



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosának

JELENTÉSE

az AJB-1704/2022. számú ügyben
A családi kapcsolatok fenntartását szolgáló idősotthoni látogatási
renddel és a hozzátartozók irányába fennálló intézményi
kötelezettségekkel összefüggésben

Előadó: dr. Kopácsy Judit

Érintett szerv: Harmónia Gondoskodás Boróka Otthon, Isztimér

2022.

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-1704/2022. számú ügyben**

Az eljárás megindítása

A Harmónia Gondviselés Szociális Gondozó Nonprofit Közhasznú Kft. (2462 Martonvásár, Szent László u. 11.) fenntartásában működő Harmónia Gondoskodás Boróka Otthona (8045 Isztimér Köztársaság u. 89., a továbbiakban: Intézmény) egy lakójának hozzátartozója fordult panasszal hivatalomhoz. A beadványozó levelében sérelmezte a koronavírus-járvány miatt az Intézményben meghatározott kapcsolattartást szolgáló látogatási rendet, valamint az ott gondozott rokona állapotát, az ellátás körülményeit érintő részletes tájékoztatás hiányát.

A rendelkezésemre bocsátott dokumentumok alapján, a fennálló alapjogi visszaállás gyanúja okán, az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény alapján vizsgálatot indítottam az Intézmény működésével kapcsolatban. Ennek során áttanulmányoztam a panaszbeadványt és a hozzá mellékelte dokumentumokat (a panaszos intézményfenntartónak, valamint az illetékes kormányhivatalnak küldött panaszlevele, az intézményvezető válasza, a kormányhivatal tájékoztatása a panasz kivizsgálásáról). További megkeresést, iratbekérést nem láttam szükségesnek, figyelemmel a kormányhivatalnak a 2021 őszén az Intézményben folytatott helyszíni céllenőrzése eredményét tartalmazó iratra.

Az érintett alapvető jogok és elvek

- *Az élethez és az emberi méltósághoz való jog* [Alaptörvény II. cikk: „Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz.”]
- *A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog* [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.”]

Az alkalmazott jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.)
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.)
- A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: SzCsM rendelet)
- Az egészségügyi és szociális intézmények területén történő maszkviselés szabályairól szóló 31/2021. (VII. 7.) EMMI rendelet (a továbbiakban: EMMI rendelet)

A megállapított tényállás

A panaszbeadvány tartalma

A beadványozó kifogásolta, hogy az Intézmény nem nyújt megfelelő tájékoztatást számára az életkora és egészségi problémái miatt folyamatos ápolásra és gondozásra szoruló családtagja állapotáról, valamint ellátásának körülményeiről, feltételeiről. Érdeklődés esetén kizárólag az intézményvezető ad felvilágosítást, ami „szinte mindig csak annyi, hogy jól van, minden rendben van.” A beadványozó elmondása szerint ezen felül egészségügyi Intézménybe való beutalás alkalmával kap értesítést a „személyzettől”. Sérelmezte továbbá, hogy a korlátozó intézkedések központi hatósági enyhítését (2021. május), majd visszavonását (2021. július) követően is csak intézményvezetői engedéllyel, előzetes telefonos jelentkezés alapján biztosított a gondozottak látogatása. A regisztrációhoz kizárólag az Intézmény vezetőjét lehet felhívni a megadott telefonszámon, akinek akadályoztatása, illetve távolléte esetén sincs mód a más szakdolgozó közreműködésével történő időpont-egyeztetésre. Előfordult, hogy a panaszos és családja – mint később kiderült, szabadság miatt – nem érte el a vezetőt a tervezett látogatást megelőző napon, azonban az országosan feloldott látogatási tilalom ismeretében Isztimérre utaztak. A kiadott belső utasításnak, illetve szabályozásnak megfelelően – előzetes bejelentkezés hiányában – a szolgálatban lévő dolgozók nem tették lehetővé az idős és beteg családtaggal való személyes találkozást, pedig „neki még ez most szemmel láthatóan nagy örömet, boldogságot jelent, és nem tudni meddig”. A megvalósult kapcsolattartási alkalmak tapasztalatai alapján a beadványozó nehezményezte a kapcsolattartás körülményeit is. A személyes találkozásra, beszélgetésre – a központilag feloldott látogatási tilalom ellenére – az Intézmény udvarán van lehetőség, „a mentőbejáró felőli nyitott, fedetlen, asztal, kellő számú szék és víz nélküli helyen”. A panaszos levelében előadta továbbá, hogy a kültéren zajló látogatás ideje alatt megoldatlan a mosdóhasználat, megtörtént, hogy e célból sem engedélyezték számára az épületbe történő belépést. A problémákat, hiányosságokat eredménytelenül jelezte az idősotthon munkatársainak. Ezt követően – egy 2021. szeptember 7-én kelt levél útján – fordult segítségkéréssel az Intézmény fenntartójához, majd válasz, illetve kedvező irányú változás hiányában a Fejér Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) közbenjárását kérte „a látogatás körülményeinek emberibbé tételében”. A hatóság a bejelentés nyomán vizsgálatot végzett 2021. októberben, azonban további eljárásra okot adó jogszabálysértést nem tárt fel.

A Kormányhivatal célellenőrzésének lezárását követően az idősotthon vezetője 2022. március 3-ai dátummal írásban felhívta a panaszos figyelmét az Intézménybe való látogatás „2021. május 10. napja után is szigorú szabályaira”, azzal a megállapítással, hogy ezek számára is „ismertek, tekintettel arra, hogy 2021. május 3. napja óta az Intézmény ajtaján, jól látható helyen ki vannak függesztve és rendszeresen járnak látogatni előzetes bejelentkezés után”.

A beadványozó nem fogadja el maradéktalanul a hatósági ellenőrzés megállapításait. A panaszlevelében foglaltak szerint – a fellépése következtében történt változások (pl. hátsó bejáratú ajtónál kézfertőtlenítő kihelyezése) mellett – továbbra sem megfelelően biztosított az ellátottak kapcsolattartáshoz való jogának gyakorlását szolgáló méltó, támogató tárgyi környezet és belső eljárásrend, valamint a hozzátartozó családtagok érdemi tájékoztatása.

A Kormányhivatal vizsgálatának eredménye

A Kormányhivatal mint működést engedélyező szerv a hozzá beérkezett panaszbeadvány kivizsgálása érdekében 2021 októberében hatósági célellenőrzést rendelt el a Harmónia Gondviselés Szociális Gondozó Nonprofit Közhasznú Kft. fenntartásában működő Intézmény működésével kapcsolatban. Ennek keretében nyilatkozattételre hívta fel az

engedélyes szerv intézményvezetőjét, és az ellenőrzésbe bevonta az illetékes járási hivatal népegészségügyi feladatkörben eljáró osztályát.

Az Intézmény vezetője a járványhelyzetre tekintettel kialakított látogatási rendről az alábbiak szerint nyilatkozott a működést engedélyező szerv részére:

„Az Intézményben a Népegészségügyi Osztállyal egyeztetettek értelmében 2021. május 10. napjától a látogatás minden esetben valóban csak előzetes telefonos bejelentkezés alapján történhet. A látogató a látogatáshoz való jogosultság igazolása érdekében köteles a védettségi igazolványát bemutatni, gondozottanként egyszerre maximum 2 fő közvetlen hozzátartozó látogatása lehetséges, maximum 1 óra időtartamban, hogy minden ellátott részére lehetőség legyen látogatói fogadására, ugyanakkor elkerülhető legyen a zsúfoltság. Látogatáskor minden esetben kötelező a kézfertőtlenítés és az orrot és szájat eltakaró maszk használata. Látogatók fogadására az Intézmény udvarán, kertjében van lehetőség. Fekvőbeteg esetén lehetőség van az ellátott szobájában tartózkodni 1 fő látogatónak, maximum 30 perc időtartamig, a szigorú higiénés szabályokat betartva.”

A látogatásra vonatkozó utasítás bejárási ajtóra történő kifüggesztése mellett a vezető telefonon is értesítette a látogatókat a követendő eljárásrendről.

A vizsgálatba bevont Népegészségügyi Osztály ellenőrzése során azt tapasztalta, hogy a látogatás az intézményvezető nyilatkozatának megfelelően zajlik. Az előzetesen bejelentett, tervezett látogatások alkalmával a hozzátartozók jó idő esetén az udvaron kihelyezett székeken, padokon tartózkodhatnak, rossz időben pedig az arra kijelölt helyiségben valósul meg a kapcsolattartás. Az Intézményben a látogatók számára biztosítanak fertőtlenítőt, védőmaszkot és védőruhát. Az épületen belüli látogatásra kijelölt helyen kialakításra került egy mosdó is. Ez utóbbival kapcsolatban a panaszos a vizsgálat lezárását követő, Kormányhivatalnak írt levelében továbbra is kifogásolja, hogy „a látogatóknak nincs külön biztosított mosdó, a személyzeti wc-t nem lehet használni, a bentlakók által is használt illemhelyek esetében pedig akadnak higiéniai problémák, amely miatt azok nem szívesen használatosak”. A lakószobába csak akkor mehet be a hozzátartozó, ha fekvő, illetve súlyos állapotú ellátottat látogat meg.

A Népegészségügyi Osztály helyszíni ellenőrzése folyamán nem talált intézkedésre okot adó körülményt, megállapította, hogy az Intézmény minden esetben a hatósággal és más felettes szervvel történt egyeztetés alapján hozta meg a látogatást korlátozó intézkedéseket, valamint hogy a látogatás az intézményvezető nyilatkozatának megfelelően zajlik.

A Kormányhivatal a panaszosnak címzett, vizsgálata eredményéről adott tájékoztatásában leírta továbbá, hogy annak vizsgálata, hogy az előzetes telefonos bejelentkezés során az intézményvezető elérhető volt-e vagy sem, túlmutat a folytatott ellenőrzés keretein, ezért ezt a körülményt a hatóság nem vizsgálta. Általános tájékoztatásként továbbá megosztotta, hogy „a bentlakásos intézményi ellátást igénybe vevőnek joga van családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, látogatók fogadására. A látogatási jog azonban nem korlátlan, annak kereteit a házirend alapján az intézményvezető határozza meg. Így a látogatásra vonatkozó alapvető rendelkezéseket rögzíteni kell az intézmény házirendjében, de a látogatás rendjének tényleges meghatározása az intézményvezető feladata. A látogatási jog általános korlátja, hogy a látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő más személyek nyugalomára, biztonságára, egészségére.”

A vizsgálat megállapításai

1. A hatáskör tekintetében

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, valamint az ezek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Ajbt. határozza meg. A jogszabály 18. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint – többek között –

közszolgáltatást végző szerv tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár (a továbbiakban együtt: visszásság), feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (2) bekezdésének *a*) pontja meghatározza a közszolgáltatást végző szerv fogalmát, eszerint ennek minősül – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – minden az állami vagy önkormányzati feladatot ellátó, illetve e feladat ellátásában közreműködő szerv. Az Ajbt. 18. § (2) bekezdésével összhangban az ombudsmani gyakorlat egyértelműen a közszolgáltatást végző szervek fogalmkörébe tartozónak tekinti a bentlakásos otthonokat, amelyekre az ombudsman vizsgálati jogosultsága – az Ajbt. hatásköri szabályai értelmében – értelemszerűen kiterjed.

2. Az alapjogok tekintetében

Az alapvető jogok biztosja egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az állampolgári jogok országgyűlési biztosja következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott egyes alapjogi tesztek.

Magyarország Alaptörvényének és az Ajbt.-nek a hatályba lépésével az alapvető jogok biztosaként követni kívánom a fenti gyakorlatot. Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírói döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni”. Ugyanakkor a testület a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatának indokolása során azt emelte ki, hogy az adott határozatban vizsgált törvényi rendelkezések esetében már az Alaptörvény negyedik módosítása alapján jár el a korábbi alkotmánybírói határozatokban foglaltak felhasználhatóságát illetően. A testület ennek kapcsán elvi éllal mondta ki azt, hogy „*az Alkotmánybíróság a hatályát veszített alkotmánybírói határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket. Az indokolásnak és alkotmányjogi forrásainak ugyanis a demokratikus jogállamban mindenki számára megismerhetőnek, ellenőrizhetőnek kell lennie, a jogbiztonság igénye az, hogy a döntési megfontolások átláthatóak, követhetőek legyenek. A nyilvános érvelés a döntés indoklásának léalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja.*” A fenti elvi jelentőségű tétellel összhangban vizsgálati megállapításaim érvrendszerének megfogalmazása, az egyes alapjogok, alkotmányos elvek értelmezése során – ellenkező tartalmú alkotmánybírói iránymutatás megszületéséig, az alkotmányszöveg változását, a tartalmi, illetve kontextuális egyezőséget is figyelembe véve – az alapvető jogok biztosaként továbbra is irányadónak tekintem az Alkotmánybíróságnak az Alaptörvény hatályba lépését megelőzően meghozott határozatai indokolásában kifejtett érveket, jogelveket és összefüggéseket.

2.1. Az emberi méltósághoz való jog

Az Alaptörvény II. cikke alapján az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg. Az emberi méltóság az emberi élettel eleve együtt járó minőség, amely oszthatatlan és korlátozhatatlan, s ezért minden emberre nézve egyenlő. Az egyenlő méltósághoz való jog az élethez való joggal egységben azt biztosítja, hogy ne lehessen emberi életek értéke között jogilag különbséget tenni. Emberi méltósága és élete mindenkinek érinthetetlen, aki ember, függetlenül fizikai és szellemi fejlettségétől, illetve állapotától, és attól is, hogy emberi lehetőségéből mennyit valósított meg, és miért annyit.¹ A méltósághoz való jog egyik funkciója tehát az emberi életek közötti egyenlőség biztosítása: a jog előtt mindenki egyenlő, egyenlő bánásmódban részesítendő, magatartását, cselekedetét elfogultság nélkül kell megítélni és értékelni. Nem lehet senkivel szemben méltóságsértő módon eljárni, nem lehet senkivel szemben megsértő eszközöket, intézkedéseket alkalmazni.

2.2. A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog

Az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdése tartalmazza, hogy mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok – ideértve a közszolgáltatást végző szerveket – részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék, illetve a törvényben meghatározottak szerint indokolják. Az Alkotmánybíróság álláspontja szerint a közigazgatás törvényessége akkor valósul meg, ha jogilag szabályozott eljárási keretek között működik. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást. Az Alkotmánybíróság számos esetben elvi érveléssel mutatott rá arra, hogy az alanyi jogok érvényesítésére szolgáló eljárási garanciák a jogbiztonság alkotmányos követelményéből erednek, de szoros kapcsolatban állnak a jogegyenlőséggel, törvény előtti egyenlőséggel is. A megfelelő eljárási garanciák nélkül működő eljárásban ugyanis a jogbiztonság az, ami sérelmet szenved. A tisztességes eljárás követelménye olyan minőség, amelyet az eljárás egészének és körülményeinek figyelembevételével lehet megítélni. A tisztességes eljáráshoz való jog az alkotmánybírósági gyakorlatban olyan abszolút jog, amellyel szemben nem létezik mérlegelhető más alapjog vagy alkotmányos cél, mert már maga is mérlegelés eredménye. Olyan jogalkalmazói eljárást foglal magában, amely a materiális jogállam értékrendjének megfelelően, a demokratikus alkotmányfejlődés során kikristályosodott alapelvek és szabályok alapján zajlik.

3. Az ügy érdeme tekintetében

Az alapjogok érvényesülése vonatkozásában vizsgálatom elsősorban azt tárta fel, hogy az egyik legkiszolgáltatottabb társadalmi csoport, a bentlakásos intézményekben élők számára milyen jelentősége van az önálló életvitel megszűnését követően a hozzátartozókkal való kapcsolattartás szerepének.

3.1. A panaszbeadványban érintett ellátotti jogokkal, a kapcsolattartás tartalmával, valamint a hozzátartozókat megillető tájékoztatással kapcsolatban a Szocvtv. a következő rendelkezéseket tartalmazza.

¹ Vö. 64/1991. (XII. 17.) AB határozat

A törvény 94/E. § (4) bekezdése az ellátottak jogairól szóló előírások között külön kiemeli, hogy *a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok – azaz alapvető emberi jogok – maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására*, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, valamint a testi-lelki egészséghez való jogra. A szociális szolgáltatás során tehát úgy kell ellátni a szakmai feladatokat, hogy közben ne sérüljenek a szolgáltatást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok és ellátotti jogok.

A *kapcsolattartáshoz való jog* az ellátást igénybevevők számára biztosítja a családi kapcsolatok fenntartását, rokonok, látogatók fogadását. Az intézmény házirendje kötelező elemként tartalmazza az elhelyezésben részesülő személyek hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályait, köztük a látogatásra vonatkozó alapvető rendelkezéseket, amely alapján az intézményvezető feladata a látogatás rendjének tényleges meghatározása. Főszabály szerint az ellátottat a házirendben meghatározott látogatási időben lehet meglátogatni, azonban meg kell határozni azokat az eseteket is, amikor a látogatók látogatási időn kívül is kapcsolatot tarthatnak az ellátást igénybevevővel. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő más személyek nyugalma. Ehhez kapcsolódik, hogy az intézményvezető – a házirendben meghatározott esetben és módon – intézkedhet a látogatás rendjét szándékosan és súlyosan megzavaró személyekkel szemben.

A kapcsolattartást érintő további rendelkezésként az SzCsM rendelet a *bentlakásos intézmény tárgyi feltételei* között előírja a *látogatók fogadására alkalmas helyiség* biztosítását.

Az ellátotti jogok érvényesülését szolgálja az intézmény – ellátottak és hozzátartozóik irányába fennálló – *tájékoztatási kötelezettsége*. A Szocvtv. 96. §-a előírja, hogy felvételnél az intézmény *tájékoztatást ad a jogosult [az igénybevevő] és hozzátartozója számára – többek között – a kapcsolattartás, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről, panaszjoguk gyakorlásának módjáról, az intézmény házirendjéről*. Ezen túlmenően a Szocvtv. 106. §-a alapján a bentlakásos *szociális intézmény vezetőjének értesítési, illetve tájékoztatási kötelezettsége áll fenn az intézményi jogviszonyt és az ellátás körülményeit érintő kérdésekben is*. A kötelezettség egyebek mellett kiterjed a jogosult állapotáról, annak lényeges változásáról, az egészségügyi intézménybe való beutalásról történő értesítésre, tájékoztatásra.

3.2. A Szocvtv., valamint a Panasztv. rendelkezései alapján a bentlakásos elhelyezés igénybevevője mellett a hozzátartozót is megilleti a panaszjog. A Panasztv. meghatározása szerint a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. A Szocvtv.-ben szabályozott panasz eljárás alapján a panaszt az intézményvezetőhöz kell benyújtani, és azt ő bírálja el. Amennyiben az intézményvezető határidőben (15 nap) nem intézkedett vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A Panasztv. rendelkezése alapján az eljárásra jogosult szerv főszabály szerint 30 nap alatt bírálja el a benyújtott panaszt.

3.3. Az új koronavírus okozta járvány és az annak következtében – a terjedés csökkentése, illetve megelőzése, az emberek egészségének és életének megóvása érdekében – bevezetett kormányzati, egészségügyi hatósági intézkedések jelentős mértékben érintették a bentlakásos intézmények, köztük az idősotthonok működését, benne a szakmai feladatellátás, szolgáltatásnyújtás addigi megvalósulását és nem utolsósorban az ellátotti jogok érvényesülését. Mivel az első tapasztalatok alapján a megbetegedés súlyos formája főképp az idős és/vagy egyéb betegségben szenvedőket érintette, és arra figyelemmel, hogy a fertőzés – járványügyi jellegéből adódóan – a zártabb közösségekben, intézményekben képes gyorsan

terjedni, az országos tisztifőorvos valamennyi Magyarországon működő fekvőbeteg-ellátást nyújtó intézmény és bentlakásos szolgáltatást nyújtó szociális intézmény vonatkozásában 2020. március 8-tól – visszavonásig – látogatási tilalmat rendelt el. Az intézkedés a szakosított ellátást nyújtó szociális intézmények – így valamennyi idősek otthona – tekintetében rövid időn belül kiegészítésre került az intézményelhagyási tilalom és a felvételi zárlat elrendelésével.

A látogatási és kijárási korlátozások 2020 májusában enyhültek, de csak azon bentlakásos intézmények vonatkozásában, amelyek gondozottai nem a veszélyeztetett ellátotti körbe tartozó idős vagy krónikus betegségben szenvedő személyek voltak (például a gyermekjóléti alapellátás keretében működő családok átmeneti otthona, a gyermekek átmeneti otthona vagy a gyermekvédelmi szakellátást biztosító intézmények). Az Emberi Erőforrások Minisztériumának (a továbbiakban: EMMI) a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére 2020 májusában kiadott útmutatója hangsúlyozta, hogy a kiemelt kockázati csoportba tartozó személyekről gondoskodó szakosított intézményekben – a továbbiakban is fenntartott – látogatási és intézményelhagyási tilalom célja az ellátottak védelme, megóvása a járványveszélytől. A szaktárca iránymutatásában azt kérte az intézményvezetőktől, hogy az épületek bejáratnál helyezzenek el felhívást az elrendelt korlátozásokról, valamint az intézményi elérhetőségekről, kommunikációs csatornákról. Az útmutató javaslatként tartalmazta továbbá, hogy a hozzátartozókkal való kapcsolattartás érdekében a zárlat ideje alatt az intézmények segítsék elő, támogassák az igénybevevők számára az audiovizuális eszközök használatát, lehetőség szerint egy olyan helyiség biztosításával is, ahol az ellátottak zavartalanul tudnak ilyen módon kapcsolatot tartani szeretteikkel.

A járványügyi helyzet kedvező alakulása és a Nemzeti Népegészségügyi Központhoz (a továbbiakban: NNK) érkezett visszajelzések okán, a korlátozások részleges, időszonokot is érintő feloldására 2020. június 3-án került sor. Az országos tisztifőorvosi határozat úgy rendelkezett, hogy a szociális intézményekben biztosítani kell a látogatás lehetőségét. Az előírások szerint „ezt olyan módon szükséges megszervezni, hogy a látogató csak azzal a gondozottal kerüljön 15 percnél több időre 2 méterrel belüli távolságra, akit meg akart látogatni (azaz rokonnal, ismerőssel). A látogatásra vonatkozó szabályok betartásáért és nyilvánosságra hozataláért az intézmény vezetője a felelős. A szabályozást az intézmény honlapján, a bejáratnál kifüggesztve nyilvánosságra kell hozni, illetve a gondozottak tájékoztatásáról is gondoskodni kell. (...) A látogatók részére szappanos kézmosási lehetőséget és/vagy vírusölő hatású kézfertőtlenítőszerrel kell biztosítani (...)”

Mindezen túlmenően a tisztifőorvosi határozat felhívta a figyelmet arra, hogy „a látogatásra vonatkozó részletes szabályozás kidolgozása során az alábbiak érvényesülését kell szem előtt tartani:

- amennyiben megoldható, javasolt a látogatást az intézmény kertjében, udvarán megoldani, ha ott az egyes családok, ismerősök között 2 méteres távolság biztosítható,
- ha a szabadban történő találkozás a látogatóval nem biztosítható, akkor olyan helyiségben történjen a látogató fogadása, ahol az egyes családok, ismerősök között 2 méteres távolság biztosítható vagy a látogatás céljára egy külön helyiséget kell biztosítani,
- ha a gondozott egyágyas szobában, elkülönített lakrészben lakik, akkor ott történhet a látogató fogadása,
- maximálni kell az egy időben történő látogatók számát,
- többágyas szobában, ágyban fekvő gondozottat maszk viselésével egyszerre csak egy személy, családtag látogathat,
- az intézményekben a lakók kaphatnak csomagot (élelmiszer, használati tárgyak stb.)”.

A bentlakásos szociális intézmények COVID-19 fertőzéssel kapcsolatos feladatai tárgyában az NNK által 2020. június 16-án kiadott eljárásrend megerősíti, hogy a látogatások

során gondoskodni kell a megfelelő távolságtartásról, továbbá hogy a találkozásokat lehetőség szerint a szabad levegőn kell lebonyolítani.

A veszélyhelyzet megszüntetésével egy időben az országos tisztifőorvos 2020. június 18. napjától – a látogatók számára továbbiakban is kötelező maszkviselés mellett – valamennyi szociális intézmény vonatkozásában teljeskörűen, korlátozás nélkül feloldotta a látogatási tilalmat. (A COVID-19 fertőzött és a karanténban lévő személyek – gyógyulásukig, illetve a karantén végéig – továbbra sem voltak látogathatók, és nem hagyhatták el az intézményt.)

Ugyanakkor a kormány által bevezetett járványügyi készülségre és az ellátást igénybevevők védelmére tekintettel az EMMI 2020 júliusában újabb útmutató kiadásával segítette a védekezéshez és a megelőzéshez szükséges feltételek biztosítását. A dokumentum rögzítette, hogy – az ellátottak és a dolgozók egészségének megóvása érdekében – a szociális intézmények vezetőinek látogatási rendet szükséges kidolgozni, amit nyilvánosságra kell hozni az intézmény honlapján való közzététellel, valamint a bejáratnál történő kifüggesztéssel. A látogatás szabályainak kialakításához a továbbiakban is javasoltak voltak azok a fentiekben idézett intézkedések, amelyeket a látogatási tilalom részleges feloldásáról szóló NNK határozat ajánlott.

2020. augusztus végén az emberi erőforrások minisztere figyelemfelhívást tett közzé a bentlakásos szociális intézményekben, főként az idősothonokban – a fentieknek megfelelően – fennálló óvintézkedésekkel, illetve a járványügyi okból elrendelt korlátozásokkal kapcsolatban. Ebben a miniszter hangsúlyozta, hogy az ellátottak kapcsolattartáshoz való joga és szabad mozgáshoz való joga indokolatlan mértékben nem korlátozható. Leírta továbbá, hogy a járványügyi készülség ideje alatt a szabályok kialakítása során az arányosság és a szükségesség elvét kell követni, és figyelembe kell venni az adott intézmény tárgyi feltételei adta lehetőségeket, valamint az intézmény területi elhelyezkedése szerinti aktuális járványügyi helyzetet is. A miniszter levelében arra kérte az intézményfenntartókat és az intézményvezetőket, hogy korlátozó intézkedések elrendelésére csak azon intézmények esetében és olyan mértékben kerüljön sor, ahol és amilyen mértékben az valóban indokolt, és ehhez a tervezett korlátozásokat minden esetben egyeztetni szükséges a területileg illetékes járványügyi hatósággal.

A megbetegedések számának újbóli emelkedése következtében a szakosított ellátást nyújtó szociális intézményekben 2020. szeptember 7-étől ismét látogatási és – néhány ellátási típus, illetve indokolt eset kivételével – intézményelhagyási tilalom lépett életbe (NNK 42935-2/2020/EÜIG határozat). A tisztifőorvos rendelkezése a 2020. december 18-án meghozott újabb határozatával akképpen változott, hogy az intézmények – az NNK által 2020. december 1. dátummal kiadott – „A szakosított szociális intézményekben élők kapcsolattartására vonatkozó javaslatok”-ban szereplő feltételek mellett biztosíthaták a gondozott személyek láthatását. A dokumentum hangsúlyozza, hogy a járvány elleni védekezés során figyelemmel kell lenni arra, hogy az intézkedések a bentlakásos intézményben élők jogait a lehető legkisebb mértékben korlátozzák. A kapcsolattartás korlátozásának terjedelmével összefüggésben a javaslat rögzíti, hogy „a lelki egészséghez való jog ugyanolyan fontosságú, mint az egészségügyi ellátáshoz és a biztonsághoz való jog, így a korlátozás mértékét a szükségesség, arányosság elvének figyelembevételével kell meghatározni. Fontos, hogy a korlátozás az adott járványügyi helyzethez illeszkedően megfelelő mértékű és időben szabályozott legyen.” A bentlakásos intézmények lakói a javaslatokban foglaltak alapján többféle módon (audiovizuális eszközök használatával, személyes látogató fogadásával, az intézmény elhagyásával) tarthatták a kapcsolatot hozzátartozóikkal, mégpedig az egyéni szükségletektől, aktuális helyzettől, körülményektől függően. A szabadtéren (udvaron, kertben) történő találkozást lehetővé tevő időjárás megváltozásával a hozzátartozók személyes fogadásához a dokumentum ún. *látogatópont kialakítását* javasolta, amely megoldható intézményen belül, egy a bejáratához közel eső helyiség kijelölésével vagy az intézmény épületén kívül fűthető sátor, konténer e célra

történő biztosításával. A látogatópont létrehozása során figyelemmel kell lenni a természetes szellőztethetőség és a kézfertőtlenítési lehetőség meglétére, valamint minimális és könnyen mosható, fertőtleníthető bútorzat használata ajánlott. Az NNK javaslata emellett – a látogatások szervezéséhez, koordinálásához és biztonságos lebonyolításához – a látogatók számára *online és telefonos előjegyzési felület* biztosítását tartotta szükségesnek, a kapcsolattartások ütemezése, a zsúfoltság és a várakozás elkerülése céljából. A javaslat tartalmazta továbbá, hogy a látogatópontok, helyiségek használatára vonatkozóan – intézményre szabottan – kidolgozott eljárásrendet jóvá kell hagyatni az illetékes járási hivatallal.

3.4. Az EMMI a járványhelyzet kezelése kapcsán 2021 márciusában kiadott eljárásrendjében hangsúlyozta, hogy a látogatási tilalom időszaka alatt minden szakosított ellátást nyújtó intézményben kiemelt figyelmet kell fordítani a hozzátartozók irányába történő tájékoztatási kötelezettség teljesítésére. A dokumentum alapján a tájékoztatást az intézményvezető vagy az általa megbízott személy végzi. A tájékoztatási kötelezettség teljesítése során törekedni kell a részletes, pontos, szubjektív elemeket nélkülöző reális, objektív tényeken alapuló tájékoztatás megadására. A tájékoztatási kötelezettség teljesítésének módját, időpontját, tartalmát az ellátotti dokumentációban rögzíteni kell.

A szociális szakosított ellátást nyújtó intézményekben élő ellátottak és az ott dolgozók 2021. februárban elkezdődött vakcinációjára, a lakossági átoltottság arányának növekedésére és a járványügyi helyzet kedvező alakulására tekintettel az országos tisztifőorvos a 2021. április 29-én kelt (NNK 25710-1/2021EÜIG) határozatával visszavonta a szakosított intézményekben elrendelt látogatási és intézményelhagyási tilalmat. A bevezetett újabb rendelkezések értelmében a védettségi igazolvánnyal rendelkező, továbbá a védettségi igazolvánnyal rendelkező személyek által felügyelt 18 év alatti egyének részére engedélyezetté vált a látogatás lehetősége. A látogatáshoz való jogosultság igazolása érdekében a látogató köteles volt bemutatni a védettségi igazolványát. A határozat rögzítette továbbá, hogy védettségi igazolvánnyal nem rendelkező személyek esetén az intézmények továbbra is az NNK által kiadott „A szakosított szociális intézményekben élők kapcsolattartásra vonatkozó javaslatok”-ban nevesített feltételek mellett kötelesek biztosítani a gondozott személyek láthatását.

A tisztifőorvos járványügyi helyzetnek megfelelő aktuális rendelkezéséhez igazodó, 2021. június 23-tól érvényes EMMI Eljárásrend rögzítette, hogy a védettségi igazolvánnyal rendelkező látogatók számára az intézmény házirendjében meghatározott látogatási rendnek megfelelő látogatási lehetőséget kell biztosítani.

Az oltási programra, a járványügyi helyzet további kedvező alakulására, valamint az EMMI rendelet kihirdetésére tekintettel, az országos tisztifőorvos 2021. július 16-án a korlátozó intézkedések teljes körű visszavonásáról rendelkezett.

A koronavírus járvány negyedik hulláma következtében, a szakosított ellátást nyújtó szociális intézmények vonatkozásában, 2021. november 1-jétől ismét tisztifőorvosi intézkedések elrendelésére került sor. Ennek részeként az intézményvezetők hetente jelentést küldtek az illetékes népegészségügyi feladatkörben eljáró járási hivatalnak a gondozottak és a dolgozók egészségi állapotáról, oltottságáról, valamint az egyéb, a járvány általi veszélyeztetettséget befolyásoló körülményekről. Az újfent bevezetett járványügyi rendelkezések előírták, hogy amennyiben a heti jelentés/értékelés alapján a gondozotti létszám 5%-át meghaladja a fertőzöttek száma az egy épületben gondozottak körében, és az izoláció a többi gondozottól és azok látogatóitól nem biztosított, adott épületre, telephelyre vonatkozóan ideiglenes látogatási tilalom, és az ott elhelyezett ellátottak vonatkozásában intézményelhagyási tilalom lép életbe. Ugyanakkor a tilalom nem terjedt ki a háromszor oltott gondozottakra és a szintén háromszor oltott látogatóikra. Az előírások alapján az intézményvezető haladéktalanul értesítette az illetékes járási hivatal népegészségügyi osztályát a látogatási tilalom foganatosításának kezdő időpontjáról. A határozat külön pontban rögzítette,

hogyan az intézmények a látogatási és intézményelhagyási tilalom alatt is kötelesek biztosítani – az erre vonatkozó szakmai szabályok szerint – az érintett gondozottak számára a kapcsolattartás lehetőségét.

Az ideiglenes látogatási és intézményelhagyási tilalom – bizonyos feltételek fennállása esetén történő – elrendeléséről szóló határozat – a szociális intézményben továbbra is kötelező maszkviselés mellett – 2022. március 7-től kezdődően visszavonásra került.

A vírushelyzet miatti kényszerű szociális távolságtartás, a személyes találkozások hiányának hatásaival foglalkozó szakirodalmi írások megállapítják – az intézmények és a hozzátartozók részéről megjelent beszámolók pedig megerősítik –, hogy a társas kapcsolatok beszűkülése különösen érzékenyen érintette az idős embereket, kiemelten az idősotthonok lakóit. Ezzel összefüggésben tudományos kutatások igazolják a mentális egészség és a társadalmi elszigeteltség közötti összefüggést. A pszichés problémák kockázata eleve magasabb az idősek és az egyedül élők körében, az izoláció pedig tovább növeli a magány, a depresszió, a szorongás és egyéb más betegségeket kialakulásának rizikóját, fokozza azok súlyosságát. Mindez pedig végső soron a fizikai egészség romlását is okozhatja. A társas kapcsolatok járványhelyzet alatti beszűkülésének kihatásait elemző szakirodalom arra a kérdésre is kitér, hogy a technológia (telefonbeszélgetés, sms, e-mail, videóhívás) révén megvalósuló kapcsolattartás képes-e ellensúlyozni a személyes találkozások hiányának káros hatásait. A válaszok jellemzően megegyeznek abban, hogy az ilyen módon fenntartott kapcsolat nem olyan, mint a személyes, de határozottan jobb helyzetet eredményez, mintha semmilyen formában nem lenne rá lehetőség.

Minderre figyelemmel, valamint a bentlakásos elhelyezést igénybe vevőket megillető alkotmányos jogokra és ellátotti jogokra tekintettel hangsúlyozták a hivatalos szervek (NNK, EMMI) kiadott határozatai, eljárásrendjei, útmutatói és tájékoztatói, hogy *az ellátottak kapcsolattartáshoz való joga indokolatlan mértékben nem korlátozható*. Az intézmények számára követendő iránymutatásként, egyúttal segítségként készült számos dokumentum kiemelte, hogy az ellátottak egészségének védelmét szolgáló járványügyi korlátozó intézkedések, köztük a látogatásra vonatkozó szabályok kialakítása során az arányosság és a szükségesség elvét kell követni, a korlátozás elrendelésére olyan esetben és mértékben kerülhet sor, amikor és amilyen mértékben az valóban indokolt.

3.5. A panaszos által kifogásolt intézményi gyakorlat 2021 nyarára vonatkozik. Az időszakot érintően – valamennyi Magyarország területén működő szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény vonatkozásában – két járványügyi intézkedés született. Az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről szóló 1991. évi XI. törvényben és a fertőző betegségek és a járványok megelőzése érdekében szükséges járványügyi intézkedésekről szóló 18/1998. (VI. 3.) NM rendeletben biztosított jogkörében eljárva az országos tisztifőorvos 2021. április 29-én kelt határozatával visszavonta a szakosított intézményekben elrendelt látogatási és intézményelhagyási tilalmat, és engedélyezetté vált a látogatás lehetősége a védettségi igazolvánnyal rendelkező – továbbá a védettségi igazolvánnyal rendelkezők által felügyelt 18 év alatti – személyek részére. Az egészségügyi hatósági intézkedéssel összefüggésben 2021. júniusban kiadott minisztériumi eljárásrend rögzítette, hogy az előírt feltételnek megfelelő látogatók számára az intézmény házirendjében meghatározott látogatási rendnek megfelelő látogatási lehetőséget kell biztosítani. A védettségi igazolvánnyal nem rendelkező hozzátartozók a továbbiakban is az NNK által kiadott „A szakosított szociális intézményekben élők kapcsolattartásra vonatkozó javaslatok”-ban nevesített feltételek, azaz a kialakított látogatópontok igénybevétele és az azzal összefüggésben meghatározott keretek – a kapcsolattartások ütemezése céljából online és telefonos előjegyzési felület működtetése – mellett találkozhattak személyesen családtagjaikkal, ismerőseikkel.

A korlátozó intézkedések teljes körű visszavonásával – az egészségügyi és a szociális intézmények területén a továbbiakban is fenntartott maszkviselési szabályok mellett – 2021. július 16-tól *védettségi igazolvány nélkül is engedélyezetté* vált a látogatás a bentlakásos otthonokban.

A panaszos beadványából és a működést engedélyező szerv vizsgálatának eredményéről szóló tájékoztató levélből következtethetően az Intézményben az érintett időszakban helyi járványügyi helyzet indokán nem volt érvényben lokális egészségügyi hatósági korlátozó intézkedés.² Ugyanakkor a látogatásra vonatkozóan 2021. májustól megállapított intézményi szabályok – a védettségi igazolvány bemutatása mellett – továbbra is előírták azokat a feltételeket, amelyek a központilag elrendelt látogatási tilalom időszakában a látogatópontok kialakításával lehetővé tett személyes fogadás körülményeihez kapcsolódtak, ennek részeként a találkozás engedélyezéséhez szükséges kötelező előzetes telefonos bejelentkezést. A regisztrációt kizárólag az intézményvezető végezte, amely célból a hozzátartozók közvetlenül őt hívhatták a megadott mobiltelefonszámon. Online előjegyzési felület nem állt rendelkezésre, és a vezető akadályoztatásának (például feladatvégzésből adódó egyéb elfoglaltsága, szabadsága, vagy betegség miatti távolléte) esetére sem került kijelölésre más szakdolgozó. Az utóbbi körülmény megoldásaként a Kormányhivatal tudomásul vette azt az intézményvezető által nyilatkozott gyakorlatot, amely szerint szabadsága előtt minden hozzátartozóval telefonon egyeztet a kapcsolattartások biztosítása érdekében.

A hatóság célellenőrzése során – a panaszosnak adott tájékoztatása alapján – nem tért ki a központi rendelkezéstől eltérő, korlátozásokat tartalmazó helyi intézményi látogatási rend szabályainak indokoltságára, valamint arra a körülményre, hogy a látogatás engedélyezéséhez előírt előzetes bejelentkezés kizárólag az intézményvezető telefonon való elérésével, több munkatárs, vagy legalább helyettesítő személy megjelölése nélkül zajlott.

Az országos tisztifőorvos által elrendelt látogatási tilalom időszaka alatt a központi hatóságok iránymutatásaikban hangsúlyozták, hogy a gondozási helyeknek kiemelt figyelmet kell fordítani a hozzátartozók irányába történő tájékoztatási kötelezettség teljesítésére, amelynek megvalósulását – tájékoztatás tényét és tartalmát – dokumentálni kell az eseménynaplóban. A bentlakásos intézményben élők testi-lelki jólléte érdekében nagy jelentőséggel bír a szolgáltató és a hozzátartozók közötti együttműködés, a teljes körű intézményi ellátás biztosítása mellett a családtagokkal való – egyéni lehetőségeknek és igényeknek megfelelő – közös gondoskodás megvalósítása. A panaszos sérelmezte, hogy érdemi tájékoztatás hiányában nincs rálátása az ellátásra, nem tudja figyelemmel kísérni rokona sorsát, ilyen módon segíteni szükségleteinek, igényeinek kielégítését, mivel kérdései alapján is jellemzően csak szűkszavú válaszokat kap. A Kormányhivatal a panasz erre irányuló részét – ugyancsak a panaszos részére adott tájékoztatása alapján – célellenőrzése keretében nem vizsgálta.

3.6. A panaszokkal összefüggő megállapítások

A látogatás rendjét és körülményeit, továbbá a megfelelő tájékoztatás hiányát érintő kifogásait a panaszos először szóban az Intézmény munkatársainak, majd – miután nem tapasztalt változást – írásban az idősotthon fenntartójának jelezte. Miután nem kapott választ, a Kormányhivatal, mint működést engedélyező szerv közreműködését kérte a felmerült problémák megoldásában. A panaszbeadványhoz mellékelt dokumentumok tanúsága szerint, az Intézmény vezetője 2022 márciusában értesítette a panaszost, hogy az Intézményben 2021

² A fertőző betegségek és a járványok megelőzése érdekében szükséges járványügyi intézkedésekről szóló 18/1998. (VI.3.) NM rendelet 40. §-a az egészségügyi szolgáltató, a járási hivatal és a kormányhivatal fertőző betegekkel és környezetükkel, valamint a járványok megelőzésével kapcsolatos feladatai között rögzíti intézkedés megtételét a fertőzés terjedésének megelőzése, illetve megakadályozása érdekében.

májusa után is csak szigorú szabályokkal lehetséges a látogatás (egyszerre 2 fő közvetlen hozzátartozó, maximum 1 óra időtartamban, minden esetben előzetes telefonos bejelentkezés alapján látogathat). A hatóság a panaszbeadványban foglaltakra tekintettel elrendelt ellenőrzése keretében – a Népegészségügyi Osztály bevonásával – a jelzett kifogások köréből a látogatás rendjét és körülményeit vizsgálta, nem tért ki a központi rendelkezéstől eltérő, korlátozásokat tartalmazó intézményi látogatási rend indokoltságára, a látogatás engedélyezéséhez előírt előzetes telefonos bejelentkezés hozzáférhetőségére, a hozzátartozók irányában fennálló tájékoztatási kötelezettség megvalósulására, valamint a fenntartónál tett írásos panasz elintézésére.

A fentiek alapján megállapítom, hogy az országos és a helyi járványügyi helyzet által nem indokolt látogatási korlátozás az Intézményben akadályozta az ellátottak kapcsolattartáshoz való jogának érvényesülését, a kialakított látogatási rend kifogásolt elemei pedig megnehezítették a hozzátartozók számára a családtagjaikkal történő személyes találkozást. Mindezen – a kapcsolattartás elősegítésének intézményi kötelezettségét, a családi kötelék fenntartásának jogosultságát érintő – körülmény, a hozzátartozók irányába fennálló tájékoztatási kötelezettség, valamint a panaszkezelés hiányossága közvetett módon az ellátottak tekintetében az emberi méltósághoz való joggal, a panaszos tekintetében a tisztességes eljáráshoz való joggal összefüggésben visszásságot okozott.

A panaszos a megvalósult látogatások udvari helyszínével kapcsolatban kifogásolta az asztal és kellő számú szék, valamint a kézmosási és mosdóhasználati lehetőség hiányát. A Kormányhivatal – az intézményvezető nyilatkozata és a hozzá mellékelt fényképek, továbbá a helyszíni ellenőrzés tapasztalata alapján – nem állapított meg kifogást a látogatók fogadásának tárgyi feltételeit érintően. A panaszos beadványában írtak szerint a céllenőrzés időszakára részben megoldódtak az általa korábban megjelölt problémák (például megtörtént „a hátsó bejáratnál kézfertőtlenítő kihelyezése”), azonban továbbra is vitatja a látogatók általi mosdóhasználati lehetőség biztosítottságát. Az alapvető jogok biztosának hatáskörét meghatározó Ajbt. nem teszi lehetővé az ellentétes tartalmú állítások kapcsán alakszerű bizonyítási eljárás lefolytatását az ombudsmani vizsgálat keretében, ahogyan a hatóság által hozott szakmai döntés felülbírálatát sem, ugyanakkor a sérelmezett tárgyi feltételek kapcsán felhívom a figyelmet arra, hogy a bentlakásos intézményeknek biztosítani kell a kulturált és komfortos kapcsolattartás lehetőségét.

Intézkedésem

A jelentésemben feltárt alapvető jogokkal összefüggő visszásságok orvoslása, illetve jövőbeni bekövetkezésük megelőzése érdekében

- az Ajbt. 32. §-a alapján felkérem a Harmónia Gondoskodás Boróka Otthon fenntartóját és intézményvezetőjét, hogy a szolgáltatásnyújtás során fordítson fokozott figyelmet az igénybevevőket megillető alkotmányos és ellátotti jogok, valamint a hozzátartozók irányába fennálló – különös tekintettel a megfelelő tájékoztatásra és a panasz elintézésére vonatkozó – intézményi kötelezettségek maradéktalan érvényesülésére.

Budapest, 2022. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos