



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosa
mint OPCAT nemzeti megelőző mechanizmus

JELENTÉSE

az AJB-1541/2023. számú ügyben
a Reménysugár Habilitációs Intézetben tett látogatással
összefüggésben

*Előadók: Dr. Izsó Krisztina
Dr. Mézes Norbert
Dr. Rostás Rita*

Érintett szervek:

- Belügyminisztérium
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság
- Reménysugár Habilitációs Intézet

2023.

Az alapvető jogok biztosá mint OPCAT nemzeti megelőző mechanizmus jelentése

az AJB-1541/2023. számú ügyben

A nemzeti megelőző mechanizmus feladatait ellátó alapvető jogok biztosának munkatársai, valamint az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala által megbízott pszichiáter szakértő 2022. május 30-án a Civil Konzultációs Testület tagjának javaslatára látogatást tettek a Reménysugár Habilitációs Intézetben.

Az előre be nem jelentett látogatás során a látogató csoport tagjai bejárták az Intézetet, megtekintették valamennyi működő lakóegységet, interjúkat készítettek az intézmény dolgozóival és lakóival.

Az Intézet a hét lakóegysége közül az egyik lakóegységet 2022 januárjában a személyzet létszámihiányából adódó ellátási nehézségek miatt lezárta, és az itt lakó ellátottakat az Intézet többi lakóegységében helyezte el.

Az épület állagromlásából eredő hibák, beázások karbantartásra szorultak, a mellékhelyiségek állapota több helyen felújítást igényelt. A személyzet létszámának az alapellátást éppen biztosító, alacsony szintre csökkenése miatt az ellátottak fejlesztése nem tudott megvalósulni.

Az Intézet a lakók hozzátartozói számára a látogatást rugalmas keretekben biztosította, a szülők ott lehettek az ellátottakkal, segítettek az étkeztetésben. A koronavírus járvány időszakában – az általános látogatási tilalom időszakainak kivételével – az Intézet csak egyes lakóegységeket zárt le, ha azt a fertőzés érintette.

A hozzátartozói panaszoknak az Intézet részére történő jelzésére, a névtelen panasztétel lehetőségének biztosítására az NMM panaszláda kihelyezését javasolja.

1. Az eljárás megindulása

A 2011. évi CXLI. 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 biztosá 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

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

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). Az SPT Tanács szerint az egyes országokban működő nemzeti megelőző mechanizmusok maguk dönthetnek a járványhelyzetben az általuk legmegfelelőbbnek tartott intézkedésekről, ugyanakkor a testület szerint – a speciális helyzetben szükséges korlátozások tiszteletben tartása mellett – folytatniuk kell látogatási tevékenységüket.⁴ Ezt 2021. június 18-án kiadott további Tanácsaiban a testület ismételtlen leszögezte.⁵

A látogatásra a 27/2021. (I.29.) Korm. rendelettel 2021. február 8-tól kezdődően a koronavírus-világjárvány következményeinek elhárítása érdekében kihirdetett veszélyhelyzet időszaka alatt került sor.

1.1. A látogatás helyszínének kiválasztása

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.

Az NMM a munkáját segítő Civil Konzultációs Testület tagja által, a hozzá érkezett megkeresés alapján tett javaslatra tekintettel tűzte napirendre a Reménysugár Habilitációs Intézet meglátogatását.

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 szabadságelvonás mindennemű fogva tartást vagy bebörtönzést jelent, valamint egy személy elhelyezését olyan állami vagy magántulajdonú őrizetbe vételi környezetben, amelyet az illető valamilyen bírói, közigazgatási vagy más hatóság utasítására önként nem hagyhat el.

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.⁶

A kínzás és embertelen vagy megalázó büntetések vagy bánásmód megelőzésére alakult Európai Bizottság (CPT) által 2020. december 21-én kiadott Factsheet⁷ kiemeli, hogy a szociális intézményekben a „de facto” fogvatartás 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.

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 2020. évi SPT Tanács 6. és 7. pont

⁵ Follow-up advice of the Subcommittee to States Parties and national preventive mechanisms relating to the coronavirus disease (COVID-19) pandemic (18 June 2021) [CAT/OP/12]

⁶ Antenor Hallo de Wolf: Visits to Less Traditional Places of Detention: Challenges under the OPCAT

Az Internetről történt letöltés helye:

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

⁷ CPT/Inf(2020)41(2. pont)

E körülményekre tekintettel a Reménysugár Rehabilitációs Intézet (a továbbiakban: Intézet) fogvatartási helynek minősül, ezért az alapvető jogok biztosának vizsgálati hatásköre az Ajbt. 39/B. § (1) bekezdése értelmében fennáll.

1.3. A látogatás célja

A látogatás célja az Intézményben a szabadságtól megfosztott fogyatékossgal élő személyekkel való bánásmód vizsgálata volt, annak érdekében, hogy a védelmük a kínzással és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmóddal vagy büntetéssel szemben szükség szerint megerősödjön. A látogatás további célja volt a Civil Konzultációs Testület tagja által tett jelzésben foglaltak, 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 tulajdonhoz való jog: *„Mindenkinek joga van a tulajdonhoz és az örökléshez. A tulajdon társadalmi felelősséggel jár.”* [Alaptörvény XII. 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
- 2011. évi CXI. törvény az alapvető jogok biztosáról (Ajbt.)
- 2011. évi CXLIII. törvény a kínzás és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó bánásmód vagy büntetés elleni Egyezmény Fakultatív Jegyzőkönyvének kihirdetéséről
- 2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.)
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV törvény
- 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)
- 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]
- Follow-up advice of the Subcommittee to States Parties and national preventive mechanisms relating to the coronavirus disease (COVID-19) pandemic (18 June 2021) [CAT/OP/12]

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 látogatócsoport tagjai összesen a személyzet 15 tagjával készítettek interjút. Az ellátottak közül, állapotuk miatt 6 ellátottal tudtak részletes interjút készíteni, további 3 ellátottal az ápoló jelenlétében beszéltek, aki segített a megértési nehézségek leküzdésében. A látogató csoport tagjai az Intézetet körbejárva azon ellátottak körülményeit is megtekintették, akikkel az állapotuknál fogva interjú nem tudott készülni. A pszichiáter szakértő mindhárom folyamatos korlátozásban lévő lakót meglátogatta.

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. május 30.

1.9. A látogatás résztvevői

- Dr. Izsó Krisztina, jogász
- Dr. Mézes Norbert, jogász
- Dr. Rostás Rita, pszichológus
- Dr. Szuromi Bálint, pszichiáter szakértő

2. Tényállás és megállapítások

2.1. Az intézmény alapadatai

Az Intézet alaptevékenysége körében ápoló-gondozó intézményi ellátást nyújt súlyos fokban értelmi fogyatékos, súlyos fokban autista kiskorú és felnőtt személyek számára. Fenntartója a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, irányító szerve a Belügyminisztérium. A férőhelyek száma 116.

Az intézményt a múlt században a katolikus egyházhoz tartozó rend működtette beteg gyermekek ápolása céljából, majd az államosítást követően gyermekotthonként működött, 1970-től Egészségügyi Gyermekotthonok Országos Módszertani Intézete néven az értelmi fogyatékos gyermekek ellátásával foglalkozott.

Az Intézet 2006-ban birtokba vett új épület együttese Dél-Budán, Budapest XXII. kerületében, tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen, az autóbussmegálló közelében található. Az Intézetet nagy park veszi körbe.

2.2. Az ellátottak

2.2.1. Létszám

A látogatáskor az Intézetben 116 ellátott élt, a férőhelyek teljesen feltöltöttek voltak. Az Intézetbe történő felvételre 25-en váraakoztak. Az ellátottak között egy kiskorú, 14 éves lány volt. Egy ellátott a látogatást megelőzően töltötte be a 18. életévét, egy hónapja volt az Intézetben.

A lakók nagy többsége súlyos-, halmozott fogyatékkal él, 3 lakó egészségkárosodása közepes volt. Az autizmussal élő ellátottak a földszinti részlegen voltak, a látogatáskor 20 fennjára fiút helyeztek el itt.

A 2. emelet bal szárnyában lévő lakóegységet (Sziporka lakóegység) 2017-ben a támogatott lakhatás elve alapján, az ellátottak önálló életvitelének fenntartása mellett alakították ki eredetileg 10 fő részére. A látogatáskor már 14 ellátott élt ebben a lakóegységben, ezért a támogatott lakhatás feltételei már nem valósultak meg.⁸

A lakók nagy része a korábbi gyermekotthon lakója volt, és a gondozók nagy része gyermekkoruk óta gondozza az ellátottakat. A lakók kor szerinti megoszlására vonatkozó adatokat az alábbi táblázat tünteti fel:

Életkor	14-17 év	18-39 év	40-59 év	60-64 év	Összesen
Nő	1	13	28	1	43
Férfi	0	32	40	1	73

2.2.2. Gondnokság

Az ellátottak közül 115 személy a cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt állt, egy olyan ellátott élt az Otthonban, aki nem állt gondnokság alatt. A gondnokság alatt állók közül 25 főnek hivatásos gondnoka volt, a többi lakó esetében hozzátartozó látta el a gondnoki tisztséget. A vezetőség elmondása alapján az a jellemző, hogy hozzátartozói gondnokság esetén a szülő után a testvér veszi át a gondnoki tisztséget. A hivatásos gondnokok közül ketten egyszerre több lakó esetében voltak gondnokok, 12, ill. 7 ellátott gondnoki tisztségét látták el egyidejűleg.

A 18 éves ellátott korábban gyámság alatt állt, majd még a 18. életévének betöltése előtt megindították a gondnokság alá helyezési eljárást, és 18 évesen gondnokság alá került.

A vezetőség elmondása szerint a gondnokok rendszeres kapcsolatot tartanak az ellátottakkal, általában hetente jönnek, néhány esetben ennél ritkábban (havonta vagy kéthavonta). Hozzátartozói gondnokság esetén jellemző a gyakoribb látogatás, a hivatásos gondnokok többnyire csak akkor jönnek, ha valamilyen hivatalos nyilatkozatra van szükség.

2.2.3. Bekerülés az Otthonba, elhelyezés

Az Intézménybe történő bekerülést általában a hozzátartozó kezdeményezi. A látogatás időpontjában felvételre váraakozó 25 személy közül 4 fő esetében sürgős volt az elhelyezés. Az ellátottak jellemzően hosszú ideig, gyermekkoruk óta az intézményben voltak, új ellátott elhelyezésére akkor tudott sor kerülni, ha az itt lakók közül valaki meghalt.

Az ellátottak elhelyezését, a szobák beosztását az intézmény szakmai vezetői egyeztetik. Az ellátottak nem maguk választanak szobatársat, de mivel régóta itt vannak, ismerik egymást, és a vezetők tudják, hogy ki kivel szeret együtt lenni. Ha valamilyen konfliktus van, akkor a személyzet átszervezi a szobabeosztást. A megkérdezett ellátottak azt mondták, hogy jól megvannak a szobatársukkal.

Párkapcsolat kialakítására az ellátottaknak, állapotukból adódóan, nem volt igénye. Házastársi elhelyezés, intimszoba nem volt az Otthonban.

⁸ A támogatott lakhatás esetén a lakhatási szolgáltatás a Szocvtv. 75. § (5) b) pontja alapján hét-tizenkét fő számára kialakított lakásban biztosítható.

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

2.2.4. Halálesetek

A 2019. és 2021. közötti években minden évben 3 ellátott halt meg, a halál oka minden esetben az ellátott alapbetegsége, vagy annak valamilyen szövődménye volt. 2022-ben a látogatás időpontjáig egy ellátott halt meg félrenyelés következtében, szakszerűen alkalmazott életmentés ellenére.

Koronavírus betegség miatt nem történt halálozás az intézményben.

2.3. Elhelyezési körülmények

Az Intézet két, átjárható épületrészből állt. Az egyik épületrészben irodák voltak, a földszinten a konyha és a dolgozók étkezője, a fejlesztő iskola és a kápolna, a másik épületrészben pedig az ellátottak elhelyezésére szolgáló lakóegységek.

A földszinten egy, az első és második emeleten 3-3 lakóegység található, ezek elnevezése: földszint, 1 jobb, 1 közép, 1 bal, 2 jobb, 2 közép, 2 bal. Az összesen hét lakóegység közül az egyik lakóegységet (1 jobb) 2022 januárjában a személyzet létszámhiányából adódó ellátási nehézségek miatt, a fenntartó engedélyével lezárták, és az itt lakó ellátottakat az Intézet többi lakóegységében helyezték el. Az 1 jobb lakóegység a látogatás időpontjában is zárva volt. A vezetőség elmondása szerint a lezárás meghosszabbítását tervezték.

A földszinten lévő lakóegység mellett található az egészségügyi és a hidroterápiás részleg. Az 1. és 2. emeleten csak lakóegységek voltak, a 2 bal (Sziporka) lakóegység nyitott, amerikai stílusú konyhával és saját foglalkoztató helyiséggel rendelkezett. A 3. emeleten voltak a fejlesztő szobák és a tornatermek, valamint az ünnepek, munkaértekezletek és rendezvények tartására alkalmas közösségi terek és irodák. A közösségi szobák hangulatosak, színesek, a tornaszobák fejlesztő eszközökkel jól felszereltek voltak, de sokszor kihasználatlanul álltak, mert a létszámhiány miatt a fejlesztők nem tudták itt megtartani a foglalkozásokat.

Az 1 jobb lakóegység bezárásából adódóan a többi lakóegységben zsúfoltabbá vált az elhelyezés, és előfordult, hogy egy lakószobában 4-nél több ellátott élt (az 1 közép lakóegységben a 130-as szobában, a 2 jobb lakóegységben a 205-ös és a 206-os szobában, a 2 közép lakóegységben a 224-es szobában, és a 2 bal lakóegységben a 238-as szobában 5 személy lakott). Az autizmussal élő ellátottak elhelyezésére szolgáló földszinti lakóegységben is volt egy ötágyas szoba.

A lakóegységekben összesen 6 egyágyas, 6 kétágyas, 4 háromágyas, 14 négyágyas és 6 ötágyas szoba biztosította az ellátottak elhelyezését. Az intézményben összesen 31 fürdő illemhellyel, 4 külön fürdőszoba, és további 17 külön WC helyiség volt kialakítva a különböző lakóegységekben.

A veszélyhelyzettel összefüggő átmeneti szabályokról szóló 2021. évi XCIX. törvény 101. § (1) bekezdésének c) pontja szerint a 27/2021. (I.29.) Korm. rendelet szerinti veszélyhelyzet megszűnése hónapjának végéig az 1993. évi III. törvény szerinti szociális ellátások esetén a jogszabályban meghatározott személyi és tárgyi feltételektől ellátási érdekből, a fenntartó döntése alapján ideiglenesen el lehet térni. A lakóegység bezárása miatt az NMM alapjoggal összefüggő visszasságot nem állapított meg, a személyzet létszámhiányát érintő, és az ellátás ezzel összefüggő nehézségei tekintetében a megállapításait a 2.4. pontban fogalmazza meg.

Az ellátottak lakórészlegein az SzCsM rendelet 41. § (4) bekezdésének b) pontjában előírt számú fürdő és illemhely rendelkezésre állt.

Az épület használatából eredő hibák, a beázások miatt történt állagromlások karbantartásra szorultak, a mellékhelyiségek állapota sok helyen felújítást igényelt, a belső terek festése időszerűvé vált. Az 1 bal lakóegységben nem volt mosdókagyló a fürdőszobában, és a fali WC javítást igényelt, a földszinti lakóegységben lévő egyik WC csészét alá helyezett téglák tartották. Az étkező és a közösségi helyiség találkozásánál a padlóburkolat kijavításra szorult, az asztalok is rossz állapotúak voltak (az asztallapok lejtettek). A nyílászárók is több helyen javításra szorultak, a beázások az ablakok állagromlása miatt történtek. A korábbi időszakos festést 2021 őszén (a földszinten) úgy

oldották meg, hogy az intézet megvásárolta a festéket, és a dolgozók kifestettek. Néhány szoba, foglalkoztató helyiség elvesztette az eredeti funkcióját, és az állagának romlása, valamint a zsúfoltság miatt is, raktártérre változott. A földszinti lakóegység korábban magas színvonalon fejlesztést biztosító, vízgyás szobája évek óta használaton kívül van, a látogatáskor raktárhelyiségként funkcionált.

Az ellátottak körében baleset nem történt. Egy dolgozó esetében történt, hogy elesett és eltört a lába, ez munkahelyi balesetnek minősült.

Az NMM megállapította, hogy az épület állagromlásból eredő hiányosságai, a rossz állapotú fürdők, szaniterek, padlóburkolatok és bútorok balesetveszélyesek lehetnek, és kijavításra szorulnak.

2.4. Személyi feltételek

A látogatás időpontjában a személyi állománytábla szerint 1 vezető ápoló, 3 ápoló, 29 szociális ápoló, gondozó, és 3 terápiás munkatárs dolgozott az Intézetben. A vezető ápoló diplomás ápoló volt, az ápolók klinikai szakápoló, ápoló, felnőtt szakápoló, és általános ápoló, asszisztens végzettséggel rendelkeztek. A szociális ápoló, gondozó munkakörben dolgozók közül 14 dolgozónak szociális gondozó és ápoló, 1 munkatársnak általános ápoló, asszisztens, további 1-1 dolgozónak fogyatékkal élők gondozója, egészségügyi gyermekotthoni gondozó, ápolási asszisztens, szociálpedagógus, szociális asszisztens, gyermek és ifjúsági felügyelő végzettsége volt. A szociális ápoló, gondozó munkakörben dolgozók közül 2-2 személy érettségivel, illetve 8 osztályos általános iskolai végzettséggel rendelkezett.

Az ápoló-gondozó személyzet mellett 4 mozgásterapeuta (egyikük a mozgásterapeuta csoport vezetője), valamennyien gyógytornász-fizioterapeuta végzettségűek voltak, és 2 gyógymasszőr is dolgozott az Intézetben. További 2 szociális munkás végzettségű terápiás munkatárs segítette az ellátottak gondozását, a mentálhigiénés csoport vezetője gyógypedagógus és szociálpedagógus végzettségű volt.

Az állományban lévő dolgozók közül 2 szociális gondozó és ápoló, 1 gyógymasszőr tartósan távol volt.

Az ápoló-gondozó személyzet létszáma nem érte el az SzCsM rendelet 2. számú mellékletében előírt létszámnormát.

A szakmai személyzet tagjainak beszámolóí szerint az alacsony ápoló, gondozói létszám miatt jellemző volt, hogy a terápiás munkatársak nem fejlesztési, hanem gondozási feladatokat láttak el. A látogatócsoport az otléte során is azt tapasztalta, hogy a földszinti lakóegységben, ahol az autizmussal élő ellátottak voltak, a fejlesztő pedagógus „helyettesített”, mert különben a gondozónő egyedül lett volna az ellátottakkal. Hasonló volt a helyzet, a személyzet beszámolója szerint, a 2 bal lakóegységben is. Ott valamennyi lakót fürdetni kellett, ami a nappali műszakban beosztott terápiás munkatárs segítségével valósult meg, a teljes munkaidejét elvette, fejlesztő tevékenységre neki sem maradt ideje.

A gyógymasszőrök a gyógymasszázs és az azt előkészítő tevékenység mellett részt vesznek az étkeztetésben, segítenek az ellátottak kiemelésében, mozgatásában, és létszámhiány vagy férfi dolgozó hiányában pelenkázást is végeznek.

A létszámhiány miatt jellemző volt a magas számú túlóra. 2022-ben a látogatás napjáig (4 hónap alatt) 20 dolgozónak már 100 fölött volt a túlóra száma, a legmagasabb túlóra szám 187 óra volt. A megelőző években (2019-2021 közötti időszakban) több munkavállaló esetében a túlóraszám éves szinten elérte vagy megközelítette a 400 órát. Néhány dolgozó elmondta, hogy a szabadságát nem tudta kivenni, az előző évről áthozott szabadsága volt még.

A fluktuáció évek óta nagyon magas arányú. 2017 óta éves szinten 50 körül volt a kilépő dolgozók száma (2020-ban ennél alacsonyabb számban, 24-en, 2021-ben már újra 59-en távoztak. 2022-ben a látogatás napjáig 18 dolgozó (köztük 2 lakóegység-vezető, 1 ápoló, 6 gondozó, és 4 terápiás munkatárs) munkaviszonya szűnt meg, 12 esetben lemondással, 3 munkavállalónál a próbaidő alatt, 2 esetben közös megegyezéssel, 1 esetben rendkívüli felmondás útján történt a

munkaviszony megszüntetés. Az újonnan belépett munkavállalók száma a vizsgált időszakban (2017-2022) csak 2020-ban érte el a kilépő munkavállalói létszámot. A látogatáskor több dolgozó elmondta, hogy a felmondását benyújtotta, jogviszonyának megszüntetése folyamatban volt.

Az évek óta magas fluktuáció, a munkaerőhiány miatt kialakult helyzetet tovább rontotta, hogy az egyes lakóegységeknek nem volt külön vezetője, hanem a szakmai igazgatóhoz tartozott 4 lakóegység együttese, emiatt az operatív feladatok (műszakbeosztások elkészítése, szabadnapok kiírása stb.) ellátása mellett az egyes lakóegységek életének, mindennapi feladatainak nyomon követése nem volt biztosított.

Az éjszakai ügyeletet lakóegységenként 1 dolgozó látta el, de a létszámhiány miatt előfordult, hogy a 2 bal (Sziporka) lakóegységben nem tudtak ügyeletet biztosítani, ott éjszaka nem ügyelt senki, hanem a másik (2 közép) lakóegységben ügyelő személy járt át megnézni a lakókat.

A látogató csoport tagjai által lefolytatott interjúk a személyzet tagjainak elkötelezettségéről és nagy munkabírásáról adtak számot, de a dolgozók elmondásuk szerint is nagy fizikai és lelki megterhelés alatt voltak a sokszor egyedül végzett munka során. Az alacsony létszám a dolgozók kiegészésének veszélyét is növelte. A szupervízió lehetőségével nem élhettek, mert a beosztás szerinti munkarendtől nem tudtak eltérni, nem lehetett „kieső” személy. A dolgozók néhány belső képzésen vettek részt. A vezető ápoló a halált megelőző időszak folyamatairól, az erre való felkészülésről tartott beszélgetést. Belső továbbképzés volt a félrenyelésről, a védőfelszerelések helyes használatáról, a kézmosási technikáról. Az egészségügyi dolgozók a kötelező továbbképzéseken megszerezték a szükséges pontokat. A dolgozók közül többen hiányolták a rendszeres szakmai megbeszéléseket, a képzéseken való szakmai továbbfejlődés lehetőségét. Volt olyan dolgozó, aki az alacsony fizetés miatt a szabadidejében más típusú munkákat is elvállalt.

Az NMM megállapította, hogy a szakmai személyzet létszámhiánya, a súlyos és halmozottan fogyatékos ellátottakkal foglalkozó ápolók és gondozók kirívóan alacsony száma, a létszámhiányból adódóan a személyzetre háruló többletfeladatok, a szupervízió és a szakmai konzultáció lehetőségének hiánya, a fejlesztések, foglalkoztatások elmaradása következtében a lakók ápolása, gondozása a legszükségesebb tevékenységek ellátására korlátozódott, ami az ellátottak emberi méltóságához, testi és lelki egészséghez fűződő jogával összefüggő visszásságot okozott. Az, hogy az egyik lakóegységben nem volt minden esetben állandó éjszakai ügyelet, veszélyeztette a lakók testi és lelki egészséghez fűződő jogát.

2.5. Egészségügyi ellátás, fejlesztés és foglalkoztatás, Covid

Az Intézet háziorvosa hetente 3 alkalommal (hétfőn, szerdán, és csütörtökön), alkalmanként 2 órában vizsgálja meg az ellátottakat, de ezen túlmenően is rendelkezésre áll telefonon, kérdés vagy panasz esetén, az Intézet munkatársai és az ellátottak szülei számára egyaránt. Hetente 3 alkalommal vizitet tart az intézetben, amikor megnézi azokat a lakókat, akiknek a jelzések alapján valamilyen panaszuk van. A pszichiáter szakorvos hetente 1 alkalommal, pénteken 10-14 óra között rendel, neurológus havonta egyszer látogat az Intézetbe. Az ortopéd orvos szintén ellátogat az Intézetbe és megvizsgálja az ellátottakat, a számukra szükséges gyógyászati segédeszközöket (pl. kerekesszék, gyógycipő) felírja.

Az Intézet orvosi rendelője jól felszerelt volt, lehetőséget adott EKG és EEG vizsgálat végzésére, volt benne súlymérő szék. Az egészségügyi ellátás szervezeten zajlott.

A tüdőszűrő vizsgálatokat helyben végzik, a labor vizsgálatokhoz szükséges mintavételek is az Intézetben történnek, és innen szállítják a mintát a laboratóriumba. Évente kétszer történik laborvizsgálat, a betegségnek megfelelő vérkép ellenőrzés. Az ellátottak más szakorvosi vizsgálatait, szűrési rendelőintézetben történnek, ütemezett időpontokban.

Az Intézet lakói körében előforduló leggyakoribb betegségek középsúlyos mentális retardáció, autizmus, epilepszia, centrális parézis, cukorbetegség, magas vérnyomás betegség. Valamennyi ellátott szed gyógyszert. A lakók gyógyszerelése hetente történik, ezt a szakápoló végzi a gyógyszerelő lap alapján. A gyógyszeres dobozokon nemcsak a lakó neve, hanem többnyire a fényképe is rajta volt.

Az autizmussal élő ellátottak számára fenntartott földszinti részlegen elsősorban ápolási jellegű ellátás valósult meg, autizmus specifikus fejlesztés a megfelelően képzett munkaerő hiányában nem volt. Autizmus specifikus támogatás (pl. vizuális segédeszközök alkalmazása a napirend meghatározására) nem történik. A látogatás időpontjában a műszakba beosztott gondozó egyedül volt a lakókkal, ellátta a legfontosabb feladatokat (étkeztetés, fürdetés).

Az Intézet földszinti hidroterápiás részlegén medence és 2 kád volt, amelyben ún. tangentor (meleg vízben sugárral végzett) kezelést lehet végezni. A medencét a személyzet létszámhiánya miatt az Intézet nem tudja használni, mert ehhez a gondozóknak kellene lehozniuk és átöltöztetniük az ellátottakat, hogy a gyógytornászok, akiknek búvárruhába kell öltözniük, csak a kezeléssel foglalkozzanak. Az ellátottak kezelését a kádakban végzik, a kezelést végző gyógytornász segít az ellátottnak az átöltözésben is. A fürdés után állítható magasságú masszázstágyon kap gyógymasszázszt az ellátott, ilyenkor zene is szól. A személyzet beszámolója alapján a szobából történő kimozdulásnak, környezet megváltozásának pozitív hatása van az ellátottra, mosolyogni szoktak a kezelés alatt. Kezelés hetente egy alkalommal van, 2 gyógytornász tud 2 ellátottal foglalkozni ezalatt, vagyis a heti egy napon összesen 4 ellátott kap kezelést. Csak azok az ellátottak kaphatnak hidroterápiát, akiknek a betegsége ezt lehetővé teszi (pl. epilepsziás ellátottak nem).

A gyógymasszőrök naponta 8 ellátottal tudnak foglalkozni, a gyógymasszázs 30-45 percig tart, és az előkészületeket (szállítás, átöltöztetés) is a gyógymasszőrök végzik. Gyógymasszázs a látogatáskor is zajlott (az ellátott szobájában).

Az „irodai” épületrész földszintjén lévő fejlesztő iskolába 4 ellátott járt (a legfiatalabb 14 éves volt), a velük foglalkozó gyógypedagógusok és asszisztensek a Budatétényi Kozmutza Flóra Óvoda, Általános Iskola, Szakiskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény dolgozói voltak. Az oktatás délelőtt 9-11 és délután 13-15 óra között zajlott, közben megebédelték a gyerekek a saját lakóegységükben. A látogatás napján az egyik gyermek megfázás miatt nem tudott az iskolába menni, így 3-an vettek részt a fejlesztésben.

A személyzet elmondása szerint az udvarra ki tudnak menni az ellátottak, a fekvő lakóegységekben pedig a lakókat minden nap kiteszik a teraszokra. A látogatás napján azonban senki nem volt az udvaron, és az erkélyeken sem tartózkodtak. Védőráccsal ellátott erkély olyan szobákhoz is tartozott, ahol az ellátottak maguk is ki tudtak menni, ha ehhez kedvük volt. Néhány erkélyen hintaágy is volt.

A látogatócsoport otléte napján foglalkoztatás csak a Sziporka lakóegységben folyt, meseterápiás foglalkozást tartott egy fejlesztő. A Sziporka lakóegységben élő ellátottak részben önellátóak, maguk pakolják be a mosógépet (a gondozónő csak a mosóport adagolja), ők teregetnek, együtt kimennek a boltba vásárolni, a takarításban is részt vesznek, a konyhai feladatok beosztását pedig fényképes tábla jelölte.

Vannak állattal végzett terápiák, ellátogatnak az Intézetbe a bohócdoktorok. A külső programok száma részben a létszámhiány, részben a Covid járvány miatt az elmúlt időszakban kevesebb volt. A nehézségek ellenére próbálnak rendszeres programokat szervezni, voltak a Margitszigeten, Martonvásár kastélykertjében, a Kopaszi gáton. A Kopaszi gáton tett kirándulásra az egyik meghallgatott ellátott is örömmel emlékezett vissza. Két 9 személyes autóbusz áll rendelkezésre, amelyre a kerekesszékekkel közlekedő ellátottak is fel tudnak szállni. A fejlesztők művelődési házban tartott kulturális programokra, koncertekre is elviszik az ellátottakat.

Munkaterápiában 8 ellátott vett részt, ez a tevékenység a reggeli, ebéd és vacsora lakóegységekbe elszállítását, a lakók terápiás foglalkozásra történő kísérését jelenti.

Koronavírus fertőzés az ellátottak és a dolgozók körében is történt. 2020-ban 4 dolgozó és 13 ellátott, 2021. január 1. és 2021. február 25. között 13 fő dolgozó és 36 fő ellátott, 2021. február 25. és 2022. május 31. között 16 dolgozó és 47 ellátott volt igazoltan Covid fertőzött. 2020 szeptemberében volt az első megbetegedés, majd 2021 elején kezdődtek a tömeges fertőzések, ekkor 4 lakóegységet kellett lezárni. Néhány ellátottat kórházban is kellett ápolni, az alapbetegségből adódóan kialakult másodlagos megbetegedés, vagy post Covid tünetek miatt. A lezárt lakóegységekben a dolgozók teljes védő öltözetet (overallt), kesztyűt és maszkot, és plexi arcvédőt is viseltek. Az ellátottak közül nem mindenkire lehetett maszkot adni. A vírus nem terjedt át egyik

lakóegységből a másikba, a lakók gyógyulásáról az Intézet orvosa győződött meg. A Covid időszakban voltak olyan dolgozók, akik „beköltöztek” az Intézetbe, 4-5 napig váltottan voltak beosztva, a pihenőidejükben egy erre kijelölt szobában aludtak. A kevesebb ki- és bejárás csökkentette a vírus terjedését az Intézet és a dolgozók otthona között, és a lakók felügyeletét is könnyebb volt megoldani. A védőfelszerelések a járvány időszakban biztosítottak voltak. Az ellátottak az első és második oltást 2021-ben megkapták (többségében Pfizer, több Moderna és 1 Synopharm oltást), 2021 és 2022 folyamán a 3. oltások is megtörténtek (Pfizer és 1-1 Janssen és Synopharm vakcinával). A dolgozók szintén megkapták mindhárom oltást (Pfizer, Moderna, Synopharm és Janssen vakcinákat.)

A fejlesztések és foglalkozások elmaradása tekintetében az NMM a személyzet létszáma kapcsán, az előző pontban tett megállapítást. Az egészségügyi ellátás, az ellátottak Covid járvány idején történő gondozása, a megelőző- és a járvány terjedését akadályozó intézkedések tekintetében a látogató csoport alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

2.6. Korlátozó intézkedések

Az Intézetben 3 olyan lakó volt, aki tartós veszélyeztető magatartás miatt folyamatos korlátozás alatt állt, a korlátozás felülvizsgálata 168 óránként dokumentumokkal is igazolhatóan megtörtént. Az egyik ellátott kezét rögzítették annak megakadályozására, hogy a PEG-et (a hason lévő nyílásba helyezett sztómaeszköz, amelynek segítségével a tápszer közvetlenül a gyomorba vagy a vékonybélbe juttatható) eltávolítsa. A rögzítés az orvosszakértő megállapítása szerint szakszerű volt. Egy másik lakót az édesanyja által vásárolt eszközzel öt ponton kellett rögzíteni, mert súlyos ataxiája miatt nagy volt az elesés és a sérülés veszélye. A látogatáskor a lakó a folyosón üldögélt székbe rögzítve. A harmadik folyamatos korlátozás alatt állt lakó a saját szobájában volt elkülönítve, mert gyakori volt, hogy más lakókat bántalmazott. A látogatáskor a szobája ajtaján lévő üveglakon nézett ki. Az ápolók rendszeresen ellenőrizték.

A korlátozó intézkedések szabályzata megfelelt a vonatkozó jogszabályoknak.

A folyamatos korlátozás alatt álló mindhárom lakót az orvosszakértő megnézte, az NMM a korlátozások dokumentációját is megvizsgálta. A látogatócsoport a korlátozó intézkedések elrendelése, kivitelezése, és felülvizsgálata, az előírt tájékoztatások tekintetében alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

2.7. Élelmezés

Az ellátottak napi 5 alkalommal részesültek étkezésben/étkeztetésben. A PEG táplálással érintett lakó esetében a nappalos munkarendben 3 óránként szerepelt a lakó táplálásának feladata.

Az Intézet könnyű-vegyes (halmentes változatban is), könnyű-vegyes pépes (ugyanazt külön 18 év alattiak számára), epés (pépes változatban is), energiaszegény (lassan felszívódó szénhidrátot tartalmazó és koleszterinszegény pépes változat), tejmentes (pépes változatban is), és epés energiaszegény étrendet biztosított az ellátottak számára. Az étlapok tartalmazták a pontos kalória értéket, valamint az ételek fehérje-, zsír-, cukor-, só-, és szénhidrát tartalmát. 4 egymást követő hét étlapjait áttekintve a menüsor változatos volt, az ételek nem ismétlődtek. Folyadékként legtöbbször citromos teát kaptak az ellátottak.

Az ellátottak a velük folytatott beszélgetések során kedvenc ételként a krumplifőzeléket, tepertőkrémet és lilahagymát, a lecsót, töltött paprikát és vadast említették, az aznap ebédre kapott rakott krumpliról elmondták, hogy finom volt. A hozzátartozók is hozhatnak be ételt, az egyik ellátott beszámolt róla, hogy az édesanyja szokott hozni neki ételt, és dobozos üdítőt (amit megmutatott az asztalán). Volt, aki a kakaós csigát szerette, illetve hiányolta, hogy nagyon régen kapott. Egy másik lakó a csokis édességeket (különböző csokoládészeleteket), és a mézes puszedit említette kedvenceként.

Az élelmezés tekintetében a látogatócsoport alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

2.8. Tisztálkodás, öltözködés

Az ellátottak a saját ruháikat hordták. A nagyobb mosást külső szolgáltató végzi, de a ruhaneműket helyben mossák ki, mert általában gyorsan újra szükség van rá, és van olyan ellátott, aki a tiszta ruha illata miatt is kéri ezt. Az ellátottak ruháinak mosása is az Intézet dolgozóinak feladatkörébe tartozik. A lakók fürdetése, zuhanyozása a fürdetési rend szerint történik. A látogatáskor az ellátottak gondozott állapotban voltak.

A tisztálkodás és öltözködés tekintetében a látogatócsoport alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt.

2.10. Kapcsolattartás

Az Intézet lakói számára a kapcsolattartást lényegében a személyes látogatás jelenti. A házirend szerint a látogatók a hét minden napján 9:00-11:30 és 14:00-17:30 között érkehetnek, a gyakorlatban azonban a szülők bármikor jöhetnek a lakókhoz, maradhatnak ebédidőben is, segítenek az étkeztetésben, itatásban, kivihetik a levegőre az ellátottat.

A látogató csoport találkozott a folyosón egy anyukával, aki a hétvégi otthon tartózkodásról hozta vissza az intézetbe a gyermekét. Egy másik ellátottnak a szobájában, az ágya mellett ült az édesapja, ő adott neki reggelit, ebédet és innivalót, egészen addig ott maradt, amíg a fia délután lepihent. Elmondása szerint rendszeresen az intézményben van délelőttönként.

A hozzátartozók telefonon is tartják a kapcsolatot az ellátottakkal, általában a vezetékes telefonon hívják őket. Az ellátottak az „osztályos” mobiltelefonon is elérhetőek. A jellemző gyakorlat az, hogy a szülők hívják a lakókat, általában egyeztetnek az intézmény dolgozóival, hogy mikor alkalmas a hívás, és beillesztik a saját napirendjükbe is. A látogató csoport otlétekor, az egyik dolgozóval folytatott interjú közben is telefonált az egyik ellátott édesanyja.

A személyes látogatások elmaradása a Covid19 járvány idején nagy nehézséget jelentett. Volt olyan család, aki hazavitte a lakót, de ebben az esetben csak két negatív PCR tesztet követően hozhatta vissza az Intézetbe, ezért ezt a megoldást kevés hozzátartozó vállalta.

A Covid járvány megjelenését követően 2020 szeptemberében betegedett meg az első lakó, aki feltehetően egy családdal töltött távollét során fertőződött meg a vírussal. Ekkor az érintett földszinti lakóegységet 2 hétre lezárták. Valamennyi lakóegységet csak azokban az időszakokban zárták le, amikor a Nemzeti Népegészségügyi Központ határozata alapján általános korlátozás (látogatási-, és intézmény-elhagyási tilalom) volt érvényben. Általános tilalom hiányában, ha a vírus megjelent az Intézetben, mindig csak az érintett lakóegységet zárták le, és a többi lakóegységben lévő ellátottat látogathatták a hozzátartozóik. Az ellátottak nagy része, súlyos állapota ellenére, megértette a hozzátartozók távollétének okát. Volt, aki elmondta, hogy a Covid alatt, ami „sokáig tartott”, nem tudott jönni az anyukája, de telefonon beszéltek, a gondozónők vitték oda neki a telefont, és ők telefonáltak, vagy az anyukája hívta fel őt. A hozzátartozók csomagot is hozhattak a zárlat idején, ez úgy zajlott, hogy a gondozó lement a szülőhöz, átvette a csomagot és beszéltek. Csak fertőtleníthető, előre csomagolt dolgok lehetnek a csomagban.

A látogatások korlátozásának időszakában gondot okozott, hogy az Intézet nem biztosított wifi hozzáférést, és a dolgozók sokszor a saját mobil internet keretük terhére segítettek a hozzátartozókkal történő kapcsolattartásban.

A személyes kapcsolattartás biztosítása tekintetében a látogatócsoport alapvető joggal összefüggő visszásságot nem tapasztalt. Az NMM felhívja a figyelmet arra, hogy a járványhelyzetben, amikor a személyes kapcsolattartás nem biztosítható, minden lehetséges technikai segítséget meg kell adni ahhoz, hogy a lakók és hozzátartozóik egymással, elektronikus úton is kapcsolatot teremthessenek.

2.11. Érdekképviselés, panaszmechanizmus

Az Intézetben 5 tagból álló Érdekképviselési Fórum működik, melynek tagjai 2 ellátott, 1 hozzátartozó, 1 dolgozó, és a fenntartó képviselőjében további 1 személy.

A 2019-2022. között tartott érdekképviselési fórum üléseken, a jegyzőkönyvek tanúsága szerint, a tagok megvitatták egyrészt az intézmény működési dokumentumait, azok módosításait, másrészt az intézet életében felmerült problémát, pl. egy ellátott általi bántalmazási eset kezelését. A 2022. évben tartott érdekképviselési ülés részletesen tárgyalta a létszámihiányból adódó gondokat, a feladat ellátási terhelés következményeit, a kitűzendő célokat az ellátás minőségének javítása és a fejlesztés terén egyaránt, megvitatta az épület kijavítandó részeit, egyes berendezések szükséges cseréjét is. A 2022. évi ülés jegyzőkönyvében tett utalás szerint a hozzátartozóktól érkeznek panaszok, a vezetőség elmondása alapján azonban az is jellemző volt, hogy a szülők a panaszokat nem az Intézetnek, hanem a fenntartónak jelzik. Az ülésen olyan javaslat is megfogalmazódott, hogy a hozzátartozókkal történő találkozásra fórumot kellene létrehozni. Az egyik lakóegységet érintően 2022 márciusában szülői értekezlet megtartására került sor.

Az életkörülmények jobbá tételének egyik leghatékonyabb eszköze, ha a személyzet az ellátottak elhelyezéssel, illetve bánásmóddal kapcsolatos sérelmeiről a lehető legrövidebb időn belül, helyben értesül, azokat észszerű időn belül kivizsgálja, és az orvoslásuk érdekében szükséges intézkedéseket haladéktalanul megteszi. A szülőkkel, hozzátartozókkal történő rendszeres kommunikáció lehetőséget ad a panaszok megfogalmazására is. A panaszmechanizmus fontos eleme az is, hogy az ellátottak és hozzátartozóik névtelenül is tudják jelezni a problémáikat, vagy jobbító szándékú észrevételeiket, javaslataikat. Az Intézményben nem volt kihelyezve panaszláda, ami a név nélkül történő panasztétel egyik hatékony eszköze.

Panaszláda hiányában az ellátottak vagy hozzátartozóik nem tudták név nélkül jelezni az intézményi körülményekkel kapcsolatos kifogásaikat, ami a panaszhoz fűződő joggal összefüggő visszasságot okozott.

3. Összefoglalás

A meglátogatott intézmény súlyos és halmozott fogyatékossgal élő ellátottak, közöttük autizmus spektrum zavarral élő személyek részére nyújtott ápoló-gondozó ellátást. A Sziporka lakóegységben eredetileg az önállóbb életre felkészítés jegyében helyezték el ellátottakat, de a kitűzött célokhoz képest alacsonyabb színvonalú ellátás valósult meg.

Az Intézetben jelentős volt a munkaerőhiány, amely a dolgozók túlterheltségéhez, a feladat-ellátás minőségének csökkenéséhez vezetett. A fejlesztések, foglalkozások, az autizmus specifikus beavatkozások elmaradtak. Az anyagi ösztönzők hiánya, a szakmai továbbképzések elmaradása a dolgozók kiégésének veszélyét jelentette. Az anyagi- és humán erőforrások hiánya miatt az Intézet korábban komoly fejlesztést biztosító lehetőségei (hidroterápiás medence, vízágy) kihasználatlanok voltak. Az Intézet a dolgozók alacsony száma miatt egy lakóegységet lezárt, és a lakók felügyeletét a többi lakóegységben oldotta meg, ami zsúfoltabb elhelyezést jelentett. Volt olyan lakóegység, ahol az állandó éjszakai felügyelet nem valósult meg.

A személyi állomány létszámának kritikus szintre csökkenése ellenére az ellátottak megfelelően gondozott állapotban voltak. Az ellátottak számára sokat jelentett a hozzátartozók rendszeres látogatása, amit az Intézet igyekezett biztosítani a koronavírus járvány időszakában is, amikor az lehetséges volt. A szülők telefonon is bármikor elértek, a gondozókon keresztül, az ellátottakat.

A hozzátartozók panaszainak jelzésére biztosítani kell a megfelelő csatornákat, a panaszok névtelenül történő jelzésére javasolt az Intézetben jól látható helyen panaszládát elhelyezni.

4. Ajánlások, javaslatok

A látogatás megállapításaival összefüggésben az Ajbt. 31. § (1) bekezdése alapján felkérem a **Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság főigazgatóját mint az Intézmény fenntartóját**, hogy biztosítsa

1. annak feltételeit, hogy az épület állagromlásból eredő hibáinak kijavítása, a szükséges felújítási munkák megtörténjenek;
2. annak feltételeit, hogy az Intézet az SzCsM rendelet 2. számú mellékletében előírt létszámnormának megfelelő személyi állományt alkalmazzon;
3. annak a feltételeit, hogy az Intézet által korábban magas színvonalú fejlesztés (hidroterápiás medence, vízágy) újra megvalósítható legyen;
4. a foglalkoztatás változatos lehetőségének feltételeit az ellátottak számára.

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

5. biztosítsa a személyi állomány tagjai számára a szakmai továbbképzés lehetőségét és a szupervíziót;
6. a személyzet létszámának növelésével az ellátottak számára biztosítsa a fejlesztés és a foglalkoztatás lehetőségeit, a gondozási feladatokat ne a fejlesztők lássák el;
7. törekedjen arra, hogy a hidroterápiás kádakban történő kezelés valamennyi olyan ellátott számára elérhető legyen, aki azt az állapotánál fogva igénybe veheti;
8. biztosítsa az állandó éjszakai ügyeletet mindegyik lakóegységben;
9. a hozzátartozóknak adjon lehetőséget kéréseik, panaszaik megfogalmazására, helyezzen el az Otthonban, jól látható helyen panaszládát;
10. lehetőség szerint adjon wifi hozzáférést az Intézet dolgozói számára.

Budapest, 2023. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos

Melléklet

Képek

Lakószobák, bútorok a Sziporka lakóegységben



Felújításra szoruló szaniterek, berendezések, és bútorok, beázás nyomai





Fejlesztő szoba



Erkélyek



Mosó- és raktárhelyiség



Használaton kívüli medence