



**ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA**  
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE  
NAIH nyilvántartási szám: 40689

Az alapvető jogok biztosának

## **JELENTÉSE**

az AJB-2521/2018. számú ügyben

Érintett szerv: Fővárosi Önkormányzat Vázsonyi Vilmos Idősek  
Otthona, Budapest

2018.

**Az alapvető jogok biztosának  
Jelentése  
az AJB-2521/2018. számú ügyben**

Előadó: dr. Albeck-Tóth Livia

### **Az eljárás megindulása**

Névtelenséget kérő beadványozó fordult az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalához a Fővárosi Önkormányzat Vázsonyi Vilmos Idősek Otthona Rózsa utcai (1064 Budapest, Rózsa u. 67.) telephelyének működését, az ellátási körülményeket sérelmezve.

Tekintettel arra, hogy a panasz alapján felmerült az ellátottak alapvető jogai sérelmének gyanúja, az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt.) alapján vizsgálatot indítottam. A vizsgálat eredményes befejezése érdekében az ügygel kapcsolatban megkerestem és vizsgálat lefolytatására kértem fel Budapest Főváros Kormányhivatalának kormány megbízottját.

### **Az érintett alkotmányos jogok és elvek**

- a jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye, valamint a tisztességes eljáráshoz való jog [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés: „*Magyarország független, demokratikus jogállam.*”];
- 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.*”];

### **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 személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: SzCsM r.)
- A fertőző betegségek és a járványok megelőzése érdekében szükséges járványügyi intézkedésekről szóló 18/1998. (VI. 3.) NM rendelet

### **A megállapított tényállás, a hatósági ellenőrzés tapasztalatai**

1. A panaszos beadványában azt sérelmezte, hogy az otthonban hiányosak a személyi és tárgyi feltételek, az intézmény koszos, a különböző élősködők jelenléte folyamatos, nincsenek takarítók, az ápolók létszáma kevés. Az épületben csótányok vannak, évek óta fennálló probléma az ágyi poloska fertőzés is, 2017 végén a patkányok is elszaporodtak az alagsorban, a Rózsa utcai telephely pincéjében emiatt „terápiás” macskák élnek. A panasz szerint a lakószobák kisméretűek, a mozgáskorlátozott lakók elhanyagoltak és ápolatlan szagúak, tisztázásuk a többi lakó előtt történik, rendszeres fürdetésükre nincs dolgozói kapacitás, valamint a dolgozók kompetenciát meghaladó tevékenységeket végeznek. A gyógyszerek az ellátottak által hozzáférhető helyen vannak.

2. A panaszbeadványban foglaltak kivizsgálása érdekében előre be nem jelentett helyszíni ellenőrzés lefolytatására kértem fel Budapest Főváros Kormányhivatala kormány megbízottját. Megkeresésemben az alábbi kérdésekre vártam választ:

- az otthon gondozási körülményei megfelelnek-e a jog- és szakmai szabályoknak, a biztonságos gondozás feltételeinek,
- az intézmény eleget tesz-e a jogszabály által meghatározott személyi és tárgyi feltételeknek,
- működik-e ellátottjogi képviselő az otthonban és fordultak-e hozzá panasszal, amennyiben igen, annak kivizsgálása miként történt meg,
- az intézmény a jogszabályi és szakmai követelményeknek megfelelően működik-e,
- az intézmény rendszeres ellenőrzései során merültek-e fel ellátotti jogokat érintő szabálytalanságok,
- az ellátottak jogai szenvednek-e bármilyen sérelmet az intézményben.

A bejelentést a Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály Egészségügyi Igazgatási és Nyilvántartási Osztálya (továbbiakban: Ápolási szakfelügyelet), Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya (továbbiakban: Szociális Osztály), valamint VI. Kerületi Hivatala Népegészségügyi Osztálya (továbbiakban: Népegészségügyi Osztály) vizsgálta ki. Az alábbiakban az egyes szervezeti egységek által tett megállapításokat részletezem:

### 2.1. Az Ápolási szakfelügyelet megállapításai

Az intézmény bentlakásos elhelyezést nyújtó intézményi ellátás, valamint ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátás (idősek otthona) tevékenységekre rendelkezik a Szociális Osztály által kiadott működési engedéllyel. A Népegészségügyi Osztály az intézmény részére egyúttal egészségügyi szolgáltatásra, szakápolási tevékenységre jogosító működési engedélyt is kiadott. A panaszbeadványt az Ápolási szakfelügyelet 2018. július 10-én vizsgálta ki helyszíni ellenőrzés keretében.

Az otthon a panaszolt Rózsa utcai telephelyen kívül további két telephelyen, a 1071 Budapest, Dózsa György út 82/b (továbbiakban: Telephely2) és a 1092 Budapest, Knézich utca 14. (továbbiakban: Telephely3) szám alatt működik.

Az Ápolási szakfelügyelet az ápolásra, gondozási körülményekre vonatkozó szakmai ellenőrzést a Rózsa utcai telephely vonatkozásában, a személyi feltételek (szakképesítés, nyilvántartás, kamarai tagság, egészségügyi alkalmasság) és a szakmai kompetenciák vizsgálatát a Telephely2 tekintetében is elvégezte.

A *személyi feltételek* tekintetében az intézményvezető úgy nyilatkozott, hogy az intézményben dolgozó összes szakdolgozó esetében változó munkahelyre veszik fel a kollégákat, a nyilvántartásban akár naponta is változás állhat be, ha a létszámbíány „átvezénylést” kíván meg.

Az ellenőrzés időpontjában a Rózsa utcai telephelyen az ápolási-gondozási tevékenységet közvetlenül ellátó szakdolgozók száma 22 fő volt, 18 szakképzett és 4 fő szakképzetlen munkavállalóval. A Telephely2-n az ápolási-gondozási tevékenységet közvetlenül ellátó dolgozói létszáma 13 fő volt, amelyből 11 szakképzett és 2 fő szakképesítés nélkül. A munkaköri (egészségügyi) alkalmassági vizsgálat a fenti telephelyeken az érintettek közül 3-3 főnek folyamatban volt, a többi szakdolgozó érvényes munkaköri alkalmassági eredménnyel rendelkezett.

Az NM rendelet 9. §-a rendelkezik a munkakörökhöz kapcsolódó védőoltási kötelezettségről.<sup>1</sup> A Rózsa utcai telephelyen az ápolás-gondozásban közvetlenül résztvevő dolgozók közül 6 fő nem kapta meg a Hepatitis B oltást, 1 fő vakcinálása és 1 fő esetében az ellenanyag szűrés eredménye folyamatban volt. A Telephely2-n az ápolási-gondozási tevékenységet végző dolgozók közül a Hepatitis B oltást 1 fő szociális gondozó és ápoló nem kapta meg.

<sup>1</sup> 9. § (1) A munkáltató köteles a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztető munkahelyi biológiai expozíciókat a külön jogszabályban foglaltaknak megfelelően felmérni. Ennek csökkentése érdekében - a foglalkoztatás feltételeként - a külön jogszabály szerint biztosítania kell az adott veszélyeztetett munkakörben foglalkoztatott dolgozók védőoltását. A veszélyeztetett munkakörök felmérésének eredményéről a munkáltató kérésére a járási hivatal szakvéleményt ad.

(2) A munkakörökhöz kapcsolódó javasolt védőoltások rendjét az országos tisztifőorvos által évente kiadott VML tartalmazza.

A szakmai kompetencia tekintetében a kormány megbízott tájékoztatott arról, hogy a szociális ellátásban dolgozók működési nyilvántartásba vétele a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet 1. § (1) pontja alapján kötelező: „A Szt. 92/D-92/H. §-aiban foglaltak szerint a személyes gondoskodást végző személyek adatait működési nyilvántartásba kell venni.”

Egészségügyi tevékenységet végző dolgozók esetében is kötelező a működési nyilvántartásba vétel az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 112. § (1) és (5) bekezdése értelmében: „azt a személyt, aki az e törvényben foglalt feltételeknek megfelel, kérelmére működési nyilvántartásba kell venni. (...) A működési nyilvántartást vezető szerv a nyilvántartásba vételt, valamint a megújítást követően az egészségügyi dolgozó természetes személyazonosító adatait, a szakképesítésének, szakképesítéseinek, szakképzettségének vagy szakképzettségeinek megnevezését, az oklevelének, bizonyítványának számát, az alapnyilvántartási és a működési nyilvántartási számát, a működési nyilvántartásának lejárat dátumát, valamint az esetleges korlátozott alkalmasságának tényét tartalmazó hatósági igazolványt állít ki.”

Tájékoztatott arról is, hogy az egészségügyben működő szakmai kamaráról szóló 2006. évi XCVII. törvény 14/A § (1) bekezdése szerint „egészségügyi tevékenységet – jogszabályban megállapított egyéb feltételek mellett – a (2) és (2a) bekezdésben meghatározott kivételekkel csak az végezhet, aki tagja az adott tevékenység végzésének feltételeként előírt szakképesítés szerint illetékes szakmai kamarának”.

A Rózsa utcai telephely a szociális nyilvántartásba vételről szóló igazolást 2 fő szociális gondozó és ápoló, 1 fő ideg-elme szakápoló, 1 fő felnőtt szakápoló, 1 fő általános ápoló és asszisztens, 1 fő diplomás ápoló képesítéssel rendelkező szakdolgozó tekintetében nem tudta bemutatni. A 12 fő egészségügyi képesítéssel rendelkező szakdolgozóra vonatkozóan az egészségügyi nyilvántartásba történő regisztrációt 10 fő esetében tudták igazolni, további 2 fő esetében az érvényes működési nyilvántartás megszerzése folyamatban volt. A szakdolgozók közül 10 fő érvényes Magyar Egészségügyi Szakdolgozó Kamarai (MESZK) tagsággal rendelkezik, 1 fő esetében a tagság megszerzése folyamatban volt és további 1 fő nem kamarai tag.

A Telephely2 szociális nyilvántartásba vételről szóló igazolást 1 fő szociális gondozó és ápoló, 2 fő OKJ (54) ápoló képesítéssel rendelkező szakdolgozó esetében nem tudott bemutatni. Az 5 fő egészségügyi szakképesítéssel rendelkező szakdolgozóra vonatkozóan az egészségügyi nyilvántartásba történő regisztrációt 2 fő esetében tudták igazolni, további 1 fő esetében az érvényes működési nyilvántartás megszerzése folyamatban van. A szakdolgozók MESZK tagsága 2 főnél érvényes, 1 fő esetében a tagság megszerzése folyamatban volt és további 2 fő nem rendelkezett MESZK tagsággal.

A munkaköri leírásokat a Rózsa utcai telephelyre vonatkozóan mutatták be az ellenőrzést végző személyeknek, amely alapján megállapították, hogy azok személyre szabottak, a szakképesítés és munkaköri beosztás figyelembe vételével – megfelelően – készültek, tartalmazzák a szakápolási tevékenységre vonatkozó meghatározásokat.

Az ellenőrzésről készült jegyzőkönyv szerint a lakószobák tekintetében a panaszbeadványban kifogásolt tisztaság hiánya és a kellemetlen szagok helytállóan bizonyultak. A gyógyszerek tárolásával és hozzáférhetőségével kapcsolatban az Ápolási szakfelügyelet megállapította, hogy szintenkénti tárolásuk (nővérpultban és a hűtőben) nem megfelelő, a földszint és a IV. emelet kivételével nem zártan történt a tárolás, így bárki számára hozzáférhetőek voltak. A gyógyszerlejárati idő ellenőrzésének dokumentáltsága nem volt ellenőrizhető, a gyógyszerhűtő hőmérsékletének ellenőrzése azonban dokumentált. A gyógyszerek adagolását 1 fő nephrológiai szakápoló végzi napi 8 órában az egyéni gyógyszerelő lap alapján, az ellenőrzésen elhangzottak szerint 2-3 napra előre. A gyógyszeradagoló dobozok névvel és szobaszámmal megfelelően ellátottak. A gyógyszerelváltások az egyéni gyógyszernyilvántartó lapon nyomon követhetőek, orvosi pecséttel és az orvos aláírásával dokumentáltak. Az előre kiadagolt gyógyszerek módosítása, illetve kiegészítése nem dokumentált, nem követhető a változtatás. A gyógyszer adagolására kijelölt helyiség szűk és zsúfolt, nincs ablak, emiatt sötét és a

szellőzés sem megoldott, az ott dolgozó szakápoló védőfelszerelés (gumikesztyű, szájmasc) nélkül végzi tevékenységét.

A *készletláti táská* tartalma megfelelő, azt az orvosi szobában tárolják, amely a földszinten található. Az orvosi rendelések idején nyitva van, a rendelés végén a kulcsot a portán adják le, amely pár lépésre van az orvosi rendelő helyiségétől, valamint a portán állandóan van portás, ezért a kulcs bármikor elérhető. *Nővérhívó nem minden lakó számára elérhető.*

A *segítségre szoruló gondozottakat fürdetési táblázat* szerint osztják be tisztálkodáskor, amely szerint *egy gondozottra hetente kétszer kerül sor. Az esetleges soron kívüli mosdatás vagy fürdetés nem nyomon követhető.* Az épület felújítása miatt a gondozottak egy részét áthelyezték egy átmeneti helyiségbe, amelynek üvegajtaja van. Az ellenőrzés idején zajlott az inkontinencia segédeszköz cseréje. A helyiségben 5 gondozott tartózkodott, az üvegajtón keresztül be lehetett látni, paravánt nem használtak. Az ellenőrzést végző szakemberek megállapították, hogy *az ellátás során nem fordítottak fokozott figyelmet az intimitásra, valamint nem biztosították a gondozott emberi méltósághoz való jogát.* A lakószobákban és helyenként a folyosókon *kellemetlen szagokat* lehetett érezni.

A panaszban említésre került egy „haldoklószoba” – az intézmény által elkülönítőnek nevezett – helyiség, melynek üvegablaka van. Az ablak az ellenőrzés időpontjában sötétítő függönnyel fedett volt.

A *demens gondozottak ellátása* nem elkülönített formában történik, az ellenőrzés időpontjában korlátozó intézkedésre vonatkozó eljárást nem tapasztaltak a Kormányhivatal munkatársai. Megállapításaik szerint a korlátozó intézkedésre vonatkozó szabályozás a jogszabályi előírásoknak megfelel.

Az Ápolási szakfelügyelet által vizsgált 4 db mentálhigiénés dokumentáció vezetése szintén megfelelt a Szocvtv-ben és az SzCsM r-ben foglaltaknak, a jegyzőkönyvben foglaltak szerint azonban a fekvő lakó tekintetében állapotváltozáskor nem készült új ápolási anamnézis, ápolási terv és gondozási terv, valamint decubitus felmérő lap. Felvételtkor, valamint azt követően legalább évente egyszer mind a 4 vizsgált esetben készült „Egyéni gondozási terv”, és „Gondozási anamnézis”. A mentálhigiénés foglalkozásokon való részvételről havi összesítő vélemény készült.

Az ellenőrzés során feltárt hiányosságokra vonatkozóan az Ápolási szakfelügyelet intézkedési tervet kért az intézmény vezetőjétől és az abban jelzett időpontok figyelembevételével a későbbiekben utóellenőrzésre kerül sor. Abban az esetben, ha az intézmény nem tesz maradéktalanul eleget az intézkedési tervben foglaltaknak, hatósági eljárás kezdeményezésére kerül sor a Szociális Osztálynál, valamint a Népegészségügyi Osztálynál.

## 2.1. A Szociális Osztály megállapításai

A Szociális Osztály 2018. július 11-én, reggel 9 órakor kezdte meg az ellenőrzést az intézményben. Az ellenőrzés napján az intézmény vezetője szabadságon volt, az adatszolgáltató a megbízott gazdasági vezető, illetve a nemrég kinevezett ápolásvezető volt, akik az ellenőrzésen is részt vettek.

Az intézmény székhely-engedélyesnek, valamint a hozzá tartozó két telephely-engedélyesnek, a Telephely2-nek és a Telephely3-nak *határozatlan időre szóló bejegyzése* (működési engedélye) van, a székhelyül is szolgáló Telephely (Rózsa utca) 121, a Telephely2 79, míg a Telephely3 50 engedélyezett és befogadott férőhelyszámmal rendelkezik. Az ellenőrzés időpontjában, a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) adatai alapján a székhelyintézményben 123 fő – ebből 12 fő demens ellátott – vette igénybe a szolgáltatást.

Az ellenőrzés időpontjában az intézmény egész területén felújítási munkálatok zajlottak, a felújítást irányító gondnok tájékoztatása szerint éppen a parkettás szobákat számolták fel és cserélték ki a padozatot mosható, fertőtleníthető járólapokra. A parketták cseréje azért is volt indokolt, mert a párnafák elkorhadtak, és a parketta felszedésekor tömény vizeletszagot árasztottak.

Tekintve, hogy a felújítás miatt több lakót is át kellett költöztetni egyik szobából a másikba, a *tárgyi feltételek biztosítottóságát a Szociális Osztály nem tudta objektíven megítélni*, mert minden kérdésre azt a választ kapták, hogy felújítás van az épületben. Az ellenőrzést végzők az egész intézményt

bejárták, néhány lakószobát is megnéztek azt vizsgálva, hogy a lakók közvetlen lakótere mennyire érintett a felújítási munkálatokkal, de a szobákat rendezett állapotban találták. *A IV. emeleten, above többnyire a jobb állapotú ellátottakat helyezték el, a folyosón nem volt tisztaság.* A szeméttároló közvetlen az ajtó közelében volt, ugyanitt a partvis és a szeméttároló, illetve több műanyag flakon is. A IV. emeleti teraszra kivezető burkolat csúszott és oldala törött, repedt volt. Ezzel kapcsolatban az intézmény munkatársai elmondták, hogy ennek a burkolatnak a cseréje is folyamatban van. Az ellenőrzést végzők tájékoztatták az ápolásvezetőt, hogy a IV. emeleti szobák, ahol két ágyas szobák vannak, nagyon *szűfoltak és megítélésük szerint tűzveszélyesek* is, ezt az előző ellenőrzéseken is jelezték az ellenőrök, de kérdéseikre az idősek korábban is azt mondták, hogy ragaszkodnak a tárgyaikhoz, és amíg élnék, nem szeretnék, ha elmozdítanák a dolgaikat.

A II. emeleten szintén több szoba felújítása folyt, ezért átköltöztették a lakókat. Az ápolási részleget az I. emeleten és a földszinten úgy alakították ki, hogy bár az előírt 6 m<sup>2</sup>/fő lakóterület-nagyság biztosított, 2 db 6 ágyas szoba is van a földszinten, az I. emeleten 2 db 5 ágyas szoba és a felújítás miatt egy 7 ágyas szoba is található volt. A Szociális Osztály felhívta a figyelmet ennek a szobának a mielőbbi megszüntetésére. A felújítási munkák kivitelezéséért felelős gondnok tájékoztatta az ellenőröket, hogy nem könnyű a lakók mozgatását megoldani probléma nélkül, mivel a belső munkálatok elvégzésénél figyelembe kell venni, hogy a teljes épület műemlékvédelem alatt áll.

A lakók részére már több felújított fürdőszobát is rendelkezésre bocsátottak, amelyek teljesen akadálymentesek.

A földszinten található elkülönítő szoba a nővérpult mögött helyezkedik el, viszonylag nagy ablakkal, amelyben az ellenőrzés időpontjában nem tartózkodott senki, el volt függönyözve. Az elkülönítő szobában nem csak a haldoklókat helyezik el, hanem azokat a betegeket is, akiknél felmerül valamilyen fertőzés gyanúja. A Kormányhivatal álláspontja szerint a megfigyelés szempontjából is fontos, és szakmai szempontból is indokolt, hogy adott esetben a nővérpultból is rálássanak a szobára, ilyenkor értelemszerűen nem húzzák el a függönyt. A végtisztességet, a haldokló személy részére teljes körűen biztosítják, erre vonatkozóan külön protokollal rendelkeznek.

A szinteken működő tálalókonyhákban bútorcserék voltak folyamatban, ezért állapotuk nehezen volt megítélhető. A közösségi terek és az ebédlő rendezett volt, de az ápolásvezető arról tájékoztatta az ellenőrzést végzőket, hogy az ellenőrzés napján 1 fő takarítónő kiesett a műszakból, ezért minden dolgozót igénybe vesznek más munkakörben is, amely jellemző lesz az egész felújítás alatt. A teraszokon is a felújítási munkálatokhoz szükséges építési anyagok voltak találhatóak. A gazdasági vezető tájékoztatása szerint a fenntartó Budapest Főváros Önkormányzata céljellégű támogatásból biztosította a forrást, így a fő cél, hogy felújított, szép lakókörnyezetben élhessenek az ellátottak. A Szociális Osztály munkatársai az ellenőrzés napján észrevételezték azt is, hogy *az intézménynek törekednie kell a lakók kényelmének maximális figyelembe vételére.* Az otthon vezetőinek elmondása szerint a lakók és a hozzátartozók nagyon türelmesek, panasz nem érkezett hozzájuk, és elfogadták a körülményeket, mert élhetőbb intézményben fognak élni, ha befejeződnék a munkálatok. A kormányhivatal álláspontja szerint is szükséges volt már ezeket a munkálatokat elvégezni.

Az intézmény főzőkonyhával rendelkezik, új szakácsuk van, így az étel minőségén is sokat javítottak. A Szociális Osztály az előző ellenőrzés során észrevételezte, hogy a fenntartó nagyon alacsony étkezésre fordítható összeget hagyott jóvá a költségvetés elfogadásakor, amely összegből nehezen állítható össze minőségileg elfogadható ételkínálat. Ezen változtattak ebben az évben és megemelték az étkezésre fordítható nyersanyag-normatíva összegét. Az étlap változatos, az ellátottak elégedettek az étel mennyiségével és minőségével. Időnként kapnak észrevételeket, visszajelzéseket, de leginkább kívánság formájában érkezik az intézmény vezetőjéhez. Az ellenőrzést végzők az ajtóból benéztek a főzőkonyhába, a dolgozók védőruhában, kesztyűben, hajhálóban dolgoztak, jelenleg nincs kinevezett ételmezésvezető, felvétele folyamatban van. A

megbízott élelmezésvezető elmondta, hogy jelenleg 270 főre főznek, a székhelyről látják el a két telephelyet is.

Az ellenőrök az intézményben több csótánycsapdát láttak kihelyezve, de élő állattal, csótánnyal, ágyi poloskával, patkánnyal nem találkoztak az ellenőrzés időpontjában. „Terápiás” macska valóban van az otthonban, állatorvos megvizsgálta, egészségügyi kiskönyvvvel és chippel rendelkezik.

Az ellátottak egészségügyi ápolását, gondozását teljes körűen biztosítják, a különböző tevékenységekre szakmai protokollokat dolgoztak ki. A gondozási-ápolási terveket minden lakó részére elkészítik, a gyógyszereket az ellátottak felügyelet mellett kapják meg. Az alapgyógyszer listát elkészítik, rendszeresen felülvizsgálják, a dokumentációkat az ellenőrök a helyszínen megtekintették. Az intézmény orvosa a lakók háziorvosa is, de a szabad orvosválasztás lehetősége biztosított. Pszichiáter szakorvos is rendel, az orvosok rendelési idejét kifüggesztették. Az ellátottak részére a különböző szakrendelésekre történő hozzáférést intézményen belül és kívül is megszervezik. Rendszeres a vérkép és vércukor ellenőrzés, szemészeti vizsgálat, ortopédia helyben biztosított. A műszakidők reggel 07 órától 19 óráig és este 19 órától reggel 07 óráig tartanak. A tisztázásnál becsukják a szobák ajtaját és kiteszik a „ne zavarjanak” táblát, de a szobán belül az ellátottakat nem tudják elkülöníteni, ezt egyik telephelyen sem tudják megoldani és nem is életszerű a kormányhivatal álláspontja szerint, az ápolásvezető tájékoztatása szerint azonban a lakók intimitását maximálisan figyelembe veszik és diszkréten végzik a munkát.

Az ellenőrzés időpontjában vizeletszagot csak az ápolási részlegen lehetett érezni, az intézmény többi részén nem. *A lakók az ellenőrzést végzők szerint az ellenőrzés időpontjában nem voltak ápolatlanok vagy elhanyagoltak.* A folyadékpótlásra, gyümölcsfogyasztásra odafigyelnek, a lakók folyadékfogyasztását dokumentálják. Az ápolásvezető tájékoztatta az ellenőrzést végzőket, hogy 5 fő ápoló-gondozó és 1 fő segédápoló minden műszakban biztosított. A nővérhívók csak az ápolási részlegen működnek, a fennjáró jobb állapotú lakóknál nem. Ennek teljes körű működtetése kialakítás alatt van. Az ellátottak ruháit, textilneműit helyben mossák, a nagyobb textíliákat külső céggel mosatják.

A mentálhigiénés szakember tájékoztatása szerint egyéni és csoportos foglalkozásokat, a demens ellátottak részére képesség-szinttartó tevékenységeket szerveznek, ének-zeneterápiát tartanak. A hitelet gyakorlásának lehetősége biztosított, több felekezet látogatja az intézményeket és a lelkészek rendszeresen, illetve az ünnepekhez igazodva tartanak istentiszteleteket, szentmiséket. A mentálhigiénés tevékenységekről munkatervet és beszámolót készítenek. Számos foglalkozást, évszakhoz és ünnephez igazított tevékenységet szerveznek, kirándulnak, meglátogatják társintézményeiket, erről felvételeket, beszámolókat készítenek.

Korlátozó intézkedési tervvel az intézmény rendelkezik, de korlátozást nem kellett alkalmazni egyik lakó esetében sem.

Az otthont a területileg illetékes ellátottjogi képviselő rendszeresen látogatja, havi rendszerességgel tart fogadóórát az intézményben, nevét, címét, elérhetőségét jól látható helyen kifüggesztették. Tájékoztatása szerint látogatásai során – személyesen – nem tapasztalt csótány, egyéb rágcsáló, illetve ágyi poloska jelenlétet és ezzel kapcsolatos megkeresés sem érkezett hozzá. Elmondása szerint „haldoklószoba” mint olyan, nem létezik. (A Kormányhivatal munkatársai is azt állapították meg, hogy elkülönítő szoba van, „haldoklószoba” nincs.) Nem találkozott elhanyagolt, ápolatlan külsejű lakóval, tudomása szerint az intézménybe rendszeresen jár fodrász és pedikűrös.

Amennyiben a lakó aktuális mentális-pszichés állapota azt indokoltá teszi, egészségügyi szolgáltatást – szükség esetén a mentőszolgálat értesítésével – vesznek igénybe az intézmény dolgozói és ilyen esetekben az egészségügyi ellátórendszerben történik a lakó ellátása. A panaszok kapcsán – ellátotti és hozzátartozói részről – visszatérő kérésként jelenik meg a térítési díj esetleges emelésével vagy annak elmaradásával kapcsolatos tájékoztatás adása, illetve szobatársak együttéléséből adódnak problémák és megkeresések. Az étel minőségére tett reklamáció elvértve fordul elő. Több megkeresés adódik azonban abból, hogy a gondnokok nem tartják rendszeresen a gondnokokkal a kapcsolatot.

Az intézmény az előírt – a fenntartó által jóváhagyott, elfogadott és belső ellenőrzés által vizsgált – szabályzatokkal rendelkezik. A fenntartó 2016-ban ellenőrizte az intézményt, a pénzügyi-számviteli szabályzatok felülvizsgálat alatt állnak, ezek kiegészítése, átdolgozása az új gazdasági vezető koordinálásával folyamatban van.

Az intézmény vezetője 2017 végétől szakvizsgázott szociális szakember, az ápolásvezető 4 hónapja dolgozik az otthonban, a gazdasági vezető is nem régen lépett munkába. Az ágy mellett foglalkoztatott ápoló-gondozók száma 17 fő, ebből 4 fő segédápoló, 13 fő szakképzett. A jogszabályban előírt szakképzettségi arány a 80%-ot meghaladja, 5 fő mentálhigiénés munkatársat, 1 fő gyógytornászt alkalmaznak az intézményben. A vizsgálat idején a jogszabályban előírt létszám nem volt biztosított, *10 fő ápoló-gondozó hiányzott, ezzel a problémával folyamatosan küzd az intézmény.* Rendszeresen hirdetnek meg álláshelyeket és igyekeznek többletjuttatásokat is biztosítani (cafeteria, előgondozást végzőknek bérlet, a többletfeladatokért pluszjuttatás, egyéb munkáltatói jogcímen adott juttatás, negyedéves jutalom, kedvezményes étkezési lehetőség az intézményben), de nagyon nagy az elvándorlás a területről, sok a pályaelhagyó, a külföldön munkát vállaló. *A fluktuáció folyamatos,* a gazdasági vezető elmondta, hogy az ügyviteli-pénzügyi és egyéb munkakörökben sem volt munkatárs, egyszerre 4-5 dolgozó adta be a felmondását, elmentek betegállományba és a helyükre nem tudtak felvenni senkit, így valóban volt egy válságos helyzet, amely leginkább 2017. év végén volt érezhető. A dolgozók közül mindenki közalkalmazott, rendelkeznek kinevezéssel és feladatorientált munkaköri leírással. A dolgozók a jogszabályban előírt munkahelyi pótlékokat megkapják, mindenki rendelkezik besorolással. A tartási és örökösödési szerződéskötés tilalmát a dolgozók megismerték, a szociális munka napjáról a dolgozókat tájékoztatta a munkáltató. A munkáltatói jogkört a dolgozók felett az intézmény vezetője gyakorolja, a vezető esetében pedig a fenntartó, a jogszabálynak megfelelően. A dolgozók részére munkaruhát, védőruhát biztosítanak a munkavégzéshez, a dolgozók a munka-alkalmassági vizsgálatokon részt vesznek. Az intézmény a kötelezően előírt szakmai felelősségbiztosítást a dolgozókra vonatkozóan megkötötte, a biztosítás érvényes, a helyszínen az ellenőrzést végzők megtekintették.

A gazdasági vezető tájékoztatása szerint eddig kisebb panaszok érkeztek, melyeket kivizsgáltak, de olyan, az ellátásra vonatkozó súlyos panaszról nem tud, melynek kivizsgálásába hatóságokat, illetve a fenntartót kellett volna bevonni.

A Szociális Osztály 2018. július 11-én ellenőrizte a *Telephely2* tárgyi feltételeit is, szintén előzetes bejelentés nélkül. Az adatszolgáltató a *Telephely2* vezetője volt, aki elmondta, hogy szintén új az intézményben, és tájékoztatást adott arról is, hogy jelenleg a szakmai létszám a *Telephely2*-n megfelelő, a három új belépővel az teljes körűen biztosított. Tájékoztatása szerint ezen intézményben panasz nem volt az ellátásra. A *Telephely2*-n jelenleg 10 hajléktalan személy is lakik, mivel jellemzően ide nyernek felvételt az otthonatlan személyek is. Az idősek és a hajléktalanok között nem jellemző a konfliktus. Az intézményben vizeletszag nem volt érezhető, az épület akadálymentes és tiszta volt, az ellenőrök rendezett körülményeket találtak az ellenőrzés időpontjában, azonban az egyik szobánál csótányok voltak láthatóak. A telephelyvezető tájékoztatása szerint korábban a Bábolna Bio Kft. végezte az irtásokat, de a Népegészségügyi Osztály javaslatára váltottak, új céggel szerződtek, azóta sokkal hatásosabb az irtás. A hajléktalan ellátottak által behozott élősködőkkel folytatott küzdelem folyamatos, előfordult tetvesség és rühesség is, de protokoll szerint teljesen felkészültek irtószerekkel és mindenkit fertőtlenítenek. Lakó is vitt már be ágyi poloskát, melynek a kiirtása nagy erőfeszítést igényelt, jelenleg nincs ilyen jellegű fertőzésről tudomása a *Telephely2*-n. Az ellenőrök a helyszínen azonnali intézkedést kértek a telephelyvezetőtől a csótányirtásra.

A kormány megbízott tájékoztatott arról, hogy a Szociális Osztály éves munkaterve alapján ellenőrzi az engedélyeseket, így a fenntartó intézményeit is. A székhelyintézményt és annak telephelyeit 2017-ben ellenőrizte, az előző intézményvezető vezetése alatt; akkor jogsértést nem tárt fel, azonban néhány megállapítást és javaslatot tett. A megállapításokat a fenntartó és az intézményvezető elfogadták, a jegyzőkönyvben foglaltakra észrevételt nem tettek. Az intézmény



tárgyi feltételeinek a fejlesztése a fenntartó feladata, és már 2017-ben is lehetett látni kedvező változást a korábbi állapotokhoz képest.

A panaszbeadvánnyal érintett Rózsa utcai telephelyen a felújítás miatt a jelenlegi ellenőrzés során nehezen voltak megítélhetőek a tárgyi feltételek. A szakmai létszámhiány szintén egy sarkalatos probléma, melynek megoldása nagy kihívást jelent az intézménynek. A kormány megbízott megjegyezte, hogy a teljes képhez hozzátartozik az is, hogy jelenleg nincs olyan szociális intézmény, ahol ne merülne fel hasonló humánerőforrás-hiány, és nagyon kevesen dolgoznak stabil szakember gárdával, így a *panaszban leírt tárgyi feltételekre, valamint a szakmai létszámra vonatkozó hiányosságokra utaló észrevételek részben megalapozottak.* Azért csak részben, mert az intézmény előző, 2017. évi ellenőrzése alapján megállapítható, hogy a jelenlegi ellenőrzés során tapasztalható „felfordulás” annak a következménye lehet, hogy nagymértékű felújítás zajlik. A felújítás befejezését követően a Szociális Osztály utóellenőrzés keretében ismételt ellenőrzést fog tartani és megvizsgálja a tárgyi feltételeket, valamint ismételt ellenőrizni fogja a szakmai létszámot is. A Telephely2 esetében – utóellenőrzés keretében – szintén ellenőrizni fogják a tárgyi feltételeket és a kártevőirtást is.

### 2.3. A Népegészségügyi Osztály megállapításai

A Népegészségügyi Osztály az elmúlt évben, 2017. január 3-án bejelentésre folytatott ellenőrzést a Rózsa utcai telephelyen, mely során a főzőkonyhában és egyes szobákban elhullott csótányok tetemeit és élő csótányokat talált. Az intézményvezető az ellenőrzés során azt nyilatkozta, hogy a kártevőirtást aznap reggel megrendelték. A Bábolna Bio Kft mellett az intézményvezető elmondása szerint saját költségen is végeztettek irtást a Rattler Kft-vel, ami eredményes volt.

A Szociális Osztály megkeresésére lefolytatott helyszíni ellenőrzésen a Népegészségügyi Osztály az alábbiakat állapította meg:

- főzőkonyha üzemel, diétás étkeztetés is biztosított, az étrendet élelmezés vezető és dietetikus állítja össze,
- a lakók egészségügyi ellátását működési engedély birtokában végzik, a dolgozók érvényes egészségügyi alkalmassági vizsgálatokkal rendelkeznek,
- egészségügyi kártevőirtást a Bábolna Bio Kft. és a Rattler Kft. végez, illetve a Rózsa utcai telephelyen saját szerekekkel is folytatnak megelőző jellegű irtást,
- a takarítást saját dolgozók, naponta többször végzik,
- a veszélyes készítményekkel végzett tevékenységet bejelentették, a biztonsági adatlapok a helyszínen vannak,
- a nemdohányzók védelméről szóló törvény előírásait betartják.

2018. július 12-én a panasz kivizsgálása érdekében tartott helyszíni ellenőrzés során, a Népegészségügyi Osztály megállapította, hogy:

- a helyiségek általános takarítottsága megfelelő volt, bűz, vizeletszag nem volt érezhető,
- 2017 novembere óta a Rattler Kft. végzi a csótány és ágyi poloska irtását. A helyiségekben csótány, ágyi poloska, egér, patkány vagy megtelepedésükre utaló nyomok nem voltak láthatók,
- egy terápiás macskát tartanak, mely oltási könyvvel rendelkezik, utolsó oltása 2018. június 1-jén megtörtént, az állat számára megfelelő táp, élelem, víz biztosított,
- a kommunális hulladék tárolásának körülményei megfelelőek,
- 3 szoba teljes felújítása folyamatban volt az ellenőrzéskor,

Az intézmény egészségügyi szolgáltatásra jogosító működési engedéllyel rendelkezik belgyógyászat, pszichiátria, gyógytorna, gyögmasszázs, szakápolás szakmákra. Az egyes szakmák, valamint a rendelő általános feltételei tekintetében – tehát az egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó – a jogszabályban meghatározott személyi minimumfeltételekkel rendelkeznek (hiányosság:

egészségügyi alkalmassági vizsgálat hiánya 2 főnél, illetve működési nyilvántartás érvényességének igazolása 2 főnél).

Tárgyi feltételek tekintetében fordultak elő hiányosságok. Pszichiáter szakorvost az intézmény személyes közreműködő igénybevételével biztosít. A készenléti táska az orvosi rendelőben található, javasolt a könnyebben hozzáférhető, zárható, feliratozott helyen való tárolása.

A *Telephely*2 vonatkozásában a Népegészségügyi Osztály 2017-ben több alkalommal végzett helyszíni ellenőrzést, mely során több szobában jelentős csótány-fertőzöttséget tapasztaltak. Élő csótányok voltak a lakók szekrényeiben, az ágyakon, a hűtők mögött is. Figyelemmel az ellenőrzésen tapasztaltakra a Népegészségügyi Osztály 2017. október 30-án kelt végzésében figyelmeztette a felelős személyt a teljes kártevőmentesség elérését célzó rovarirtás elvégzésére, ezt követően a kártevőmentesség fenntartására.

A jelen eljárás során 2018. július 12-én végzett helyszíni ellenőrzésen rögzítette a hatóság, hogy a helyiségekben csótányok, ágyi poloskák, egyéb egészségügyi kártevők nyomai, jelenléte nem látható, kivéve a 15. és 24. sz. szobákat, ahol a hűtő mögött néhány csótány volt, amit a személyzet a helyszínen, saját irtószerével azonnal kezelt. A helyiségek általános takarítottsága megfelelőnek bizonyult, bűz, vizeletszag nem volt érezhető. Az intézmény tehát a 2017. október 30-án kelt végzésben előírtakat szinte maradéktalanul megvalósította.

## **A vizsgálat megállapításai**

### **I. A hatáskör tekintetében**

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, valamint az ezek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint hatóság, ezen belül közszolgáltatást végző szerv tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár (a továbbiakban együtt: hatóság) 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. A 18. § (2) bekezdése *a)* pontja alapján a közszolgáltatást végző szerv – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – az állami vagy önkormányzati feladatot ellátó, illetve e feladat ellátásában közreműködő szerv.

Az ombudsmani gyakorlat a *közszolgáltatást végző szervek* fogalomkörébe tartozónak tekinti a szociális ellátást nyújtó, így az idős személyeket gondozó bentlakásos intézményeket, amelyekre az ombudsman vizsgálati jogosultsága – az Ajbt. hatásköri szabályai értelmében – egyértelműen kiterjed.

### **II. Az alkotmányos alapjogok és alapelvek tekintetében**

Az alapvető jogok biztososa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggés-rendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmanintézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjogkorlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi teszteket.

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*

*alkotmánybírósági 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 alkotmánybírósági határozatokban foglaltak felhasználhatóságát illetően. A testület ennek kapcsán elvi élel mondta ki azt, hogy *„az Alkotmánybíróság a hatályát veszített alkotmánybírósági 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 létalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja*”.

Ha összevetjük az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdésében, az Alaptörvény XI. cikk (1)-(2) bekezdésében, valamint az Alaptörvény XV. cikk (1) bekezdésében foglaltakat a Magyar Köztársaság Alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény 2. § (1) bekezdésének, 70/A. § (1) bekezdésének és 70/F. § (1) és (2) bekezdésének szövegével, akkor abból az állapítható meg, hogy a jelen vizsgálat tárgyát képező jogállamiság elve, az emberi méltósághoz való jog, az egyenlő bánásmód követelménye, tekintetében nem hoz olyan változást az Alaptörvény szövege, amely a korábbi alkotmánybírósági gyakorlat elvetését, tartalmi átértékelését alátámasztaná. Így elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok és az alkotmányos elvek értelmezése során – ellenkező tartalmú alkotmánybírósági döntés megszületéséig – irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság által mind az Alaptörvény hatályba lépését megelőzően, mind az azt követően hozott határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapításokat, következtetéseket. Kiemelendő emellett, hogy az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése külön is tartalmazza, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

1. Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján Magyarország független, *demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság korábbi töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme a *jogbiztonság*. Ahogyan pedig arra az Alkotmánybíróság felhívta a figyelmet a 30/2012. (VI. 27.) AB határozatában, az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése és az Alkotmány 2. § (1) bekezdése azonosan deklarálja a jogállami klauzulát, tehát az eddig kialakított alkotmánybírósági gyakorlat relevánsnak tekinthető a vizsgálat során.

Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. A jogbiztonság nem csupán az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is. A jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a *jog által megállapított működési rendben*, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott *korlátok között* fejtik ki tevékenységüket. 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.

2. Az Alaptörvény II. cikke alapján az *emberi méltóság* sérthetetlen, minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz. A korábban irányadó és az Alaptörvény hatályba lépését követően is hivatkozási pontot jelentő alkotmánybírósági gyakorlat az emberi méltósághoz való joggal kapcsolatosan arra hívja fel a figyelmet, hogy *a 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 lebetőségéből mennyit valósított meg, és miért annyit*.

A méltósághoz való jognak részét képezi az is, hogy minden embert másokkal egyenlő méltóságú személyként kell kezelni, vagyis az egyes emberek és embercsoportok között tilos indokolatlan, ésszerűtlen különbséget tenni. Az I. cikk (3) bekezdése határozza meg az alapjog korlátozás kritériumait, amely szerint arra csak más alapvető jog érvényesülése vagy valamely alkotmányos érték védelme érdekében, a feltétlenül szükséges mértékben, az elérni kívánt céllal arányosan, az alapvető jog lényeges tartalmának tiszteletben tartásával kerülhet sor.

### III. A vizsgálat érdemi megállapításai, következtetések

1. Az alapjogi biztosok az ombudsman-intézmény megalakulásától kezdődően minden rendelkezésre álló eszközzel – helyszíni ellenőrzések, hivatalból elindított vizsgálatok, jogalkotási kezdeményezések révén – igyekeztek fellépni az idős koruk, vagy az ezzel összefüggésben kialakult rossz egészségi állapotuk miatt kiszolgáltatott emberek alapjogainak, egyenlő méltóságának védelmében.

Az állam számára – legyen az jogalkotó vagy jogalkalmazó szerv – nem fakultatív feladat a rászoruló polgáraitól való gondoskodás, a felelős intézkedés a megfelelő ellátási rendszerek átgondolt működtetése, mivel a helyzet jogállami megoldása ágazati normák előírásain alapul. Az ombudsmani gyakorlatból az is következik, hogy az időskorú személyek ellátásával kapcsolatban a rászoruló emberekről való „gondoskodási” kötelezettség semmi esetre sem merülhet ki a potenciális lehetőség biztosításában.

2. A Vázsonyi Vilmos Idősek Otthona a Fővárosi Önkormányzat fenntartásában működik. Az intézmény 3 telephellyel rendelkezik, melyek közül a panasz túlnyomó többségében a Rózsa utca 67. szám alatti telephelyet (székhely), kisebb részben a Dózsa György út 82/b, a jelentésben Telephely2-ként hivatkozott szervezeti egységet érintette. Az intézmény ápolást gondozást nyújtó idősek otthona szolgáltatást végez, határozatlan időre szóló bejegyzéssel rendelkezik, a Rózsa utcai telephelyen 121 fő, a Telephely 2-n 79 engedélyezett férőhelyszámmal.

Az SzCsM r. 4. § (1) bekezdése szerint a személyes gondoskodást nyújtó intézményt úgy kell kialakítani, hogy az tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető legyen, épületeinek építészeti megoldásai tegyék lehetővé az akadálymentes közlekedést, bútorzata és berendezési, felszerelési tárgyai, az életvitelhez szükséges körülmények feleljenek meg az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának. A 41.§ (4) és 42. § (2) bekezdése előírja, hogy a bentlakásos intézmény akkor alkalmas gondozási feladatok ellátására, ha a lakószobában egy ellátottra legalább hat négyzetméternyi lakóterület, tíz ellátottra legalább egy fürdőkád vagy zuhanyzó, valamint nemenkénti illemhely jut és biztosított a folyamatos fűtés- és melegvíz-szolgáltatás. 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 SzCsM r. 50. § (1) bekezdése előírja, hogy a bentlakásos intézmény biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi ellátását, továbbá a (2) bekezdés szabályozza azt, hogy az egészségügyi ellátás keretében miről kell gondoskodnia a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézménynek. Ugyanezen rendelet 6. § (1) bekezdés b) pontja alapján az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek legalább nyolcvan százalékának szakképzettnek kell lennie nappali ellátás és bentlakásos intézményi ellátás esetén.

A rendelet 2. számú melléklete tartalmazza továbbá a személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormáit, amely szerint idősek otthonában 100-200 férőhely között heti 6 órában kell orvosi ellátásról gondoskodni, továbbá 100 férőhely felett 1 fő mozgásterapeutát, valamint 100 férőhelyre vetítve 24 fő ápoló, gondozót biztosítani.

A vizsgálat megállapította, hogy a Rózsa utcai telephelyen *a jogszabályban előírt létszám nem*

*biztosított*, 10 fő ápoló-gondozó hiányzik, ezzel a problémával az intézmény folyamatosan küzd. Az, hogy a személyi feltételek részben megfelelőek, elsősorban az intézményen kívüli külső körülményekre, a fluktuációra és az ágazat valamennyi területét jellemző szakképzett munkaerőhiányra vezethető vissza. A jogszabályban *előírt szakképzettségi arány a 80%-ot meghaladja*. Az intézmény igyekszik folyamatosan pótolni a hiányzó dolgozókat.

A *gondozási körülményeket általánosságban megfelelőnek* ítélték a kormányhivatali ellenőrzést végző szakemberek. Kiemelték, hogy a 2017-es évhez képest jelentős javulás volt megfigyelhető a higiénés körülmények és a kártevőirtás tekintetében. Az otthon azonban jelentős felújítás alatt áll, mely mindenképpen üdvözlendő, a *tárgyi feltételek* megléte viszont emiatt nem volt objektíven megítélhető a vizsgálat időpontjában. 2017-es jegyzőkönyv szerint a felújítás előtt is voltak 5 ágyas lakószobák, jelen eljárás alkalmával az ellenőrök szintén találtak 5-6-7 ágyas szobákkal is, melyek megszüntetése és a lakók legfeljebb 4 ágyas szobákban történő elhelyezése a felújítást követően feltétlenül indokolt.

Az NM rendelet 36. § (1) bekezdése szerint a fertőző betegséget terjesztő vagy egyéb egészségügyi szempontból káros rovarok és egyéb ízeltlábúak (a továbbiakban: rovarok), valamint a rágcsálók és egyéb állati kártevők (a továbbiakban együtt: egészségügyi kártevők) megtelepedésének és elszaporodásának megakadályozásáról, ártalmuk megelőzéséről, távoltartásukról, rendszeres irtásukról (a továbbiakban együtt: védekezés) gondoskodni kell. Az (1) bekezdés vonatkozásában egészségügyi kártevőnek minősülnek – többek között – az ágyi poloska, csótányok és egyéb élelmiszert szennyező rovarok, valamint bármely állat, amennyiben tömeges előfordulása következtében vagy egyéb körülmények miatt közegészségügyi ártalmat okoz, illetőleg járványügyi szempontból veszélyt jelent.

A korábbi években az *egészségügyi kártevők*, csótányok-, ágyi poloska-fertőzés súlyos mértékben érintette az otthont, azonban az ellenőrzés szerint az utóbbi időszak irtásai hatékonyak bizonyultak és a probléma nagymértékben rendeződött, megoldódott. Fontos, hogy a kártevőirtásra az intézmény a jövőben is fokozott figyelmet fordítson.

A vizsgálat során fény derült arra, hogy habár a Szociális Osztály beszámolója szerint a *gondozottak tisztázásánál* becsukják a szobák ajtaját, kiteszik a „ne zavarjanak” táblát, szobán belül azonban az ellátottakat nem tudják elkülöníteni. Az Ápolási szakfelügyelet tanúja volt annak, hogy a felújítás miatt áthelyezett lakók inkontinencia termékének cseréjére egy üvegajtóval rendelkező szobában került sor, paraván nélkül, mely sérti az ellátottak emberi méltóságához való jogát. Javasolt az intézmény részére néhány paraván beszerzése, melynek segítségével biztosítható a lakók szeméremérzetének tiszteletben tartása. Bár a látogatáskor az ellenőrök nem találták ápolatlannak a lakókat, helyenként vizelet-, kellemetlen szag volt érezhető. A fürdetési táblázat szerint egy gondozott fürdetésére heti 2 alkalommal kerül sor, amely álláspontom szerint kevés, különös tekintettel arra, hogy az vizsgálat megállapításai szerint az esetleges *szoron kívüli mosdatás, fürdetés nem nyomon követhető*, ami azt is jelentheti, hogy az adott esetben el is marad.

A Népegészségügyi Osztály ellenőrzéséről készült jegyzőkönyvében olvasható, hogy az elkülönítő helyiség („haldoklószoba”) falán található üvegfelületre javasolt belátást gátló fólia elhelyezése, mely javaslattal – az érintett ellátott emberi méltóságához való jogának érvényesülése szempontjából – magam is egyetérték.

A szakfelügyelet szabálytalanságokat talált a gyógyszerek tárolása, hozzáférhetősége és a gyógyszerváltoztatások nyomon követhetősége területén is, a gyógyszerek a gondozottak által könnyen hozzáférhető módon és nem szakszerűen tárolták, veszélyeztetve ezzel az ellátottakat.

## **Összegzés**

Az ellenőrző hatóság az intézményben számos hiányosságot tárt fel, melyek közül némelyek közvetlenül is érintik az ellátottak alapvető jogait (pl. az inkontinencia termékek cseréjének tapasztalt körülményei, a zsúfoltság vagy az egészségügyi kártevők jelenléte), más hiányosságok mint a dokumentációs hiányosságok, a személyzet alacsony létszáma, a gyógyszerek

tárolásának helytelen gyakorlata olyan szakmai szabálytalanságok, melyek alkalmasak arra, hogy az ellátottak alapvető jogaival összefüggésben visszásságot okozzanak.

Fontosnak tartom hangsúlyozni, hogy a bentlakásos intézményi lét ugyan számos kérdésben megoldást jelent a rászoruló személyek hétköznapi élete tekintetében, azonban rendkívül kiszolgáltatott helyzet is egyben. Nem hagyható figyelmen kívül az a körülmény, hogy a bentlakásos intézményben élő emberek számára maga az intézmény gyakran életük egyetlen színtere, ahol éveket, adott esetben évtizedeket kell eltölteniük, így fokozott a jelentősége annak, hogy ezt egészséges és emberhez méltó körülmények között tehessék meg.

*Figyelemmel a fentiekre, megállapítom, hogy a Fővárosi Önkormányzat Vázsonyi Vilmos Idősek Otthonában feltárt körülmények, személyi és tárgyi hiányosságok a jogállamiság elvéből levezethető jogbiztonság követelményével összefüggésben alapjogi visszásságot idéztek elő, sértik az ellátott személyek élethez és emberi méltósághoz való jogát, illetve visszásság felmerülésének veszélyét hordozzák magukban.*

### **Intézkedéseim**

A jelentésben feltárt alapvető jogokkal összefüggő visszásságok orvoslása, valamint jövőbeli megelőzése érdekében

- az Ajb. 31. §-a és 32.§ (1) bekezdése alapján felkérem a fenntartó *Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatalát és Budapest Főváros Közgyűlését*, valamint a *Vázsonyi Vilmos Idősek Otthonának intézményvezetőjét*, hogy a jelentésben foglaltakkal, valamint az ellenőrző hatóság megállapításaival összhangban
  - gondoskodjanak arról, hogy az otthon tárgyi és személyi feltételei megfeleljenek a jogszabályi követelményeknek,
  - továbbra is fordítsanak kiemelt figyelmet az intézmény kártevő-mentesítésére,
  - gondoskodjanak a feltárt szakmai hiányosságok mielőbbi kijavításáról, valamint a jövőbeni helyes gyakorlat alkalmazásáról a biztonságos gondozási tevékenység és az ellátottak emberi méltósághoz való jogának érvényesülése érdekében.
- az Ajb. 31. § (1) bekezdése alapján felkérem *Budapest Főváros Kormányhivatala kormány megbízottját*, hogy a jövőben is kísérje fokozott figyelemmel és segítse az intézmény jogszabályoknak megfelelő működését, annak érdekében, hogy az megfelelő szakmai színvonalon, az ellátott személyek alapvető jogainak maradéktalan érvényesülése mellett folyhasson.

Budapest, 2018. november 14.

