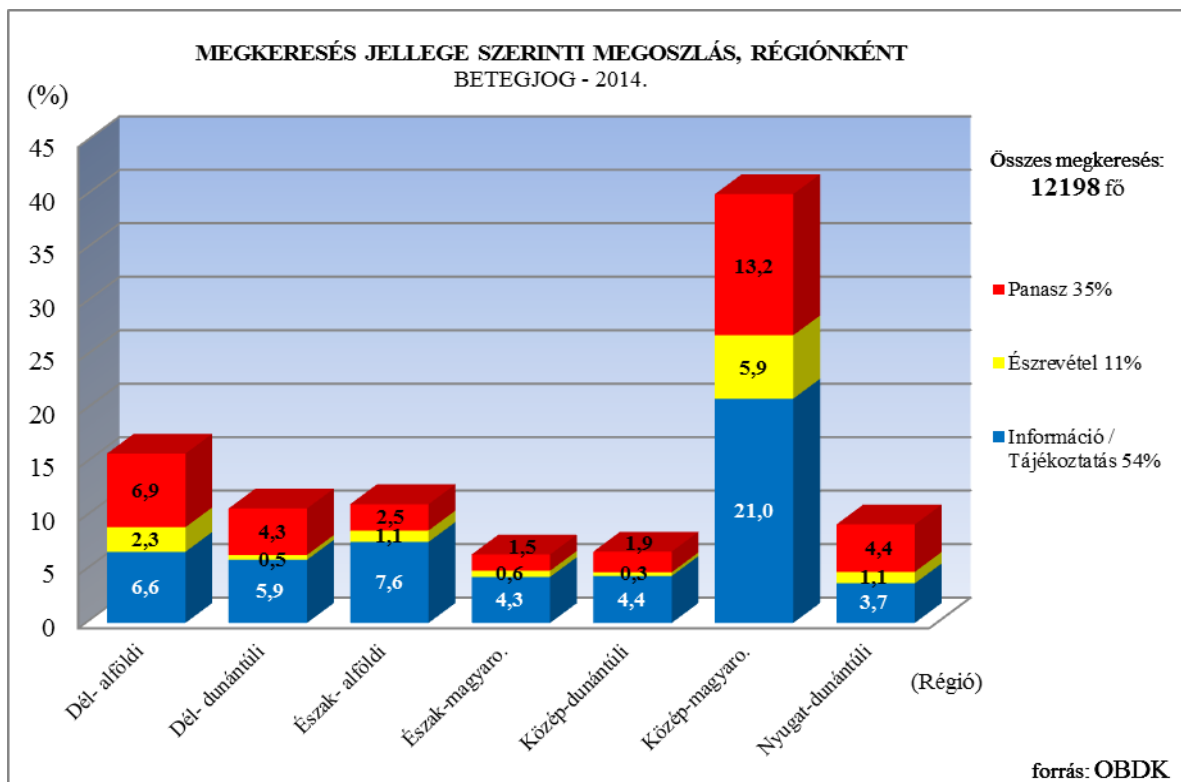
Megkeresések jellege

A megkeresések tartalmi megoszlása 3 nagy tárgykörbe csoportosíthatók:

- **Információ, tájékoztatás** során a betegjogi képviselő a hozzá fordulókat jogaikról, kötelezettségeikről és a betegjogok érvényesíthetőségéről, a szolgáltatókat a jogok érvényesüléséről, vagy megsértéséről tájékoztatta, valamint a megkeresés tartalma szerint - az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok betartása mellett -, érdemi információval látta

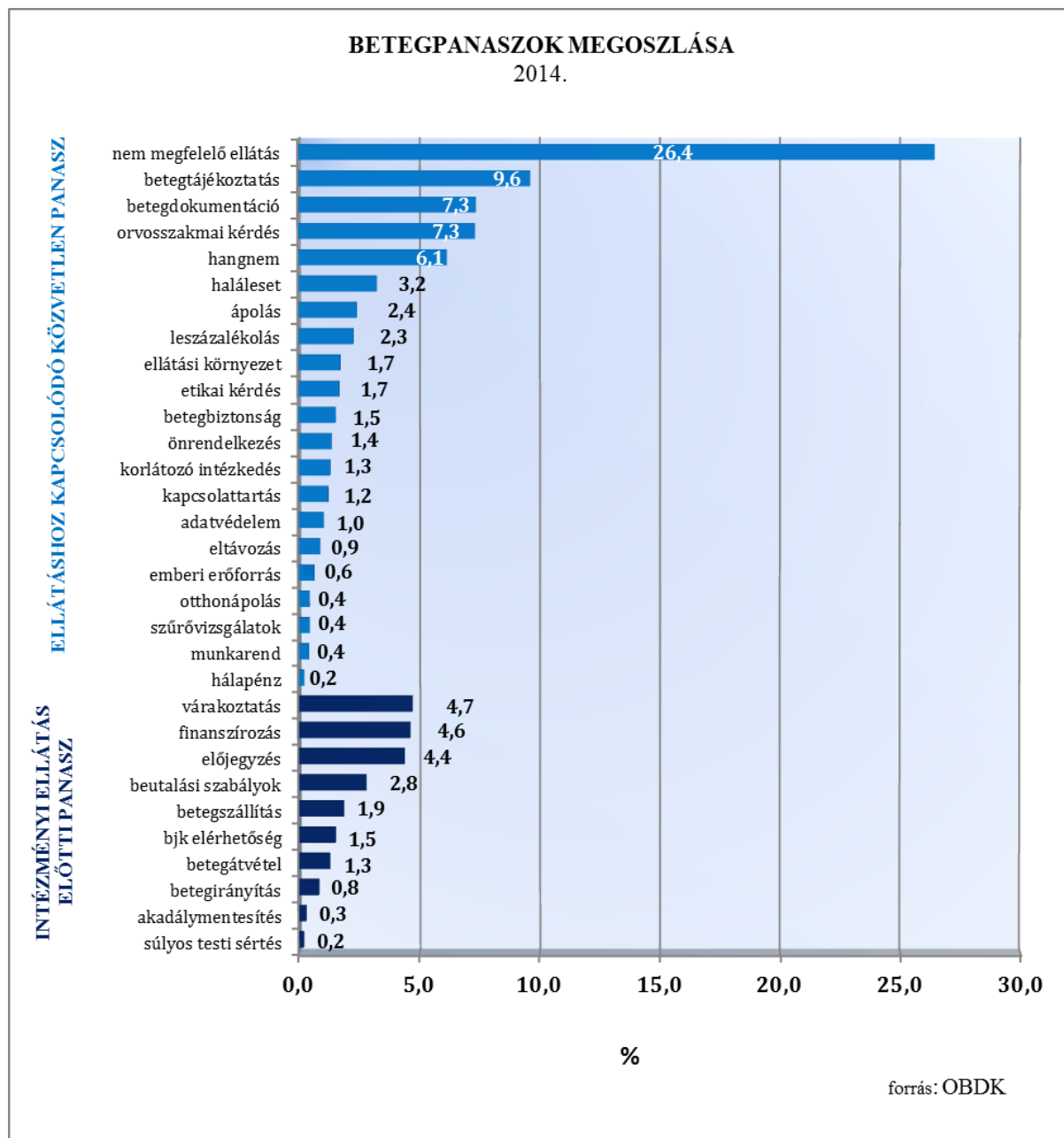
el őket. **Panasz** - meghatalmazás birtokában -, olyan lényeges egészségügyi ellátási, szervezési hiba, etikai vagy szakmai hiányosság gyanúja kapcsán jártak el a betegjogi képviselők, mely a betegellátásban zavart, jogsérelmet okozott vagy veszélyeztette magát a gyógyító munkát.

- **Észrevételezés** a megkereső jelzése vagy a jogvédő által tapasztaltak alapján figyelemfelhívás történt az egészségügyi szolgáltatók, intézmények vezetői, fenntartói felé: a működéssel kapcsolatban észlelt helytelen gyakorlat vagy egyéb hiányosság, rendszerszerű hibák, diszfunkciók miatt. A betegjogi képviselők éltek a jogszabály adta lehetőséggel, így a későbbiekben leírtak szerint több alkalommal is javaslatot tettek ezek a hibák nemcsak gyakorlati szempontból történő kijavítására, hanem lehetőség szerint a jogszabály-módosításra is.

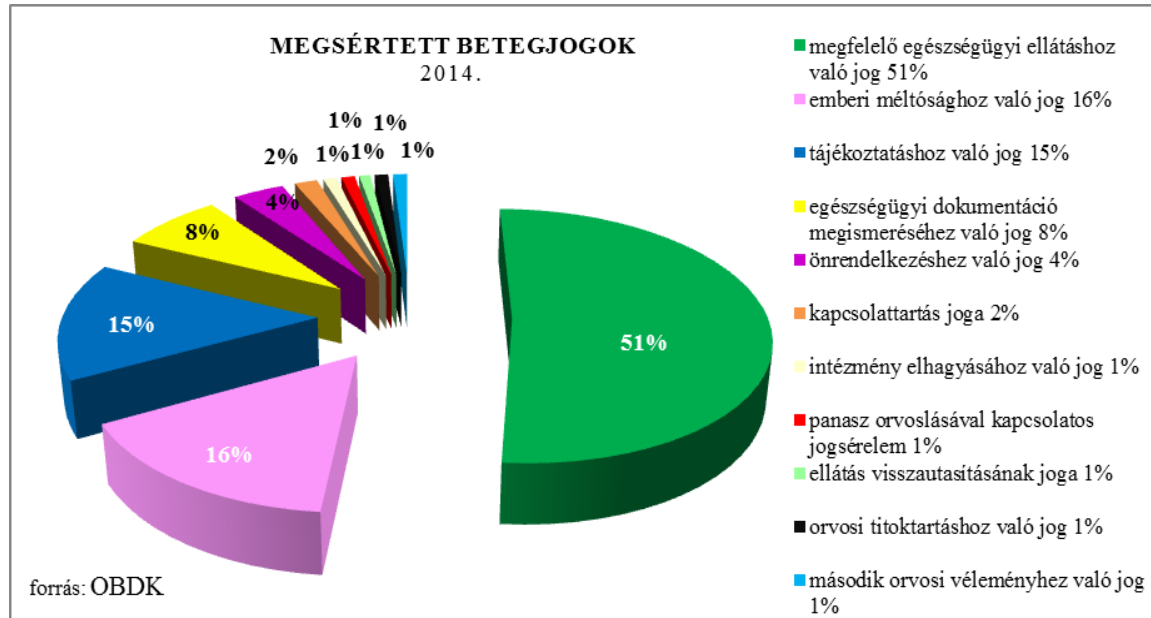


Panaszügyek

A panaszok számán belül a panaszosok által említett **legtöbb kritika ismét az egészségügyi ellátás minőségét, orvos-szakmai vagy ápolás-szakmai kérdéseket érintette.** Hasonlóan jelentős mértékű volt még a tájékoztatáshoz, dokumentációhoz, illetve a betegelőjegyzések hosszához, valamint az ellátás hangneméhez fűződően említett problémák száma.



A jogvédők munkája során a **panaszkezelés folyamatában** a fenti kifogásolt eseményeknél és a megkeresések összességében **az alábbi betegjogi sérelmek voltak azonosíthatók:**

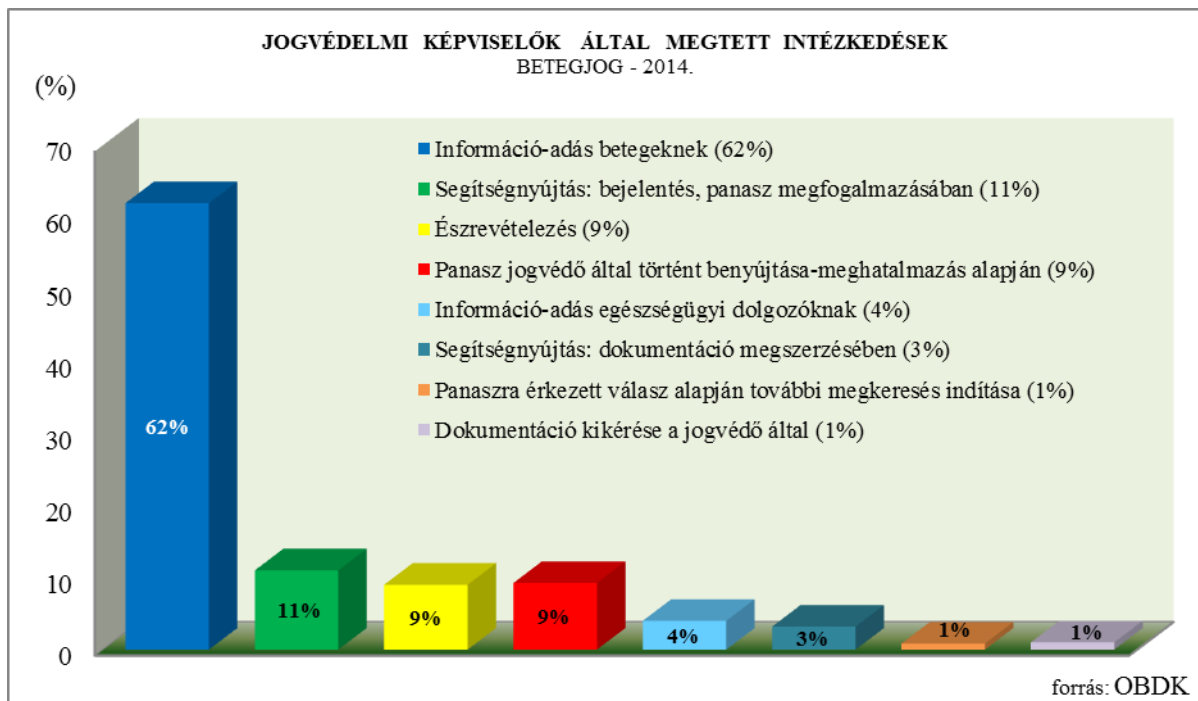


A jogsérelem minősítésekor a **megfelelő egészségügyi ellátáshoz való jog** (51%-ban), **az emberi méltósághoz való jog** (16%-ban) és a **tájékoztatáshoz való jog sérelme** (15%-ban) volt a **leggyakrabban megállapítható**. Az említett három betegjog az esetek nagy részében együttesen is sérült. 2014 év folyamán oly sokszor tapasztalt kommunikációs problémák, illetve zavarok hátterében is a tájékoztatáshoz való jog és az emberi méltósághoz való jog megsértése állt. Az egészségügyi dokumentáció megismerésének joga sérülésénél elsősorban az azonnaliságot hiányolták (például: miért nem fényképezheti le azonnal a dokumentációt a jogosult). Emellett a másolatokért fizetendő, **még mindig nem országosan egységes térítési díjak kifizetése is okozott problémát**, illetve több esetben kérdőjelezték meg a betegek annak összegét. A probléma megoldására az OBDK rendszerszintű javaslatot tett az irányító szerv felé, mely vonatkozásában a Kórházszövetséggel is együttműködünk.

Gyakori panasz, hogy az egészségügyi szolgáltató nem tárolja megfelelően a korábbi évek leleteit, zárójelentés, képalkotó diagnosztikai eljárással készült felvételeit és a dokumentum nem fellelhető, „eltűnik”. 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.

Betegjogi képviselők eljárásai

A betegjogi képviselők a megkeresések kapcsán - **hatáskörükön és illetékességük belül** -, **minden esetben szakszerűen** és a lehetőségekhez képest **gyorsan jártak el**. Tevékenységük során panaszosokat hallgattak meg telefonon, személyesen, ezt követően azonosították a problémákat, és a megkeresőt a szükséges információval látták el. A megkereső igénye szerint írásba foglalták a beadványokat. Egyeztetéseket indítottak, kivizsgálást kezdeményeztek, információkat összesítettek, a panaszeljárádba szükség esetén bevonták az eset érintett szereplőit természetesen, a jogszabályok adta keretek között. Elmondható, hogy **eljárásaik** eredményesek voltak, - sikerült megoldást találniuk a panaszos problémájára -, és egyben **elősegítették, hogy a panasz vagy az észrevételezett jogsértés a továbbiakban ne ismétlődhessen**.



3. Jogszabályváltozások

Az OBDK több esetben javasolt olyan jogszabály módosítást, amely a betegek jogait érintő, pozitív változást hozott:

Az OBDK a betegjogi képviselő útján, illetve közvetlenül fogadja és vizsgálja a betegjogok sérelmére vonatkozó panaszt. **2014. január 1-től, új feladat az OBDK részére a hivatalbóli eljárás**, amely abban az esetben lehetséges, ha az OBDK tudomására jut olyan tény, körülmény vagy olyan intézkedés, illetve mulasztás történik, amely *súlyos, vagy az ellátottak nagyobb*

csoporthat érintő betegjogi jogsérelmet okozhat. Szabályozásra került az irányító szerv általi felkérés alapján indított vizsgálat is. A központi hivatal a tájékoztatást kérés, a javaslattevél és az intézkedés kérése mellett **ajánlást is megfogalmazhat** és az ajánlásban érintett szervnek 60 napon belül tájékoztatnia kell az OBDK-t az ajánlással kapcsolatos észrevételeiről.

Fentiekkel összhangban egyértelműsítésre került a betegjogi panasz kezelés folyamata, kiemelve az OBDK szerepét a betegjogi jogsérelmek esetén.

2014. január 1-je óta a **betegjogi képviselő a hozzátartozó meghatalmazás alapján is eljárhat a beteg tartós akadályoztatása esetén**, ezt a törvénymódosítást is az OBDK javasolta, a betegjogok gyakorlásának életszerűbbé tétele érdekében.

Az OBDK közreműködésével sikerült a **mozgáskorlátozott betegeknek és kerekesszékeknek az egyidejű szállítását** is jogszabály-módosítással rendezni, amivel egy régóta húzódó, megoldatlan probléma végére kerülhetett pont. Az OBDK jogszabály módosító javaslatainak jogszabályi beemelése nemcsak **egyenlőbb hozzáférést és jogbiztonságot jelent az érintetteknek**, de a betegjogi képviselők munkáját is minősítette. A betegjogi képviselőt megkeresők számára – ingyenes - jogvédői munka presztízset is tovább növelhette e módosító javaslatok elfogadása is.

4. Rendezvények, együttműködések

Az OBDK munkatársai szakmai együttműködés keretében egészségtudatosági kampányrendezvénybe kapcsolódtak be 2014. április 24-én, az EMMI Egészségügyért Felelős Államtitkársága, az OTH és az Országos Egészségfejlesztési Intézet szervezésében sorra került **„Szűrések éjszakája” című országos programsorozatba**. A betegjogi képviselők jelenlétükkel is támogatták az egészség-prevenációs programokat. Az **Európai Betegjogi Nap** alkalmából 2014. április 28-án nemzetközi konferencia került megrendezésre, melyen a hazai betegjogi kérdések áttekintésén túl **nemzetközi összehasonlításra, tapasztalatcserére is lehetőség nyílt**.

2014. év során **mérhetően többször szerepeltek a médiában a betegjogok**. A betegjogok köztudatban tartását az OBDK tudatosan is segítette nyilatkozatokkal, interjúkkal, riportokkal. Ezek a média szereplések is népszerűsítették a betegjogi ismereteket, a jogvédelmet, fokozták a jogtudatosságot.

Fent jelzetteken túl, a **Magyar Gyógyszerész Kamarával** sikeres szakmai és képzési együttműködési megállapodást kötöttünk, melynek keretében idén már 11 regionális elnökségi ülésen vettünk részt és tartottunk közös szakmai előadásokat.

Rendszeres szakmai kapcsolatot ápolunk a **Kórházzövetséggel**, és ezen sikeres együttműködés keretében több alkalommal voltunk jelen vezetői szinten egészségügyi intézményekben, továbbá a szervezet éves országos konferenciáján három előadást is tartott az OBDK. A Kórházzövetség nyitottságát jelzi, hogy nemcsak szakmai kérdések megválaszolásában és tájékoztatás-adásban számítanak az OBDK szakmai tapasztalataira. Jövőbeni terveink között szerepel egy olyan projekt, amelyben a betegtájékoztató dokumentumok egységesítésének lehetséges módszereit, formáit határoznánk meg, természetesen az Egészségügyi Szakmai Kollégiummal és más egészségügyi társszervekkel szoros együttműködésben. Folyamatban van - szintén a Kórházzövetséggel együttműködésben - az egészségügyi szolgáltatóknál alkalmazott, az egészségügyi dokumentáció másolására vonatkozó díjak felülvizsgálata, egységesítése és e tárgyban ajánlás megfogalmazása.

5. Jövőbeni irányok, stratégiák

Az egészségügyi ellátórendszer 2015. március 1-jei átszervezésével ismételt változások is várhatóak az OBDK szervezetén belül és feladatellátásával összefüggésben is. A jogalkotó döntése alapján az OBDK működteti majd a **minőségügyi szakfőorvosi rendszert**, ennek keretében ellátja az egészségügyi ellátásokkal összefüggésben az egészségügyi szakmai tevékenység minőségértékelését, az értékelési célú adatgyűjtést, a minőségfejlesztési feladatok koordinálását, szakmai irányítását, dokumentálását, a betegbiztonság szempontjainak érvényesítését, továbbá módszertani támogatást biztosít egészségügyi szakmai irányelv elkészítéséhez és koordinálja azt. A minőségügyi, szakmai irányelv fejlesztési részletei jelentős átgondolásokat igényelnek majd a szakterületek közötti kapcsolódások terén is.

A jelenleg működő betegjogi képviselői rendszerünkhöz szorosan illeszkedik *a szakmai minőségértékelés és a minőségügyi támogató feladatok átvétele*, amellyel remélhetőleg tovább tudjuk majd erősíteni a betegjogok érvényesülését, a biztonságos betegellátást és az egészségügyi ellátórendszer hatékony működését. Emellett a feladatok átvétele az OBDK a háton átnyúló ellátásokkal kapcsolatos tájékoztatási munkáját is tovább segíti, hiszen nemzetközi szinten is feladatunk a minőségi biztonsági előírások és iránymutatásokról szóló tájékoztatás, továbbá javaslattevési munkánkat is segíti, hiszen az OBDK eddig is élt rendszerszintű javaslatokkal az egészségügyi ellátórendszer működtetésének javítása érdekében. A minőségügyi szakfőorvosi rendszer működtetésének átvételével újabb, a betegbiztonságot növelő javaslattevési lehetősége nyílik az OBDK-nak, így például a beleegyező nyilatkozatok elemeit a minőségügyi szakfőorvosok bevonásával szakszerűen tudjuk majd elkészíteni.

Az OB DK hosszú távú célja az, hogy a folyamatban lévő egészségfejlesztésekhez egy korszerű, hatékony minőségügyi rendszert működtessen, amely áttekinthető, az intézmények részéről könnyen adaptálható és hatékony támogatást nyújt a megfelelő szintű egészségügyi ellátáshoz.

Jövőbeni irány az új egészségügyi ellátási környezethez igazodó betegjogi képviselői szervezeti struktúra finomítása. Értve ez alatt például a betegjogi képviselői kapacitások bővítését a szükséges területeken például a nagy esetszámú egészségügyi centrumok, OB DK központi panaszkezelés esetében.

Az E-health-hez kompatibilis munkakörnyezetre való előkészületek, így a belső informatikai fejlesztések, adatkezelési protokollok valamint a szoftver-környezet fontos célokká válhatnak középtávon. A betegjogi képviselők gyakorlati tapasztalata, digitális eszköztára, a napi jogvédelmi munka elemzése és a jogtudatosság fejlesztése érdekében megjelenített szakmai anyagaik 2015-től már a betegjogsérelem terén történő prevenciót is kell, hogy szolgálják.

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 védelmére.

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

A gyermekjogi képviselő

- segíti a gyermeket **panasza megfogalmazásában**, amennyiben indokoltnak látja, **kezdeményezi** annak **kivizsgálását**,
- segíti a gyermeket az állapotának **megfelelő ellátáshoz való hozzájutást**,
- részt vesz a gyermekjóléti szolgálat **esetmegbeszélésén** és a területi gyermekvédelmi szakszolgálat tervezési értekezletén, a **gyámhivatalok elhelyezési értekezletein**,
- **eljár** a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése, valamint az érdekképviselői 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.

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. Gyermekjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

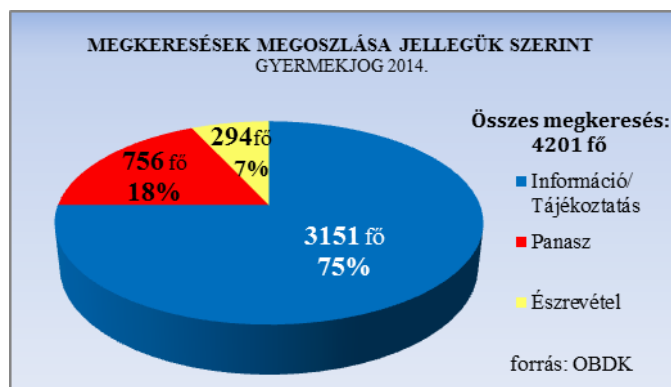
Jelenlét:

2014-ben 18 fő gyermekjogi képviselő látta el az országban a gyermekjogi képviselői feladatokat, továbbá 2 önkéntes segítő dolgozott a rendszerben, az alábbi táblázat szerint ütemezés alapján. Ez a gyakoriság egyébiránt nem változott a tavalyi év óta.

Intézmény	Fogadóóra	Megjegyzés
Normál Gyermekotthon	3 havonta	Rendszeres kapcsolattartás a nevelőszülői hálózatokkal és az alapellátási intézményekkel. Speciális szükségletű gyermekek ügyében összehívott elhelyezési tárgyaláson a jelenlét kötelező, azonban egyéb esetekben is kiemelt feladata a gyermekjogi képviselőknek. Oktatási intézményekkel való kapcsolattartás a tankerületi vezetőkön keresztül történik.
Különleges Gyermekotthon	2 havonta	
Speciális Gyermekotthon	havonta	
TEGYESZ	havonta	

A struktúra változatlan maradt abból a szempontból, hogy jellemzően továbbra is egy megyében, egy gyermekjogi képviselő látja el a jogvédelmi terület feladatait. 2014-ben lehetőség nyílt arra, hogy Szabolcs-Szatmár-Bereg megye és Budapest területén is egy-egy részmunkaidőben foglalkoztatott gyermekjogi képviselő munkába álljon, és ezzel is növekedjen a jogvédelem hatékonysága.

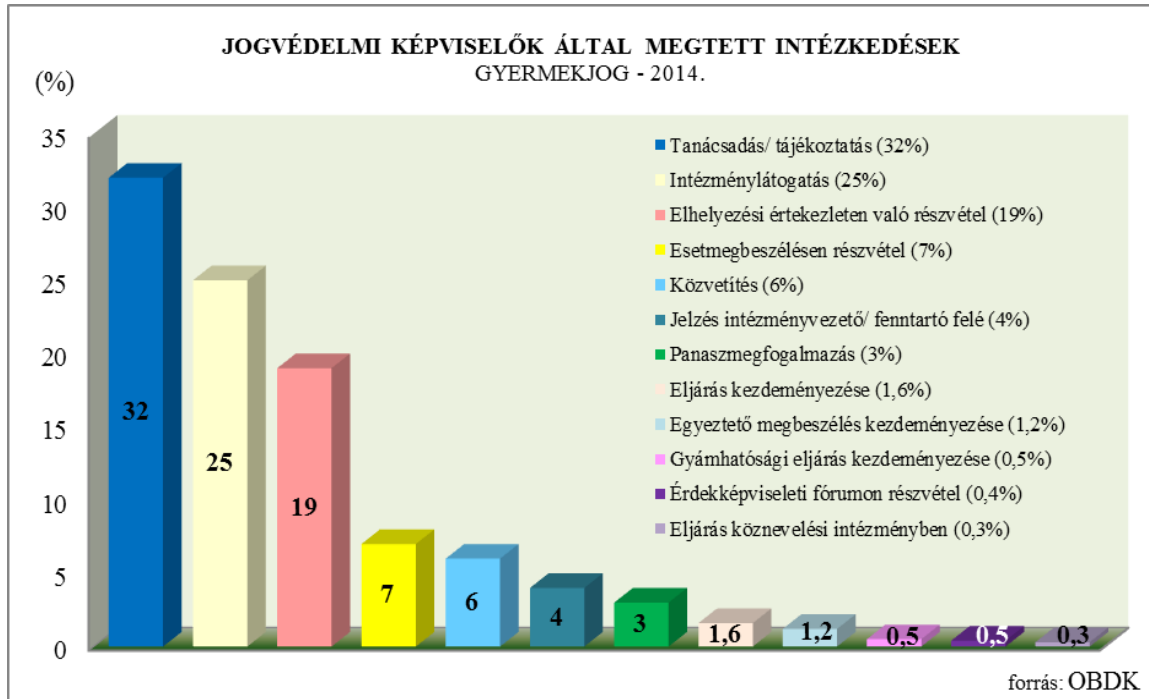
A gyermekjogi képviselőkhez 2014-ben **4201 fő fordult, amely 86%-os növekedés mutat a 2013-hoz képest.** Ez a növekedés több tényezőre vezethető vissza: 2014-ben már minden területen jelen voltak a gyermekjogi képviselők, valamint az OBDK fennállása óta az **ismertsége is nőtt** a jogvédőknek. A növekedés a 2013-ban bevezetett új adatszolgáltatási rendszernek is köszönhető, amely objektívebb képet nyújt a jogvédelmi munkáról.



A megkeresések több mint 2/3-a tájékoztatás volt, a fennmaradó rész panasz, illetve észrevétel kategóriába sorolható. A 2013-as évhez képest a tájékoztatások száma 6%-al nőtt, a panaszügyek száma pedig (a statisztikai hibahatáron belül) 1%-al.

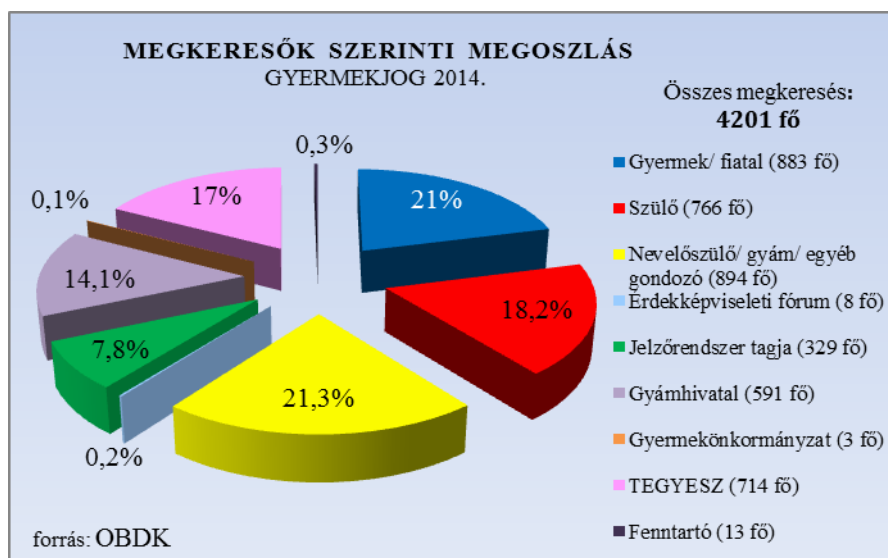
Az észrevételezés alacsonyabb száma annak tudható be, hogy a jogszabályváltozások következtében a *gyermekvédelmi szakszolgálatok már nem kötelesek tervezési (korábbi szóhasználattal elhelyezési) értekezletet tartani és ezekre a gyermekjogi képviselőt nem is kell*

meghívniuk. Így a gyermekjogi képviselők kevesebb nevelésbe vételi eljárás során tudnak a gyermek ügyében észrevételeket tenni. Ez a rendszerszintű változás jelenik meg a gyermekjogi képviselők által megtett intézkedéseket bemutató grafikonon is.



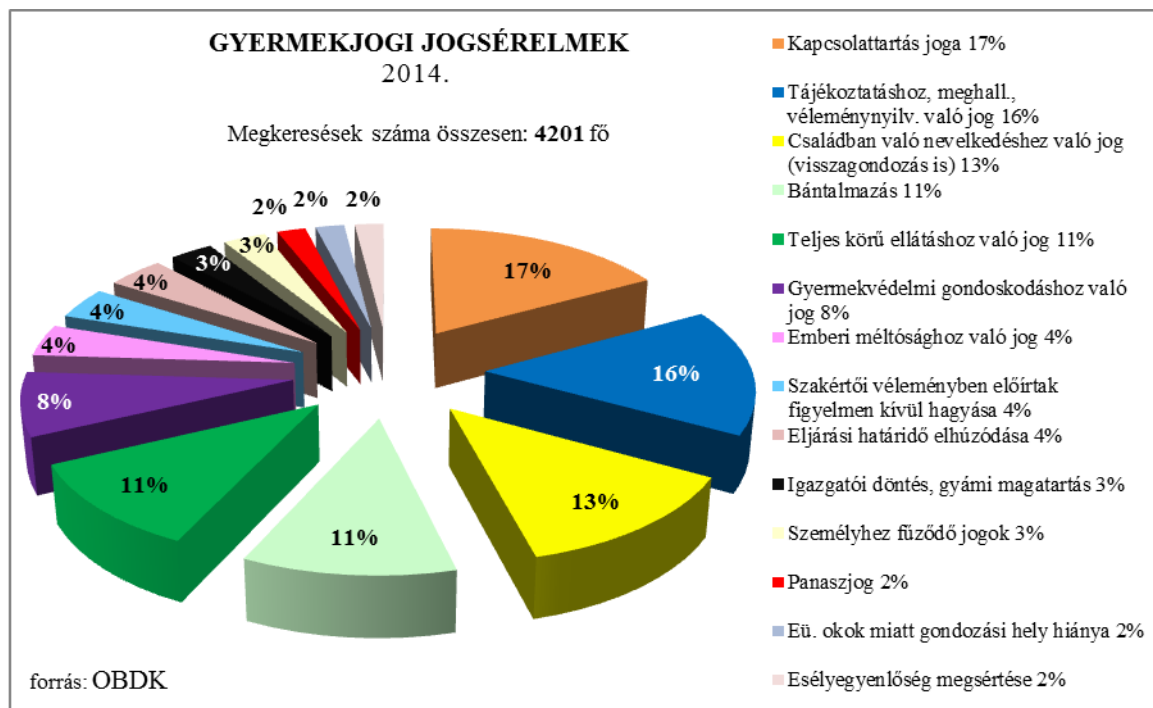
A gyermekjogi képviselők a hatályos szabályozás szerint a gyámhivatalok által tartott elhelyezési tárgyalásokon vesznek részt, melyekről az illetékes gyámhivatal értesíti őket. A speciális és kettős szükségletű gyermekek esetén a részvétel kötelező, más esetekben a jogvédő egyéni mérlegelése alapján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

A 2013-as évhez képest azonban *nőtt az intézménylátogatások száma*, mely a kialakított és már a fentiekben bemutatott látogatási rend eredményének tudható be.



A gyermekjogi képviselőket 2014-ben elsősorban a szakellátás (otthont nyújtó ellátások, területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás) területén dolgozók keresték meg. Fontos eredménynek tartjuk, hogy a gyermekek egyre nagyobb számban fordulnak a gyermekjogi képviselőkhöz problémáikkal és társaikat is erre ösztönzik. A gyermekek megkeresése esetén a gyermekjogi képviselők igyekeznek a lehető leghamarabb személyes találkozási lehetőséget biztosítani akár az intézményi kereteken kívül is. A gyermekvédelmi szakellátásban dolgozók is egyre gyakrabban fordulnak a gyermekjogi képviselőkhöz tájékoztatásért, szakmai segítségért, mely a jogvédelmi képviselők szakmai felkészültségének eredménye.

A következő ábra a gyermekjogi képviselőkhöz érkező megkeresések és a gyermekjogi képviselők tevékenysége során *közvetlenül észlelt leggyakoribb jogsértéseket* rögzíti.



A **kapcsolattartási jog megsértése** megjelenik az alapellátás¹ és a szakellátás területén is. Az alapellátás területén fokozatosan nő azoknak a megkereséseknek a száma melyek során a gyermekjogi képviselőket a szülők, vagy az alapellátási szakemberek keresik meg elsősorban tanácsért akkor, amikor a válás után a gondozó szülő akadályozza a nála nevelkedő gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő közötti találkozást.

¹ 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

A szakellátás területén is jelentős problémát okoz a **kapcsolattartás** kérdésköre. Továbbra is problémaként merül fel, hogy az érintettek (szülők, gyermekek) nincsenek tisztában a kapcsolattartás szabályozására vonatkozó eljárással, illetve az újraszabályozás esetleges lehetőségeivel. A korábbi években tapasztaltakhoz képest ritkábban, de előfordul, hogy a gyermekotthonok, nevelőszülők nem pontosan tartják be a gyámhivatal határozatában foglaltakat és nem a szabályoknak megfelelő módon, időben engedik el a gyermekeket a kapcsolattartásra. Tipikus problémaként azonosítható, hogy a felek között nem megfelelő szintű a kommunikáció, ezért nem valósul meg a kapcsolattartás. Erre jó példa, hogy a szülők nem jeleznek a kapcsolattartást biztosító felé, hogy nem fognak a soron következő kapcsolattartásra elmenni, de sajnos maguk a gyermekotthonok, nevelőszülők sem értesítik arról a szülőket, hogy valamilyen program vagy betegség miatt nem tud megvalósulni a találkozás.

A **tájékoztatáshoz, véleménynyilvánításhoz való** jog sérelme esetén a legtöbb jogsérelem a tájékoztatás hiányából származott. Megfelelő tájékoztatás mellett elkerülhető lehetne több jogsértés is. A tájékoztatási feladatok biztosításában kiemelt szerep jut a gyermeket gondozó, nevelő szakemberek mellett a gyermekvédelmi gyámoknak. **A gyermekek sok esetben rosszul tájékozottak személyes ügyeik tekintetében**, nem ismerik a rájuk vonatkozó határozatok tartalmát, illetve nem tudják azokat értelmezni (ilyenek például a kapcsolattartásra vonatkozó rendelkezések). Ezen a területen a tavalyi évhez képest *nőtt* a jogsértések száma. A gyermekjogi képviselők gyámhivatali tárgyalásokon való részvételének biztosítása és még gyakoribb jelenléte ezért is nélkülözhetetlen. A jogvédelmi képviselők támogatják a gyermeket abban, hogy hogyan aktív részesei lehessenek az őket érintő eljárásoknak és véleményüket megfogalmazhassák, és artikulálhassák a tárgyaláson is.

A **családban való nevelkedéshez való jog** sérelme területén a tavalyi évhez képest kevesebb jogsértésre vonatkozó megkeresés érkezett, azonban ez szám továbbra is magas. A gyermekjogi képviselő a gyermekek családból történő kiemelésé és a gyermekek hazagondozása kapcsán találkozik elsősorban ezzel a jogsértéssel. Az alapellátási szakembereknek hathatósabb támogatást lenne indokolt biztosítani ezekben a helyzetekben. Több esetben jelezték a gyermekjogi képviselők ugyanis, hogy csak a gyámhivatali meghallgatásokon derült ki: a családok semmilyen szolgáltatást (pl. családgondozás, védelembe vétel) nem kaptak, mely segítette volna a **gyermekek családjukban történő nevelkedését**. Ennek a segítségnek az elmaradása eredményeként sérülhet a gyermekek **gyermekvédelmi gondoskodáshoz való joga is**.

Az örökbe fogadhatóvá nyilvánítási eljárások elhúzódása vagy éppen azok elhúzódó kezdeményezése a családban való nevelkedés jogának sérülését eredményezte számos esetben.

Nagyon magas számba érkezett megkeresés **gyermekbántalmazással kapcsolatos ügyekhez** kapcsolódóan, **a tavalyi évhez képest 6%-al nőtt a számuk**. A megkeresések az alapellátás, és a szakellátás területéről is érkeztek. Több esetben tájékoztatást kértek 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.

Az év folyamán több gyermeknél azonnali gondozási hely megváltoztatása is szükségessé vált a nevelőszülői családon belüli bántalmazás miatt, valamint egyre gyakrabban fordul elő a gyermekek egymás közötti bántalmazása, esetenként egymás szexuális abuzálása. Maguk a gyermekek sajnálatos módon nagyon ritkán számolnak be az őket ért ilyen jellegű atrocitásról.

Jelentős számban érkeztek panaszok a gyermekek részéről a **teljes körű ellátás hiányosságai** miatt. A gyermekek gyakran fordulnak panasszal a jogvédők felé, a zsebpénz alacsony összege, az ételmezés minősége miatti kifogásokkal és a ruházati ellátás - megítélésük szerinti - nem megfelelő volta miatt.

A **speciális és kettős szükségletű** (különleges és speciális szükségletét is megállapítása is megtörtént) **gyermekek ellátása** során alapvető problémát jelent a **férőhelyek hiánya** és ennek következtében a szükségletnek megfelelő ellátás biztosítása.

Sajnálatos tapasztalat az, hogy a gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek körében is növekszik a **droghasználat** és az ehhez kapcsolódó deviancia. Ennek oka lehet az is, hogy az alapellátás keretében is nehézséget okoz a megfelelő teljeskörű terápia biztosítása.

A 2014. januárjától a jogszabályi változások okán a gyermekvédelmi rendszer új szereplői lettek a **gyermekvédelmi gyámok**. Az első évben **sok megkeresés érkezett** a gyermekvédelmi gyámoktól is, **elsősorban tájékoztatást, segítségnyújtást kértek egy-egy probléma orvoslásában**. Több megyében, és a fővárosban is rendszeresen történtek egyeztetések a gyermekvédelmi gyámokkal egyedi ügyekben és általános problémafelvetések esetében is.

2014-ben ugyanakkor a gyermekek és a szolgáltatók is fordultak a gyermekjogi képviselőkhöz amiatt, hogy a gyermekvédelmi gyámok nem elérhetőek, nem látogatnak a jogszabályban előírt időszakonként, aminek okát elsősorban abban kereshető, hogy nem volt még elegendő számú gyermekvédelmi gyám és a tárgyi feltételeik is hiányosak voltak.

Tavaly háromszor kereste meg az Alapvető Jogok Biztosa az OBDK-t a gyermekjogi területtel összefüggésben. Az ombudsman tájékoztatást kért a gyermekek ideiglenes hatályú elhelyezésével kapcsolatos tapasztalatokról, továbbá arra vonatkozóan, hogy miképpen kívánja az OBDK biztosítani a nevelőszülőknél élő gyermekek jogvédelmét, valamint gyermekjogi képviselők létszámát elegendőnek tartja-e a Gyvt-ben rögzített feladatok ellátására.

Az alapvető biztos vizsgálatot folytatott az iskolai gyermekvédelemmel kapcsolatban is, melynek során felhívással fordult az OBDK felé, hogy milyen intézkedéseket tervez megvalósítani ezen a területen.

Az OBDK tájékoztatását az ombudsman minden esetben elfogadta és felhívta az irányító szakminisztérium figyelmét arra, hogy a *„gyermekjogi képviselők a gyermekjogvédelmi rendszer kulcsszereplői, kiemelten fontos feladatot látnak el...a gyermekjogi képviselők aktívabb bevonása, a létszámuk megerősítése mellett hozzájárulna az eredményesebb jogvédelmi munkához, a jó közigazgatás modelljének megfelelő, jobban működő gyermekvédelmi szakellátás rendszeréhez.”*

3. Jogszabályi változások

A gyermekjogi területen a 2014-es évben több **jogszabály módosító javaslatot is tett az OBDK**, melynek eredményeként

- a **gyermekjogi képviselők 2015. január 1-től a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagjai** lettek
- a **nevelésbe vételi határozatok kötelező tartalmi elemévé vált a gyermekjogi képviselő elérhetőségének rögzítése**
- a gyermekjogi képviselő **közfeladatot ellátó személynek** minősül a feladatai ellátása során,
- a működtetői továbbképzés keretében a **működtető a gyermekjogi képviselő tevékenységét**, az együttműködésre vonatkozó elvárásokat is **ismerteti**.

A jelzőrendszeri tagság eredményeként a gyermekjogi képviselőknek nagyobb rálátása nyílik az alapellátás gyermekvédelmi helyzetére és az ismertségük is nő ezen a területen, a jelzőrendszeri tagságból fakadó kötelezettségek mellett.

A gyermekjogi képviselők elérhetőségének a nevelésbe vételi határozatokban történő rögzítése, az ismertségük növekedését és így a jogvédelem elérhetőségének magasabb szintjét is eredményezheti. A tavalyi beszámolóban is jeleztük, hogy a nevelőszülőnél élő gyermekek és

szüleik számára, illetve a nevelőszülők számára is elérhetőbbé kell tenni a gyermekjogi képviselőt, és ennek egyik eszközeként kezdeményezte az OBDK a jogszabály fentiekben rögzített módosítását.

4. Rendezvények, együttműködések:

- A Gyermekjogi Egyezmény 25. évfordulója és a gyermekjogi képviselői rendszer 10 éves évfordulója alkalmából az EMMI szociális ügyekért és társadalmi felzárkózásért felelős államtitkárságával, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal és a FICE Magyarországi Egyesületével közösen **Országos Gyermekvédelmi Konferenciát** szerveztünk.
- A Gyermek Jogairól szóló nemzetközi Egyezmény 44. cikke alapján minden, az Egyezményben részes államnak ötévenként jelentésben kell beszámolnia arról, milyen intézkedéseket tett az Egyezmény rendelkezéseinek végrehajtása érdekében. Az OBDK a 2014. évi beszámoló elkészítésében **tevékenyen részt vett és az ENSZ Gyermekjogi Bizottságának meghallgatása során hazai segítőként részt vettünk a jelentés védésében is.**

A gyermekjogi képviselők több uniós projektben is részt vettek, munkacsoporti tagként a Nemzeti Család és Szociálpolitikai Intézet (NCSSZI), illetve a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (SZGYF) felkérésére:

Az NCSSZI szociális szolgáltatások modernizációja, központi és stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása projekt TÁMOP 5.4.1-12/1-2012-0001 keretében indított munkacsoportokban az alábbi témákban:

- Gyermekvédelmi gyám feladatának tervezési értékelési rendszerbe kapcsolása
- A gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektor semleges, egységes elvek és módszertani javaslat kidolgozása

Az SZGYF, az Európai Gazdasági Térség Finanszírozási Mechanizmus 2009-2014 Veszélyeztetett Gyermek és F fiatalok programterületen az alábbi munkacsoportban való részvételre kérte fel a gyermekjogi képviselőt: A kettős szükségletű gyermekek és fiatalok ellátórendszerének fejlesztése.

Több gyermekjogi képviselő vett részt **előadóként** a Görög Katolikus Egyház nevelőszülői hálózatának és a Szent Ágota Gyermekvédelmi Szolgáltató **nevelőszülőinek 500 órás OKJ felkészítő tanfolyamon**

A területre vonatkozóan két kiadvány jelent meg, az általános Gyermekjogi ismeretek szülőknek és szakembereknek című szakmai füzet és a Gyermek jogai című szakmai füzet, valamint 2 tájékoztató füzet az ideiglenes hatállyal és nevelésbe vett gyermekek és szüleik számára.

5. Jövőbeni irányok, stratégiák

Szakmai tervek:

A gyermekjogi képviselők munkájában **továbbra is prioritást élvez a gyermekvédelmi szakellátásban élő gyermekek jogvédelme és jogtudatosítása.** Kiemelt feladat továbbra is a nevelőszülőknél élő gyermekek számára hatékonyabb elérhetőség biztosítása.

Programok 2015-ben:

A **Gyere-K-épbe Gyermekjogi Roadshow** 2015 címmel március 21-től május 30-ig országos rendezvény sorozatot indítását tervezi a gyermekjogi terület.

A program keretében 8 regionális helyszínen **egész napos színes gyermekjogi ismeretterjesztő, sport- és szakmai programok** lesznek. **Az OBDK gyermekjogi mesekönyveket jelentet meg,** amelyeket célzottan a gyermekotthonokban és nevelőszülőknél élő 3-6, illetve 6-10 éves gyermekeknek készít 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. Célunk **a mesékkel a gyermekek jogtudatosítása,** A mesék *hangoskönyv* formájában is megjelennek.

Az OBDK meghirdeti a nagy sikerű **Gyermekjogokról színesen rajzpályázat második részét is,** melynek témája az **egymás iránti tisztelet lesz.**

2015. májusában a gyermekjogi roadshow és gyermekjogi mesekönyv bemutatása és a rajzpályázat eredményhirdetését is magába foglaló **gyermekjogi konferenciát szervezünk.**

A gyermekjogi terület a következő stratégiai terveket tűzte ki célul:

Az örökbefogadást a gyermekjogi képviselők is elősegíthetik azáltal, hogy a munkájuk során rálátásuk van a gyermekek kapcsolattartásának, tartós sorsrendezésének alakulására, valamint jogszabályi felhatalmazásuk van kezdeményezni a gyermek örökbe fogadhatóvá nyilvánítást. Az

OB DK protokollt tervez kidolgozni a gyermekjogi képviselők számára az örökbe fogadhatóvá nyilvánítás témakörben.

Szintén protokoll kidolgozását tervezzük a gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagságból adódó feladatok ellátására.

Fontos feladat a nevelőszülőnél élő gyermekek számára a járási szintű fogadóóra tartás lehetőségének megszervezése, illetve az intézkedés jogszabályi feltételeinek kezdeményezése.

Jövőbeni terveink között szerepel a gyermekjogi képviselők mentori rendszerének kidolgozása az újonnan belépő kollégák munkájának támogatására.

Ellátottjogi szakterület

1. Az ellátottjogi jogvédelmi terület bemutatása

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

Az ellátottjogi képviselő feladatai:

- **segíti az ellátást igénybevevőt (törvényes képviselőjét) az ellátáshoz kapcsolódó kérdések, problémák megoldásában,**
- segítséget nyújt az intézmény és az ellátott valamint kérés esetén az ellátottak között kialakult **konfliktusok rendezésében,**
- **segíti az ellátottat (törvényes képviselőjének) panasza megfogalmazásában, egyedi meghatalmazás alapján kezdeményezheti a panasz kivizsgálását,**
- **segítséget nyújt 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,
- **intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,**
- részt vesz a tartós bentlakásos szociális intézményben rendezett érdekképviseleti fórum ülésén, és tájékoztatást tart az ellátottjogokról,
- az OBDK által meghatározott gyakorisággal és időtartamban **fogadóórát tart a bentlakásos szociális intézményben,**
- felveszi a kapcsolatot az intézményben működő ellátotti önkormányzattal,
- **a korlátozó intézkedés alkalmazásakor** szükség szerint a jogszabályban meghatározottak szerint intézkedik.

2014. évben összesen **18 fő látta el az ellátottjogi képviselői feladatokat, 3 önkéntes jogvédő és 3 önkéntes segítő támogatásával.**

Jogvédelmi képviselőink az ellátottak részére többnyire közvetlenül a szolgáltatás helyszínén, **kliens-centrikusan, 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. Az ellátottjogi képviselők az ellátási területükön található alapszolgáltatást nyújtó szociális intézményeket szintén folyamatosan látogatják.

2. Az ellátottjogi képviselők tevékenységének összefoglalása

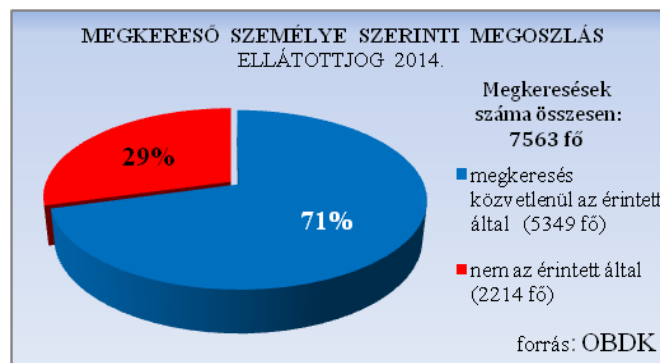
Jelenlét:

Az ellátottjogi területen is áttekintettük a jogvédelmi szolgáltatás biztosításának szintjét, és arra a következtetésre jutottunk, hogy indokolt a megnövekedett számú megkeresések miatt fogadóórákat biztosítani az 50-100 férőhely közötti szakosított ellátást nyújtó idősothonokban is. Ezt a változást az alábbi táblázat is szemlélteti:

Intézmény	Fogadóóra	Megjegyzés
100 férőhely feletti idősök otthonában, fogyatékos személyek otthona, pszichiátriai és szenvedélybetegek otthonában, hajléktalanoknak szállást nyújtó intézményekben	havi 1	évente legalább 1 alkalommal részvétel az érdekképviseleti fórum ülésén
50-100 férőhely közötti idősök otthonában, fogyatékos személyek otthonában, pszichiátriai és szenvedélybetegek otthonában és hajléktalanoknak szállást nyújtó intézményekben	háromhavonta 1	
szociális alapszolgáltató intézmények		minimum 4 meglátogatása havonta úgy, hogy 1 év alatt minden alapszolgáltató intézménybe el kell jutni
10-50 férőhely közötti személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátását nyújtó intézmények	évente minimum egy alkalom	

Az ellátottjogi képviselőket 2014. évben összesen **7563** esetben keresték meg, mely **119%-os** növekedést jelent a 2013-ban mért adatokhoz viszonyítva.

A megkereső személyére vonatkozó bontást az alábbi ábra szemlélteti:



Az adatok alátámasztják - az előző évi adatokhoz viszonyítva - az ellátottjogi képviselők azon tapasztalatát, hogy sokkal több a nem a jogsértettől, hanem más forrásból érkező információ (2013-ban 2/3-a a jogsértettől, 1/3-a más személytől). A változás hátterében a jogvédelmi rendszer, illetve a **jogvédőink fokozódó ismertté válása és eredményes munkavégzése mutatkozik meg.** Az ellátást igénybe vevőn kívül a törvényes képviselőtől, az ellátott hozzátartozójától, a szociális intézményi dolgozótól is egyre nagyobb aktivitás tapasztalható a jogsérelmek feltárásában.

Az ellátottjogi képviselőknek az intézmények életében jelenlévő folyamatos, aktív rendelkezésre állása egyre fokozódó, bizalmon alapuló kapcsolatot eredményez az ellátottak és jogvédőink között. Ebből fakadóan tapasztaljuk a megkeresések stabilan növekedő számadatait. Az ellátottjogi képviselők az elmúlt évben még **nagyobb hangsúlyt fektettek a kezdeményező jogvédelemre**, a jogsérelmeket megelőző valamint a negatív gyakorlatokat észrevételező jelzésekre. Ugyancsak jelzésértékű számunkra a hatóságok, és egyéb szervektől érkező megkeresések számának növekedése, mely a **közigazgatás egyéb szerveivel történő kapcsolatépítés, folyamatos jogvédői jelenlét** és az ellátottjogi képviselőink felé jelentkező országosan tapasztalható elismertségnek fokozódását mutatja.

Az intézmények dolgozói jellemzően a munkavégzésük során tapasztalt nehézségeiket tárják a jogvédők elé.

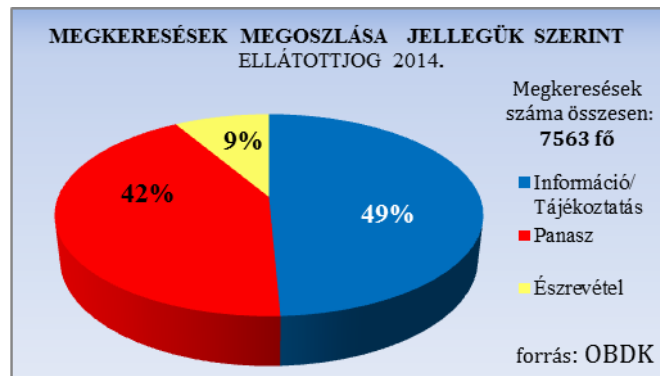
Fokozatosan **emelkedik a problémákat személyazonosságuk felfedése nélkül az OBDK tudomására hozó személyek száma** is, mely arra utal, hogy nagy jelentőséggel bírnak a jogtudatosság elősegítését szolgáló, a jogvédelem megismertetését célzó tájékoztatások, előadások, társadalmi eszmecserék.

Bár a jogvédők megkeresésére személyesen, írásban, (postai úton, vagy e-mailben) vagy telefonon is lehetőség nyílik. Általános tapasztalat szerint, a **telefonon történő megkeresés és konzultáció a leggyakoribb**, az e-mailen és postai levelezés útján történő kapcsolattartás jóval ritkábban fordul elő.

A jogvédők a szociális szolgáltatókkal rendszeres személyes kapcsolatot törekednek kiépíteni, a fogadóórák alkalmával és a panaszkezelések esetén. Az ellátottjogi képviselők elérhetőségei az OBDK honlapján és a szociális szolgáltatók egységes hirdetményein is megtalálhatók.

Az OBDK a jogvédelmi ismeretek terjesztése érdekében a szociális szolgáltatások igénybevétele során felmerülő általános és speciális jogokról **tájékoztató kiadványt** jelentetett meg, mely reményeink szerint hozzájárul az ellátottak jogtudatosságának növeléséhez.

A megkeresések jellegére vonatkozó bontást az alábbi ábra mutatja:



Az OBDK célja, hogy a jogvédelmi képviselő a kialakult konfliktushelyzet megoldására, az **ellátottak érdekében, velük együttműködve járjon** el. Az ellátottjogi képviselő abban az esetben intézkedhet vagy járhat el az ellátott panaszának ügyében, ha arra az ellátott, illetve törvényes képviselője szóban vagy írásban meghatalmazást ad részére, azonban az ellátottjogi képviselőtől tájékoztatást bármikor lehet kérni, akár név nélkül is.

Az ellátottjogi képviselő a megkeresés és a panasz jellegének megfelelően egyeztető megbeszélést (mediáció) tart a jogsérelemben érintettek körében, mellyel gyors és hatékony módon orvosolható a kialakult konfliktus helyzetet. Amennyiben az egyeztetés nem vezet(ne) eredményre, egyedi meghatalmazás alapján eljár a panaszos érdekében az intézménynél, a fenntartónál, vagy a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál.

E **jogvédelmi területre fokozottan jellemző**, hogy a felmerült jogsérelmek döntő többsége **helyben, szóbeli egyeztetés alapján orvosolható.**

Az ellátottjogi képviselők nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy az ellátotti jogviszonyából adódóan kiszolgáltatott helyzetben lévő panaszost a panasz jelzését követően se érje semmiféle hátrány a szociális intézményben. A későbbi esetleges „retorziók” kiküszöbölése érdekében a jogvédő a panaszkezelést követően is rendszeresen tájékozódik a jogorvoslat megvalósulásáról, és figyelemmel kíséri a panaszos sorsának alakulását az adott intézményben.

A jogvédelmi képviselők 2014. évben megfigyelt általános tapasztalatai alapján a szolgáltatók a panaszkezelésekre nyitottak, együttműködőek voltak, a panaszok megbeszélését követően többnyire azonnali intézkedés történt az intézményben. Az **intézményvezetők** egy-egy nagyobb horderejű döntésük előtt gyakorta igénylik a jogvédővel való egyeztetést, konzultációt (pl. a jogviszonyok esetleges megszüntetése, ellátottak áthelyezése, korlátozó intézkedés jogszerű elrendelése kapcsán), **megelőzve ezzel az esetleges jogsérelmek kialakulását.** Az elmúlt évben

nem fordult elő, hogy az intézményvezető megkérdőjelezte volna a jogvédő által megállapított jogsérelmet, így általánosságban megállapítható, hogy a szolgáltatók együttműködése segítette a panaszkezelések gyors és hatékony megoldását.

Az OBDK-hoz érkezett megkeresések az ellátás formája tekintetében a 2014. évben az alábbiak szerint alakultak:

Alapszolgáltatás (%)									Szakosított ellátás (%)					
nappali ellátás	házi segítségnyújtás	étkeztetés	családsegítés	támogató szolgáltatás	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás	közösségi ellátás	utcai szociális munka	ápolást, gondozást nyújtó intézmény	átmeneti elhelyezést nyújtó (bentlakásos) intézmény	rehabilitációs intézmény	lakóotthon	egyéb speciális intézmény	támogatott lakhatás
2,9	2,8	1,7	1,5	0,7	0,2	0,2	0,1	0,1	82,5	2,5	2,4	1,6	0,5	0,3

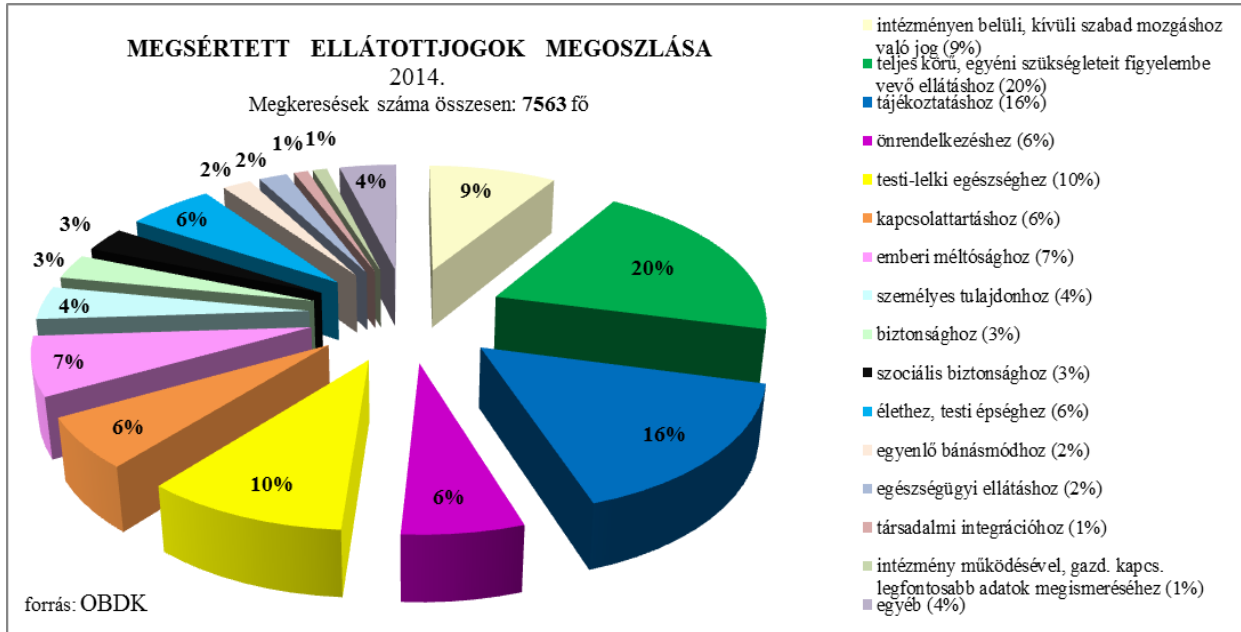
A táblázat adataiból egyértelműen megállapítható, hogy a szakosított ellátások, azon belül döntő többségben a nagy létszámmal működő és gyakran sok működési nehézséggel küzdő ápolást, gondozást nyújtó intézményekhez kapcsolódott. A fenti statisztikai adatok is igazolják azon tervezett szociálpolitikai szándék indokoltságát, mely a többségében elavult és korszerűtlen körülmények között működő intézményeknek a **kitagolását** tűzte ki célul.

A szociális alapszolgáltatások ellátottaitól érkező megkeresések viszonylagosan alacsony száma vélhetően a személyes találkozási pontok alacsonyabb számából következik. Fontos célkitűzésnek tekintjük ezen a területen a jogvédők személyes jelenlétének fokozásával a tájékoztatási tevékenységünk növelését. Az alapszolgáltatások közül leggyakrabban a családgondozás, házi segítségnyújtás valamint a szociális étkeztetés ellátási formákkal kapcsolatos megkeresések jutnak el a jogvédőinkhez. A házi segítségnyújtáshoz kapcsolódó jogszabályi változásokból adódóan az ellátottjogi képviselőinkhez jelentős számú tájékoztatás iránti megkeresés érkezik.

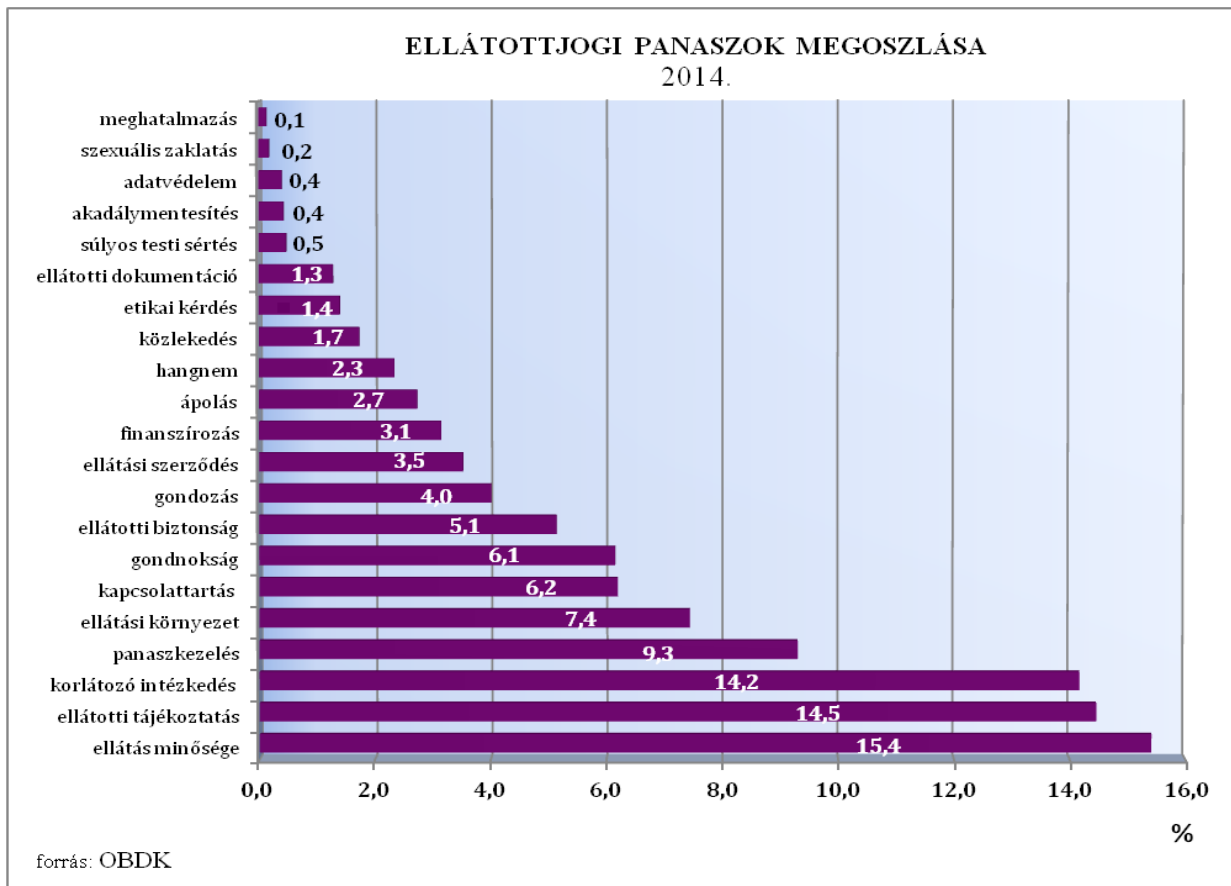
A nappali ellátásokból érkező panaszok mögött leggyakrabban (pl. támogató szolgálatok, idősök nappali ellátása) finanszírozási nehézségekből (pl. a gépjárművek fenntartási költségei, magas rezsiköltségek) adódó problémák szerepelnek.

Az ellátotti panaszok jellemzői:

A panaszokban érintett ellátotti jog típusának megoszlása a 2014. évben az alábbiak szerint alakult:



Az OBDK-hoz érkezett panaszokban **jelentkező jogsérelmek tárgy szerinti megoszlása** a 2014. évben:



A megkeresések legmagasabb számban a **teljeskörű, egyéni szükségleteit figyelembe vevő ellátáshoz való jogot** érintik, ami összefüggésben állhat a szociális intézményekben jelentkező finanszírozási gondokkal, valamint a szociális szférában dolgozók fokozott leterheltségével. Az OBDK képzései jelentősen hozzájárulnak a szociális ellátórendszerből érkező szakdolgozók ellátottjogi ismereteinek növeléséhez.

Gyakorta jelentkezik jogsérelemként a **kielégítő és rendszeres, az ellátott állapotának megfelelő tájékoztatás elmaradása** (a házirend tartalma, a fizetendő térítési díj összege, az egészségügyi ellátás tartalmára vonatkozó információs hiányosságok) az együttműködés különböző szakaszaiban. A rendszeres és teljeskörű tájékoztatás elmaradása valamint a nem megfelelő színvonalú kommunikáció rendszeresen és elkerülhetetlenül az ellátott és a szolgáltató közötti bizalmatlansággal és gyanakvással terhes kapcsolatához vezethet. A megállapodások és szerződések értelmezésével kapcsolatosan az ellátottak sokszor elbizonytalanodnak, ezért tartja fontosnak az OBDK az ellátottak állapotát figyelembe vevő tájékoztatását.

Az **emberi méltóság sérelmére vonatkozó panaszok** többnyire a non verbális kommunikációból adódó félreérthető gesztusokból származnak. Ezen jogsérelem a kiszolgáltatottsággal leginkább fenyegetett idősök, fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek valamint a hajléktalan személyeket érinti.

Természetes igény az ellátottak részéről, és nagy felelősség az ellátók részéről, az ellátottak **intézményen belüli és kívüli szabad mozgásához fűződő jogának biztosítása**. Tapasztalataink szerint minden ellátotti csoporttól jelentős számban érkeznek megkeresések, ezzel a joggal kapcsolatban. Fontos feladatunk ennek a jognak a jogszabályban rögzített módon történő korlátozása esetén keletkezett iratok vizsgálata.

Az **önrendelkezés jogának sérelme**, gyakran az emberi méltósághoz való jog sérelmével együtt jelentkezik. A szakellátásban ellátottak jelentős hányada cselekvőképességében korlátozott személy, akiknek törvényes képviselői a gondnokolt érdekeit szem előtt tartva, lehetőleg a gondnokolt akaratát figyelembe véve köteles eljárni. Gyakran találkoznak a jogvédők olyan panasszal, amikor a gondnokolt elégedetlen gondnokával, mert úgy érzi, nem veszi figyelembe kéréseit és nem érdekeit képviselve cselekszik. Ennek lehet az az oka, hogy a személyes találkozások csekély mértékűek és időtartamuk sem kielégítő. Ezekben az **esetekben a jogvédelmi képviselő tájékoztatást, valamint segítséget tud nyújtani** a gondnokság alatt álló ellátott számára a gondnokot, illetve a szociális ellátását érintő panasza megfogalmazásában. Például jogszabály rendelkezése alapján mód van a gondnok váltás kezdeményezésére is.

Jellemző panaszok a szociális ellátórendszerben az **ellátó intézmények megválasztásának**, valamint a **megszokásból, praktikus okokból, valamint az őszinte, nyílt kommunikáció hiányából adódó túlgondoskodásnak a problémája is.**

Az ellátottjogi képviselőkhöz fordulók között igen jelentős hányadot tesznek ki a **társadalmi helyzetük vonatkozásában érzékeny státuszba sorolható ellátottak**. Jelentős változás, hogy az **idősek ellátásával kapcsolatos megkeresések megelőzik a fogyatékkal élőket érintő jogsérelemek adatait**, mely mögött vélelmezhetően az előregedő társadalomból adódóan az időskorú személyek megnövekedett száma és az idős (de még nem demens) ellátottak elvárásaihoz és tájékoztatás szerintihez képest eltérő szociális szolgáltatás nyújtása állhat.

A jogvédők tapasztalatai szerint a **fogyatékkal élőkre** egyre több figyelem irányul, azonban a teljeskörű akadálymentesítés az intézmények jelzései szerint még nem minden esetben valósul meg.

Ezen ellátotti kör kisebb intézményekbe történő elhelyezése (úgynevezett kitagolása) hosszan elhúzódó folyamat. A kitagolás eredményeképpen az ellátottak életkörülményeinek javulása várható, és ennek a változásnak a kezeléséhez az ellátottjogi képviselők sok segítséget tudnak biztosítani.

Sok panasz adódik abból is, hogy a szociális szolgáltatók számára nagy kihívás a mozgássérült ellátottak szállítására alkalmas járművek és a kísérő személyzet biztosítása.

A tankötelezett fiatalok részére az állapotnak megfelelő képzéshez és fejlesztéshez való jogot a kijelölt oktatási intézmények és az ellátó intézmények együttműködve biztosítják, hiszen enélkül a tanköteles korú fogyatékkal élő ellátottak képzésének elmaradása súlyos jogsérelmet okozhat.

Kiszolgáltatott helyzetükből adódóan a panaszok igen jelentős hányada a pszichiátriai beteg/szenvedélybeteg ellátottakat érinti, ezért **az OB DK tájékoztatót adott ki a pszichiátriai betegek jogairól is**. A szociális ellátórendszerben jelenlévő nagyszámú gondnokság alatt álló ellátott indokolta, hogy **külön kiadványt** jelentessünk meg a **gondnoksággal kapcsolatos eljárásokról**.

A **hajléktalan személyek** jogtudatosságát igyekeztünk fokozni részükre fontos információkat tartalmazó **tájékoztató kiadványunkkal**. Továbbra is nagy kihívást jelent az ellátottjogi képviselők számára ennek az összetett szociális, egészségügyi és mentális problémákkal küzdő ellátotti rétegnek az elérése.

A tapasztalatok szerint tudatos jogsértésre rendkívül ritkán kerül sor. A szociális ellátórendszer szakemberei nagy tiszteletet érdemlő, áldozatkész munkát végeznek. Munkavégzésük során az ellátotti jogok biztosítására törekednek.

2014. évben az ellátottjogi képviselőkhez érkezett megkeresésekre a jogvédők intézkedései az alábbiak szerint alakultak:



Az ellátottjogi képviselők a hozzájuk forduló megkeresők részére az esetek hozzávetőlegesen **50 %-ában tájékoztatást** nyújtottak, mely a hozzájuk fordulók körében tapasztalható jogtudatosság és az ellátással kapcsolatos információk hiányára hívja fel a figyelmet. A fenti adat tanúsága szerint az illetékes hatáskörrel rendelkező hatósághoz fordulásra csak az esetek csekély hányadában mutatkozott szükség. **A panaszok kivizsgálása során az intézmények szinte minden alkalommal biztosították a szükséges dokumentumok megtekintését, elősegítve ezzel az intézkedés hatékonyságát.**

Jogvédőinktől az egyéni és csoportos tájékoztatások megtartása során a megkeresők, mint független segítőktől, az információkat, mint „hiteles forrástól” kapják, mely megtisztelő és egyben nagy felelősséget is jelent. A bizalmas és széles körben megtartott tájékoztatások alkalmával, őszinte, feltáró jellegű beszélgetésekre nyílik alkalmuk, ahol a szociális ellátórendszerben szemléletet formálhatnak. A fentiekre tekintettel kiemelten fontos a lakógyűléseken, dolgozói

tájékoztatók alkalmával és az érdekképviselőt különféle fórumain történő szerepvállalásuk. Ugyancsak magas arányban fordul elő, hogy segítséget nyújtanak az ellátott és az intézmény közötti konfliktus megoldásában. Tapasztalataink szerint a mediáció gyors, hatékony, szinte azonnali megoldást jelent a jogsérelmek kezelésében, amennyiben a konfliktusban érintettek beleegyeznek az abban való részvételükhöz. Ezen tevékenységük sikerének záloga függetlenségük és a szigorúan szakmai alapon, az Etikai Kódex szellemében végzett munka.

3. Jövőbeni irányok, stratégia

Az OBDK „Tudom, hogy van jogom” címmel pályázatot hirdetett. A pályázat célja annak bemutatása, miként értelmezik és hogyan jelenítik meg a különböző ellátotti jogokat a bentlakásos szociális intézményekben élők. A pályázatra művészeti alkotásokkal lehet jelentkezni, **a legjobb pályaművekből vándorkiállítást szervezünk 2015-ben, a bentlakásos szociális intézményekben egy ellátottjogi szakmai nap kíséretében.**

A jogtudatosság növelése érdekében kiemelt feladatnak tekintjük az eddig kiadott kiadványaink mellett további, ellátottakat érintő kérdésekkel kapcsolatos, könnyen érthető formában megfogalmazott tájékoztató anyagok kiadását.

Az ellátottjogi szakterületen stratégiánk elsődleges céljai között a jogsérelmek kialakulásának megelőzése szerepel, mely az ellátottjogokhoz kapcsolódó információk terjesztésével és a tájékoztatási tevékenységünk fejlesztésével érhető el. Kiemelt feladat a tájékoztatási célok esetében az eltérő ellátotti csoportok speciális szükségleteihez igazodó, különböző módszerek alkalmazása annak érdekében, hogy könnyen érthető formában ismerjék meg az érintett csoportok jogait és kötelezettségeiket. A jogtudatosság növelését info-pontok kialakításával és a médiában való folyamatos jelenlétük útján igyekszünk biztosítani. A fenti stratégiához kapcsolódó további feladatunk az **ellátottjogi képviselők szakmai szerepének és a szociális szektorban elfoglalt helyének erősítése.**

A jogtudatosság növelése érdekében feladatunknak tekintjük a **módszertani tevékenységünk fokozását a szociális szolgáltatók felé**, s ennek keretében **adekvát információs bázisok létrehozását** az ellátottak, hozzátartozóik valamint a szociális szolgáltatók részére.

Stratégiánk lényeges elemének tekintjük a **szociális ellátásban dolgozó szakemberek ellátottjogi képzését, továbbképzését**, különös tekintettel a **kötelező kreditpontos képzésekben történő bekapcsolódásra**, mely jelentősen hozzájárulhat a jogsérelmek kialakulásának csökkentéséhez.

Az ellátotti jogok biztosítása és a jogtudatosság fokozása érdekében szervezetünk jövőben is tervezi jogszabály módosítások felvetését az illetékes hatóságok irányába, természetesen a szociális szféra szereplőivel történő egyeztetéseket követően.

Központi panasziroda

A Központi Panasziroda kialakításának fő célja az volt, hogy az OBDK jogvédelmi tevékenységének mindhárom jogterületre kiterjedő olyan segítő szolgálata jöjjön létre, amely a betegjog, az ellátottjog és a gyermekjog területén is azonnali információval tudja segíteni a hozzáfordulót. További célként tűztük ki, hogy az ingyenes telefonszámon hozzánk fordulók jogaikról tájékoztatást kapjanak, illetve tanácsot adjunk problémájuk, esetleges sérelmük megoldására, továbbá szükség esetén a jogorvoslati lehetőségekre.

A Központi Panasziroda **2014. évben regisztrált hívásainak száma 2128 volt, ami időarányosan - a 2013. év márciusban kezdődött regisztrációjához viszonyítva is - 18 %-os emelkedést mutat;** azonban nem csak a telefonos megkeresések, hanem az irodát **személyesen felkeresők száma is növekedett.**

Az előző évhez viszonyítva nőtt azon panaszosok száma, akik azért hívták az ingyenes számot, mert anyagi lehetőségeik hiányában telefonon nem tudták felvenni az illetékességgel bíró jogvédővel a kapcsolatot, de sok panaszos a tájékoztatóinkon feltüntetett telefonszámok közül már elsőként az ingyenes vonalat választja. A jogvédő természetesen szükség esetén vissza is hívja a panaszost.

A Panaszirodánál kezdeményezett megkeresések jogvédő ágazatonkénti megoszlása 2014. évben – hasonlóan az előző évhez - jelentős eltolódást mutat a betegjog irányába, amit nyilvánvalóan indokol az orvos-beteg találkozások gyakorisága.

Az ellátottjogi vonatkozású hívások számában megmutatkozik, hogy az idősebb emberek nehezen használják a mobiltelefont, és inkább személyes beszélgetés alkalmával mondják el panaszukat. Gyermekjogi kérdésben szinte kizárólag csak valamelyik szülő keres meg, akinek - többnyire a másik szülő ellen - van panasza, azonban néhányan megkeresnek a családsegítő szolgálat illetve a gyámhivatal eljárásával kapcsolatban is.

III. A TÁMOP 5.5.7-08/1- 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 (a továbbiakban: 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, és az eredetileg 2009 és 2013 között megvalósuló projektet a Közalapítvány 2010. december 31-ig működtette. 2011. január 1-től, teljes körűen a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (továbbiakban: NRSZH) lett a Közalapítvány általános és egyetemes jogutódja.

Az OBDK 2012. november 6-án vette át a projektet. 2013-ban a Támogatási Szerződés módosításával újraütemeztük a tevékenységeket. **Ennek kapcsán került sor a kiemelt projekt megvalósítási időszakának meghosszabbítására az eredetileg 2013. december 31. helyett 2015. március 31-ig.**

A kiemelt projekt támogatási szerződésben rögzített keretösszege 915 millió forint, a forrásfelhasználásunk jelenleg 77 százalékos. Az átvételkor a projekt forrásfelhasználása 47 %-os volt.

Az eltelt időszak tevékenységei nyomán, a pályázati kiírás elvárásaival összhangban került sor egyebek között a regionális komplex jogvédelmi teamek működtetésére, az önkéntesek és az önkéntes jogvédők intenzív bevonására a jogvédelemmel kapcsolatos kiadványok megjelentetésére és a jogvédők képzésére is.

2014. év végén –felülvizsgáltuk a projekt keretében elvégzett tevékenységeket az elérendő célok tükrében, ennek következtében hosszabbítási kérelemmel fordultunk a támogató felé, annak érdekében, hogy a projekt céljait maradéktalanul, magas szakmai színvonalon megvalósíthassuk, megalapozva ezzel a 2014-2020-as időszak további –a területre irányuló- fejlesztéseit.

A projekt keretében az alábbi **kiadványok** elkészítésére és megjelentetésére került sor 2014-ben:

- Tájékoztató az egykori Országos Pszichiátriai és Neurológiai Intézetben (OPNI) keletkezett egészségügyi dokumentációról - tájékoztató

- Az egészségügyi dokumentáció megismerése – szakmai füzet
- Egészségügyi ellátás és betegjogok az Európai Gazdasági Térségben – szakmai füzet
- Healthcare and patients' rights in the European Economic Area – angol kiadvány – szakmai füzet
- Tájékoztató a pszichiátriai betegek jogairól – szakmai füzet
- Etikai kódex – szakmai füzet
- Milyen kérdésekkel fordulhat az ellátottjogi képviselőjéhez? A szociális szolgáltatások igénybevétele során felmerülő általános és speciális jogok – szakmai füzet
- A gyermekek jogai - szakmai füzet
- Hospice ellátás Magyarországon – szakmai füzet
- Méltányossági eljárás az egészségügyben – online füzet
- Tájékoztató a gondnoksággal kapcsolatos eljárásokról – szakmai füzet
- Általános gyermekjogi ismeretek szülőknek és szakembereknek – szakmai füzet
- A hajléktalanok ellátásának ellátottjogi vonatkozásairól - tájékoztató
- Általános tájékoztató az OBDK-ról - tájékoztató

A megnövekedett igényekre, érdeklődésre való tekintettel év végén újranyomtattuk a legtöbb kiadványt.

Az OBDK jogvédelmi munkájának bemutatása és népszerűsítése érdekében online kisfilmet készítettünk, amelyet az OBDK honlapján tettünk közbe. Emellett elkészítettük a kisfilm TV és rádió spot anyagát is, amelyre várhatóan 2015. első félévében hirdetési szerződéseket kötünk több csatornával és rádióval.

Jogvédelmi képviselői képzések:

A megvalósítási időszakában **a kedvezményezett 400 fő képzését** vállalta. Ezen indikátor tekintetében **a jogelőd szervezetek 22 fő képzését valósították meg. Az OBDK a projekt átvétele óta eltelt időszakban mindösszesen 317 fő képzését végezte el.** /Ennek keretében 2013-ban 86 fő szerzett hatvanórás betegjogi képviselői tanúsítványt, 47 fő szerzett hatvanórás

ellátottjogi képviselői tanúsítványt, 48 fő szerzett hatvanórás gyermekjogi képviselői tanúsítványt./ A jogi környezet változása okán, 2014-ben 60 órás kiegészítő „Híd” képzések indítására került sor mindhárom jogterületen. Ennek nyomán: az év első felében 56 fő betegjogi, 39 fő ellátottjogi és 44 fő szerzett gyermekjogi képviselői tanúsítványt. Miután jogvédelmi képzéseink iránt egyre nagyobb érdeklődés mutatkozott, az év második felében elindítottunk a 120 órás jogvédelmi képviselő képzéseinket, melyen 21 fő betegjogi, 35 fő ellátottjogi és 39 fő gyermekjogi képviselői tanúsítványt szerzett.

Képzéseink jelenleg is folyamatban vannak, 2014 októberében - mindhárom jogterületen – elindított második 120 órás hatósági jellegű képzésünkre 87 fő került beiskolázására, melynek befejezése 2015. harmadik negyedév végére várható. Jelezzük, hogy az OBDK képzése megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvényben meghatározottaknak, illetve a hatósági jellegű képzésekre vonatkozó feltételrendszernek.

Minőségirányítási keretrendszer bevezetése:

Annak érdekében, hogy a képzések minősége **egységessé és ellenőrizhetővé váljon az OBDK kiépített az oktatásra vonatkozó minőségirányítási keretrendszert, amely 2014. május 1-től került** bevezetése továbbképzéseinken. A minősítési keretrendszer bevezetése **vonatkozik a beteg, - ellátott és gyermekjogi területeken oktatott képzési tematikákra.** A keretrendszer alkalmazása garanciát jelent, a képzéseken résztvevő hallgatóknak és az előadásokat felkérő intézményeknek, hogy az OBDK által minősített programon vesznek részt, melyet gyakorlott, a jogvédelmi területen több 10 éve dolgozó munkatársak javaslata alapján állítottunk össze. A minőségirányítási rendszer bevezetésével, lehetőség nyílik a **képzések szakmai színvonalának ellenőrzésére is.**

Egyebek között a képzéssel kapcsolatos indikátor teljesítése miatt kezdeményeztük a kiemelt projekt **megvalósítási időszakának hosszabbítását 2015. október 31-ig.**

IV. Együttműködések a képzés területén

A hazai felsőoktatási intézményekkel szakmai együttműködési megállapodásokat és szabadon választható elméleti kurzusokat indít az OBDK.

A tavaszi szemeszterben újra indítottuk - az elmúlt évben sikerrel zárult- komplex jogvédelmi képzésünket a **Miskolci Egyetem Állam –és Jogtudományi Karán.** Az együttműködési

megállapodásunknak megfelelően, elindult közös képzésünk a **Szegedi Tudományegyetem Állam-és Jogtudományi Karán**, illetve fakultáció keretében jogvédelmi előadásokat tartottunk a **Jogklinika** hallgatóinak is.

A szakmai munka elősegítése érdekében 2014/2015 őszi félévben szabadon választható elméleti kurzus kezdődött a **Semmelweis Egyetem Fogorvostudományi Karán**, ahol a betegjogokról hallgattak előadásokat a képzésben résztvevő hallgatók 28 órában.

Az őszi folyamán együttműködési megállapodást írtunk alá a **Pécsi Tudományegyetem Állam-és Jogtudományi, az Általános Orvostudományi és az Egészségtudományi Karával**, valamint a **Semmelweis Egyetem Általános Orvostudományi, Gyógyszerésztudományi, és Egészségtudományi Karával**, melynek eredményeképpen kurzusokat indítunk, és bemutatkozó előadásokat tartunk a 2015. év tavaszi és őszi félévében.

Emellett közös képzések indításáról szóló megegyezés került aláírásra a **Szegedi Tudományegyetem Fogorvostudományi és Gyógyszerésztudományi Karával**, melynek keretében előadásokat tartunk a graduális és posztgraduális képzésben résztvevő hallgatóknak.

Előkészületben vannak a **Debreceni Egyetem Általános Orvostudományi, Fogorvostudományi és Gyógyszerésztudományi Karával** a szabadon választható elméleti kurzusok indítására vonatkozó megállapodások megkötése, valamint gyermekjogi képzések indítását tervezzük a **Pécsi Tudományegyetem Bölcsészstudományi és a Nyugat-Magyarországi Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Karán**.

A fentiekén túl, kiemelten fontosnak tartjuk, hogy részt vegyünk az **egészségügyi és szociális szakképzésben** és a **szakdolgozók továbbképzésében**, így az év végén felvettük a kapcsolatot a képzőintézmények vezetőivel. Jelenleg a közös szakmai munka kialakításának egyeztetése folyik. Ennek megvalósítása érdekében központunk 2014 decemberében több szakmai programot minősített, melynek eredményeként felnőttképzési intézményként is indíthat továbbképzéseket.

V. Az OB DK Nemzetközi Kapcsolatok Irodájának a tevékenysége – Nemzeti Kapcsolattartó Pont

A határon átnyúló egészségügyi ellátásra vonatkozó betegjogok érvényesítéséről szóló **2011/24/EU számú Európai Parlamenti és Tanácsi irányelv** (2011. március 9.) (továbbiakban: **Irányelv**) alapján az OB DK a magyar Nemzeti Kapcsolattartó Pont (NKP) feladatait is ellátja.

Az OB DK az Európai Bizottság ajánlásainak figyelembe vételével magyar-angol nyelvű

párhuzamos honlapot hozott létre. A honlapokon Internetes üzenőfal működik, emellett hazai és nemzetközi zöld számot üzemeltetünk, és az OBDK központjában személyes ügyfélfogadásra is lehetőség nyílik. A feladatellátás sikere érdekében az OBDK együttműködési megállapodásokat kötött az OEP-pel, az OTH-val, a GYEMSZI-vel és az EEKH-val.

A betegek és az egészségügyi szakemberek érdeklődéssel fordultak a határon átnyúló ellátások felé, azonban a várakozások ellenére a külföldi kezelések iránti igény nem növekedett drasztikusan. Az első időszak mérsékelt betegérdeklődést hozott. Európai viszonylatban elmondható, hogy **számos tagállam az Uniós határidő (2013. október 25.) ellenére késéssel ültette át maradéktalanul a szabályozást, a kapcsolattartó pont a 2014. esztendő végén állt fel egyes tagállamokban.**

Hazánkban a nemzetközi megkeresésekkel szemben eddig inkább a belföldi kérdések és megkeresések dominálnak. A megkeresések többsége az ellátásokra való jogosultságot, a tervezett ellátások külföldön történő megvalósíthatóságát és finanszírozási kereteit érinti, de megjelennek a határon átnyúló egészségügyi ellátást igénybe vevő bejövő betegek panaszai, továbbá az Európai Egészségbiztosítási Kártyával kapcsolatos kérdések is.

2014. február 4-én sor került az első határon átnyúló egészségügyi ellátásokra vonatkozó **nemzeti kapcsolattartó ponti egyeztetésre** az Európai Bizottságban, Brüsszelben. A beültetésre vonatkozó nemzetközi notifikációk alapján a 28 tagállam közül **Magyarországot** és Szlovéniát választotta ki a Bizottság, hogy **a kapcsolattartó ponti honlapját, a működési gyakorlatot és a beültetési lépéseket bemutassa. Ez a hazai átültetési eljárás és a kapcsolattartó ponti munka elismerését jelentette, amelyet a brüsszeli találkozó is megerősített számos pozitív visszajelzéssel.**

Az irányelvi munka hatékonyságának elősegítése érdekében hazánk részt vett az Európai Bizottság által kezdeményezett internetes felmérésen. A 2014. április és július között a kapcsolattartó ponti honlapokon magyar és angol nyelven elérhető online kérdőív célja az volt, hogy a betegdöntési motivációkat felmérje és segítséget nyújtson a határon átnyúló egészségügyi ellátások igénybe vételéhez.

Az Európai Uniós találkozón és a régiós tagállamokkal történő folyamatos kapcsolattartás során a tagállamok egyetértettek abban, hogy az új rendszer szerinti betegmozgás erősödni fog. A betegmozgások kiszolgálása érdekében viszont szorosabb együttműködésre van szükség. Az OBDK a határon átnyúló ellátások első esztendejének tapasztalatai után együttműködési megállapodások megkötését tervezi a határos országok nemzeti kapcsolattartó pontjaival, valamint

a kiemelt hazai egészségügyi központokban időszakosan tájékoztató előadásokat tart az egészségügyi szakemberek számára.

Az Európai Bizottság támogatásával és részvételével az **Európai Beteg Fórum** az Irányelv gyakorlati alkalmazásának feltérképezése, az irányelvi munka elősegítése, valamint a nemzeti betegszervezetek hatékonyabb részvétele érdekében 2014. év során három európai regionális konferenciát szervezett. A közép-kelet európai régió számára **2014. júliusában, Szlovéniában** került megszervezésre a határon átnyúló egészségügyi ellátásokkal foglalkozó betegjogi **konferencia**. A konferencia lehetőséget nyújtott a vendéglátó szlovén és a többi régiós nemzeti kapcsolattartó ponttal történő együttműködés erősítésére.

A második Európai Unió nemzeti kapcsolattartó ponti találkozóra **2014. szeptemberében** került sor Brüsszelben. A magyar kapcsolattartó ponti működés és gyakorlat bemutatása mellett, mind a tagállami tapasztalatok, mind a nyári internetes felmérés eredményei hasznosak voltak, az informális egyeztetések során a kapcsolatokat sikerült mélyíteni a hazánktól távolabbi tagállamok képviselőivel is.

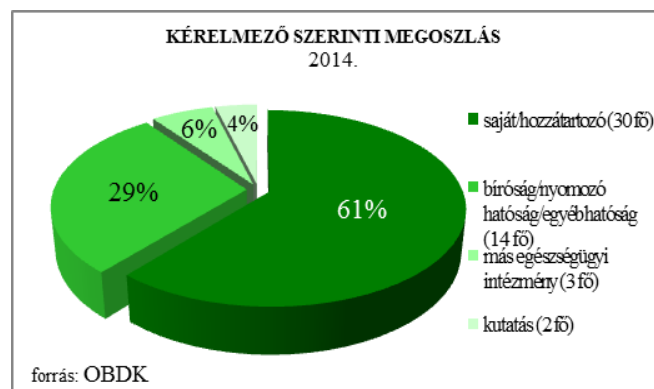
A Külgazdasági és Külügyminisztériummal is kapcsolatfelvételt kezdeményeztünk a tevékenységünk nemzetközi szervezetekkel, delegációkkal való megismertetése és az EU-s külszolgálatra készülő diplomaták felkészülésének támogatása céljából. A hazánkba akkreditált Európai Unió tagállamok nagykövetségeivel is közös platformot keresünk a magyar egészségügyi rendszer tagállami állampolgárok részére történő biztonságosabb és könnyebb elérése érdekében.

VI. Az OB DK egészségügyi dokumentációval kapcsolatos tevékenysége

2014-ben az OB DK elsődleges dokumentációs feladata a jogszabályban meghatározott körben a jogutód nélkül megszűnt központi egészségügyi intézményekben, azaz az Országos Pszichiátriai és Neurológiai Intézetben (OPNI), az Országos Gyógyintézeti Központban (OGYK) és a Svábhegyi Országos Gyermekpulmonológiai, Pulmonológiai és Fejlődésneurológiai Intézetben (SOGYPFI) keletkezett egészségügyi dokumentációhoz kapcsolódó adatkezelői feladatok ellátása volt. Az OB DK adatkezelői tevékenységének keretében 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 dokumentációról**. Az eljárás menete érdemben nem változott a tavalyi évhez képest, az OB DK ez irányú feladatai ellátásában az Egészségügyi Készletgazdálkodási Intézet továbbra is adatfeldolgozóként működik közre, amelynek alapján a

hozzá beérkező adatszolgáltatási megkeresésekről, valamint a kért adatokat tartalmazó dokumentumok fellelhetőségéről minden esetben tájékoztatja az OBDK-t. Az OBDK a továbbított kérelmek megvizsgálását követően dönt az igényelt adatok kiadhatóságáról, döntéséről pedig írásban tájékoztatja az EKI-t, illetve a kérelmezőt.

Általánosságban elmondható, hogy az OBDK-hoz érkező kérelmek mintegy fele az OGYK-ban egykor kezelt dokumentációra vonatkozóan érkeznek, több mint egyharmada pedig a megszűnt OPNI-hoz kapcsolódik. A kérelmezők döntő többsége saját vagy hozzátartozója ügyében fordult az OBDK-hoz, de nagy arányban érkezett megkeresés nyomozó szervtől, bíróságtól és egyéb hatóságtól is. Más egészségügyi intézménytől a megkeresések mintegy 6%-a érkezett, a beadványozók 4%- a kutatási célból fordult az OBDK-hoz, amint azt az alábbi ábra mutatja:



Az egészségügyi dokumentáció megismeréséhez fűződő jog biztosítása elengedhetetlen része a betegjogok érvényesítésének. Tekintettel erre is a betegjogi képviselőkkel történő együttműködés napi szintű gyakorlat, hiszen a panaszok, illetve a későbbi jogviták megelőzéséhez és elkerüléséhez folyamatos konzultáció indokolt. Ehhez kapcsolódóan az OBDK képzési tevékenységének markáns része az egészségügyi adatok kezelésére és védelmére vonatkozó szabályok megismertetése is.

Az adatvédelmi felelősök továbbképzésére vonatkozóan az OBDK-nak jogszabályban rögzített kötelezettsége van, így 2014-ben minősítettük a képzési programunkat a Semmelweis Egyetem Továbbképzési Központja által. Ez azt jelenti, hogy a továbbképzés elvégzése pontszerzésre jogosít az egészségügyi területen. Az OBDK 2015 tavaszán tervezi elindítani az adatvédelmi felelősök továbbképzésére vonatkozó tanfolyamait.

Az OBDK dokumentációs feladataira vonatkozó rövid távú céljai között szerepel a jogvédelmi képviselők - lezárt ügyeivel kapcsolatos - iratanyagának teljes körű digitalizálása, amelyet a 2015-ös év első félévében tervez hivatalunk megvalósítani. Emellett további, hosszú távú cél a már említett, a betegdokumentációhoz történő egyszerűbb hozzáférés elősegítése a határon átnyúló egészségügyi ellátás területén és ennek érdekében ajánlás, javaslat kidolgozása.

VII. Kommunikáció, sajtókapcsolatok

Az OBDK az elmúlt évben **több olyan eseményen vett részt, illetve rendezvényt szervezett önállóan**, amelyeknek köszönhetően a sajtó képviselőin keresztül a társadalom, az érintettek és a szakma figyelmét is sikerült felhívnia a jogvédelmi munka, illetve a jogtudatosság fontosságára:

- 2014. február 14. Gyermekjogi Rajzpályázat – díjátadó ünnepség,
- 2014. április 2-4. OBDK stand a Magyar Kórházszövetség éves kongresszusán,
- 2014. április 24. Európai Betegjogi Nap,
- 2014. április 25. Betegjogi képviselői tanácsadás a Szűrés Éjszakáján,
- 2014. május 3. OBDK jogvédelmi képviselői tanácsadás a „Fuss a beteg gyermekekért” Félmaraaton és Váltófutáson,
- 2014. augusztus 31. Diákcsemege fesztivál, Nemzeti Tanévnyitó – stand,
- 2014. november 20. Gyermekjogi Nap.

Az OBDK főigazgatója a szervezet 2013. évi **beszámolójának megjelenéséhez, a 2014. évi Betegjogi naphoz, az OBDK féléves statisztikai adataihoz, fennállásának 2 éves évfordulójához, Gyermekjogi Naphoz kötöten** kiemelten nyilatkozott számos médiumnak (pl. MTV, TV2, RTL Klub, Kossuth Rádió, Lánchíd Rádió, Inforádió, Jogi fórum, MTI, országos napilapok). Emellett 2014-ben több főigazgatói nagyinterjú és számos kisebb nyilatkozatunk is megjelent szakmai felületeken és megyei lapokban, tévékben, rádiókban. Az elmúlt évben **minden esetben adtunk írásbeli tájékoztatást, választ, illetve interjút** az országos és a megyei sajtó megkereséseire.

Ezekon túlmenően az elmúlt évben a folyamatosan frissülő www.obdk.hu honlapunkon **31 közleményt, illetve honlaphírt tettünk közé, továbbá 7 tájékoztató anyagot publikáltunk** a lakosság nagyobb csoportját érintő témákban (pl. Betegjogi panaszok kivizsgálása, Egészségügyi dokumentáció megismerése, Tájékoztató az egészségügyi ellátás igénybevételéről).

2014. év végén az Belügyminisztérium Önkormányzati Államtitkárságával együttműködésben felhívást készítettünk annak érdekében, hogy az önkormányzatok honlapjaikon és saját információs lapjaikban minél szélesebb körben tájékoztassák a lakosságot a betegek, ellátottak, gyermekek jogvédelmi lehetőségeiről. A felhívásra 2015. év elején várjuk az Önkormányzatok jelentkezését.

VIII. Gazdálkodás

A költségvetés egyensúlyának megtartása érdekében az OBDK a költségvetési gazdálkodás hatékonyságának emelésével, a dologi és a beruházási kiadások terveknek megfelelő felhasználásával biztosította a működési feltételeket.

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 OBDK működési feltételeit.

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

IX. Folyamatban levő projektek és jövőbeni tervek

1. Jó Kórház

Az OB DK "Jó Kórház" néven mobil-applikációt készített, amelynek segítségével **a felhasználó az ország minden egészségügyi fekvő-, és járóbeteg-szakellátó szolgáltatója tekintetében megadott szempontok szerint azonnali anonim észrevételt, bejelentést tehet.**

Az alkalmazásban 5 fő kategória közül (Elérhetőség, Intézmény állapota, Betegellátás (Járó- és Fekvőbeteg-ellátás, Tisztaság, Egyéb szolgáltatások) például egy adott kórház megközelíthetőségére, az intézményen belüli tájékozódási problémákra, a tisztaságra, az ellátással kapcsolatos személyzeti hangnemre, az előjegyzéssel, vagy a várakozási idővel kapcsolatos észrevételek megfogalmazására ad lehetőséget. A felhasználó az adott kategóriáknál szabad szöveges észrevételt tehet a kiválasztott intézményre. A könnyebb azonosíthatóság érdekében a legtöbb kategóriánál fotót is csatolhat a bejelentő.

Az alkalmazás és az interaktív térkép segítségével szükség esetén kapcsolatba lehet lépni az intézmények betegjogi képviselőivel is, akiknek az elérhetősége minden intézményben megtalálható.

A beérkezett adatok belső statisztikai adatgyűjtési célt szolgálnak. Az OB DK applikáció-működtetésével kapcsolatos végső célja az, hogy az egészségügyi rendszer magasabb színvonalú működésére tudjon javaslatot tenni az egészségügyi szolgáltatók, a fenntartó és a döntéshozók irányába.

2. Semmelweis Garancia Védjegy

Az Emberi Erőforrások Minisztériumának Egészségügyért Felelős Államtitkársága felkérte az OB DK-t, hogy vegyen részt a Semmelweis Garancia Védjegy kidolgozására felállított munkacsoportban. *A védjegy kidolgozásának célja az volt, hogy a transzparens adományozás érdekében a társadalom tisztában lehessen azzal, hogy hogy az egészségügy területén működő közhasznú civil szervezetek a gyógyításra felajánlott összegeket, adó egy százalékokat mire fordítják, és ezáltal elkerülhetőek legyenek az adományok felhasználásával kapcsolatos visszaélések.* A védjegy további célja, hogy hozzájáruljon az adományok felhasználásának

átláthatóságához, a nyilvánosság megfelelő tájékoztatásához és az adományozás jogi környezetének fejlesztéséhez.

A védjegy kidolgozásához szükség volt az alapelvek és a címzettek körének meghatározására, a pályázati feltételek felállítására, az eljárásrend kidolgozására, valamint a kezelő szerv kiválasztására. A kidolgozásban részt vevők egyeztetéseit követően elkészült a keretrendszer, valamint a védjegy odaítélésének eljárásrendje. A keretrendszer és az eljárásrend legfontosabb eleme az, hogy a védjegy odaítéléséről az Egészségügyért Felelős Államtitkárság, az Egyházi, Nemzetiségi és Civil Kapcsolatokért Felelős Államtitkárság, az OBDK és a Nemzeti Betegfórum által kijelölt személyek négytagú bizottsága, objektív szempontok alapján dönt azon szervezetek javára, amelyek önkéntesen vállalják a feltételül rögzített többletkötelezettségeket. **A védjegy kezelését és a pályáztatás lebonyolítását ellátó szerv az OBDK, amely kezeli a pályázatokat, nyilván tartja a szervezeteket, előkészíti a bizottsági üléseket, illetve ellátja az adminisztrációs teendőket. Fontos hangsúlyozni, hogy a védjegy odaítélése kizárólag a pályázók nyilatkozatain, önkéntes vállalásain alapszik, az odaítélésről döntő szervezeteknek a tényleges működés vonatkozásában ellenőrzési, vizsgálati joga nincs.** Ami a megvalósítás technikai, infrastrukturális eszközeit, feltételeit illeti, külön honlapon lehet majd tájékozódni a védjegyre vonatkozó információkról.

Szándékaink szerint 2015-ben már jelentkezhetnek az érdeklődő szervezetek a Védjegy elnyerésére.

3. Nemzeti Betegfórum

Az egészségügyért felelős államtitkár 2014. októberében felkérte az OBDK-t, hogy a Nemzeti Betegfórum, - mint a betegeket képviselő civil szervezeteket összefogó ernyőszervezet – részére továbbra is biztosítsa a működéshez szükséges személyi és tárgyi feltételeket. 2015 áprilisától az egészségügyért felelős miniszter az OBDK közreműködésével fog kapcsolatot tartani a Nemzeti Betegfórummal.

4. Alternatív vitarendezési eljárásokra vonatkozó javaslat

Az OBDK mediációs szerepének további erősítése és a műhibaperek számának érdemi csökkentése céljából felmérte az egészségügyi közvetítői eljárás hazai helyzetét, illetve beszerezte a jelenleg folyamatban levő műhibaperek számadatait.

Az egészségügyi közvetítői eljárást Magyarországon a 2000. évi CXVI. törvény (a továbbiakban törvény) vezette be a beteg és az egészségügyi szolgáltató között felmerülő jogviták peren kívüli

rendezésére. A közvetítói eljárás lebonyolításának feladatait a törvény a Területi Igazságügyi Szakértői Kamarák hatáskörébe utalta. 2007 óta összesen 7 közvetítói eljárás történt hazánkban, a közvetítói eljárás iránti igény a mai napig elenyésző. Érdemes átgondolni, hogyan lehetne a közvetítói eljárások igénybevételének gyakoriságát növelni csökkentve ez által a kártérítési perek, az orvosi műhibaperek számát. A feleket (beteg, szolgáltató, biztosító) érdekeltté kell tenni abban, hogy az alternatív vitarendezésben részt vegyenek, annak során eredmény elérésére törekedjenek. A tapasztalat azt mutatja, hogy a közvetítói eljárások egyéb ágazatokban, az üzleti szférában, családjog területén működnek.

Az OB DK ezért javasolta az EMMI felé egy olyan, valamennyi érintett felet képviselő, kompetenciával rendelkező munkacsoport felállítását, amely felülvizsgálja a jelenlegi törvény rendelkezéseit, azzal összefüggésben feltárja az egészségügyi közvetítói eljárás mellőzöttségének indokait, és erre válaszul kidolgoz egy olyan irányvonalat, amely alkalmas lehet az egészségügy területén az alternatív vitarendezési eljárások népszerűbbé, működőképessé tételére.

X. Összefoglalás

Összességében megállapítható, hogy az OB DK megalakulását követően, a 2013-ban lezajlott – a hatékonyságot és hatásosságot megcélzó - struktúraváltás növelte a jogvédelmi képviselői munka és a képviselők elfogadottságát a szolgáltatói, illetve az ellátást igénybe vevők körében is, 2014-ben pedig azt még kiegyensúlyozottabbá tette. A jogvédelmi feladatellátásban a fő hangsúly a hatékonyság növelésére, a gazdaságossági mutatók javítására helyeződhetett. Az OB DK összességében sikeres és produktív évet zárt le 2014-ben. Stabilizálódtak és megerősödtek a jogvédelmi feladatellátás keretei, nőtt a Központ és a jogvédelmi képviselők ismertsége, több új projekt került beindításra. Célunk a jogvédelmi szolgáltatásnak a lakosság minél szélesebb köréhez történő eljuttatása, amelyet további az ismertség növelését célzó szakmai rendezvények, pályázatok, képzések is biztosítanak.

Folyamatban levő terveink reményeink szerint elősegítik az OB DK **missziójának megvalósítását**, a beteg, ellátotti-, gyermeki jogok hatékonyabb érvényesítését, a magas szintű és koncentrált panaszkezelést, a jogtudatosság további fejlesztését, és a preferáltan *mediatív* jogorvoslatok elterjesztését **a békés társadalmi együttélés, a kölcsönös megértés erősítése érdekében.**