

**Az alapvető jogok biztosa**  
**mint OPCAT nemzeti megelőző mechanizmus**  
**Jelentése**  
**az AJB-4320/2016. számú ügyben**

Előadó: dr. Sárközy István

## **1. Az eljárás megindulása**

A kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés elleni egyezmény fakultatív jegyzőkönyvét (a továbbiakban: Jegyzőkönyv) a 2011. évi CXLI. törvény hirdette ki. A Jegyzőkönyv célja egy olyan rendszer létrehozása, amelyben független nemzetközi és nemzeti testületek – a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés megelőzése céljából – olyan helyszínekre látogatnak el rendszeresen, ahol embereket fosztanak meg a szabadságuktól.<sup>1</sup> A Jegyzőkönyv 3. cikke értelmében – az 1. cikkben megfogalmazott cél megvalósítása érdekében – valamennyi részes állam belföldi szinten létrehoz, kijelöl vagy fenntart egy vagy több látogató testületet (nemzeti megelőző mechanizmust) a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés megakadályozása érdekében. A Jegyzőkönyv 4. cikke szerint az államnak a nemzeti megelőző mechanizmus látogatásait bármely, a joghatósága és ellenőrzése alatt álló helyen lehetővé kell tennie, ahol embereket valamely hatóság utasítására, kezdeményezésére, hozzájárulásával vagy elfogadásával a személyes szabadságuktól megfosztják vagy megfoszthatják (a továbbiakban: fogvatartási helyek).

Magyarországon 2015. január 1-jétől nemzeti megelőző mechanizmusként (a továbbiakban: NMM) az alapvető jogok biztosa jár el, aki e feladatának teljesítése során a fogvatartási helyeken a szabadságuktól megfosztott személyekkel való bánásmódot beadvány és alapvető joggal összefüggő visszasság hiányában is rendszeresen vizsgálja.<sup>2</sup>

### **1.1. A látogatás helyszínének kiválasztása**

Az idősek otthonában elhelyezett személyek (a továbbiakban: ellátottak) – akik gyakran fogyatékossgal is élnek – korlátozott igényérvényesítő képessége miatt szükséges e helyszínek hivatalból elrendelt látogatása. Az Ajbt. 1. § (3) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosa tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett, a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére. Az Ajbt. e rendelkezésére is figyelemmel különösen indokolt idősek otthonának, és az ott lakók elhelyezési körülményeinek vizsgálata. Az alapvető jogok biztosa korábban már vizsgálta a Péceli Idősek Otthonát (a továbbiakban: Otthon)<sup>3</sup>, ezért a látogatás – részben – a korábbi helyszíni vizsgálatok megállapításait is figyelembe vette.

### **1.2. A nemzeti megelőző mechanizmus hatásköre**

A Jegyzőkönyv 4. cikke értelmében fogvatartási helynek minősül bármely olyan hely, ahol az embereket valamely állami hatóság utasítására, kezdeményezésére, hozzájárulásával vagy elfogadásával megfosztják vagy megfoszthatják személyes szabadságuktól. Ugyanezen cikk 2. pontja szerint a szabadságelvonás mindennemű fogva tartást vagy bebörtönzést jelent, valamint egy személy elhelyezését olyan állami vagy magántulajdonú, őrizetbe vételi környezetben, amelyet az illető valamilyen bírói, közigazgatási vagy más hatóság utasítására önként nem hagyhat el.

Az Otthon fenntartója a Szociális és Gyermekevédelmi Főigazgatóság (a továbbiakban: SZGYF). Az Otthon alaptevékenysége személyes gondoskodást nyújtó tartó bentlakásos szociális intézményi ellátás keretében idős személyek és demens betegek teljes körű ellátása, gondozása.

---

<sup>1</sup> Jegyzőkönyv 1. cikk.

<sup>2</sup> Lásd az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 39/A. §-át, valamint a 39/B. § (1) bekezdését.

<sup>3</sup> AJB-2015/2014. számú jelentés.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 93. § (1) bekezdése alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, ami az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. Az Otthon lakói a házirendben meghatározott feltételek szerint – figyelembe véve testi és mentális állapotukat – hagyhatják el az intézményt. Amennyiben egy ellátott ismeretlen helyre távozik, az Otthon dolgozói kötelesek értesíteni a rendőrséget. Az engedély nélküli eltávozás következménye, hogy az ellátottat az Otthonba visszaviszik. A házirend vagy a szakorvosi vélemény olyan hatósági utasításnak tekinthető, amelynek alapján az ellátott önként nem hagyhatja el az Otthont. A Kínzás és Más Kegyetlen, Embertelen vagy Megalázó Bánásmód vagy Büntetés Megelőzési Albizottsága (a továbbiakban: SPT) a Hatodik éves jelentésének 67. bekezdésében hangsúlyozta, hogy a Jegyzőkönyv 4. cikke szerinti „fogvatartási helyek” fogalmát tágan kell értelmezni, amely magában foglalja többek között a pszichiátriai intézményeket és a szociális ellátást nyújtó intézményeket is. Az ENSZ Kínzás Elleni Bizottság által 2008. január 24-én elfogadott „a 2. cikk Részbenes államok általi végrehajtásáról szóló 2. számú Általános Kommentár” 15. bekezdése szerint az államoknak meg kell tiltaniuk, meg kell előzniük és orvosolniuk kell a kínzást és rossz bánásmódot többek között olyan intézményekben, amelyek gyermekek, idős, mentálisan beteg vagy fogyatékosokkal élő személyek számára nyújtanak ellátást. Tekintettel arra, hogy a Péceli Idősek Otthona a Jegyzőkönyv 4. cikke szerinti fogvatartási hely, vizsgálatára az Ajbt. 39/B. § (1) bekezdésében meghatározott hatásköröm fennáll.

### **1.3. Az érintett alapvető jogok**

- A jogállamiság elve: „Magyarország független, demokratikus jogállam.” [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés]
- Az élethez és emberi méltósághoz való jog: „Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg.” [Alaptörvény II. cikk]
- A kínzás, embertelen, megalázó bánásmód vagy büntetés tilalma: „Senkit nem lehet kínzásnak, embertelen, megalázó bánásmódnak vagy büntetésnek alávetni, valamint szolgáltatásban tartani.” [Alaptörvény III. cikk (1) bekezdés]
- A magán- és családi élet tiszteletben tartásához való jog: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy magán- és családi életét, otthonát, kapcsolattartását és jó hírnevét tiszteletben tartsák.” [Alaptörvény VI. cikk (1) bekezdés]
- Az egészséghez fűződő jog: „Mindenkinek joga van a testi és lelki egészséghez.” [Alaptörvény XX. cikk (1) bekezdés]
- A panaszhoz fűződő jog: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy egyedül vagy másokkal együtt, írásban kérelemmel, panasszal vagy javaslattal forduljon bármely közhatalmat gyakorló szervhez.” [Alaptörvény XXV. cikk]
- A szabad mozgáshoz és a tartózkodási hely szabad megválasztásához való jog: „Mindenkinek, aki törvényesen tartózkodik Magyarország területén, joga van a szabad mozgáshoz és tartózkodási helye szabad megválasztásához.” [Alaptörvény XXVII. cikk]

### **1.4. Az alkalmazott jogszabályok, állásfoglalások, iránymutatások**

#### **Nemzeti jogforrások**

- Magyarország Alaptörvénye
- 2011. évi CXI. törvény az alapvető jogok biztosáról (Ajbt.)
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szocvtv.)
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet
- a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról szóló 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet.

## Nemzetközi források

- A kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés elleni egyezmény fakultatív jegyzőkönyve (a továbbiakban: Jegyzőkönyv, Magyarországon kihirdette a 2011. évi CXLIII. törvény)
- Az emberi jogok és az alapvető szabadságok védelméről szóló, Rómában, 1950. november 4-én kelt Egyezmény (a továbbiakban: Egyezmény, Magyarországon kihirdette az 1993. évi XXXI. törvény)
- A CPT 8. általános jelentése

### 1.5. A látogatás módszere

Az NMM látogatásainak célja a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmódok vagy büntetések megelőzése. Az Ajb. 39/B. § (2) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosa – a 21. § (1) bekezdésében foglaltak mellett – a vizsgálata során adatokat, felvilágosítást és iratmásolatokat kérhet a vizsgált hatóságtól a fogvatartási helyek számáról és földrajzi helyéről, valamint a fogvatartási helyeken lévő, szabadságuktól megfosztott személyek számáról, a velük való bánásmódról és fogva tartásuk körülményeiről. Az Ajb. 39/B. § (3) bekezdése szerint a helyszíni ellenőrzés során az alapvető jogok biztosa

- a fogvatartási helyekre és a vizsgált hatóság egyéb helyiségeibe korlátozás nélkül beléphet,
- a fogvatartási helyek számára és földrajzi helyére, valamint a fogvatartási helyeken lévő, szabadságuktól megfosztott személyek számára, a velük való bánásmódra és fogva tartásuk körülményeire vonatkozó összes iratba korlátozás nélkül betekinthes, azokról kivonatot és másolatot készíthet,
- a vizsgált hatóság munkatársát, és a szabadságától megfosztott személyt, valamint bármely ott tartózkodó személyt meghallgathat.

A Péceli Idősek Otthonának látogatása során a látogatócsoport tagjai a helyszínen betekintettek az iratokba, fényképfelvételeket készítettek, méréseket végeztek. Megtekintették az épületek állapotát, és felmérték a helyiségek méretét, megvizsgálták a személyes higiéné, az egészségügyi-orvosi ellátás és gyógyszerosztás rendjét. Az ellátottakkal, az intézmény vezetőjével és az ott dolgozókkal a bánásmódra, a foglalkoztatásra, a kapcsolattartásra, a konfliktuskezelésre, fegyelmezésre és a panaszkezelést érintő kérdéssorok alapján interjúkat készítettek. Az interjúkat előzetesen kidolgozott kérdéssorok alapján készítették a látogatócsoport tagjai.

**A látogatás vezetője:** dr. Sárközy István, jogász  
**A látogatás résztvevői:** dr. Izsák Gábor, jogász  
dr. Izsó Krisztina, jogász  
dr. Rostás Rita, pszichológus

**A látogatás időpontja:** 2015. november 10.

## 2. Előzmények

### 2.1. Az alapvető jogok biztosának korábbi vizsgálata

Az alapvető jogok biztosa 2014 októberében panaszok alapján vizsgálta az Otthont.<sup>4</sup> Négy beadványban az Otthon működését és az intézményvezető viselkedését sérelmezték a panaszosok. Három munkavállaló az intézményvezető által tanúsított bánásmódot kifogásolta, amely során megfélemlítette és megalázta a dolgozókat, becsmérelte őket az Otthon lakói előtt. A vezetői bánásmód hatással volt az ott dolgozók munkavégzésére, így az ellátottak gondozására is. Egy további beadványban a panaszos sérelmezte, hogy egy ellátottat kiabálás és dulakodás közben rángatott be az Otthonba egy civil ruhás férfi és egy fehér köpenyes nő. Az idős férfi láthatóan kiabált és ellenkezett.

---

<sup>4</sup> Lásd az alapvető jogok biztosának AJB-2015/2014. számú jelentését.

A Pest Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala (a továbbiakban: Gyámhivatal) 2014. május 12-én helyszíni ellenőrzést tartott az Otthonban. A gyámhivatali vizsgálat megállapította, hogy az elhelyezés nagyon zsúfolt, a nyílászárók elhasználódtak, az akadálymentesítés csak részben biztosított. Az Otthonban hiányosak voltak a személyi tisztálkodás feltételei, az „A” épületben nem volt megfelelő számú mellékhelyiség és a zuhanyzók száma sem volt elegendő.

A Gyámhivatal a panaszkezeléssel kapcsolatban megállapította, hogy az új ellátottjogi képviselő még nem tett látogatást az Otthonban. Az intézményvezetőnek tett ellátotti kifogások jellemzően az étellel és elhelyezéssel voltak kapcsolatosak. A súlyosabb panaszokat átadófüzetben rögzítették. Az intézményvezető elmondása szerint a főnővér leváltása, a dolgozók munkájának fokozottabb ellenőrzése és a szakmai munka újraszabályozása konfliktusokat eredményezett.

Az SZGYF főigazgatója soron kívüli belső ellenőrzést rendelt el az ellátottak leveleiben megfogalmazott panaszok (élelmezés, ellátotti pénzeszközök kezelése) kivizsgálására. Az élelmezéssel kapcsolatban hiányosságot tárt fel a vizsgálat. A konyha működése nem felelt meg maradéktalanul az élelmiszerbiztonsági – HACCP – előírásoknak, a hozzá tartozó dokumentációt nem vezették naprakészen, az élelmezésvezető nem ellenőrizte az étkeztetést és a tálalást.

Az Otthon rendelkezett letétkezelési szabályzattal, azonban nem vezették naprakészen a letét-elszámolási íveket. A nyilvántartások hiányosak és kaotikusak voltak, így például az egyik újonnan felvett ellátott nagyobb összegű készpénzét nem vezették fel a letéti kartonra, és azt a pénztárba sem bevételezték.

Ezen összegek felhasználását bizonylatolás nélkül, mindössze feljegyzésekkel dokumentálta a szociális nővér. Az intézményvezető csak 2014 májusában rendelte el, hogy a költőpénzt személyre szabva kell kezelni, a pénzmozgást kartonon kell vezetni, az ellátottakkal és a hozzátartozókkal pedig egyeztetni kell.

A szűrőpróba szerűen ellenőrzött bizonylatok alapján feltételezhető volt, hogy a korábbi években is szabálytalanul kezelték a pénzeszközöket, ezért a Pest Megyei Rendőrkapitányság ismeretlen tettes ellen nyomozást indított.

Az Otthon nem megfelelő működését orvosolandó a főigazgató intézkedett az intézményvezető felmentéséről és új intézményvezető megbízásáról.

Az alapvető jogok biztosa 2014. évi vizsgálatának időpontjában 75 személy, köztük 29 demens ellátott élt az Otthonban. A vizsgálat rámutatott, hogy az akkori működési forma nem volt alkalmas arra, hogy az Otthon a jogszabályban meghatározott követelményeknek eleget tegyen. A Gyámhivatal végzésben szólította fel a fenntartót a hiányosságok pótlására, azonban az alapvető jogok biztosa jelentésének<sup>5</sup> elkészültéig még nem került sor erre. A vizsgálat a tárgyi feltételek, akadálymentesítés tekintetében is súlyos hiányosságokat tárt fel és megállapította, hogy az Otthon az akkori formájában 45 ellátott elhelyezésére lett volna alkalmas. Az alapvető jogok biztosa az emberi méltósághoz való joggal összefüggő visszásságot állapított meg az ellátottak elhelyezési körülményeit illetően.

Az alapvető jogok biztosának korábbi vizsgálata aggályosnak találta, hogy az ellátottjogi képviselő személye és elérhetősége mind az intézményvezető, mind az ellátottak számára ismeretlen volt, ami a jogbiztonság követelményével és az ellátottak emberi méltósághoz való jogával összefüggő visszásságot okozott.

Az alapvető jogok biztosa felkérte az SZGYF főigazgatóját, hogy intézkedjen az Otthonban élők jogszabályi követelményeknek megfelelő elhelyezési körülményeinek biztosításáról; továbbá segítse elő az intézményi munka zavartalan és az elvárt szakmai színvonalon történő ellátását. Az alapvető jogok biztosa felkérte az intézményvezetőt, haladéktalanul gondoskodjon arról, hogy az ellátottak megismerhessék az ellátottjogi képviselő elérhetőségeit.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> A JB-2015/2014.

<sup>6</sup> Lásd az A JB-2015/2014. számú jelentést.

## 2.2. Fenntartói vizsgálat

Az SZGYF *fenntartói vizsgálatot*<sup>7</sup> tartott az Otthonban 2015. szeptember 7-10. között, mivel dolgozói panaszbejelentések érkeztek a fenntartóhoz az Otthon vezetésével és működésével kapcsolatban. Az SZGYF a panaszokban foglaltakat oly módon vizsgálta, hogy interjúkat készített az Otthon lakóival és dolgozóival, megvizsgálta releváns iratokat, továbbá ellenőrizte az intézmény pénzügyi tevékenységét és az ápolási-gondozási feladatok ellátását.

A fenntartói vizsgálat megállapította, hogy az Otthon tárgyi feltételei nem felelnek meg az SzCsM rendeletben foglaltaknak.<sup>8</sup> Az ápolói-gondozói tevékenység során olyan hiányosságokat tapasztalt, amelyeket a szakszemélyzet mulasztásai okoztak. Az Otthonban feszült volt a légkör, ami az intézményvezető és az intézményvezető ápoló szembenállásának, illetve az ellentétes vezetői döntések eredménye volt. Ez a légkör hátrányosan befolyásolta a munkavégzést és hatással volt a lakók ellátására. A nyilvántartásokat hiányosan vezették, az iratok tartalma csak részben felelt meg a jogszabályi előírásoknak.

A fenntartó javasolta egy további vizsgálat elrendelését, valamint a humán erőforrás vizsgálatát. Intézkedési tervben jelölte meg az elvégzendő feladatokat és határidőket. Az SZGYF álláspontja szerint az Otthonban folyamatos irányítás és utóellenőrzés szükséges.

## 3. Tényállás és megállapítások

### 3.1. Elhelyezési körülmények

#### Ellátottak létszáma, fenntartás, férőhelyek

A látogatás idején az Otthonban 48 (19 férfi, 29 nő) ellátott tartózkodott, akik közül 23 személy gondnokság alatt állt. Az ellátottak korcsoport szerinti megoszlása: 19-69 év között 19, 70 évnél idősebb 29 személy volt. Az NMM a látogatás során 21 ellátottal és a személyi állomány 11 tagjával készített interjút. Azon ellátottak esetén, akik életkoruk vagy egészségi állapotuk miatt képtelenek voltak beszámolni az elhelyezéssel összefüggő tapasztalataikról, a látogatócsoport az elhelyezési körülményeket vizsgálta. A látogatás során az NMM az Otthonban található mind a 48 db fogvatartási helyet megtekintette. Az Otthon 2016. december 31. napjáig érvényes működési engedéllyel rendelkezik. A határozat szerint az ellátottak jogszabályban meghatározott érdekeinek védelmében a fenntartó – az Otthon jogszerű működésének helyreállításáig – *újabb ellátottat nem vehet fel, az ellátottak számát az engedélyezett férőhelyeknek megfelelően 45 főre kell csökkenteni.*

#### Lakószobák, bekerülés, a lakótársak megválasztása

Az „A” épületben 6 lakószoba található, amelyekből 1 db 2 ágyas, 2 db 4 ágyas, 1 db 5 ágyas és 2 db 6 ágyas; ezekben összesen 27 ellátott tartózkodott. A „B” épületben 6 lakószoba van, ezekből 3 db 3 ágyas és 3 db 4 ágyas, így összesen 21 ellátott volt elhelyezve. Az „A” épületbe a demens, szorosabb megfigyelést igénylő ellátottakat helyezik, a „B” épületben a járóképes, állandó felügyeletet nem igénylő személyek laknak. Az ellátottak elhelyezését elsősorban az határozza meg, hogy járó- vagy fekvőbetegként kerülnek-e az Otthonba. Bekerüléskor – amennyiben lehetséges – megkérdezik, hogy az ellátott kivel szeretne együtt lakni. Amennyiben valaki később jelzi (vagy az ápolók észreveszik), hogy a szobatársával nem érzi jól magát, lehetőség szerint másik szobába helyezik. A házirend szerint az intézményi jogviszony (elhelyezés) az igénylő vagy a törvényes képviselő kérelme alapján jöhet létre, amelyet megelőz az előzetes gondozási szükséglet vizsgálata. A lakók között volt olyan, akit hozzátartozói helyeztek el az Otthonban, és volt olyan is, aki saját elhatározása alapján költözött be. Az egyik ellátott a beköltözés előtt több idősek otthonát is megtekintett, végül azért esett a választása az Otthonra, mert elmondása szerint itt ismerősökre lelt. Egy másik lakó úgy vélte, hogy az Otthonban jobb ellátást kaphat, mintha a családjával maradna. Néhányan megbékéltek a helyzetükkel, de olyan ellátottak is voltak, akik elváltak az Otthonból.

<sup>7</sup> Az NMM látogatásakor az SZGYF az NMM rendelkezésére bocsátotta a vizsgálati jelentést.

<sup>8</sup> Lásd különösen az SzCsM rendelet 41. § (4) bekezdését, 42. §-át, 44. § (1) bekezdését, 46. §-át, 50. § (1)-(2) bekezdését, 51. § (2) bekezdését, 54. § (1)-(5) bekezdését.

A látogatáskor az egy ellátottra eső átlagos lakóterület nagysága az „A” épületben 6,22 m<sup>2</sup>, a „B” épületben 8,17 m<sup>2</sup>, az egész intézményt tekintve 7,19 m<sup>2</sup> volt. Az SzCsM rendelet 41. § (4) bekezdés a) pontja értelmében a bentlakásos intézmény akkor alkalmas gondozási feladatok ellátására, ha a lakószobában *egy ellátottra legalább hat négyzetméternyi lakóterület* jut. Az SzCsM rendelet 42. § (1) bekezdése szerint ha a rendelet másként nem rendelkezik, *a bentlakásos intézményi lakószobában legfeljebb négy személy helyezhető el. Négynél több személyt egy lakószobában csak kivételesen indokolt esetben*, valamint soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igény esetén lehet elhelyezni, figyelemmel a Szocvtv. 92/K. § (5) bekezdésében megállapított korlátra. Bár megállapítható, hogy az Otthonban az összes ellátott átlagában biztosított az egy ellátottra jutó 6 négyzetméternyi lakóterület, azonban az „A” épület egyes szobái tekintetében nem teljesül a jogszabályi előírás sem az egy szobában elhelyezett ellátottak számára, sem az egy főre jutó lakóterület vonatkozásában.

	szoba száma	alapterület (m <sup>2</sup> )	elhelyezettek száma (fő)	lakóterület (m <sup>2</sup> /fő)
<b>„A” épület</b>	2.	11	2	5,5
	4.	31,5	6	5,25
	5.	34,65	6	5,77
	6.	25,9	4	6,47
	7.	38,5	4	9,62
	8.	23,5	5	4,7
<b>„B” épület</b>	1.	31,7	4	7,92
	2.	25	4	6,25
	3.	26,7	4	6,67
	4.	24,5	3	8,16
	5.	24,6	3	8,2
	6.	35,4	3	11,8
<b>Összesen</b>			<b>48 fő</b>	

1. táblázat: az Otthonban található szobák és az ellátottak száma, valamint az egy főre eső lakóterület nagysága

A Pest Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala határozatában<sup>9</sup> az Otthon korábbi 75 férőhelyét 45 főre csökkentette, hogy az intézmény – az SzCsM rendelet 41. § (4) bekezdésében foglalt feltételeknek megfelelően – alkalmas legyen a gondozási feladatok ellátására. Tekintettel arra, hogy az épület jelenlegi állapota alapján nem alakítható át úgy, hogy megfeleljen az SzCsM rendelet hivatkozott rendelkezéseinek, csak egy új intézmény megépítése révén lehetne biztosítani a megfelelő elhelyezési körülményeket. Az ingatlanon a földterület adott egy új épület létesítéséhez, azonban az építési munkálatok fedezete hiányzik. A Gyámhivatal rámutatott, hogy már több éve zsúfoltság tapasztalható az Otthonban, amit a fenntartó úgy próbált orvosolni, hogy a sződligeti Viktor Speciális Otthon váci telephelyén felszabaduló üres férőhelyekre helyezi át a péceli intézmény ellátottjait.

Az intézményvezető elmondta, hogy az ellátottak elhelyezése két- vagy háromágyas szobákban lenne ideális, azonban az épület jelenlegi szerkezeti adottságai nem teszik lehetővé ilyen szobák kialakítását. A zsúfolt szobákban az ellátottak személyes élettere sérül a lecsökkent lakóterület miatt, a pihenés feltételei nem biztosíthatók. A gyámhivatali férőhely-csökkentéssel kapcsolatos intézkedés nyomán az ellátottak elhelyezési körülményei javultak, azonban a lakóterületre vonatkozó jogszabályi feltételek még így sem teljesülnek maradéktalanul.

Az NMM megállapítja, hogy a férőhelyek csökkentésével az AJB-2015/2014. számú jelentésben – a jogszabályi követelményeknek megfelelő elhelyezési körülmények biztosításával összefüggésben – megállapított visszaszárság részben orvosolásra került.

<sup>9</sup> Ügyiratszám: PEC/001/273-3/2015.

## **Az ingatlan állapota, akadálymentesítés**

A lakószobák általános állapotát az elhasználódás jellemzi. Az épület falai salétromosak, penészesek voltak, a padlóburkolat több helyen hiányzott és már a nyílászárók cseréje is indokolt lenne. A fenntartói vizsgálat megállapította, hogy a főépület felújításra szorul. Az NMM helyszíni látogatásakor festési munkálatok folytak. A Gyámhivatal határozatában megállapította, hogy az „A” épületben nincs megfelelő számú mellékhelyiség és zuhanyzók száma sem elegendő. A mellékhelyiségek és zuhanyzók számát – átmenetileg – csökkentette az is, hogy az NMM látogatásakor a „B” épület emeleti vizesblokkjait le kellett zárni, mivel a víz elárasztotta az alsó szintet. Az Otthonban továbbra is hiányosak az akadálymentesítés feltételei. Csak a „B” épületben szereltek fel kapaszkodókat, mozgáskorlátozottak számára is használható vizesblokk kizárólag a mozgássérültek részére kialakított részben, a „B” épületben található. Az „A” épületben küszöbök vannak, míg a „B” épületben már nincsenek. Lift hiányában a „B” épület emeleti részére nem biztosított az akadálymentes feljutás.

Az épület a főbejárat felől nehezen közelíthető meg kerekesszékesek számára, a rámpa előtti járdaszakasz úthibái jelentősen megnehezítik a közlekedést. A gazdasági bejárat felől egyáltalán nem lehetséges az Otthon akadálymentes megközelítése. Egy kerekesszékes ellátott elmondta, hogy az épület feljárója göröngyös és úthibákkal teli, ezért csak úgy tud lemenni a rámpán, ha a kerekesszék hátsó kerekével közelíti meg azt. Egy másik ellátott arra panaszkodott, hogy egyrészt a járda egyenetlensége miatt, másrészt azért, mert nem segítenek neki kitolni a kerekesszéket, nem tud kijutni az udvarra. A Gyámhivatali határozat rámutatott, hogy az elvégzendő átalakításokhoz – járdák felújítása, küszöbök eltávolítása, meredek rámpák átépítése – a fenntartó nem rendelkezik a szükséges pénzügyi forrással.

*Az Alkotmánybíróság a 60/1993. (XI. 29.) AB határozatában kifejtette, hogy a szabad mozgáshoz való jog a helyváltoztatáshoz való jog szabadságát jelenti és magában foglalja a járművön vagy járművel és anélkül való helyváltoztatás szabadságát is. Az Otthon akadálymentességének hiányából fakadó mozgáskorlátozás nem az ellátott egészségügyi, illetve fizikai állapotának, hanem az épület szerkezeti adottságainak és az elmulasztott karbantartási, felújítási munkák eredménye, ezért az Alaptörvény II. cikkében meghatározott emberi méltósághoz való joggal összefüggő visszásságot okoz.<sup>10</sup>*

A gyámhivatali határozat szerint az Otthonban nincs lehetőség egy közösségi helyiség kialakítására, így az ellátottak csak az ebédlőben tudnak kényelmesen leülni. A folyosón kialakított tartózkodók mérete a közösségi együttlét céljára nem megfelelő. Az Otthonban nincs olyan helyiség, amely a látogatók fogadására alkalmas lenne. Az Otthon honlapja<sup>11</sup> szerint a közösségi helyiségek vonatkozásában igen szerények az intézmény lehetőségei.

Az SzCsM rendelet 41. § (2) bekezdés f)-g) pontjai alapján a bentlakásos intézményben ki kell alakítani gondozási egységenként legalább húsz négyzetméter alapterületű közösségi együttlétre, továbbá a látogatók fogadására szolgáló helyiséget. A CPT felhívta<sup>12</sup> a figyelmet arra, hogy az ellátottak életkörülményivel kapcsolatos hiányosságok nagy gyorsasággal vezethetnek az embertelen és megalázó bánásmód körébe tartozó helyzetekhez. A testület kifejtette, hogy az ellátottak életkörülményei jelentős mértékben függenek a rendelkezésre álló forrásoktól, azonban felhívta a figyelmet arra, hogy bizonyos alapvető szükségletek kielégítését mindig garantálni kell fogvatartási helyeken. E szükségletek közé tartozik a kielégítő ételmezés, fűtés és ruházkodás, valamint a megfelelő gyógyszerelés.

*Az NMM megállapítja, hogy az Alaptörvény B) cikke (1) bekezdésében meghatározott jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelményével, valamint az Alaptörvény III. cikke (1) bekezdésében foglalt embertelen, megalázó bánásmód tilalmával összefüggő visszásságot okoz, hogy az intézmény lakószobáiban az egy ellátottra jutó lakóterület nagysága nem minden esetben éri el a hat négyzetmétert; valamint az a tény, hogy az egyes lakószobákban négy-nél több ellátottat helyeztek el; végül az, hogy az Otthonban nincsen olyan helyiség, amely alkalmas lenne a közösségi együttlétre és a látogatók fogadására.*

<sup>10</sup> A mozgáskorlátozással kapcsolatban lásd az AJB-1424/2015. számú jelentés 12. és 20. oldalát.

<sup>11</sup> <http://www.pmik.hu/index.php/vintezmenyek/szocialis/84-szocialis-intezmenyek/162-idosek-otthona-pecel>

<sup>12</sup> CPT/Inf (98) 12 32-33. pont.

## **Egészségügyi, pszichológiai ellátás, higiénia**

A házi orvos – aki belgyógyász szakorvos is – heti kétszer 2 órában rendel. A pszichiáter havi egy alkalommal, 4 órában látogat az Otthonba. Amennyiben valamelyik ellátott állapota indokolja, rövid úton konzultálnak a pszichiáterrel. Az ápolók a gyógyszereket az ellátottak szájába adják és megvárják, míg lenyelik azokat. A gyógyszereket szükség szerint porítják. Amennyiben valaki nem veszi be a gyógyszert, az ápoló rögzíti e tényt az ápolási lapon, és azt az ellátottnak alá kell írnia. Az intézményvezető ápoló elmondta, hogy többnyire rá tudják beszélni az ellátottakat, hogy vegyék be a gyógyszert, sosem kell kényszert alkalmazni. A megkérdezett ellátottak közül sokan nem tudták felsorolni, hogy milyen gyógyszereket, milyen betegség miatt kell szedniük. A látogatócsoport találkozott olyan ellátottal is, aki pontosan elmondta, hogy melyik gyógyszert milyen dózisban és mely betegségeire szedi. A lakók megerősítették, hogy az orvossal rendszeresen találkoznak.

A faliújságon megtalálható a gyógyszer alaplista. Az alaplistán feltüntetett gyógyszereket az Otthon térítésmentesen biztosítja az ellátottak számára. Az ellátottakról gondozási anamnézist vezetnek, amelyben értékeli az önálló képességet, az ellátott tudati, érzelmi állapotát, érzékelését, kiválasztását, táplálkozását, megjelenését, életmódját.

Az NMM látogatás idején 14 fő dolgozott ápoló-gondozói munkakörben, váltott és állandó műszakban, napi 8 vagy 12 órában. A nappali műszakban 3-4, az éjszakai műszakban 2 ápoló-gondozó látta el a lakókat. Az Otthonban korábban dolgozott férfi ápoló is, azonban a látogatáskor csak női ápolókat alkalmaztak. Az intézményvezető elmondta, hogy folyamatosan keresnek férfi ápolókat, akik legtöbbször a magasabb munkabér reményében váltottak munkahelyet. Problémát jelent a férfi öltöző kialakítása, valamint munkaszervezési nehézséget okoz az éjszakai műszak beosztása a női ápolók mellé.

Az ellátottakat kétnaponta, felváltva fürdetik. Egyik nap a nőket, másik nap a férfiakat. Egy ellátott elmondta, hogy először a kerekesszékeseket fürdetik meg, utána lehet önállóan használni a fürdőt. Az ellátottak csak kis hányada tud önállóan fürdeni. Az Otthonban csak női ápolók dolgoznak, ők fürdetik a férfi ellátottakat is. Az éjszakai nővérek mosdatják az önállóbb lakókat, a nehezebben mozgó ellátottakat a nappali műszakos nővérek.

A fenntartói jelentés a fürdetési gyakorlattal kapcsolatban rámutatott, hogy az ápolók nem fordítottak kellő figyelmet arra, hogy fürdetés közben a fürdőszobaajtó nyitásánál ne lehessen rálátni az ellátottakra. Míg egy ellátottat fürdettek, egy másik ellátottat készítettek elő a fürdetéshez. A fürdetés e módon történő végrehajtása alkalmas arra, hogy az ellátottakban szégyenérzetet keltsen. Amint az NMM egy pszichoszociális fogyatékossgal és értelmi fogyatékossgal élő személyeket ápoló intézmény vizsgálata során<sup>13</sup> korábban már felhívta a figyelmet arra, az ápoló-gondozó személyzet felvételénél különös figyelmet kell fordítani a nemek kiegyensúlyozott arányára.

*Az NMM megállapítja, hogy a férfi ellátottak női ápoló személyzet általi fürdetése, valamint az a tény, hogy a fürdőszobaajtó nyitáskor más ellátottakra is rá lehet látni, az ellátottak szeméremérzetét sérti és az Alaptörvény III. cikk (1) bekezdésében foglalt megalázó bánásmód tilalmával összefüggő visszásságot okoz.*

A „B” épület emeletén található fürdőszobát és WC-t lezárták, mivel a helyiségekből szivárgó víz eláztatta az alatta lévő szobákat. A fenntartói jelentés megállapította, hogy a földszinti fürdőszobában mindössze egy zuhanytálca biztosítja a fürdési lehetőséget, azonban további zuhanyzásra kiépített vízvezeték kiállítás is rendelkezésre áll. A járólappal hiányos és balesetveszélyes állapotban volt. A fenntartó megállapította jelentésében, hogy a vizesblokkok hibái miatt a nemenkénti illemhelyek száma nem felel meg a jogszabályi előírásoknak. A „B” épületben egy fürdő és két WC jut 21 ellátott számára.

Az SzCsM rendelet 41. § (4) bekezdés b) pontja értelmében a bentlakásos intézmény akkor alkalmas gondozási feladatok ellátására, ha tíz ellátottra legalább egy fürdőkád vagy zuhanyzó, valamint nemenkénti illemhely jut és biztosított a folyamatos fűtés- és melegvíz-szolgáltatás.

<sup>13</sup> AJB-372/2015. számú jelentés 14. oldal.



*Az Alaptörvény III. cikke (1) bekezdésében meghatározott megalázó bánásmód tilalmával összefüggő visszásságot eredményez az a tény, hogy a rendelkezésre álló illembhelyek száma nem éri el a jogszabályban meghatározott minimumot.* Az ellátottakkal való beszélgetésekből kiderült, hogy a WC-papírt, tusfürdőt az ellátottak maguk vásárolják. Ha elfogy a toalettpapírjuk, a nővérektől kapnak néhányat. Az ápoló-gondozó személyzet is megerősítette, hogy a lakókat akkor látják el szappannal vagy toalettpapírral, ha elfogy nekik. Egy ápoló tudomása szerint hetente vagy kéthetente osztják ki a toalettpapírt és szappant az ellátottak számára. Az SzCsM rendelet 44. § (1) bekezdése értelmében a bentlakásos intézmény az ellátást igénybe vevő részére a Szocvtv. 67. § (1) bekezdésében meghatározott teljes körű ellátást biztosítja. A teljes körű ellátás magában foglalja azt, hogy az intézmény az ellátottak rendelkezésére bocsássa a megfelelő mennyiségű toalettpapírt és pelenkát is. A fenntartói vizsgálat is megállapította, hogy az Otthon nem bocsátja az ellátottak rendelkezésére a megfelelő, szükségleteikhez igazodó mennyiségű toalettpapírt és pelenkát. *Az NMM megállapítja, hogy az Alaptörvény III. cikke (1) bekezdésében foglalt megalázó bánásmód tilalmával összefüggő visszásságot okoz az, hogy az intézmény a teljes körű ellátás keretében az ellátottak számára nem biztosítja a megfelelő mennyiségű toalettpapírt és pelenkát.*

A fenntartó megállapította, hogy az ellátottak étkezésére szolgáló helyiségben, a nővérszobában, a dolgozók rendelkezésére álló illembhelyiségben, valamint a 12 lakószobából 5-ben a higiénias kézmosás vagy kézfertőtlenítés nem lehetséges. Az NMM vizsgálatának időpontjában nem minden mellékhelyiségben volt kitéve szappan, kézfertőtlenítő, törölköző, WC-papír. A személyi állomány több tagja elmondta, hogy azért nem teszik ki ezeket, mivel a demens betegek „mindent megesznek”. Az SzCsM rendelet 41. § (2) bekezdés b) pontja értelmében a bentlakásos intézményben ki kell alakítani a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséget. A személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséget fel kell szerelni a tisztálkodáshoz alapvetően szükséges eszközökkel, így pl. szappannal, kézfertőtlenítővel, törölközővel, toalettpapírral. *Az Alaptörvény XX. cikke (1) bekezdésében meghatározott testi és lelki egészséghez való joggal összefüggő visszásságot idéz elő az a tény, hogy az ellátottak étkezésére szolgáló helyiségben, a nővérszobában, néhány mellékhelyiségben és a dolgozók rendelkezésére álló illembhelyiségben, valamint több lakószobában nem biztosított a higiénias kézmosás vagy kézfertőtlenítés lehetősége.*

### **3.2. Az intézményen kívüli és belüli kapcsolatok**

Az Otthon lakói bármikor fogadhatnak látogatókat, kivéve a házirendben meghatározott éjszakai műszak idejét (19 és 7 óra között), tekintettel az intézmény zavartalan működésére és a lakók nyugalmanak fenntartására. A faliújság szerint a látogatási idő 8-18 óráig tart, azonban igény szerint az intézmény rugalmasan áll a látogatók fogadásához, elősegítve ezzel a kapcsolattartást.

Az ellátottak tarthatnak maguknál mobiltelefont, ami a kapcsolattartás leggyakoribb módja. Az ellátottak elmondták, hogy sokan más formában nem tartják a kapcsolatot hozzátartozóikkal, akik csak ritkán látogatják meg őket. Néhány lakó mondta csak, hogy családja rendszeresen látogatja. Előfordult olyan eset is, hogy az ellátottnak nem volt családja és a külvilággal semmilyen formában nem tartotta a kapcsolatot. A beszélgetések alapján megállapítható, hogy a gondnokok is ritkán látogatják a gondnokoltakat. Az ápolók-gondozók segítenek a levélírásban, szükség esetén beszerzik a borítékot és a bélyeget.

Az ellátottakkal készült interjúk alapján általánosságban elmondható, hogy azok, akik rendszeres kapcsolatot tartanak a külvilággal és családjukkal, elfogadóbbak az élethelyzetükkel kapcsolatban. A vizsgálat idején egy párkapcsolat volt az ellátottak között. Az intézményben nem volt olyan szoba, amely alkalmas lett volna a házasság- vagy élettársi együttélésre. 2013-ban egy pár össze akart házasodni. Ők a korábban étkezőként szolgáló szobát kapták meg együttélésre, ahol két ágyat toltak össze. A pár női tagja cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt állt, később kezdeményezték a gondnokság alá helyezés megszüntetését. A férfi azonban elhunyt, mielőtt a bíróság határozata a gondnokság alá helyezés tárgyában megszületett. A nő ezt követően kiköltözött az Otthonból.

*Az intimszoba hiánya az Alaptörvény II. cikkében meghatározott emberi méltósághoz való joggal, továbbá az Alaptörvény VI. cikk (1) bekezdésében biztosított magán- és családi élet tiszteltetésben tartásához fűződő joggal összefüggő visszásságot okoz. Az Otthon egyik dolgozója szerint ki lehetne alakítani egy intimszobát, azonban nem feltétlenül minden lakó alkalmas arra, hogy párkapcsolatban éljen. Egy másik dolgozó szerint nincs is szükség az intimszobára, „hisz pelenkások a lakók”. Hozzátette, hogy nincs abban semmi kivetnivaló, ha megfogják egymás kezét, azonban a demens betegeknél „van turbékolás”, „az ösztönök dolgoznak, nincs gátlás”, a nadrágjukhoz nyúlnak, ilyenkor rájuk szól, hogy „ez nem szép, ezt nem szabad”. Az említett kijelentések a személyi állomány előítéletes gondolkodásmódjáról árulkodnak, felvetik a kiégésből is fakadható toleranciahiány lehetőségét, amely negatív hatással lehet a lakókkal való bánásmódra. A személyi állomány számára biztosított szupervízió megoldást jelenthet a kiégés megszüntetésre. Az intézményben dolgozók kijelentései – amelyek a kiégés tüneteire utalnak – veszélyeztetik az Alaptörvény III. cikk (1) bekezdésében foglalt megalázó bánásmód tilalmának érvényesülését.*

### **3.3. Az ellátottak és a személyzet viszonya**

A látogatócsoport azt tapasztalta, hogy a személyzet tagjai ellátják az ellátottak körüli legfontosabb teendőket, szeretetteljes és gondoskodó légkör azonban nem tudott az Otthonban kialakulni. A személyi állomány hozzáállását befolyásolja a korábbi konfliktushelyzete a vezetőséggel<sup>14</sup> és az ebből adódó feszült légkör, ami kihat a gondozók és az ellátottak viszonyára is. A személyzet tagjain jelentkező kiégés jelei szintén hozzájárulnak ahhoz, hogy a sokszor nem saját elhatározásukból az Otthonban élő ellátottak nem kapják meg a testi és lelki szükségleteiknek megfelelő gondoskodást.

Egy női ellátott elmondta, nehezen viseli, hogy az Otthonban kell élnie. Állítása szerint a nővérek gorombán viselkednek, nem kedvesek az ellátottakkal és előfordult olyan eset is, hogy egyiküket megbüntették. Úgy vélte, hogy a nővéreknek nincs idejük az ellátottakra. Egy másik lakó elmondása szerint egyszer őt is bezárták. A történekről nem kívánt beszélni, nem emlékezett pontosan a részletekre. Sem a nővérek, sem az ellátottak nem szidalmazták vagy bántják egymást egy másik bentlakó véleménye szerint. Egy férfi ellátott arról számolt be, hogy több Pest megyében található idősek otthonát is megnézett, végül ez tetszett neki, itt ismerősökre lelt. Meg volt elégedve a lakótársakkal és az Otthonban dolgozókkal is, nem tapasztalható veszekedés a szobájukban. Egy női ellátott elmondta, hogy szerinte jobb az Otthonban, mint ha a családjával lenne otthon. Egy idős hölgy maga akart beköltözni az Otthonba, meg van elégedve a helyzetével és az itt dolgozókkal is. Egy másik női ellátott elmondta, hogy saját beleegyezésével került az Otthonba, megbékélt a sorsával. Több otthont is megtekintett és itt jónak találta a feltételeket. Veszekedés néha előfordul – főként a demensek között –, de nem ez a jellemző. Egy idős férfi ellátott arra panaszkodott, hogy ugyan rövidebb ideje – egy éve – van az Otthonban, de nem érzi jól magát. „Nem mehet ki az ember, olyan, mint ha rab lennék.” – tette hozzá. Vett egy kerekesszéket, de elmondása szerint még annyi segítséget sem kap, hogy kitolják az udvarra. Egy női ellátott arról számolt be, hogy a nővérek roppant elfoglaltak, szinte nincs is velük kapcsolata, rossz bánásmódról nem volt tudomása. Az egyik szobában lévő férfi ellátottak elmondták, hogy a személyzet tagjai nagyon kedvesek velük, de néha előfordul az is – mint bárki mással –, hogy ingerültek lesznek. Egy férfi lakó szerint az itt dolgozókkal jó a kapcsolata, megfelelően ellátják a munkájukat, de hozzátette, hogy több dolgozónak van egymással nézeteltérése.

Az egyik ápoló elmondta, hogy veszekedések néha előfordulnak a lakók között, a nővérek és az ellátottak kapcsolata általában jó. Álláspontja szerint néha azért nem tűnik így, mert van néhány nagyothalló ellátott, és emiatt hangosabban kell nekik szólni. Egy nővér kifejtette, hogy a lakók nagy része demenciával küzd, előfordult, hogy a személyzetet is bántalmazták, kővel dobálták, valamint volt olyan eset is, hogy az egyik ellátott megharapott egy nővért. Egy másik ápolónő is megerősítette, hogy többször előfordult már olyan eset, hogy az ellátottak sérülést okoztak a személyzet tagjának.

<sup>14</sup> A vezetőség és a személyi állomány viszonyát részletesen lásd a 3.8. pontban.

*Az NMM megállapítja, amint az ellátottak jelentős hányada is megerősítette, hogy az ápoló-gondozó személyzet hozzáállása az ellátottak felé sokszor kifogásolható volt, az ellátottak nem minden esetben az állapotuknak és szükségleteiknek megfelelő gondoskodást kapták, az Otthonban elfogadó légkör nem tudott kialakulni, ami az Alaptörvény II. cikkében meghatározott emberi méltósághoz való joggal, valamint az Alaptörvény XX. cikk (1) bekezdésében biztosított testi és lelki egészséghez fűződő joggal összefüggő visszailleség veszélyét jelenti.*

### **3.4. Foglalkoztatás, szabadidős programok, terápiás munka**

A foglalkoztató és mentálhigiénikus munkatárs a szakképzettsége szerint szociális munkás, aki három éve dolgozik az Otthonban. Éves terv alapján végzi a munkáját, amelyet az igazgató hagy jóvá. Jelenleg egyszerre 3-4 ellátottat tud foglalkoztatni. A foglalkozásokat a társalgóban kellene tartani, de – mint mondta – az ellátottak jobban szeretik, ha a szobájukban keresi fel őket. Az egyéni foglalkoztatás következménye, hogy a tevékenységhez nem tud bárki csatlakozni, nem jelent motivációt a részvételre egy lelkesen tevékenykedő kis csapat „kézműveskedése”, játéka, beszélgetése a kevésbé érdeklődők számára.

Csoportfoglalkoztatások keretében a mentálhigiénikus beszélgetéseket vezet, amelyek során aktuális témákat dolgoznak fel (például ünnepek, személyes élmények). Az ellátottaknak felolvasásokat tart, filmvetítést és kézműves foglalkozásokat szervez. A demenciában szenvedő betegeknek memória és logikai játékokat és olyan gyakorlatokat talál ki, amelyek fejlesztik a finommotorikát, így például színeznek, festenek. E játékokat a nem demens betegek is kedvelik, akik emellett kártyáznak és más társasjátékokkal játszanak. A foglalkoztató heti rendszerességgel próbál külső programot is szervezni – erre általában pénteken van lehetőség –, egyszerre 4-5 ellátottat tud elvinni, de 2-3 fő az ideális, hogy mindenki tudjon megfelelően foglalkozni. Amíg az ellátottak létszáma 75 volt, úgy vélte a foglalkoztató, hogy egy ember kevés volt a foglalkoztatással kapcsolatos feladatok ellátásához. Az ellátottak létszámának csökkentésével, illetve korlátozásával javult a helyzet. Ezzel együtt elképzelhetőnek tartotta, hogy egy további foglalkoztatói státusz biztosításával növelhető lenne az ellátottakra fordítható idő.

Az SzCsM rendelet 2. melléklet 2. A) pontja 100 férőhelyig – ajánlásként – heti 4 órában jelöli meg a mozgásterapeuta létszámnormáját. *Az ellátottak fizikai állapotának fenntartását, esetleges rehabilitációját nagy mértékben elősegítheti egy mozgásterapeuta alkalmazása, ezért azt az NMM megfontolásra ajánlja.*

Az ellátottak többsége arról számolt be, hogy unatkoznak, nem szerveznek számukra programokat, napközben csak TV-t néznek, olvasnak, cigarettáznak, kávéznak, aki tud, kimegy sétálni az udvarra. Ha van is valamilyen elfoglaltság, azt csak rendszertelenül és ritkán tartják meg. A foglalkozások rendszerességével kapcsolatban nem érkeztek adekvát válaszok: egyes ellátottak szerint hetente-kéthetente, míg mások szerint csak havonta vannak foglalkozások. Az ellátottak elmondták azt is, hogy csak ritkán tudnak kimenni az Otthonból, akkor is csak egy rövid séta erejéig. Voltak ellátottak is, akik elismerően méltatták a kreatív foglalkozásokat és a foglalkoztató személyét. A helyszíni látogatás idején a foglalkoztató két ellátottal karácsonyi díszeket készített. Több szobát is a lakók által készített apróbb tárgyak, kézimunkák díszítettek. Feltűnően kevés azonban a lakók korábbi családi életére utaló fényképek vagy személyes emléktárgyaknak a száma.

Az igazgató elmondta, hogy nyitott intézmény lévén az ellátottak – amennyiben állapotuk megengedi – bármikor szabadon elhagyhatják az Otthont. Minden esetben kéri a lakóktól, jelezzék a személyzetnek, hogy hová mennek. Ha gondozóval mennek ki az ellátottak, nem szükséges eltávozási engedély. Egyéb esetekben az eltávozási engedélyben – amit az igazgató és az intézményvezető ápoló ír alá – meg kell jelölni, hogy hová, kivel és meddig távozik az ellátott. A házirend szerint kimenő korlátozást csak különösen indokolt esetben a hozzátartozó és az intézmény orvosa véleményének kikérése után rendelhet el az igazgató.

Az ellátottakkal történő beszélgetésekből az derült ki, hogy csak nagyon kevesen hagyhatják el önállóan az intézményt.

A fenntartói vizsgálat szerint azok az ellátottak, akik nem képesek egyedül elhagyni az Otthont, korábban heti egy alkalommal, mozgóárustól tudtak vásárolni. A rendelést előzetesen kellett leadni, majd ez alapján kiszállították az árukat. A lakók elmondták, hogy rendkívül magasnak tartották a „mozgó büfés” árait. Az NMM vizsgálatának időpontjában már megszűnt a mozgóárustól történő vásárlás lehetősége. Az ellátottak a közelben található boltba kísérővel tudnak kimenni, azonban az Otthon kísérőt nem mindig tud biztosítani.

*Azzal, hogy az Otthon nem tud kísérőt biztosítani az erre rászoruló ellátottak számára az Intézmény elbonyosításához, az ellátottakat megfosztja az utcán történő séta és bevásárlás, a szükségleti cikkek beszerzésének lehetőségétől. Az Alkotmánybíróság a 64/1991. (XII. 17.) AB határozatában hangsúlyozta, hogy az államnak az alapvető jogok tiszteletben tartására és védelmére vonatkozó kötelezettsége magában foglalja azt is, hogy az alapvető jogok érvényesüléséhez szükséges feltételekről is gondoskodni kell. Az Otthon elbonyosításához nyújtott támogatás hiánya az Alaptörvény XXVII. cikkében biztosított szabad mozgáshoz és a tartózkodási hely szabad megválasztásához fűződő joggal összefüggő visszaállást okoz.*

Az SzCsM rendelet 54. § (1) bekezdésének c) pontja értelmében a bentlakásos intézmény biztosítja a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit, valamint az SzCsM rendelet 54. § (2) bekezdése szerint az intézménynek mindent meg kell tennie az ellátást igénybe vevő testi-lelki aktivitása fenntartásának, megőrzésének érdekében. Az SzCsM rendelet 54. § (3) bekezdése alapján az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szükséges szervezni az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket (pl. séta, fekvőbetegek levegőztetése), a szellemi és szórakoztató tevékenységeket (pl. olvasás, társasjáték, zenehallgatás), valamint a kulturális tevékenységeket (pl. ünnepek, kirándulások, rendezvények). *A fenntartói jelentés megállapította – az ellátottakkal készült beszélgetések alapján –, hogy rendkívül kevés program vagy foglalkozás színesíti a lakók életét.* Átlagosan havi egy alkalommal van az Otthonon kívüli program. A fenntartói ellenőrzés időpontjában az ellátottak olvastak, rajzoltak, televíziót néztek, a többség – egyéb elfoglaltság hiányában – ült vagy feküdt. E tények alapján a fenntartó a mentálhigiénés programok elégtelenségét állapította meg, amely sérti az SzCsM rendelet vonatkozó rendelkezéseit. Az egyik ellátott terápiás munka keretében alkalmasszerűen portásként dolgozik: feljegyzi az Otthonba érkező és onnan távozó emberek nevét az időponttal együtt. A személyi állomány egyik tagja kifejtette, hogy az ellátottak az Otthonon belül is tudnak dolgozni, például kerti munkát végeznek, ágyneműt, ruhát hajtogatnak, azonban összességében csak nagyon kevesen képesek élni a munka jótékony hatásával.

Az NMM álláspontja szerint a napirendbe iktatott rendszeres foglalkoztatás hozzájárulhatna az időskori elbutulás, a szellemi leépülés lassításához. A személyes emléktárgyak és a foglalkoztatás hiánya nemcsak a demencia előrehaladásának ütemét gyorsítja, hanem depresszív hatású is. A depresszió fokozódása pedig továbbcsökkenti a közös tevékenységekben való részvétel motivációját, így nem tud kellően érvényesülni a foglalkozások preventív hatása.

*A fentiek alapján az NMM megállapítja, hogy az ellátottak számára biztosított foglalkozások kevés száma, továbbá a kulturális és fizikai tevékenységek hiánya veszélyezteti az Alaptörvény XX. cikk (1) bekezdésében meghatározott testi és lelki egészséghez fűződő jog érvényesülését.*

### 3.5. Élelmezés

Az Otthon reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna és vacsora formájában napi ötszöri étkezést biztosít az ellátottaknak, amelyet helyben, az intézmény saját főzőkonyhájában készítenek el. A konyhán két szakács és két konyhalány dolgozik. A fenntartói vizsgálat kifogásolta, hogy a heti étlap nem tartalmazza a diétás étkeztetés menüsorát. Az intézményvezető a látogatócsoport rendelkezésére bocsátotta a normál étlap mellett a cukor- és epebetegek számára készült menüsorokat is, amiből megállapítható volt, hogy a fenntartó által kifogásolt fenti hiányosságot időközben orvosolták. Az étlapok a faliújságon is olvashatók voltak. Ezzel szemben az étlapokon nincs feltüntetve az ételek energiatartalma, bár a normál étlapon az egyes ételek tápanyagtartalmát feltüntették<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> A só- és cukortartalom grammban olvasható, azonban a kcal érték üresen maradt.

Az étlapot az élelmezésvezető állítja össze, aki a 70 év felettiekre vonatkozó élelmezési normát használja valamennyi ellátottra vonatkozóan. A 70 év felettiekre jutó térítési díj 632 Ft/nap, a 60 év alattiaknak 680 Ft/nap lenne. A vonatkozó EMMI rendelet 3. melléklete értelmében a 70. évtől a napi energiaszükséglet egész napos étkeztetés esetén 2000-2400 kcal/nap/fő. Az Otthonban bevezetés alatt áll egy olyan számítógépes statisztikai program, amely összeállítja az étrendeket az ételek energiatartalma alapján. Az élelmezésvezető elmondta, hogy tapasztalata szerint más intézményekben fokozatosan történt az átállás az EMMI rendelet előírásai szerinti új ízvilágra, míg az Otthonban átmenet nélkül kellett átállni, ezért a lakók elégedetlenek lehetnek az ételek miatt.

Az ellátottak naponta kapnak tejterméket, zöldséget és gyümölcsöt. Az ebéd levesből és főételből áll, vagyis napi egy alkalommal biztosított a meleg étel. Az étkezésekhez teljes kiőrlésű kenyeret adnak és az ételek elkészítése során édesítőszerrel használják.

Az intézményvezető ápoló elmondta, hogy hőségriadó esetén különösen figyelnek a lakók hidratációjára, ilyenkor hűtött vizet és limonádét szolgálnak fel.

Az Otthon lakói eltérően vélekedtek az étel mennyiségéről és minőségéről: az ellátottak egy része jónak tartotta az ételt („finom és elég”), mások szerint „megfelelő”, míg néhány ellátott szerint „kevés és ízetlen” az étel. A látogatócsoport tagjai az ellátottak számára biztosított meleg ebédet fogyasztották el, amelyet minőségileg és mennyiségileg is megfelelőnek ítélték meg.

*Az ellátottak számára a koruknak és állapotuknak megfelelő mennyiségű és minőségű élelem biztosítása – és ellenőrizhetősége – érdekében az NMM javasolja, hogy az ételek energiatartalma az étlapokon feltüntetésre kerüljön. Az étkezéssel kapcsolatban az NMM alapvető joggal összefüggő visszásságra utaló körülményt nem észlelt.*

### **3.6. Panaszmechanizmus, érdekképviselet**

Az Otthon házirendje és SZMSZ-e rendelkezik az ellátottak érdekvédelméről, így a panaszjogról és az érdekképviseleti fórum működéséről. A házirend értelmében az ellátott, törvényes képviselője vagy hozzátartozója, valamint az ellátott jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasszal élhet az Otthon igazgatójánál vagy az érdekképviseleti fórumnál (a továbbiakban: ÉF). A lakó, törvényes képviselője és hozzátartozója panasszal élhet az Otthon vezetőjénél vagy az ÉF-nél az intézményi jogviszony megsértése, a lakó jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai titoktartási és vagyonvédelmi kötelezettségének megszegése esetén, illetve az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében. Az ÉF tagjait 5 éves időtartamra választják. Az ÉF dönt az elé terjesztett panaszokról, szükség esetén intézkedést kezdeményezhet az Otthon igazgatójánál, a fenntartónál és más, hatáskörrel rendelkező szervnél. A panasz kivizsgálására jogosult köteles 15 napon belül értesíteni a panasztevőt a panasz kivizsgálásának eredményéről. Az ÉF elnöke gondoskodik az ülések összehívásáról (évente legalább két alkalommal kötelező), a tagok és az érintett személyek értesítéséről. Az ÉF üléseiről jegyzőkönyvet kell készíteni. Az ÉF működésének részletes szabályait az Otthon házirendjének 2. számú melléklete tartalmazza.

Az ÉF öt tagjának névsora a faliújságon olvasható. Az ÉF két tagja az ellátottak közül kerül ki, a dolgozók, a hozzátartozók és a fenntartó is egy-egy taggal képviseltetik magukat. Az egyik ellátott szerint az ÉF csak akkor ül össze, ha az ellátottjogi képviselő is jelen van, aki általában félévente látogat az Otthonba. A lakók elmondása szerint a fenntartó képviselőjével még nem találkoztak.

Több faliújságon is jól olvasható az ellátottjogi képviselő neve és elérhetősége. *Az NMM megállapítja, hogy az AJB-2015/2014. számú jelentésben feltárt – az ellátottjogi képviselő elérhetőségeivel összefüggő – visszásság időközben megszűnt.*

Az ellátottak közül többen elmondták, hogy a felmerülő problémákkal az intézményvezető ápolóhoz vagy az intézményvezetőhöz is fordulhatnak. Az ÉF-ről néhány lakónak volt tudomása és tisztában is voltak a működésével, míg mások csak kevéssé ismerték vagy egyáltalán nem hallottak az ÉF létezéséről.

Az NMM rendelkezésére bocsátott ÉF jegyzőkönyv 2014 novemberében készült. A jegyzőkönyv szerint az ellátottjogi képviselő elmondta, hogy az érdekképviseleten keresztül az ÉF tagjai tartják a kapcsolatot a lakók és a vezetőség között, ők továbbítják a lakók kéréseit, panaszait. A jegyzőkönyv az ellátottak által jelzett alábbi panaszokat rögzíti: ki kell alakítani egy külső dohányzóhelyet, mert az ellátottak csak az udvaron, nem megfelelő körülmények között tudnak dohányozni; nincs elegendő mennyiségben WC-papír, szappan, ásványvíz, édesség. A jegyzőkönyv tanúsága szerint az Otthon képviselője kifejtette, hogy a külső dohányzóhely kialakítása folyamatban van; az édesség, ásványvíz nem képezi az alapellátás részét, ezt az ellátottaknak maguknak kell megvenniük. A WC-papír és a szappan valóban jár a lakóknak, de csak az előírt mennyiségben. Az ülésen a kapcsolattartás lehetséges formáiról is szó volt. Az ellátottjogi képviselő felvetésére, hogy a hozzátartozók miként látogatják a lakókat, és az ellátottak hogyan tarthatják a kapcsolatot családjukkal, az egyik ellátott elmondta, hogy a nővérszobában van mobiltelefon, amit a nővér a lakó ágyához visz, ha a hozzátartozója keresi őt. A lakó is felhívhatja az intézményi mobiltelefonon is a hozzátartozóját, és több ellátottnak saját telefonja is van. A hozzátartozók fogadása megoldható a közös társalgókban, egy elkülönített társalgóhely kialakítása folyamatban volt. Az NMM vizsgálatkor panaszláda nem volt kihelyezve és senki sem tett említést arról, hogy anonim módon, helyben is elő tudnák terjeszteni a sérelmeiket.

*Az érdemi, megfelelően működő ÉF alapvető jelentőséggel bír a rossz bánásmód megelőzésével kapcsolatban. Amennyiben az ÉF rendszertelenül működik, vagy a lakók nem rendelkeznek kellő ismerettel annak működéséről, és a panaszmechanizmus más módon sem kellően hatékony, veszélyezteti az Alaptörvény III. cikk (1) bekezdésében meghatározott embertelen, megalázó bánásmód tilalmának érvényesülését, továbbá az Alaptörvény XXV. cikkében biztosított, panaszhoz fűződő joggal összefüggő visszacsúszás közvetlen veszélyét eredményezi.*

A külső dohányzóhely kialakításával kapcsolatban az NMM felhívja a figyelmet a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: a nemdohányzók védelméről szóló törvény) preambuluma. A nemdohányzók védelméről szóló törvény szerint a dohányfüst minden esetben mérgező, annak biztonságos egészségügyi határértéke nincsen, ezért különösen kiskorúak, várandós nők, betegek vagy mozgásukban bármilyen okból korlátozott személyek jelenlétében a dohányzást a magánélet színterein is kerülni kell. Az említett okból az Otthon vezetésének különös figyelmet kell fordítania arra, hogy a dohányzóhely a jogszabályi előírásoknak megfelelően, az egészséghez fűződő jog maradéktalan érvényesülését biztosítva kerüljön kialakításra.<sup>16</sup>

### **3.7. Munkavégzési körülmények, a vezetőség és a személyi állomány viszonya**

A dolgozókkal készített interjúkból kiderült, hogy az intézményvezető-váltás előtt sok konfliktus volt a vezetőség és a személyi állomány tagjai között. Az előző intézményvezetőség – a személyi állomány tagjainak beszámolóit szerint – megalázóan bánt a dolgozókkal. Jellemző volt a durva hangnemű kommunikáció, valamint a dolgozók állandó fenyegetettségének érzetése. A problémák megoldásával kapcsolatban nem született érdemi eredmény. A korábbi intézményvezetőség alatt folyamatos feszültség mérgezte a munkamorált, a dolgozók nem kaptak elismerést a vezetőségtől. A személyi állomány tagjai abban egyetértettek, hogy az intézményvezető-váltással némileg javult a helyzet.

A fenntartói vizsgálat a dolgozókkal készített interjúk alapján megállapította, hogy az Otthonban folyó munka minőségét kedvezőtlenül befolyásolta a korábbi intézményvezető és az intézményvezető ápoló közötti rossz kommunikáció, eltérő feladatértelmezés. A fenntartói vizsgálatról szóló jelentés szerint az intézményvezetőség és a személyi állomány között jelentős feszültség alakult ki.

---

<sup>16</sup> Az egészségügyi szolgáltató mint fogvatartási hely területén kialakított dohányzási lehetőséggel kapcsolatban bővebben lásd az alapvető jogok biztosának a Büntetés-végrehajtás Központi Kórházáról szóló AJB-1424/2015. számú jelentés 10. oldalát.

A feszült munkahelyi légkör hátrányosan befolyásolja a munkavégzést, amely kihatással van a lakók ellátásának színvonalára. Az Otthonban dolgozók szerint a kialakult munkakörülmények miatt nagy a munkaerő-fluktuáció. Az idős, beteg ellátottak esetében – akiknek az élethelyzetben bekövetkezett változás, veszteség feldolgozása, elfogadása önmagában is megterhelő – különösen fontos lenne, hogy gondozási helyük állandóságot biztosítson, melyet a szakmai dolgozók nagymértékű váltakozása akadályoz. A jelenlegi megbízott vezetőnek és stábjának a működése mellett sem alakult ki egy elvárhatóan stabil munkatársi közösség, több olyan dolgozó van, aki csak átmeneti időszakban látja el a feladatait, így továbbra is számítani lehet magas fluktuációra.

*Az NMM megállapítja, hogy a rossz munkahelyi légkör, az ellentétes vezetői döntések, valamint a személyzet ebből következő változó színvonalú feladatellátása az ellátottak vonatkozásában az Alaptörvény III. cikke (1) bekezdésében meghatározott megalázó bánásmód tilalmával összefüggő visszaállítás közvetlen veszélyét idézi elő.*

Az ápoló-gondozó személyzet tagjai általános ápoló, ápolási asszisztens, szociális szervező, pszichiátriai ápoló, szociális gondozó, szociális munkás, felnőtt szakápolói, geriatríai klinikai szakápolói és mentálhigiénés asszisztensi végzettséggel rendelkeznek. A személyi állomány tagjai az intézményben való foglalkoztatásukat megelőzően egészségügyi és szociális intézményekben dolgoztak (például pszichiátriai betegekkel foglalkozó otthonban, pszichiátriai osztályon, kórházban), azonban van pályakezdő munkatárs is. Az ellátói személyzet ápoló-gondozó tagjai nem tudtak beszámolni arról, hogy a vizsgálatot megelőző egy-két évben milyen szakmai továbbképzésen vettek részt. Fontos kiemelni, hogy a személyi állomány rendszeres és minőségi szakmai továbbképzése elengedhetetlen feladat a rossz bánásmód elkerülése érdekében. *A továbbképzéseknek ki kell terjedniük a Jegyzőkönyv rendelkezéseinek ismertetésére és az azokkal kapcsolatos gyakorlati ismeret elsajátítására is.*

#### **4. Ajánlások**

A jelentésben feltárt visszaállások orvoslása érdekében az NMM az Ajbt. 31. § (1) bekezdése alapján felkéri a Szociális és Gyermekügyi Főigazgatóságot mint az intézmény fenntartóját, hogy

1. biztosítsa az Otthon teljes akadálymentességét;
2. biztosítsa a szobák oly módon történő kialakítását, hogy az Otthon valamennyi lakószobájában biztosított legyen a 6 négyzetméter/fő lakóterület;
3. biztosítsa azt, hogy a lakószobákban 4-nél több ellátott ne kerüljön elhelyezésre;
4. gondoskodjon megfelelő méretű közösségi helyiség kialakításáról;
5. alakítson ki a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben előírt kellő számú illemhelyet, zuhanyzót vagy fürdőkádat;
6. gondoskodjon az intimszoba kialakításáról az intézményben.

Az Ajbt. 32. § (1) bekezdése alapján az NMM felkéri a Péceli Idősek Otthona intézményvezetőjét, hogy

7. törekedjen férfi ápolók foglalkoztatására;
8. tegye meg a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az ápoló-gondozó személyzet a fürdetéskor fordítson kiemelt figyelmet az ellátottak szeméremérzetére és ügyeljen arra, hogy a fürdőszobaajtó nyitásakor ne lehessen az ellátottakra rálátni;
9. biztosítsa az ápoló-gondozó személyzet számára a feladataik felkészült ellátáshoz szükséges továbbképzéseken való részvételt;
10. gondoskodjon az igényekhez igazodó toalettpapír és pelenka biztosításáról;

11. biztosítsa a higiénias kézmosás vagy kézfertőtlenítés lehetőségét az ellátottak étkezésére szolgáló helyiségben, a nővérszobában, valamennyi mellékhelyiségben, lakószobában, és a dolgozók rendelkezésére álló illemlhelyiségben;
12. tegye elérhetővé a személyi állomány számára a szupervízió lehetőségét a kiegészítő megelőzése miatt, továbbá annak érdekében, hogy az ápoló-gondozó személyzet az ellátottak felé minden, az állapotukból fakadó gondoskodást meg tudjon adni;
13. fontolja meg mozgásterapeuta alkalmazását;
14. tegye lehetővé, hogy az arra rászoruló ellátottak kísérő segítségével el tudják hagyni az otthont, bevásárlás vagy rövid séta céljából;
15. gondoskodjon arról, hogy a lakók számára rendszeres és változatos foglalkoztatás, kulturális és fizikai tevékenység legyen elérhető;
16. gondoskodjon arról, hogy az ételek energiataralma az étlapon feltüntetésre kerüljön;
17. tegye meg a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy a lakók kellő ismerettel rendelkezzenek az érdekképviseleti fórum működéséről;
18. helyezzen el panaszládát az ellátottak számára;
19. egyértelmű vezetői utasításokkal olyan munkarendet alakítson ki, ami elősegíti a hatékony munkavégzést és a feladatok magas színvonalon történő ellátását, törekedjen továbbá kiegyensúlyozott munkahelyi légkör kialakítására.

Budapest, 2016. június

Székely László sk.

#### Melléklet



1. lakószoba



2. beázás nyomai



3. asztali díszek készítése



4. szobadíszek



5. az Otthon egyik bejárata





6. a feljáró



7. a feljáró egyenetlenségei



8. a járda egyenetlensége



9-10. képek: a járda egyenetlenségei



11. az Otthon kertje