



**ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE**

Az alapvető jogok biztosa
mint OPCAT nemzeti megelőző mechanizmus

JELENTÉSE

az AJB-3088/2024. számú ügyben
Vásárosnaményi Humán Szolgáltató Központ Idősek Otthonában tett látogatással
összefüggésben

Előadó: Dr. Deák-Kondákor Dóra

Érintett intézmények:

Vásárosnaményi Humán Szolgáltató Központ Idősek Otthona

2024.

Az alapvető jogok biztosa, mint OPCAT nemzeti megelőző mechanizmus jelentése az AJB-3088/2024. számú ügyben

1. Az eljárás megindulása

A 2011. évi CXLIII. törvénnyel kihirdetett, kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés elleni egyezmény fakultatív jegyzőkönyvének (a továbbiakban: Jegyzőkönyv) 1. cikke értelmében, annak „*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*”.

A Jegyzőkönyv 3. cikke szerint – az 1. cikkben megfogalmazott cél megvalósítása érdekében – valamennyi „*részes állam belföldi szinten létrehoz, kijelöl vagy fenntart egy vagy több látogató testületet (a továbbiakban: nemzeti megelőző mechanizmus) a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés megakadályozása érdekében*”.

Magyarországon 2015. január 1-jétől nemzeti megelőző mechanizmusként az alapvető jogok biztosa jár el, aki az említett feladatainak teljesítése során a fogvatartási helyeken a szabadságuktól megfosztott személyekkel való bánásmódot beadvány és alapvető joggal összefüggő visszasság hiányában is rendszeresen vizsgálja.¹

A kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés tilalmának érvényesítésétől a nemzet létét fenyegető különleges körülmények vagy szükségállapot, veszélyhelyzet esetén sem lehet eltérni.² Erre a Kínzás és Más Kegyetlen, Embertelen vagy Megalázó Bánásmód vagy Büntetés Megelőző Albizottság (a továbbiakban: SPT) is rámutatott 2020. április 7-én kiadott CAT/OP/10 számú Tanácsában³ (a továbbiakban: 2020. évi SPT Tanács).

1.1. A látogatás helyszínének kiválasztása, a nemzeti megelőző mechanizmus hatásköre

A Jegyzőkönyv 20. cikk e) pontja szerint a nemzeti megelőző mechanizmus (a továbbiakban: NMM) feladatai teljesítése érdekében a felkeresni kívánt helyeket és a meghallgatni kívánt személyeket szabadon kiválaszthatja.

A Jegyzőkönyv 4. cikk 1. bekezdése értelmében a nemzeti megelőző mechanizmus Magyarország joghatósága és ellenőrzése alatt álló bármely olyan helyen látogatásokat folytathat, ahol az embereket valamely állami hatóság utasítására, kezdeményezésére, hozzájárulásával vagy elfogadásával fosztják vagy foszthatják meg személyes szabadságuktól (a továbbiakban: fogvatartási helyek). A 4. cikk 2. bekezdése szerint a Jegyzőkönyv alkalmazásában a szabadságelvonnás 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.

A Jegyzőkönyv nem sorolja fel kifejezetten a nemzeti megelőző mechanizmusok által meglátogatandó fogvatartási helyeket, és ezt a fogalmat tág értelemben használja. A kifejezés magában foglalja a büntető igazságszolgáltatási rendszer ún. „hagyományos” fogvatartási helyeit, és olyan más, a Jegyzőkönyv 4. cikke által a fogalomba bevont intézményeket, mint a pszichiátriai ellátást nyújtó kórházak, a fogyatékossgal élő személyek otthona, az idősek számára ellátást nyújtó otthonok, a szakellátást nyújtó gyermekintézmények.⁴

¹ Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 39/A. § és 39/B. § (1) bekezdés

² Ld. a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetések vagy bánásmódok elleni nemzetközi egyezmény (kihirdette: az 1988. évi 3. tvr.) 2. cikk 2. pontját, valamint a Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya (kihirdette: az 1976. évi 8. tvr.) 4. és 7. cikkét.

³ Advice of the Subcommittee on Prevention of Torture to States Parties and National Preventive Mechanisms relating to the Coronavirus Pandemic (7 April 2020) [CAT/OP/10]

⁴ Antenor Hallo de Wolf: Visits to Less Traditional Places of Detention: Challenges under the OPCAT

Malcolm Evans, a Kínzás és Más Kegyetlen, Embertelen vagy Megalázó Bánásmód vagy Büntetés Megelőzési Albizottság (továbbiakban: Albizottság) elnöke által az ENSZ-Közgyűlés 71. ülészakán, 2016. október 18-án tett nyilatkozat⁵ hangsúlyozta, hogy az Albizottság mandátuma nemcsak a formális értelemben vett fogvatartási helyekre terjed ki, hanem minden olyan helyre, amelyet az emberek szabad elhatározásukból nem hagyhatnak el. A nyilatkozat szerint a fogvatartási hely definícióját tágan kell értelmezni, azok a helyek is beleértendők, ahol harmadik személyek de facto fogvatartanak személyeket, ha ez állami hatóság által vagy állami felügyelet mellett történik. A Jegyzőkönyv 11. cikkének 1. a) pontja szerint a Megelőzési Albizottság a 4. cikkben hivatkozott helyekre látogat, vagyis az általa meglátogatott fogvatartási helyek definíciója megegyezik a Jegyzőkönyv 4. cikke szerinti – a részes államok nemzeti megelőző mechanizmusai által meglátogatott – fogvatartási hely definíciójával. Ennek megfelelően a Megelőzési Albizottság értelmezése az általa látogatott fogvatartási hely definíciója tekintetében a nemzeti megelőző mechanizmusokra is irányadó.

A kínzás és embertelen vagy megalázó büntetések vagy bánásmód megelőzésére alakult Európai Bizottság (CPT) által 2020. december 21-én kiadott Factsheet⁶ kiemeli, hogy a szociális intézményekben a „de facto” fogva tartás megvalósul, ha az ellátottak formálisan beleegyezésükkel élnek az intézményben, de a gyakorlatban nem hagyhatják el azt szabadon. A gondnokság alatt álló, cselekvőképtelen személyek szabadságuktól megfosztott személyeknek tekintendők abban az esetben, ha az elhelyezéshez ők maguk nem, hanem a gondnokuk adta beleegyezését.

Az Alaptörvény XV. cikkének (5) bekezdése értelmében Magyarország külön intézkedésekkel védi az időseket. Az Egyesült Nemzetek Szervezete által 2002-ben elfogadott Madridi Nemzetközi Öregedési Akcióterv⁷ kapcsán kiadott politikai nyilatkozat 2. cikke szerint az átlagéletkor kitolódásának köszönhetően bekövetkezett demográfiai átalakulás a társadalmak számára kihívást jelent, hogy az idős emberek számára a lehetőségek szélesebb körét biztosítsák az élet minden területén. A Madridi Nemzetközi Öregedési Akcióterv elfogadásával az ENSZ Közgyűlések által a gazdasági és szociális feltételek mindenki számára történő jobbítása érdekében kitűzött célokat, az idősek számára külön is megfogalmazzák, biztosítsák részükre valamennyi emberi jog és alapvető szabadság érvényesülését, a gazdasági, szociális és kulturális életben való teljes körű részvételt.

Az ENSZ Közgyűlése által 2011-ben kiadott jelentés⁸ az idősek emberi jogainak helyzetével, és az ennek kapcsán megfogalmazott kihívásokkal foglalkozik. A jelentés II.12. pontja rámutat, hogy a családi körben történő segítségnyújtás lehetőségeinek csökkenése miatt erősödik az igény az idősothtoni szolgáltatás igénybevétele iránt. A jelentés hangsúlyozza azt is, hogy az ENSZ emberi jogi egyezményeiben foglaltak mindenkire vonatkoznak, és bár ezekben többnyire nincs külön utalás a korra, az idős emberek olyan sérülékeny csoportot képeznek, amely külön védelmi háló kialakítását teszi szükségessé.⁹

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 93. §-a szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérvényére, indítványára történik. A 94. § alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi jogviszony keletkezését a bíróság ideiglenes intézkedést tartalmazó végzése, bírói ítélet, vagy az intézményvezető döntése alapozza meg. Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, a fenntartóhoz fordulhat, ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről.

Az Internetről történt letöltés helye:

<http://projects.essex.ac.uk/ehrr/V6N1/HallodeWolf.pdf>

⁵ Statement by Sir Malcolm Evans, Chairperson of the Subcommittee on prevention of torture and other cruel, inhuman or degrading treatment or punishment at the 71st session of the General Assembly

Az Internetről történt letöltés helye:

<http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=20741&LangID=E>

⁶ CPT/Inf(2020)41(2. pont)

⁷ Political Declaration and Madrid International Plan on Ageing, Second World Assembly on Ageing, Madrid, Spain, 8-12 April 2002

⁸ A/66/173, 22 July 2011, Follow-up to the Second World Assembly on Ageing, Report of the Secretary-General

⁹ Report of the Secretary-General (3. jegyzet) III.21-22., 29. pontok

A Vásárosnaményi Humán Szolgáltató Központ Idősek Otthona (a továbbiakban: Otthon) fenntartója Vásárosnamény Város Önkormányzata. Az ellátás iránti kérelemről történő döntéshozatal során az önkormányzati fenntartású intézmények esetében az intézményvezető, illetve a fenntartó a Szocvtv. és a helyi önkormányzati rendelet alapján jár el. A jogviszony létrejöttét követően az intézményvezető az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével a szolgáltatások nyújtásáról és a térítési díj megfizetéséről, a jogszabályban meghatározott, és a felek által rögzíteni kívánt egyéb tartalmi elemekkel polgári jogi megállapodást, ellátási szerződést köt.

Tekintettel arra, hogy az Otthonban elhelyezett időskorú személyek az Otthont csak a Házirendben meghatározott módon, előzetes bejelentés alapján hagyhatják el, valamint arra, hogy az időskorú ellátottak sokszor nem a saját elhatározásukból, hanem gondnokuk vagy hozzátartozójuk kezdeményezésére kerülnek elhelyezésre az Otthonban, a Jegyzőkönyv 4. cikke értelmében fennáll a nemzeti megelőző mechanizmus hatásköre az Otthon vizsgálata tekintetében [Ajbtt. 39/B.§ (1) bek.].

Az alapvető jogok biztosa helyszíni vizsgálatot még nem végzett az Otthonban, azonban általános hatáskörében panasz alapján 2021-ben vizsgálta az Otthonban az ellátási körülményeket (AJB-1646/2021). Ennek keretében a kormányhivatal soron kívüli, bejelentés nélküli ellenőrzést tartott, amely során hiányosságokat nem tárt fel, a panaszban megjelöltek a helyszíni tapasztalás nem erősítette meg. Az eljárásban az ellátott jogi képviselő szintén nem jelzett problémákat, illetve a panaszban foglaltakat sem erősítette meg.

1.3. A látogatás célja

A látogatás célja az Otthonban élő ellátottakkal való bánásmód vizsgálata volt. A látogatás további célja volt a korábbi jelentés megállapításai és az ajánlások gyakorlati megvalósulásának, az ellátottak számára biztosított tárgyi körülmények és ellátásuk személyi feltételeinek vizsgálata.

1.4. Az érintett alapvető jogok

- 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 szolgátságban tartani.”* [Alaptörvény III. cikk (1) bekezdés];
- A magán- és családi élethez fűződő jog: *„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy magán- és családi életét, otthonát, kapcsolattartását és jó hírnevét tiszteletben tartsák.”* [Alaptörvény VI. cikk (1) bekezdés];
- A testi és lelki egészséghez való jog: *„Mindenkinek joga van a testi és lelki egészséghez.”* [Alaptörvény XX. cikk (1) bekezdés].

1.5. Az alkalmazott nemzeti és nemzetközi jogforrások, iránymutatások

- Magyarország Alaptörvénye;
- Az Európai Unió Alapjogi Chartája;
- 1976. évi 8. törvényerejű rendelet az Egyesült Nemzetek Közgyűlése XXI. ülészakán, 1966. december 16-án elfogadott Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya kihirdetéséről (a továbbiakban: Polgári és Politikai Jogok Nemzetközi Egyezségokmánya);
- az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbtt.);
- az emberi jogok és az alapvető szabadságok védelméről szóló, Rómában, 1950. november 4-én kelt Egyezmény és az ahhoz tartozó nyolc kiegészítő jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 1993. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Emberi Jogok Európai Egyezménye);
- a Strasbourgban, 1987. november 26-án kelt, a kínzás és az embertelen vagy megalázó büntetések vagy bánásmód megelőzéséről szóló európai egyezmény kihirdetéséről szóló 1995. évi III. törvény;

- a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetések vagy bánásmódok elleni nemzetközi egyezmény kihirdetéséről szóló 1988. évi 3. törvényerejű rendelet;
- a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés elleni Egyezmény Fakultatív Jegyzőkönyvének kihirdetéséről szóló 2011. évi CXLIII. törvény (a továbbiakban: OPCAT);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.);
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.);
- a pszichiátriai betegek intézeti felvételének és az ellátásuk során alkalmazható korlátozó intézkedések szabályairól szóló 60/2004. (VII.6.) ESzCsM rendelet;
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: SzCsM rendelet);
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet;
- a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet;
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet;
- a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról szóló 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet (továbbiakban: EMMI rendelet);
- a vendéglátó-ipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszerbiztonsági feltételeiről 62/2011. (VI. 30.) VM rendelet (továbbiakban: VM rendelet).

1.6. A látogatás módszere, a vizsgálat szempontjai

Az NMM alapvető feladata, hogy a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés megelőzése céljából a Jegyzőkönyv 4. cikke szerinti fogvatartási helyeken a szabadságuktól megfosztott személyekkel való bánásmódot vizsgálja.

A látogatócsoport tagjai a következő módszereket alkalmazták:

- a) dokumentumok bekérése, helyszíni iratbetekintés, fényképfelvételek készítése;
- b) az elhelyezés fizikai körülményeinek vizsgálata;
- c) az intézetvezető, a személyi állományi tagok, és az ellátottak személyes meghallgatása, előzetesen kidolgozott, iránymutatásként szolgáló kérdéssorok alapján.

A személyes meghallgatások interjúk formájában, előzetesen kidolgozott, iránymutatásként szolgáló kérdéssor alapján történtek. Azokkal az ellátottakkal, akik számára a verbális kommunikáció nehézséget okozott, az interjú az állapotukhoz alkalmazkodva történt. Ezekben az esetekben a látogatócsoport tagjai nem a kérdőívet követték, hanem az ellátott számára lehetővé tették, hogy az őt leginkább foglalkoztató dolgokról beszéljen. Amennyiben az ellátott nem akart beszélni a tapasztalatairól, a látogató csoport tagjai megtekintették az elhelyezési körülményeit.

A látogatócsoport tagjai megtekintették az épületeket és azok közvetlen környezetét, fényképfelvételeket készítettek a helyszínen.

1.7. Szankciók tilalma

A Jegyzőkönyv 21. cikke értelmében semmilyen hatóság és tisztviselő nem rendelhet el, nem alkalmazhat, nem engedélyezhet, és nem tűrhet el semmilyen személy vagy szervezet elleni szankciót, ha az illető a nemzeti megelőző mechanizmussal akár valós, akár hamis információkat közölt, és az adott személyt vagy szervezetet semmiféle más jellegű hátrány sem érheti.

1.8. A látogatás időpontja

2022. március 10.

1.9. A látogatás résztvevői

- Dr. Gilányi Eszter, jogász;
- Dr. Kopácsy Judit, jogász.

2. Tényállás és megállapítások

2.1. Az intézmény alapadatai

A Vásárosnaményi Humán Szolgáltató Központ több szervezeti egység integrációja útján jött létre. Az 1970-es években nappali ellátással és étkeztetéssel indult az ellátás, majd a tevékenység kibővült a családsegítéssel és a hajléktalan személyek átmeneti szállásával.

Az Otthont 2001-ben alapították, a nagy árvízkor. Az alapítói elképzelés az volt, hogy olyan idősek költöznek majd be, akik elvesztették az otthonukat az árvíz során. 2003. január 1-jén kezdte meg a működését.

A létesítményben jelenleg 26 fő időskorú ellátott él. Emellett 54 fő részére házi segítségnyújtást, 20 fő nappali ellátását, illetve 110 fő szociális étkeztetését, illetve 13 településen (Barabás, Beregsurány, Csaroda, Gemzse, Gulács, Gyüre, Kisvarsány, Lónya, Nagyvarsány, Olcsva, Tiszaadony, Tiszavid, és Vásárosnamény) 91 fő jelzőrendszeres házi segítségnyújtását biztosítja a Központ. 2000 óta tanyagondnoki szolgáltatást is ellátnak, a Perényitanyán 60-70 lakos él. Egy másik telephelyen hajléktalanok átmeneti szállása is működik 10 férőhellyel, ez folyamatosan betelt létszámmal működik, a nyíregyházi diszpécser szolgálattal állnak kapcsolatban. 2017-től a közétkeztetés, a város 5 főzőkonyhája is hozzájuk tartozik.

Az Otthon jól megközelíthető tömegközlekedéssel is (vonattal, busszal is pl. Nyíregyházáról).

2.2. Az ellátottak

2.2.1. Létszám

A látogatáskor az Otthonban 26 fő élt 26 férőhelyen, a telítettség 100 %-os volt. Az illetékességi területe országos, de a lakók közül sokan helyiek. Az intézményi várólistán a látogatáskor 48 fő volt. A várakozási időt mindig az határozza meg, hogy milyen a lakók egészségi állapota. Jelenleg is kifejezetten rossz egészségi állapotú embereket látnak el, sokan közülük különböző fokban korlátozottak a mozgásukban.

A 26 lakóból 25 fő nő, 1 fő férfi. Valamennyi lakó 70 éven felüli (4 fő 70 éven felüli, 18 fő 80 éven felüli, 4 fő pedig 90 éven felüli). 5 fő él súlyos fokú demenciával, 1 fő látás fogyatékossgal, 1 fő pedig mozgásszervi fogyatékossgal él.

Az ellátottak közül 1 fő állt cselekvőképességet teljesen, 1 fő pedig részlegesen korlátozó gondnokság alatt, 24 fő volt önjogú. Hivatásos támogatóval egyik lakó se rendelkezett. A megküldött iratok szerint a látogatás idején gondnokság alá helyezési eljárás nem volt folyamatban.

2.2.2. Bekerülés az Otthonba

Az Otthonban meghatározott gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személy látható el. Az Otthonban a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékossga miatt önmagáról gondoskodni nem képes, a gondozási szükséglettel rendelkező személy is ellátható, ha ellátása más típusú, ápolást-gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője – az intézményvezetőhöz benyújtott – kérelmére történik. Az ellátás igénybevételének megkezdésekor az intézményvezető az ellátást igénybe vevővel, vagy gondnokság alá helyezett személy esetében a törvényes képviselőjével megállapodást köt. A megállapodás tartalmazza az ellátás időtartamát; az intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, körét, rendszerességét; a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat.

Az előgondozás alkalmával az intézményvezető vagy akadályoztatás esetén az intézményvezető-helyettes a gondozási szükséglet vizsgálatát is elvégzi. Az előgondozás célja, hogy helyszíni látogatással felmérjék a kérelmező helyzetét, az igénybe vevő állapotának, szükségleteinek megfelel-e az intézményi ellátás. Abban az esetben, ha az előgondozást végző személyek a kérelmező egészségi állapota tekintetében lényeges különbséget tapasztalnak a kérelemben foglaltakhoz képest, akkor vagy az intézményi orvost, vagy a lakóhely szerint illetékes szakrendelő szakorvosát kéri fel pontos diagnózis felállítására. Idősek otthonában – a férőhelyszám legfeljebb 15%-áig – a Szocvtv. 68/A. § (3) bekezdése szerinti gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését.

A kérelem elfogadásáról, illetve elutasításáról írásban értesíti a kérelmezőt az intézményvezetője. Ha az intézményvezetői döntést a kérelmező vitatja, a döntésről szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Az intézményvezető a kérelmek beérkezésének sorrendjében gondoskodik az igénylők elhelyezéséről. Biztosítja az ellátást kérő, üresedést követő azonnali elhelyezését. Ha a jelentkező helyzete a soronkívüliséget indokolja, az erre vonatkozó igényét a kérelemben tüntetheti fel.

Beköltözéskor próbálják megtalálni mindenkinek a megfelelő szobátársat, ami az intézményvezető szerint nem egyszerű feladat, mert figyelembe kell venni az ellátottak jövedelmi viszonyait, társadalmi háttérét is. Ha a szobátársak nem jönnek ki egymással, vagy a hozzátartozók kifogásolják a másik lakó személyét, akkor megpróbálják szétköltöztetni a lakókat és másik szobában elhelyezni őket.

Az Otthonban jelenleg nincsenek házaspárok (korábban volt, őket együtt helyezték el), inkább az a jellemző a személyzet szerint, hogy az egyik fél beköltözik (többnyire a nők), a másik fél otthon marad.

Az Intézetbe történő bekerülés és az elhelyezés kiosztása kapcsán a látogatócsoport alapvető joggal összefüggő visszasságot nem tárt fel.

2.2.3. Halálesetek, rendkívüli események

2021-ben 6 ellátott hunyt el, 2022-ben a látogatás napjáig nem történt haláleset. Az elmúlt évben valamennyi haláleset természetes halálozás volt (légzési-, keringési-, vagy szívelégtelenség, illetve daganatos megbetegedés volt a halál oka).

Az elmúlt időszakban rendkívüli esemény nem történt.

2.3. Elhelyezési körülmények, tárgyi eszközök, higiénia

Az SzCsM rendelet 41.§ (4) bekezdése szerint a bentlakásos intézmény akkor alkalmas gondozási feladatok ellátására, ha

- a) a lakószobában egy ellátottra legalább hat négyzetméternyi lakóterület,
- b) tíz ellátottra legalább egy fürdőkád vagy zuhanyzó, valamint nemenkénti illemhely jut és biztosított a folyamatos fűtés- és melegvíz-szolgáltatás.

Az SZCSM rendelet 42. § (1) Ha e 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 az Szocvtv. 92/K. § (5) bekezdésében megállapított korlátra.

Az Otthonban 14 szoba található, egy db háromágyas szobájuk (ez a mozgáskorlátozottak szobája) és egy db egyágyas szobájuk van, a többi kétágyas, továbbá van még egy db egyszemélyes

betegszoba is. A szobák a földszinten helyezkednek el. Minden szobához tartozik saját fürdőszoba mellékhelyiséggel.

Valamennyi szoba esetében rendelkezésre áll az SzCsM rendeletben előírt minimális lakóterület. A lakószobák mérete alapján további két főt el tudnának helyezni, de csak 26 főre van jelenleg engedélyük. Szakhatósági engedélyeket nem érintene a 2 fős bővítés, csak a működési engedélyt kellene módosítani. A látogatás idején az Otthon nem vett részt közvetlenül a menekültek ellátásában, de felkészültek a fogadásukra, elhelyezésükre.

Pályázat segítségével vettek 6 elektromos ágyat, egyébként az intézményben fabútorok vannak. A berendezés jó állapotú. A szobák tágasak és a sok személyes tárgy miatt kifejezetten barátságosak, otthonosak.

2000-ben, mikor megépítették az Otthon épületét, a tervek között a tetőtér beépítése is szerepelt. Ha ez megvalósulna, legalább 50-re bővílné a férőhelyszám, amire nagy szükség is lenne a környéken.

Az épületnek van egy kis terasza, amelyre ki lehet ülni az ott elhelyezett padon. Van egy kis pavilonjuk is, nyáron felállítják a teraszon, hogy legyen árnyék.

Az épületben a Németországban található Padernborn-i Római Katolikus Egyházmegye támogatásával egy kis kápolna került kialakításra, ahol rendszeresen tartanak misét. Az Otthon teljes mértékig lehetővé teszi és biztosítja az egyéni és közösségi vallásgyakorlás lehetőségét.

A fürdetés fürdetési rend szerint, naponta zajlik. Az ellátottak a saját tisztálkodó szereiket, eszközeiket használják, de az Otthon segíti a saját tisztálkodó eszközök beszerzését. Amennyiben az ellátott nem rendelkezik tisztálkodó szerekkkel, eszközökkel, úgy az Otthon biztosítja az ellátott számára az alapvető tisztálkodó szereket és eszközöket.

Azoknál az intézményi ellátottnál, akik a tisztálkodási tevékenységben nem önellátók, az Intézmény dolgozói segítik a napi tisztálkodási feladatok ellátását, illetve egyéb személyi higiénés tevékenységek elvégzését pl.: haj- és körömápolás, borotválás stb.¹⁰ A férfiak borotválása kétnaponta rendszeresen történik. Az ellátottak körmének ápolását a gondozók végzik feladatkörükön belül.

A demens ellátottak esetében naponta, illetve szükség szerinti zuhanyzás, bőr kiszáradását csökkentő krémezés, fog- és szájápolás, tiszta ruha csere, nővéri segítséggel történik. Inkontinencia esetén napi háromszori pelenkacsere, három naponként, illetve szükség szerint gyakrabban ágyneműcsere történik. A keveredések elkerülése érdekében, a ruhaneműkön, személyes használati tárgyakon egyéni számozást alkalmaznak.

Az intézményben élők többsége saját ruházattal rendelkezik. Akinek nincs megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházata, az Otthon – a teljes körű ellátás keretében – kiegészíti azt, hogy legalább három váltás fehérneművel, hálóruhával, valamint két váltás évszaknak megfelelő felső ruházattal, cipővel, illetve egyéb lábbelivel rendelkezzen az ellátott személy. A saját és az intézmény által kiadott ruhát és fehérneműt a mosás, illetve az esetleges javítás után mindig ugyanaz a személy kapja vissza használatra. Ezt az egyéni számmal, betűvel történő megjelöléssel biztosítják.

Minden héten ágyneműt mosnak. A pandémia alatt is rendszeresen fertőtlenítettek, illetve rendszeresen áthúzták az ágyakat. Hetente kétszer takarítják a lakószobákat, illetve szükség szerint. A közös helyiségeket hetente háromszor, a tisztálkodási helyiségeket, illetve az ételmezés helyiségeit naponta takarítják. A szemeteseket naponta ürítik az épületben.

A meghallgatott lakók valamennyien kiemelték az Otthonban uralkodó tisztaságot, mint pozitívumot.

Az NMM az ellátottak elhelyezési körülményeivel, a higiénias körülményekkel (fürdetés, takarítás, mosás) kapcsolatban visszásságot nem állapított meg.

2.4. Személyi feltételek, a személyzet munkavégzési körülményei

Az Otthon állománytáblája szerint összesen 15 dolgozója van az intézménynek, valamennyien nők. 100%-os a szakképzettségi arány.

A szakmai állományba 10 fő tartozik, ebből 1 fő intézményvezető, 1 fő vezető ápoló, 1 fő terápiás munkatárs, 2 fő ápoló, 4 fő gondozó és egy házi orvos vállalkozási szerződés alapján.

¹⁰ Az Otthon 2021. évi Házirendjének VII/3. pontja.

A gondozók, ápolók közül 1 fő kivételével mindenki rendelkezik OKJ-s gondozó és ápoló képesítéssel, egy fő képzése a látogatáskor még folyamatban volt.

A látogatáskor az Otthonban a gazdasági, pénzügyi és egyéb technikai feladatok ellátására 6 főt alkalmaztak: 2 fő konyhalány, 1 fő mosó- vasalónő, 1 fő takarító és 2 gazdasági szociális ügyintéző.

A dolgozói létszámot összevetve a Szakmai Program VIII. fejezetében foglaltakkal látszik, hogy a látogatás időpontjában 1 szociális munkatárs státusz betöltetlen volt.

Az SzCsM rendelet 2. sz. melléklete szerint az idős ellátásban az ápolást-gondozást nyújtó intézményben a minimum létszámnorma: 1 fő intézményvezető, 100 feletti intézménynél 1 fő vezető ápoló, illetve 100 főre vetítve 24 fő gondozó/ápoló, 2 fő terápiás, szociális munkatárs. A fenti előírásra figyelemmel a 26 fő ellátását biztosító intézménynél 6 fő gondozó, ápoló és 1 fő terápiás, szociális munkatárs a minimum létszám, amely az NMM rendelkezésére bocsátott állománytábla szerint biztosított.

Az Otthonban nem került sor túlóra elrendelésére. 2022-ben egy fő távozott (mosó-vasaló munkakörből). 2021. és 2022. év között fegyelmi cselekmény, bűncselekmény nem volt.

Az intézményvezető tájékoztatása szerint az év folyamán több dolgozó karkedvezménnyel nyugdíjba megy, de már megvannak a helyükre érkezők. Az intézmény gyakorlóhely szociális asszisztens, szociális dolgozó képzésben, így a közfoglalkoztatottakat is becsatornázza a képzésbe. Az intézmény vezetője maga is oktat a felnőttképzésben. Az elmúlt időszakban emelték a dolgozók bérét, ugyanakkor sok dolgozó sérelmezi, hogy a szociális dolgozóknak nem járt 500 000 Ft-os Covid-pótlék, pedig ők is helyt álltak a járvány alatt. A dolgozók cafetéria jutást nem, de munkaruhát kapnak, illetve karácsonykor rendszeresen kapnak a fenntartótól ajándékutalványt.

A meghallgatott lakók szerint baráti viszony van a személyzet és az ellátottak között, a személyzet kedves és figyelmes.

Az NMM a személyi feltételekkel, munkavégzési körülményekkel kapcsolatban visszásságot nem állapított meg. Ugyanakkor javasolja, hogy a személyzeti állományi helyek feltöltésénél törekedjenek arra, hogy férfi szakmai személyzet is legyen az intézményben, különösen, ha a lakók nemi aránya változik.

2.5. Egészségügyi ellátás

Az SzCsM rendelet 50. §-a szerint a bentlakásos intézmény – a lakóotthon kivételével – biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi ellátását. Az egészségügyi ellátás keretében a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény köteles gondoskodni az igénybe vevő a) egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról, b) orvosi ellátásáról a 2. számú melléklet szerinti óraszámban, c) szükség szerinti alapápolásáról, az otthoni szakápolási tevékenységről szóló 20/1996. (VII. 26.) NM rendeletben meghatározott szakápolási tevékenységek kivételével, ennek körében különösen ca) a személyi higiéne biztosításáról, cb) a gyógyszereléséről, cc) az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint a kontinenciában való segítségnyújtásról, d) szakorvosi, illetve sürgősségi ellátáshoz való hozzájutásáról, e) kórházi kezeléséhez való hozzájutásáról, f) e rendeletben meghatározott gyógyszerellátásáról, g) gyógyászati segédeszközök biztosításáról. A bentlakásos szociális intézmény orvosa biztosítja az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának rendszeres ellenőrzését, az orvosi tanácsadást, az egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott szűréseket, a gyógyszerrendelést, valamint szükség esetén az egészségügyi szakellátásba történő beutalást.

A 2. sz. melléklet szerint heti 4 órában kell biztosítani orvost az idős ellátásban 100 fő ellátottig, heti 6 órában 100 és 200 fő közötti létszámmal működő, és 1 teljes státusszal 200 fő ellátotti létszámmal működő ápoló-gondozó intézményekben.

Az Otthonban egy orvos dolgozik heti 4 órában, aki a gyakorlatban heti 2 alkalommal 2 órában rendel, de telefonon bármikor elérhető ezen időn kívül is. Mivel minden lakó az intézmény címére van bejelentve, az orvos átkéri az egészségügyi kartonokat, így minden lakó hozzá tartozik, ő a házi orvosuk. Alaposan ismeri az ellátottak egészségügyi állapotát, a betegségeiket, az ellátottak

egészségügyi dokumentációját az orvosi szobában tárolják. Az orvos a szükséges gyógyszereket a saját rendelőben írja fel és az otthonban lévő ápolók váltják ki. Főleg krónikus betegségeket kell kezelni, magas vérnyomást, diabéteszt.

Az Otthon nagy hangsúlyt fektetnek a megelőzésre. Így az évente kötelezően előírt tüdőszűrésen kívül, az idősor jellegzetes megbetegedéseit figyelembe véve urológiai, fülészeti, bőrgyógyászati és szemészeti szűrővizsgálatokat is szerveznek. Emellett minden ellátott minden évben megkapja az influenza elleni védőoltást.

Az Otthonba beköltözőt az intézmény orvosa megvizsgálja, fizikai, egészségügyi és mentális állapotát felméri, azaz ápolási anamnézist készít. Ennek alapján a csoportvezető-gondozóval közösen készítik el az egyéni ápolási tervet.

A szakorvosi ellátásokra elsősorban Vásárosnaményba viszik a lakókat. Amely egészségügyi szolgáltatás helyben nem biztosított, annak érdekében Nyíregyházára, Fehérgyarmatra szállítják az ellátottakat. A hozzátartozók segítségét is szokták kérni, a pandémia alatt például aki megtehetette, magánrendelésre vitte az itt ellátott hozzátartozóját. A tanyagondnoki szolgáltatás is segít. A lakókat inkább maguk szállítják, mint a mentőszolgálattal, úgy szervezik a munkát. Ha hirtelen felmerülő probléma van, a 112-es segélyhívón hívják a mentőszolgálatot, vagy hívják az ügyeletet.

A pszichiátriai szakrendelés Vásárosnaményban van, a pszichiátert jól ismerik. Van olyan lakó is, akinek van saját kezelőorvosa, őt telefonon tudják hívni szükség esetén.

A személyzet megmutatta az orvosi szobát is. Azokat a lakókat, akik jól tudnak mozogni, itt vizsgálja meg az orvos, a többieket a szobában vizsgálja meg szükség esetén. Az eseti gyógyszereket (hashajtó, fájdalomcsillapító, görcsoldó stb.) az egyik szekrényben, a rendszeres gyógyszereket egy másik szekrényben tartják. Az intézmény az alapgyógyszer csoportba tartozó gyógyszerekből rendelkezik az ellátásban részesülők rendszeres, illetve eseti gyógyszer-szükségleteihez igazodó, megfelelő mennyiségű készlettel. Az alapgyógyszer-készletet (rendszeres és eseti gyógyszerek) havonta az intézmény orvosa állítja össze az Otthon vezető ápolójának javaslata alapján.

Gyógyszert az ellátottak csak orvosi utasításra, előírt adagban szedhetnek. Minden ellátott részére egyedileg határozza meg az orvos, hogy szükség esetén milyen gyógyszereket, milyen mennyiségben kaphat. Az orvosi utasításra a gondozónak ellenőriznie kell, hogy az ellátott valóban lenyelte-e a gyógyszert.¹¹

A meghallgatott lakók elégedettek voltak az orvosi ellátással.

A látogatócsoport az egészségügyi ellátással kapcsolatban alapvető joggal összefüggő visszasságot nem tapasztalt.

2.6. Fejlesztés, foglalkoztatás, szabadidő eltöltése

Az Otthon szakmai programja¹² szerint az Otthonban a mentálhigiénés ellátás keretében biztosítják a személyre szabott bánásmódot, a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszélést, a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit, a szükség szerinti pszichoterápiás foglalkoztatást, az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatai fenntartásának feltételeit, a gondozási és szolgáltatási tervek megvalósítását, a hitélet gyakorlásának feltételeit, és az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését, a közösségi tudat fejlesztése érdekében a képességek szinten tartására irányuló foglalkozásokat. A mentálhigiénés ellátás keretében végzett feladatok: a társas kapcsolatok kiépítése az Otthonon belül, valamint a családdal és a társadalommal; a mentális gondozás; a környezet ártalmainak megelőzése és a foglalkoztatás.

A foglalkoztatás és a mentális gondozás és a fejlesztés célja az ellátottak testi-lelki aktivitásának a fenntartása. Az aktivitást segítő fizikai tevékenység keretében sétákat, tornafoglalkozásokat szerveznek. Rendszeresen szerveznek közös tornákat (pl. reggeli tornát ülve), amin a részvétel önkéntes. A fekvőbetegek aktivitását segítik az ágyban történő tornáztatással, a teraszon történő levegőztetéssel. Délután a jobb egészségügyi állapotban lévőket, elviszik sétálni.

¹¹ Szakmai Program V/2.2. pont.

¹² Szakmai Program V./2.2. „Mentálhigiénés ellátás” pontja

Önállóan is kimehetnek az ellátottak sétálni, ha az egészségügyi állapotuk ezt megengedi. A járvány miatti korlátozások idején jobb időben kimentek sétálni vagy a teraszra, a kerekesszékes ellátottakat is felöltöztették és kitolták egy kicsit a napra. Egy olyan lakó van csak (egy 90 év feletti lakó), akit a testsúlya miatt nem tudnak kivinni.

Csoportfoglalkozáson rendszeresen átbeszélik a napi dolgokat, problémákat (pl. az új, egészséges ételek elfogadása), napi híreket (pl. a háborús helyzetről is tájékoztatták a lakókat). Tízórai után a mentálhigiénés munkatárs könyveket olvas fel nekik, zenét hallgatnak, memóriajátékokat és szójátékot játszanak. Az időeltöltéséhez különféle társasjátékok, sakk, dominó, kártya, kisebb sporteszközök, televíziók állnak rendelkezésre. Emellett rendszeresek a versolvasások, dalolások, képzőművészeti terápiás foglalkozások. Szoktak senior pingpong bajnokságot is tartani.

Az egyházak képviselői (református, római katolikus) is bejárnak egyéni és közösségi vallásgyakorlás megvalósulása céljából. Egyházi ünnepekre, jeles napokra is készülnek a foglalkozásokon.

A kertben szalonnasütéseket, labdázást, és egyéb szabadidős programokat szerveznek. Minden ellátott részére hozzáférhető az intézményi könyvtár.

A foglalkoztatással, fejlesztésekkel kapcsolatban az NMM visszásságot nem tapasztalt.

2.7. Élelmezés

Az EMMI rendelet hatálya az 1.§ (1) bek. b) pontja értelmében kiterjed valamennyi, közétkeztetési szolgáltatást saját, működő főzőkonyhája révén biztosító Intézményre, szerve, szervezetre, gazdasági társaságra, természetes személyre (a továbbiakban együtt: Közétkeztető). A (2) bekezdés szerint e rendelet rendelkezéseit – az 5. § (1) és (2) bekezdése, valamint a 15. § kivételével – az idősek számára étkezést biztosító szociális alapszolgáltatásokra, idősek nappali ellátását nyújtó és idősek bentlakásos intézményeire, valamint a tanuló ifjúság üdülésének és táborozásának egészségügyi feltételeiről szóló miniszteri rendeletben meghatározott táborozásra nem kell alkalmazni.

Ugyanezen rendelet 2.§ (1) bekezdés 14. pontja értelmében *közétkeztetés*: olyan rendszeres étkezést biztosító, szervezett közösségi ellátás, melyet nevelési-oktatási intézményekben, állami és önkormányzati finanszírozású nyári táborokban, fekvőbeteg-szakellátást nyújtó intézményekben, szociális ellátás, gyermekjóléti alapellátás és gyermekvédelmi szakellátás keretében ellátott, különböző korú és egészségi állapotú személyek részére, többnyire előre megrendelés alapján a nap egy meghatározott időszakában, meghatározott időtartamban nyújtanak. Az 5. § (1) bekezdés szerint a Közétkeztető által nyújtott étkezések korcsoportonkénti energiatartalma egy főre a 3. mellékletben feltüntetett energiaszükségleti értékek figyelembevételével a (2) és (3) bekezdésben foglaltak szerint naponta biztosítandó. A Közétkeztető köteles a (2) bekezdés a) pont szerint egész napos ellátás esetén a korcsoportonkénti előírt energiaszükséglet 100%-át napi három fő- és két kísétkézzel biztosítani.

Az Otthonban az étkeztetést beszállítással biztosítják. Korábban egy külsős vállalkozótól vásárolták az ételt, most mivel az óvoda az Otthon mellett van, onnan rendelik és hozzák át az ételmet. A korábbi élelmezést nem szerették a lakók, mert túl éttermi jellegű volt. A hideg ételmet (pl. reggeli, uzsonna) itt készíti elő a személyzet.

Az orvos rendelése alapján, szükség esetén az ellátottak diétás étrendben részesülhetnek. A nyíregyházi kórházzal (*Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház*) állnak szerződésben, ha speciális diétára van szükség, onnan hozatják.

Az ellátottak naponta 5 alkalommal étkeznek (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora). A járóképtelen, fekvő betegek számára az étkezést a lakószobában biztosítják.

Az étel vásárlásakor és az étlap összeállításakor a megbízási szerződéssel foglalkoztatott dietetikus az idős személyek tápanyagszükségleteit figyelembe véve ügyel a változatosságra. Az élelmezéssel kapcsolatban nehézséget okoz, hogy az ellátottak nehezen fogadják el a korszerű ételeket.

A meghallgatott lakók nem számoltak be az étkezésekhez kötődő problémákról.

Az NMM az élelmezéssel kapcsolatban alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

2.8. Kapcsolattartás, eltávozás

Az Otthonban élő ellátottak számára a kapcsolattartás háromféle módon biztosított: személyes látogatás keretében, levélben és telefonon, videóhívás útján.

A lakókat a hozzátartozóik és egyéb látogatóik a látogatási időben látogathatják¹³. A látogatási idő eltérő a nyári és a téli időszakban: március 1-től október 31-ig: 7.00 órától 20.00 óráig tart. November 1-től február 28-ig 7.00 órától 19 óráig. Az intézményben este 20.00 órától csak az intézményvezető engedélyével tartózkodhat látogató.

A lakók a látogatókat a látogatási idő alatt a lakrészükben, a közösségi helyiségben (társalgó), illetve az udvaron fogadhatják. A látogatók a látogatás kezdetekor kötelesek érkezésüket az intézmény ápolási-gondozási feladatait ellátó dolgozójának jelezni. Az Intézmény dolgozója a látogatás tényét feljegyzi.

Látogatási időn kívül látogató csak az intézményvezető előzetes engedélyével, illetve nagyon indokolt esetben fogadható. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az Otthonban élő más személyek nyugalma. Éjszaka az épületben idegen nem tartózkodhat, az Otthonban dolgozó (elsősorban a gondozó) joga és kötelessége, hogy a vendégeket felkérje a távozásra.

A látogatók a látogatási időn kívül is – előre meghirdetett alkalmakkor – kapcsolatot tarthatnak az ellátást igénybe vevővel. Ilyen alkalmak jellemzően az Otthon rendezvényein, valamint az Otthon működésével kapcsolatos fórumok.

A személyzet elmondása szerint a járvány ideje alatt az egészségügyi részleg előtti folyosón folyt a látogatófogadás. Illetve a kápolnában is tudnak találkozni a hozzátartozókkal.

Emellett a hozzátartozók telefonon, illetve videóhívás keretében is tartják a kapcsolatot az ellátottakkal (Erre vonatkozóan a házirend nem tartalmaz előírást). A videóhívásokat, kapcsolattartásokat a mentálhigiénés munkatárs szervezi. Több lakó is elmondta, hogy a járványidőszakban így beszélt a hozzátartozóival, a készülékek kezelésében pedig a személyzet segített nekik.

Az intézményben minden szobában vonalas telefon van, kifelé telefonálni csak egy hosszú kóddal és kártyával lehet, de a hozzátartozónak van lehetősége betelefonálni. Az időseknek van mobiltelefonja, a vezető elmondása szerint ügyesen használják.

A járvány alatt az Otthonban Anyák napjára készítettek a lakókról képet, és Messengeren, zárt csoportban töltötték fel a hozzátartozóknak a fotókat.

A Házirend szerint az ellátottak személyes szabadsága nincs korlátozva, azonban eltávozás (kimenő vagy távollét) nem engedélyezhető, ha a kezelőorvos nem javasolja az ellátott egészségi állapota miatt.¹⁴ Az Otthon lakóinak nyugalma érdekében az Otthon 7 óra és 20 óra között hagyható el. Ezen időintervallumon kívül csak nagyon indokolt esetben hagyható el az Otthon. 18 óra után az intézmény főbejáratát kötelező a műszakban dolgozó gondozónőnek belülről bezárni. A főbejárat ajtaja mellett csengő használatával lehet csak az intézménybe bejutni.

A lakó köteles eltávozási szándékát – azaz azt, hogy nem kívánja igénybe venni az intézményi ellátást – valamint annak várható időtartamát előre bejelenteni. A bejelentést mindig a szolgálatban lévő gondozónő felé kell megtenni.

Amennyiben az Intézmény lakója távolléte során nem tud, vagy nem akar az előre megbeszélt időpontra visszatérni, köteles az Otthon vezetőjét, vagy az általa megbízott személyt erről tájékoztatni.

A kimenőre (7-18 óra között) eltávozott lakó köteles az előre bejelentett távolléti idő lejáratáig visszaérkezni az Otthonba. Visszaérkezéséről tájékoztatnia kell a műszakban lévő gondozónőt.

A távollét az általános szabályokon túl akkor engedélyezhető az ellátott számára, ha biztosított a megfelelő lakhatási háttér (lakás, család stb.), és az ápolási feladatok ellátása is, amennyiben a beteg ápolásra szorul. A távollét tényét a szolgálatban lévő gondozónő bejegyzi a „távollétek nyilvántartása” füzetbe. A távollétre eltávozott lakónak az előzetesen bejelentett időpontban vagy az

¹³ Házirend IV/ 2.1. pont

¹⁴ Házirend III/2. pont.

előtt, a lakótársak zavarása nélkül kell visszatérnie. Az ellátott a visszaérkezését köteles bejelenteni a szolgálatban lévő gondozónőnek, aki a visszaérkezés tényét a „távollétek nyilvántartása” füzetbe bejegyzi.

A kapcsolattartás és az eltávozás biztosítása tekintetében a látogatócsoport alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

2.9. Érdekképviselő, panaszmechanizmus

Az életkörülmények jobbá tételének egyik leghatékonyabb eszköze, ha a személyzet az ellátottak elhelyezéssel, illetve bánásmóddal kapcsolatos sérelmeiről a lehető legrövidebb időn belül értesül, azokat észszerű időn belül kivizsgálja, és az orvoslásuk érdekében szükséges intézkedéseket haladéktalanul megteszi.

A személyzet elmondása szerint a lakók jellemzően szóban jelzik a panaszukat, amit igyekeznek minél hamarabb orvosolni. Nem volt olyan, hogy az ellátottjogi képviselőt be kellett volna vonni valamilyen probléma megoldásába. Az ellátottjogi képviselő rendszeresen jár az Otthonba, feladatait a Házirend rögzíti, elérhetősége az otthonban ki van helyezve a falra.

A panaszjog gyakorlásának módjáról az ellátottakkal kötött szerződés részletesen rendelkezik, illetve beköltözéskor is részletesen tájékoztatják mind a lakót, mind a hozzátartozókat. Eszerint az ellátott, valamint hozzátartozója, és az ellátott jogait képviselő személy panasszal élhet az intézmény vezetőjénél, vagy az Érdekképviselői fórumnál, a fenntartónál, illetve az ellátottjogi képviselőnél az intézményi jogviszony megsértése (különösen személyi jogainak, kapcsolattartási jogainak sérelme), az intézmény dolgozóinak szakmai, etikai, titoktartási és vagyoni védelmi kötelezettségeinek megszegése, az ellátás körülményeit érintő kifogások orvosolásának kérése esetén.

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. (Vásárosnamény Város Önkormányzata, 4800 Vásárosnamény Tamási Áron út 1.) Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

A Házirend¹⁵ szerint az Otthon vezetője évente legalább két alkalommal lakógyűlést tart, melyen tájékoztatást ad a lakók részére az Intézmény működéséről (életéről, eseményeiről és a terveiről). A lakógyűlésen az Idősek Otthonának lakói szabadon elmondhatják véleményüket és javaslataikat.

Az ellátottak a jogaik, érdekeik érvényesítése céljából Érdekképviselői Fórumot (továbbiakban: Fórum) működtetnek. A Fórum 5 tagú, 3 fő a lakók és a hozzátartozók nyílt szavazással megválasztott képviselője, 1 fő dolgozói képviselő és 1 fő a fenntartó önkormányzat képviselője. A Fórum elnökét a tagok titkos szavazással maguk választják meg. Az elnöki tisztelet csak lakó, vagy hozzátartozók képviselője, illetve a lakók érdekvédelmi képviselőjének képviselője töltheti be.

A Fórum feladata: *a)* előzetesen véleményezi az intézmény vezetője által készített, az ellátottakkal, valamint az intézmény belső életével kapcsolatos dokumentumok közül a szakmai programot, az éves munkatervet, a házirendet, az ellátottak részére készült tájékoztatókat, *b)* megtárgyalja az intézményben élők panaszait – ide nem értve a jogviszony keletkezésével, megszüntetésével és az áthelyezéssel kapcsolatos panaszokat –, és intézkedést kezdeményez az intézményvezető felé, *c)* tájékoztatást kérhet az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérdésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban, *d)* intézkedés megtételét kezdeményezheti a fenntartó felé, valamint más illetékes hatóságok, szervek felé, amennyiben az intézmény működésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlel.

A Fórumot évente legalább egyszer össze kell hívni. Az Fórum üléseiről minden esetben jegyzőkönyv készül.

¹⁵ Házirend II./1.8. pont

Az ellátott vagy hozzátartozója panasszal fordulhatnak a Fórumhoz. A panaszt írásban kell megtenni, kivétel, ha a panasztevő egészségi állapota ezt nem teszi lehetővé. Ilyen esetben, a panasz szóban is megtehető. A bejelentést fogadó személy, a Fórum tagja feljegyzést készít a szóbeli panaszról. A panasz kivizsgálása céljából a Fórumot tizenöt napon belül össze kell hívni.

A Fórum akkor határozatképes, ha legalább három fő jelen van. A Fórum a döntéseit egyszerű szótöbbséggel hozza. Négy fő esetén, ha döntéseikben szavazategyenlőség van, akkor az elnök szavazata döntő. Az elnök akadályoztatása esetén helyettese szavazata dönt.

A panasz feltárása végett a Fórum több személyt is meghallgathat. A panasztevőt panaszának kivizsgálásáról és a megtett intézkedésről írásban kell tájékoztatni nyolc napon belül.

A panaszkezelés és az érdekképviselet érvényesülése kapcsán az NMM nem állapított meg visszásságot, ugyanakkor felhívja a figyelmet arra, hogy az Érdekképviseleti Fórum összetételének szabályozása a Házirendben nem felel meg teljeskörűen a jogszabálynak, mivel az SzCsM rendelet 43/A. §-a külön szabályozza az ellátottak képviselőinek (2 fő) és a hozzátartozók, törvényes képviselők képviselőjének (1 fő) számát. Továbbá felhívja a figyelmet, hogy a panaszjog gyakorlásának módja körében a Házirendben, ellátottal kötött megállapodásban azt is szükséges rögzíteni, hogy amennyiben a panaszokat az Érdekképviseleti Fórum vagy az intézményvezető elutasítja, lehet-e (és milyen módon lehet) a döntés ellen jogorvoslattal élni.

3. Összefoglalás

A Vásárosnaményi Humán Szolgáltató Központ több szervezeti egység integrációja útján jött létre. Az 1970-es években nappali ellátással és étkeztetéssel indult az ellátás, majd a tevékenység kibővült a családsegítéssel és a hajléktalan személyek átmeneti szállásával.

Az Otthont 2001-ben alapították, a nagy árvízkor. 2003. január 1-jén kezdte meg a tényleges működését.

A létesítményében jelenleg 26 fő időskorú ellátott él. A telítettség 100 %-os. Az Otthonban 14 szoba található. Minden szobához tartozik saját fürdőszoba mellékhelyiséggel. Valamennyi szoba esetében rendelkezésre áll az SzCsM rendeletben előírt minimális lakóterület. A fürdetés fürdetési rend szerint, naponta zajlik. Az NMM az ellátottak elhelyezési körülményeivel, a higiénias körülményekkel (fürdetés, takarítás, mosás) kapcsolatban visszásságot nem állapított meg.

Az NMM a személyi feltételekkel, munkavégzési körülményekkel kapcsolatban visszásságot nem állapított meg. Ugyanakkor javasolja, hogy a személyzeti állományi helyek feltöltésénél törekedjenek arra, hogy férfi szakmai személyzet is legyen az intézményben, különösen, ha a lakók nemi összetétele változik.

A látogatócsoport az egészségügyi ellátással, illetve a fejlesztéssel, foglalkoztatással, szabadidő eltöltésével kapcsolatban alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

Az ellátottak naponta 5 alkalommal étkeznek (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora). A járóképtelen, fekvő betegek számára az étkezést a lakószobában biztosítják.

Az étel vásárlásakor és az étlap összeállításakor a megbízási szerződéssel foglalkoztatott dietetikus az idős személyek tápanyagszükségleteit figyelembe véve ügyel a változatosságra. A meghallgatott lakók nem számoltak be az étkezésekhez kötődő problémákról. Az NMM az ételmezéssel kapcsolatban alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

A kapcsolattartás és az eltávozás biztosítása tekintetében a látogatócsoport alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

A panaszkezelés és az érdekképviselet érvényesülése kapcsán az NMM nem állapított meg visszásságot, ugyanakkor felhívja a figyelmet arra, hogy az Érdekképviseleti Fórum összetételének szabályozása a Házirendben nem felel meg teljeskörűen a jogszabálynak, mivel az SzCsM rendelet 43/A. §-a külön szabályozza az ellátottak képviselőinek (2 fő) és a hozzátartozók, törvényes képviselők képviselőjének (1 fő) számát. Továbbá felhívja a figyelmet, hogy panaszjog gyakorlásának módja körében a Házirendben, ellátottal kötött megállapodásban azt is szükséges rögzíteni, hogy amennyiben a panaszokat az Érdekképviseleti Fórum vagy az intézményvezető elutasítja, lehet-e (és milyen módon lehet) a döntés ellen jogorvoslattal élni.

4. Ajánlások, javaslatok

A látogatás megállapításaival összefüggésben az Ajbt. 32. § (1) bekezdése alapján felkérem az Otthon vezetőjét, hogy

1. a Házi rend és a Szakmai Program jövőbeli módosítása során az Érdekképviseleti Fórum összetételére vonatkozó rendelkezéseit a hatályos jogszabálynak megfelelően módosítsa;
2. a Házi rendben, és a jövőben az ellátást igénybe vevőkkel (törvényes képviselőjükkel) kötendő megállapodásokban részletesen rögzítse, hogy panasz esetében az intézményvezető, illetve Érdekképviseleti Fórum döntése ellen van-e még jogorvoslatnak helye, illetve mi a jogorvoslat előterjesztésének a módja;
3. a személyzet álláshelyeinek feltöltése során törekedjen arra, hogy a személyzet nemi összetételében mind a két nem képviselői megjelenjenek, amennyiben az Otthon lakói is mind a két nemet reprezentálják.

Budapest, 2024. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos