



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

Az alapvető jogok biztosának

**JELENTÉSE**

az AJB-4122/2023. számú ügyben

A Zalaegerszegi Gondozási Központban tett látogatással  
összefüggésben

*Előadók: dr. Kelemen Dóra  
dr. Kopácsy Judit*

Érintett szerv: Zalaegerszegi Gondozási Központ

2023.

**Az alapvető jogok biztosának  
Jelentése  
az AJB-4122/2023. számú ügyben**

### **A vizsgálat megindítása**

Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) 1. § (2) bekezdés d) pontja értelmében tevékenységem során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordítok a leginkább veszélyeztetett társadalmi csoportok, köztük a bentlakásos intézményben élő idős személyek jogainak védelmére. Az Ajbt. 18. § (4) bekezdése szerint a hivatalból indított eljárás természetes személyek pontosan meg nem határozható, nagyobb csoportját érintő visszásság kivizsgálására vagy egy alapvető jog érvényesülésének átfogó vizsgálatára irányulhat.

Mindezek alapján 2023. október 24-én felkerestem a Zalaegerszegi Gondozási Központ szociális szakosított intézmény tartós és átmeneti bentlakásos ellátást nyújtó szolgáltatási helyeit. Az Idősek Otthonában és az Idősek Gondozó Házában elhelyezett személyek helyzetének figyelemmel kísérésén, és a jogaik érvényesülése szempontjain alapuló, ombudsmani látogatásról készült alábbi jelentésem az intézményvezető és az érintett szakmai egységek vezetői által elmondottakat, továbbá az ott élő lakók körülményeinek megtekintése révén levont következtetéseket és megállapításokat tartalmazza.

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

- A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye [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”*];
- A szociális biztonsághoz való jog [Alaptörvény XIX. cikk (1) és (2) bekezdés: *„Magyarország arra törekszik, hogy minden állampolgárának szociális biztonságot nyújtson. (...) Magyarország a szociális biztonságot az (1) bekezdés szerinti és más rászorulóknak esetében a szociális intézmények és intézkedések rendszerével valósítja meg.”*];
- A testi és lelki egészséghez való jog [Alaptörvény: XX. cikk (1) bekezdés: *„Mindenkinek joga van a testi és lelki egészséghez.”*].

### **Az alkalmazott jogszabályok**

- Magyarország Alaptörvénye
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.)
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet)
- A gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet (a továbbiakban: Gszr. rendelet)

- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről (a továbbiakban: Ir.)
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról (a továbbiakban: Tr.)

## **A megállapított tényállás**

A Zalaegerszegi Gondozási Központ (a továbbiakban: Gondozási Központ) a Zalaegerszegi Szociális Társulás által fenntartott intézmény, amely 1988. november 1-én kezdte meg – a hatósági szolgáltatói nyilvántartásba határozatlan időre bejegyzett – működését. (A társulás tagjai Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata, Nagypáli Község Önkormányzata, valamint Kispáli Község Önkormányzata.) Az integrált – vegyes profilú – intézmény a szociális alapszolgáltatások köréből étkeztetést, házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást és nappali ellátást, a szakosított ellátások köréből átmeneti és tartós bentlakásos intézményi ellátást biztosít a rászorulóknak részére. A Gondozási Központ Szakmai Programban rögzített célja, hogy „a feladatok összehangolásával, illetve a szolgáltatások megszervezésével gazdaságosabban, hatékonyabban és magasabb szakmai színvonalon történjen a lakosság szociális ellátása”.

A szolgáltatásokat a társulást alkotó települések lakosai vehetik igénybe, ugyanakkor a pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali ellátása, továbbá az Idősek Otthona és az Idősek Gondozó Háza tekintetében szabad férőhely esetén – amennyiben a felvételre várakozók között nincs zalaegerszegi, nagypáli, kispáli lakos – Zala Vármegye teljes területéről nyitott az igénybevétel lehetősége. A feladatellátás hat szolgáltatási helyen, a székhely intézményben és öt telephely intézményben valósul meg összesen 152 fő dolgozó (engedélyezett létszám) foglalkoztatásával.

### **1. Idősek Otthona**

Az intézménylátogatással érintett tartós bentlakást nyújtó Idősek Otthona (8900 Zalaegerszeg, Gasparich u. 3.) 2006. július 15-én nyitotta meg kapuit a rászorulóknak előtt, az elhelyezésre szolgáló épületben korábban általános iskola működött.

A szolgáltatást a Szt.-ben, továbbá Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Közgyűlésének a szociális szolgáltatásokról és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló 45/2005. (X. 28.) önkormányzati rendeletében foglaltaknak megfelelően – a szociális törvényben meghatározott gondozási szükséglettel rendelkező, illetve gondozási szükségletet megalapozó egyéb körülmény esetén – a nyugdíjkorhatárt betöltött időskorú személyeknek, emellett kivételes esetben olyan 18. életévüket betöltött személyeknek nyújtják, akik egészségi állapotuk miatt önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képesek, ugyanakkor rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igényelnek.

### **Tárgyi és személyi feltételek**

A 98 engedélyezett férőhellyel rendelkező Idősek Otthona csendes, zöldövezeti környezetben helyezkedik el, tömegközlekedési eszközzel, gépjárművel könnyen megközelíthető, emellett a városközponttól gyalogosan is elérhető távolságban van. Az épületben lift, rámpa, kapaszkodók, a kerekesszékek méretéhez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozottaknak is megfelelő vizesblokk, továbbá küszöbnélküliség szolgálja az akadálymentességet. Az intézmény bútorzata, berendezési és felszerelési tárgyai megfelelnek az ellátottak életkori, egészségi állapotbeli sajátosságainak. A lakók elhelyezése 1-2-3-4 ágyas szobákban történik. Az egyágyas, fürdőszobával és minikonyhával felszerelt lakószobákban

biztosított emelt szintű ellátás esetén belépési hozzájárulást kell fizetni, amelynek összege megegyezik a mindenkori intézményi térítési díj napi összegének egy évre számított értékével, azaz jelenleg 1.825.000 Ft (5000 Ft x 365).

A 98 férőhelyből 5 férőhelyen nyújtanak emelt szintű ellátást, 24 férőhelyen demens ellátást, a fennmaradó 69 férőhelyen pedig átlagos szintű ellátást. A demens részleg lakószobái négyágyasak, a szobákhoz külön fürdőszoba tartozik. Az átlagos szintű ellátásban részesülő gondozottak pedig háromágyas, fürdőszobás és minikonyhás lakrészekben laknak. A nappali tartózkodásra, közösségi együttlétre, mentálhigiénés foglalkozásokra, tevékenységekre társalgó, étkező és imaterem áll a lakók rendelkezésére. Az egészségügyi ellátás céljára biztosított az orvosi szoba, az ápolói szoba, a fertőző betegek elkülönítéséhez pedig betegszoba. Az ellátottak látogatóikat a szobájukban, emellett a társalgókban és az egyéb közösségi helyiségekben is fogadhatják. Az „U” alakú épülethez tágas, parkosított belső udvar tartozik, az emeleten pedig terasz várja a szabad levegőre, nézelődésre vágyó lakókat.

A hűvös, illetve hideg időben az idősek hő- és komfortérzetének megfelelően fűtik az épületet (a beállított hőmérséklet 23 Celsius fok), a fenntartó az energiaárak emelkedésével összefüggésben a bentlakásos intézményei tekintetében nem hozott korlátozó intézkedéseket (az alapszolgáltatást végző telephelyeken ugyanakkor 15-20%-os megtakarítást írt elő).

Az otthonosság megteremtése érdekében a lakók családi fényképekkel, faliképekkel, virágokkal, egyéb dísz tárgyakkal tehetik szebbé szobáikat. Az emelt szintű, egyágyas elhelyezés esetén lehetőség van a lakóegység saját bútorokkal történő berendezésére is.

Az Idősek Otthona feladatellátásához az intézmény 62 főt foglalkoztat. Az ápoló és gondozó munkakörben 26 fő a fenntartó által engedélyezett létszám (jogszály alapján 100 fő ellátottra vetítve 24 fő a kötelező), azonban stabilan jellemzően 20 főt tudnak alkalmazni. A tapasztalatok alapján egyre nagyobb problémát jelent a megüresedő álláshelyek betöltése a szakmai és a kiegészítő munkakörökben egyaránt. Az intézményvezető elmondása szerint különösen nehéz a fiatal munkavállalókat megszólítani, majd pedig megtartani az idősgondozás területén, emellett nemegyszer előfordul, hogy a vezetés nem találja megfelelőnek szakmai felkészültségüket, elhivatottságukat. A teljes ellátásra, fokozott ápolásra és gondozásra szoruló, intenzív odafigyelést igénylő lakók folyamatos és megfelelő ellátása érdekében a hiányzó gondozói létszám miatt a meglévő dolgozók körében túlmunka elrendelése vált szükségessé. A gondozók és ápolók szakmai tevékenységüket a vezető ápoló közvetlen irányítása alatt végzik. A mentálhigiénés ellátásra, terápiás foglalkozásokra rendelkeznek terápiás, illetve szociális munkatársakkal, valamint két fő gyógytornással. A feladatellátás érdekében biztosított további munkakörök: szociális ügyintéző, gazdasági ügyintéző, ételmezésvezető, szakács (3 fő); kiegészítő munkakörök a konyhai, takarítói és mosodai (mosás, vasalás, varrás) feladatokhoz, az épület biztonságos üzemeltetéséhez kapcsolódóan pedig a házmester-gondnok, a karbantartó és a portás munkakör.

Az igény szerinti fizikai, mentális és életvezetési segítségnyújtás érdekében három gondozási egység került kialakításra (ezek egyike a demens részleg), a dolgozók egyenlő mértékű terhelése, a kiegésző megelőzése érdekében a részlegeken történő feladatvégzés forgó rendszerben valósul meg. A munkatársak szakmai és mentális támogatását szolgálják az esetmegbeszélések, értekezletek, képzési programok, csapatépítő alkalmak (például dolgozói kirándulás). Az intézményvezető tájékoztatása alapján a közeljövőben – a Zalaegerszegen működő más idősek otthonaival, valamint az egészségügyi és szociális területen is képzést végző Zalaegerszegi SZC Deák Ferenc Technikummal együttműködésben – a demens ellátás területén tartanak továbbképzési programot szakdolgozóiknak.

## **Az ellátás igénybevétele**

Az idősothoni elhelyezést igénylők nagy része az Idősek Gondozó Házából kéri felvételét, sokan érkeznek kórházi ellátásból (ápolási osztályról), valamint jellemző bekerülési út az alapszolgáltatás (házi segítségnyújtás) általi közvetítés is. Az engedélyezett 98 férőhelyből jelenleg 96 férőhely betöltött, mivel egy lakóegység felújítás alatt áll. Az ellátottak többsége (90 %) magas gondozási szükséglettel rendelkezik, ágyhoz kötött. A nemek arányát tekintve jelentős a nők többsége, a látogatás idején mindössze 16 férfi ellátott volt. A legidősebb lakó 98 éves, a legfiatalabb 59 éves. A cselekvőképességet korlátozó gondnoksággal érintettek száma 6 fő (mindannyian teljesen korlátozó gondnokság alatt állnak), a gondnoki tisztséget mindegyik esetben hozzátartozó látja el.

Az intézményi elhelyezést igénylők kérelmüket írásban az intézmény által használt „Kérelem” adatlap kitöltésével nyújthatják be – amely a Gondozási Központ honlapjáról is letölthető –, szóbeli kérelem esetén a munkatársak segítséget nyújtanak az adatlap kitöltésében. A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell az egészségi állapotra vonatkozó orvosi igazolást (vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentést), valamint demens személy ellátása esetén a demencia kórkép legalább középsúlyos fokozatát megállapító szakvéleményt. Az intézményvezető elmondása szerint a lakók (illetve hozzátartozóik) jellemzően vállalják az intézményi térítési díjjal megegyező személyi térítési díj megfizetését, amely esetben nincs szükség vagyonynyilatkozatra, jövedelemvizsgálatra. Az előgondozást az idősothton két munkatársa végzi, amelynek során tájékozódnak az intézményi ellátást igénylő személy életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről, tájékoztatást nyújtanak a szolgáltatásról, egyúttal elvégzik a gondozási szükséglet vizsgálatát, valamint átadják az igénybevételei megállapodás tervezetét, ismertetik a házirendet és a térítési díjfizetés szabályait. A kérelem elfogadását követően az intézmény tájékoztatást ad a férőhely elfoglalásának kezdő időpontjáról, valamint az elhelyezéssel kapcsolatos további teendőkről. Az ellátás igénybevételenek megkezdése előtt az intézményvezető – az Szt.-ben meghatározott tartalommal – írásban megállapodást köt az igénylővel, illetve törvényes képviselőjével.

## **A nyújtott szolgáltatások**

Az Idősek Otthona a teljes körű ellátás részeként a lakhatás mellett biztosítja az ellátottak számára a napi ötszöri étkezést (reggeli, tízórai, ebéd, vacsora, pótvacsora), az egészségügyi ellátást, a mentális gondozást, valamint szükség szerint a textíliával, ruházattal való ellátást.

Az étkeztetés megoldására az idősothton saját főzőkonyhát működtet. Orvosi javaslat alapján gondoskodnak a különböző típusú diétás ételek elkészítéséről, valamint bizonyos keretek között lehetőség van a lakók kívánságainak figyelembevételére is. A fennjáró ellátottak (kevesen) az ebédlőben közösen fogyasztják el az ételt, az elesettebb egészségi állapotú idősök a saját szobájukban, illetve ágyukban, gondozó segítségével étkeznek. A szolgáltatott ételekkel való elégedettség elérése, illetve fenntartása érdekében Étlaptanács működik a gondozottak részvételével.

Az egészségügyi ellátás részeként biztosított az intézményi orvosi ellátás, amelyet megbízási szerződés keretében belgyógyász szakorvos végez heti 2x2 órában, ezenfelül heti 2 órában pszichiáter szakorvos is rendelkezésre áll. A lakók háziorvosi ellátás szempontjából az idősothton címe szerinti háziorvosi körzeti rendelőhöz tartoznak, a rendelési időn túl jelentkező akut problémákat pedig a városi ügyelet látja el. Az alapápolási feladatok körében a 12 órás műszakban dolgozó ápolók és gondozók gondoskodnak az ellátottak személyi higiéniájáról (fürdetés, mosdatás, tisztába tevés, öltöztetés, kéz- és lábápolás), segítséget nyújtanak az

étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint kiosztják az előírt gyógyszereket. Az intézményben egészségügyi hatósági működési engedély birtokában biztosítják a szakápolást igénylő betegek ellátását is, az ehhez szükséges személyi és tárgyi feltételek az intézményvezető elmondása alapján rendelkezésre állnak.

Az ápolás, gondozás során gondozási terv, a szakápolás szükségessége esetén pedig ápolási terv is készül. Az ellátottak egészségi állapotát érintő változásokról és a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről sorszámozott eseménynaplót vezetnek, további alkalmazott dokumentáció az egyéni gyógyszernyilvántartó lap, az egészségügyi személyi lap és az ápolási dokumentáció (forgatási lap, folyadéklap, lázlap, sebkezelő lap).

Az alapgyógyszerkészletbe tartozó eseti és rendszeres gyógyszereket az intézmény térítésmentesen biztosítja az ellátottaknak, az ezen túlmenően felmerülő gyógyszereszkülséglet költségét az igénybevevők viselik. Az alapgyógyszerkészletbe tartozó gyógyszerek listája megtekinthető a hirdető táblákon. Az intézmény orvosa és a vezető ápoló havonta állítja össze a gyógyszerkészletet, amelynek beszerzéséről az intézmény gondoskodik. Az éjszakai ápoló ellátottként kiadagolja a másnapi gyógyszereket, a kiosztásról – jellemzően az étkezések alkalmával – a nappalos szakdolgozók gondoskodnak. Önmagát gyógyszerelő gondozott nincs az intézményben. A gyógyszerek tárolása zárható helyiségben, személyenként külön, névvel megjelölt fiókokban történik, a hűtést igénylő gyógyszereknek pedig van külön gyógyszerelő hűtő.

A szakorvosi vizsgálatok, kórházi kezelések során az idősotthon együttműködik a járóbeteg- és fekvőbeteg szakellátást nyújtó egészségügyi intézménnyel. A vezetők problémásnak értékelték ugyanakkor a – kórházi ellátástól elkülönült – betegszállítási működését, mivel a szolgáltatás nincs figyelemmel az idős emberek szükségleteire, gyakran órákkal az előjegyzett időpont előtt érkeznek meg az elesett állapotú betegekért, akik így hosszasan várakoznak a rendeléseken.

Az intézményben nem gyakoriak a fertőző megbetegedések, ritkán multirezisztens kórokozók okozta fertőzések (MRSA) előfordulnak. Egyáltalán nem találtak állati élősködők általi betegségekkel (kérdésre kiemelten rühfertőzéssel), továbbá az ágyipoloska megjelenésével sem.

A mentálhigiénés ellátás keretében a szociális és terápiás munkatársak rendszeresen folytatnak a gondozottakkal egyéni és csoportos beszélgetéseket, programokat, foglalkozásokat szerveznek részükre. A fekvő, gyengébb állapotú lakókat is igyekeznek a tevékenységekbe bevonni (például újság, kisregény felolvasása, szójáték, rejtvényfejtés), a fennjárók – többek között – előadásokon (például egészséges életmód, táplálkozás, bűnmegelőzés témában), ünnepi programokon (például iskolai tanulók megemlékezése nemzeti ünnep alkalmából), kisebb kirándulásokon is részt vehetnek (amelyhez segítséget jelent az intézmény 9 személyes kisbusza). A hitélet gyakorlásához imaterem áll rendelkezésre, ahol heti rendszerességgel imaórát, havonta pedig szentmisét, szentgyónást tartanak.

Az Idősek Otthona biztosítja a szükséges intézményi textíliát (például ágynemű, ágyneműhuzat, törölköző, asztalterítő, függöny). A lakók általában rendelkeznek saját – megfelelő mennyiségű és minőségű – ruházattal, de igény esetén az intézmény nyújtja a hiányzó fehérneműt, hálóruhát, évszaknak megfelelő felső ruházatot, utcai cipőt vagy más lábbelit. A ruhák tisztítása és javítása helyben történik. A gondozottak ruházata egyedi azonosítóval ellátott, annak érdekében, hogy elkerüljék a ruhaneműk összekeveredését. A textília és a ruházat mellett szükség esetén alapvető tisztálkodási szereket is kapnak a rászoruló idősotthoni lakók.

Az ellátotti jogok érvényesülésének elősegítése érdekében az ellátottjogi képviselő rendszeresen tart fogadóórát az intézményben, neve és elérhetősége – mellette a betegjogi képviselő is – kifüggesztésre került a hirdető táblákon. A lakók, hozzátartozók, idősotthoni dolgozók és a fenntartó képviselőiből álló érdekképviseleti fórum évente legalább egy alkalommal ülésezik, a tagok választásának és a működésnek a szabályait intézményi

szabályzat rögzíti. A lakóktól és hozzátartozóktól a tárgyévben nem érkezett panasz, amelynek írásos megtételéhez panaszláda is megtalálható az intézmény bejáratánál. A demens gondozottak állapotára figyelemmel az intézmény rendelkezik korlátozó intézkedések alkalmazására irányuló eljárásrenddel. Intézkedésre a pszichés megnyugtaton és az intézmény területén történő mozgás korlátozásán túl (a részleg elhagyásának megakadályozása) nem került sor.

## **2. Idősek Gondozó Háza**

Az intézménylátogatás az Idősek Gondozó Házának (8900 Zalaegerszeg, Landorhegyi út 13/a.) megtekintését is érintette. A szolgáltatásnyújtásra szolgáló – korábban bölcsődeként funkcionáló – földszintes épület az Idősek Otthonához közel, Landorhegy városrészben, ugyancsak zöldövezeti környezetben található. A 42 férőhelyes átmeneti elhelyezést biztosító intézmény 1992 óta nyújt segítséget azoknak az időskorú, valamint 18. életévüket betöltött személyeknek, akik önmagukról betegségük, állapotuk miatt otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni. Az ellátásba ugyanakkor nem vehetők fel pszichiátriai vagy szenvedélybetegségben szenvedők és kimondottan kizárt a demensek felvétele. A szolgáltatás megállapodásban rögzített időtartama 4 hónap, amit az intézmény vezetője az orvos javaslata alapján egy alkalommal legfeljebb egy évvel meghosszabbíthat. Évente egy-két esetben előfordul, hogy az elhelyezés rövidebb időre (néhány hétre) történik, mert a rászoruló személyt egyébként gondozó család átmenetileg akadályozottá válik az otthonápolásban (például betegség, lakásfelújítás miatt) vagy a hozzátartozók alkalmi tehermentesítése (például családi nyaralás) teszi indokolttá az igénybevételt.

### **Tárgyi és személyi feltételek, az ellátás igénybevétele**

A határozott idejű bentlakás időtartama alatt folyamatos, teljes körű ellátást biztosítanak a gondozottaknak. Az elhelyezés az „L” alakú épületben 1-2-3-4 ágyas, többségében teraszra – és egyúttal kertre – nyíló szobákban történik. A 3 és 4 ágyas lakószobák külön-külön vizesblokkal rendelkeznek, az 1 és 2 ágyas szobák esetén pedig két szobához tartozik egy közös fürdőszoba. A feladatellátást szolgáló további helyiségek a nővérszoba (nővérpulttal), orvosi szoba, irodahelyiség, a dolgozóknak szociális helyiség (öltöző, zuhanyozó), vegyes raktár, szennyesruha raktár, társalgó, tálalókonyha és étkező.

A személyi feltételek biztosítása érdekében az átmeneti bentlakásos intézményben 21,5 fő a fenntartó által engedélyezett létszám, amely megfelel a jogszabályban előírt létszámnormának. A 11 gondozó, ápoló munkakörben stabilan 10 fő munkatárssal rendelkeznek. A kiegészítő (leginkább a takarító) munkakörben különösen nehéz az új munkaerő felvétele, illetve a meglévő dolgozók megtartása. Az alkalmazott szakdolgozók kivétel nélkül nők, a karbantartó (az idősothonban gondok, illetve portás) munkakörben van egyedül férfi munkavállaló. Az Idősek Gondozó Háza emellett foglalkoztat vezető ápolót (0,5 fő álláshelyen), mozgásterapeutát (gyógytornászt), szociális (terápiás) munkatársat, az ellátottakkal kapcsolatos adminisztrációs teendőket (például KENYSZI jelentés, az igénybevétellel összefüggésben előírt dokumentáció előkészítése, elkészítése) pedig a szociális ügyintéző végzi.

Az időskorúak gondozóházának vezetője a szolgáltatás igénybevétele iránt benyújtott kérelmek beérkezésének sorrendjében gondoskodik az elhelyezésről, azonban előnyt élveznek a soron kívüli elhelyezést igénylők.

Az intézménylátogatás időpontjában a gondozotti létszám 40 fő volt. Egészségi állapotukból adódóan a gondozóház lakói is jellemzően magas gondozási szükséglettel

rendelkeznek, azonban körükben több a fennjáró, mint az idősotthoni ellátásban. A nemek közötti arányt tekintve itt is a nők vannak többségben, azonban kisebb különbséggel.

## **A nyújtott szolgáltatások**

A gondozottak egészségügyi ellátásához heti 2x1 órában megbízás keretében intézményi orvos áll rendelkezésre, az egészségügyi ellátás részét képező egyéb tevékenységek kapcsán (alapápolás, szakápolás, gyógyszerellátás, gyógyászati segédeszközök biztosítása) az Idősek Otthonával megegyezően történik a feladatvégzés és annak dokumentálása.

A napi ötszöri étkeztetés során az ételt az Idősek Otthona főzőkonyhája biztosítja, az adagolás és tálalás helyben történik.

Az intézmény napirendjének meghatározó elemei a szociális, terápiás munkatárs és gyógytornász által szervezett programok, foglalkozások, a hitéleti alkalmak, valamint a hozzátartozókkal való kapcsolattartás. A látogatók fogadására a délelőtti és a délutáni órákban egyaránt van lehetőség. A személyes találkozások mellett gyakori a telefonon és a videóhívás útján megvalósuló kapcsolattartás is, amelyhez igény esetén az intézmény mobiltelefont és tabletet biztosít. Az ellátottak érdekében nagy hangsúlyt fektetnek a hozzátartozókkal való együttműködés kialakítására, ennek részeként az egészségi állapotot, annak változását, a gondozást, valamint az intézményi életet érintő tájékoztatására.

A teljes körű ellátás részeként biztosított az intézményi textíliával, szükség szerint a hiányzó ruházattal, alapvető tisztálkodási szerekkel való ellátás is, továbbá a ruhaneműk tisztítása, javítása. Az intézmény alapfeladatát meghaladó szolgáltatások, programok költségét az ellátottak maguk fizetik (jellemzően fodrász, manikűr, pedikűr, masszőr).

Az átmeneti gondozás szolgáltatás esetén a térítési díjat előre kell fizetni (idősotthoni ellátás esetén utólag, a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig), fizetési nehézség még nem fordult elő. A gondozottak az intézményi ellátáson felül keletkező személyes szükségleteik fedezéséhez szükséges pénz kezelésével általában hozzátartozóikat bízzák meg vagy az intézmény ellátotti alszámláján rendelkeznek azzal a pénzüsszeggel, amelynek terhére történik az igényelt vásárlások, szolgáltatások kiegyenlítése (fodrász, alapgyógyszerkészletet meghaladó gyógyszer, pelenka). A lakóknak kisebb értékű beszerzéseik érdekében készpénzüket lehetőségük van 25 000 Ft/hó összeg erejéig az intézmény letéti pénztárában is elhelyezni.

## **A vizsgálat megállapításai**

### **I. A hatáskör tekintetében**

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, és az ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (4) bekezdése alapján az alapvető jogok biztosa a hatóságok tevékenysége során felmerült, az alapvető jogokkal kapcsolatos visszásság megszüntetése érdekében hivatalból eljárást folytathat. A hivatalból indított eljárás természetes személyek pontosan meg nem határozható, nagyobb csoportját érintő visszásság kivizsgálására vagy egy alapvető jog érvényesülésének átfogó vizsgálatára irányulhat. Az Ajbt. 1. § (2) bekezdésének d) pontja kimondja, hogy az alapvető jogok biztosa – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a leginkább veszélyeztetett társadalmi csoportok – köztük a bentlakásos intézményben élő idős, koruk vagy ezzel összefüggésben rossz egészségi állapotuk miatt kiszolgáltatott személyek – jogainak védelmére.



## II. Az érintett alkotmányos alapjogok és alapelvek tekintetében

Az alapvető jogok biztosa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az 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 alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi teszteket.

A jelentés megállapításaival összefüggésben ismételten hivatkozom arra, hogy az Alaptörvény vonatkozó rendelkezéseinek szövege az Alaptörvény Negyedik Módosításának hatályba lépését követően továbbra is nagyrészt megegyezik az Alkotmányban foglaltakkal, az alkotmányos követelmények és alapjogok tekintetében jellemzően nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amelyek ellentétesek volnának az Alkotmány szövegével. 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”. Az Alkotmánybíróság ugyanakkor a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatában 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 érvelést 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.”

Így elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok értelmezése során – ellenkező tartalmú alkotmánybírósági döntés megszületéséig – irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság által mind az Alaptörvény hatályba lépését megelőzően, mind pedig az azt követően meghozott határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapításokat, következtetéseket.

**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 eljárési 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 hatálybalépését követően továbbra is hivatkozási pontot jelentő alkotmánybírói 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 Alkotmánybíróság több alkalommal kifejtette, hogy a szociális ellátáshoz való jog minimumának elvont alkotmányos mércéje az élethez és emberi méltósághoz való jog. Az állam alkotmányos kötelezettségét akkor teljesíti, ha a szociális támogatási rendszert megszervezi és működteti. Egyedüli korlát, hogy átmenetileg sem okozhat területenként vagy társadalmi csoportonként ellátatlanságot, sem pedig emberhez méltatlan ellátási körülményeket. A megélhetési minimum alkotmányos alapkövetelményeként meghatározott emberi élethez és méltósághoz való jog védelmében az állam az emberi lét feltételeiről köteles gondoskodni. Ennek megfelelően az állam ellátási kötelezettsége az időskorú személyek esetén kiterjed a megfelelő intézményi ellátórendszer kialakítására és a szakszerű, mindenki számára hozzáférhető ellátást nyújtó intézmények elérhetőségének biztosítására.

3. Az Alaptörvény XIX. cikk (1) bekezdésében a szociális biztonságmegteremtésére való törekvés fogalmazódik meg, a „törekszik” kifejezés használatával: „Magyarország arra törekszik, hogy minden állampolgárának *szociális biztonságot* nyújtson. Anyaság, betegség, rokkantság, özvegység, árvaság és önhibáján kívül bekövetkezett munkanélküliség esetén minden magyar állampolgár törvényben meghatározott támogatásra jogosult. Magyarország a szociális biztonságot az (1) bekezdés szerinti és más rászorulóknak esetében a szociális intézmények és intézkedések rendszerével valósítja meg”.

Az Alkotmánybíróság több határozatában kifejtette, hogy a szociális biztonsághoz való jog nem alapjog, hanem olyan állami kötelezettségvállalás, amelynek az állam eleget tesz, ha a szociális ellátás biztosítására megszervezi és működteti a társadalombiztosítás és a szociális támogatás egyéb rendszereit.

Az Alkotmánybíróság a szociális biztonsághoz való joggal összefüggésben mondta ki, hogy a szociális jogok megvalósítása a megfelelő intézmények létrehozása mellett az igénybevételekkel kapcsolatos alanyi jogok révén történik, amelyeket a törvényhozásnak kell meghatároznia.<sup>1</sup> Az Alkotmánybíróság ezt az álláspontját egészítette ki annyiban, hogy a szociális biztonsághoz való jog a szociális ellátások összessége által nyújtandó olyan megélhetési minimum állami biztosítást tartalmazza, amely elengedhetetlen az emberi méltósághoz való jog megvalósításához.<sup>2</sup> A korábbi alkotmánybírói gyakorlat alapján az egyedüli alkotmányos követelmény, hogy a társadalombiztosítási és a szociális intézményi rendszer a megélhetéshez szükséges ellátásra vonatkozó jogosultságot megvalósítsa. Látható, hogy a töretlen alkotmánybírói gyakorlat a megélhetési minimum biztosításának kötelezettségével egyértelmű összefüggést állapított meg az emberi méltósághoz való jog érvényesülése és a szociális biztonság között, ez a jelentős, elvi kapcsolódás pedig álláspontom szerint az Alaptörvény alapján is igazolható.

Lényeges felhívni a figyelmet a fentiekkel összefüggésben, hogy az Alaptörvény XIX. cikk (1) bekezdése arról rendelkezik, hogy Magyarország törekszik arra, hogy *a szociális biztonsághoz való jog tiszteletben tartását* és a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést mindenki

<sup>1</sup> 28/1994. (V. 20.) AB határozat

<sup>2</sup> 32/1998. (VI. 25.) AB számú határozat

számára biztosítsa. Az új tételesen előírt, alkotmányi szintű állami kötelezettségvállalásból pedig – összhangban a korábbi alkotmánybíróági gyakorlattal – egy fokozottabb szerepvállalás vezethető le az idős személyek védelmével és ellátásával kapcsolatban.

4. Az Alaptörvény XX. cikk (1) és (2) bekezdése alapján mindenkinek joga van a *testi és lelki egészséghez*, amelynek érvényesülését Magyarország – mások mellett – az egészségügyi ellátás megszervezésével segíti elő. Az Alaptörvény rendszerében az egészségügyi ellátás olyan intézményvédelmi kötelezettség, amelyből konkrét, alkotmányi szintű, kikényszeríthető alanyi jogok jellemzően nem vezethetők le. Az Alkotmánybíróság a 3132/2013. (VII. 2.) AB határozatában kifejtett értelmezésekor abból indult ki, hogy az Alaptörvény XX. cikk (1) bekezdése az egészséghez való jognak az alanyi oldalát, a XX. cikk (2) bekezdése pedig annak objektív, intézményvédelmi oldalát határozza meg. Az Alkotmánybíróság gyakorlata szerint a korábbi Alkotmányban elismert testi és lelki egészséghez való jog szoros összefüggésben állt a korábbi az élet és emberi méltóság jogával: az alapjog alanyi oldalát a személyiség testi-lelki integritásához való jogként határozta meg, amely az emberi méltósághoz való jogból következik. Az Alkotmánybíróság gyakorlatában eszerint “az emberi méltóság lényeges tartalma” töltötte meg az egészséghez való jognak az alanyi oldalát tartalommal. Az Alkotmánybíróság ennek alapján továbbra is fenntarthatónak tartotta az egészséghez való jog korábbi alkotmánybíróági értelmezését. (Az AB egészséghez való joggal kapcsolatos gyakorlatát összegzi a 109/2008. (IX. 26.) AB határozat, emellett lásd különösen 56/1995. (IX. 15.) AB határozat, 37/2000. (X. 31.) AB határozat indokolását]

Az alkotmánybíróági gyakorlat ugyanakkor utalt arra is, hogy az egészségügyi intézményhálózat és az orvosi ellátás körében elvontan, általános ismérvekkel csak egészen szélső esetekre korlátozottan határozhatja meg az állami kötelezettség kritikus nagyságát, vagyis azt a szükséges minimumot, amelynek hiánya már alkotmányellenességhez vezet. Ilyennek volna minősíthető például, ha az ország egyes területein az egészségügyi intézményrendszer és az orvosi ellátás teljesen hiányozna. Az Alkotmánybíróság olvasatában az ilyen szélső eseteken túl azonban az Alkotmányban meghatározott állami kötelezettségnek nincs alkotmányos mércéje. Az egészséghez való jog tehát önmagában az Alkotmány rendelkezései és az azt értelmező alkotmánybíróági gyakorlat alapján alanyi jogként értelmezhetetlen, állami – intézményrendszert fenntartó, működtető – kötelezettségként fogalmazódik meg, amely magában foglalja azt a kötelezettséget, hogy a törvényhozó a testi és lelki egészség bizonyos területein alanyi jogokat határozzon meg. Az egészségvédelmi kötelezettség, mint az életvédelmi kötelezettségből levezetett, „közvetett” intézményvédelmi kötelezettség határozottan az államcél minőség felé mutat.

### III. Az ügy érdemében

Az Szt. 66. § (1) bekezdés szerint, ha az életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt a rászorult személyekről az alapszolgáltatások keretében nem lehet gondoskodni, a rászorultakat állapotuknak és helyzetüknek megfelelő szakosított ellátási formában kell gondozni. A szakosított ellátást nyújtó intézmények típusai közé tartoznak többek között az ápolást, gondozást nyújtó intézmények – ezek körében az idősek otthona – és az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények – köztük az időskorúak gondozóháza –, amelyek egyúttal bentlakásos intézménynek minősülnek.

Az idősek otthona az ápolást, gondozást nyújtó tartós bentlakásos intézmények időskorú személyek ellátására létrehozott típusa. Főszabály szerint a szolgáltatás célcsoportját az Szt. szerinti gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személyek képezik. Kivételes esetben azonban az idősek otthonában a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékosága miatt önmagáról gondoskodni nem képes, a törvény által előírt gondozási szükséglettel rendelkező személy is

ellátható, ha ellátása más típusú, ápolást-gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható. Megalapozza továbbá az intézményi elhelyezést az Gszr. rendeletben meghatározott olyan állapot is, amikor a gondozási szükségletet nem kell vizsgálni, mivel az jogszabályi vélelem alapján anélkül is fennáll, ilyen eset többek között a demencia kórkép legalább középsúlyos fokozata, amelyet pszichiáter, neurológus vagy geriáter szakorvos szakvéleményével igazoltak. Mindemellett a férőhelyszám 15%-át meg nem haladó mértékben az idősek otthona elláthat gondozási szükséglettel nem rendelkező személyeket is, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését, továbbá ellátotti arányra tekintet nélkül is elláthatóak a gondozási szükséglettel nem rendelkező személyek, ha valamennyi ellátást igénylő vagy helyette a szolgáltatási díjat megfizető más személy írásban vállalja a fenntartó által megállapított szolgáltatási díj, illetve egyszeri belépési összeg megfizetését. Ezenfelül a gondozási szükséglettel nem rendelkező, idősek otthonában mégis ellátható személyi körbe tartoznak a gondozási szükséglettel rendelkező intézményi ellátottak közeli hozzátartozói is.

Az intézményvezető és az idősotthon vezetője által elmondottak, valamint az intézménylátogatáson tapasztaltak alapján *a Zalaegerszegi Gondozási Központ Idősek Otthona lakói a törvényben előírt gondozási szükséglettel rendelkező rászoruló személyek, legtöbbjük (a lakók 90 %-a) 24 órás fekvő, gyenge egészségi állapotú, intenzív gondozást és ápolást igényel.*

### ***Személyi és tárgyi feltételek***

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények körében az időskorúak gondozóháza ideiglenes jelleggel – a megtekintett intézményben első alkalommal négy hónapra – biztosít teljes körű ellátást. Az Szt. 82. §-a értelmében az idősek gondozóházába azok az időskorúak, valamint azok a 18. életévüket betöltött beteg személyek vehetők fel, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni. Az átmeneti elhelyezés időtartama különös méltánylást érdemlő esetben az intézmény orvosa szakvéleményének figyelembevételével, egy alkalommal további egy évvel meghosszabbítható. A Gondozási Központ *Idősek Gondozó Házának igénybevevői jellemzően élnek az átmeneti gondozás maximális időtartamának lehetőségével, amelyet követően legtöbbször – életkoruk és azzal összefüggésben egészségi állapotuk, valamint körülményeik miatt – tartós bentlakásos intézménybe kerülnek felvételre.*

Az idősek otthona és az időskorúak gondozóháza működéséhez, működtetéséhez szükséges általános működési (dokumentációs), tárgyi, személyi és szakmai feltételeket a Szakmai rendelet rögzíti. A Gondozási Központ a tartós és az átmeneti bentlakásos intézményi elhelyezés tekintetében *rendelkezik az előírt szolgáltatói nyilvántartásba való bejegyzéssel és az alapvető működési dokumentumokkal, így szervezeti és működési szabályzattal, szakmai programmal, házirenddel, jogszabályban meghatározott szabályzatokkal.*

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A *szolgáltatás igénybevételnek szabályait* az önkormányzati fenntartó, valamint az intézmény – a rendeletében és a szakmai programban – *az Ir. rendelettel összhangban* határozta meg. Eszerint a benyújtott felvételi kérelem alapján az idősek otthona és az időskorúak gondozóháza szolgáltatások esetén előgondozást kell végezni, amelynek – az Ir.-ben meghatározott – célja az elhelyezést igénylő helyzetének megismerése annak megállapítása érdekében, hogy állapotának és szükségleteinek megfelel-e az intézmény szolgáltatása; továbbá tájékoztatás nyújtása a kérelmező részére az intézményi életre való megfelelő felkészülés érdekében; annak vizsgálata, hogy az ellátást igénylő életkora, egészségi állapota, valamint szociális helyzete alapján jogosult-e az ellátásra; a szolgáltatás biztosításának előkészítése az igénybe vevő

részére a fogadó intézményben; illetve az intézményben élők és dolgozók felkészítése az új igénybevevő fogadására és az intézménybe történő beilleszkedés zavartalan biztosítása.

Az idősothoni ellátás kérelmezése esetén az előgondozás során kerül sor a gondozási szükséglet és az azt megalapozó egyéb körülmény fennállásának vizsgálatára.

Az Szt. 94/B. § rendelkezése szerint az állami fenntartású intézmény vezetője az igények beérkezésének sorrendjében gondoskodik az ellátást igénylők elhelyezéséről. Soron kívüli elhelyezés kezdeményezése esetén az intézményvezető dönt annak indokoltságáról, továbbá több soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igény esetén az igények teljesítésének sorrendjéről. Az elhelyezés iránti kérelem elutasítása esetén a döntésről történő értesítés írásban történik.

Az intézményvezető a tartós és átmeneti bentlakásos intézményi elhelyezést igénylők számával kapcsolatban elmondta, hogy általánosságban *az engedélyezett, betöltött férőhelyek számával megegyező a felvételre várakozók száma*, ugyanakkor a várakozási idő eltérő lehet az egyes részlegeken, függhet a megüresedett hely jellemzőitől, például a jelentkező nemétől.

Az ellátás megkezdése előtt az intézményvezető az Szt. 94/C. § (3) bekezdés szerinti tartalommal megállapodást köt az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével. A megállapodás tervezete megtalálható a szakmai program mellékletében.

*Az elhelyezésre szolgáló épületek megfelelnek a tárgyi feltételekkel kapcsolatos előírásoknak:* könnyen megközelíthetőek, az építészeti megoldások lehetővé teszik a mozgásukban akadályozott ellátottak akadálymentes közlekedését, a bútort, a berendezési és felszerelési tárgyak igazodnak az ellátottak életkori sajátosságaihoz, egészségi és mozgásállapotához. A lakószobák mellett tisztálkodásra, étkezésre, közösségi együttlésre, szabadidős és egyéb mentálhigiénés tevékenységre, látogatók fogadására, valamint egészségügyi ellátás céljára kialakított helyiségek szolgálják a napi huszonnégyórás feladatellátást. Biztosított a lakóterület nagysága, a legfeljebb négy fős elhelyezés, a nemenként megfelelő számú fürdőszoba és illemhely (lakószobához tartozóan), a folyamatos fűtés- és melegvíz-szolgáltatás.

*Az Idősek Otthonában* az Szt. előírásának megfelelően – a fokozott felügyelet és gondoskodás érdekében – *külön gondozási egységben látják el a demens lakókat*, emellett további két egységben történik a többi gondozott ellátása.

A Szakmai rendelet 2. számú melléklete tartalmazza a személyes gondoskodás egyes formáinak szakmai létszámnormáit. Eszerint az idős, demens személyek ápolását-gondozását nyújtó intézményben előírt: 1 fő intézményvezető, 100 főre vetítve vezető ápoló – 1 fő (> 100) –, 24 fő gondozó, ápoló, 2 fő terápiás és szociális munkatárs foglalkoztatása, az orvosi ellátás érdekében pedig heti 4 órában – heti 4 óra (< 100) – intézményi orvos megbízása. *Az Idősek Otthona engedélyezett szakmai létszáma megfelel a jogszabályban előírt létszámnormának, a betöltött gondozó, ápoló munkakört tekintve* azonban létszámhiány áll fenn (24 fő ápoló, gondozó a kötelező, 26 fő a fenntartó által engedélyezett, ugyanakkor 20 fő a „stabilan” betöltött létszám). Az átmeneti elhelyezés esetén az idősek otthonától eltérően 100 főre vetítve 16 fő a jogszabályban előírt gondozó, ápoló létszám, az orvosi ellátáshoz pedig heti 2 óra a kötelező minimum. Ennek alapján az *Idősek Gondozó Háza szolgáltatásban* dolgozó *ápolói, gondozói létszám* rendelkezésre áll, bár az *engedélyezett 11 főnél* itt is *kevesebb – jellemzően 10 fő – a megbízhatóan foglalkoztatott*. A fenntartó a gazdasági, pénzügyi feladatok terén mindkét ellátás esetén biztosítja a Szakmai rendeletben ajánlottként meghatározott munkaköröket és létszámot, amelyek kapcsán azonban a vezetők szintén foglalkoztatási nehézségről számoltak be, különösen a takarító munkakört érintően.

## ***Szolgáltatások, az ellátás keretei***

Az Idősek Otthona és az Idősek Gondozó Háza az Szt. 67. § alapján *teljes körű ellátást nyújtanak a szolgáltatást igénybe vevőknek*. A teljes körű ellátás tartalmát részleteiben a Szakmai rendelet tartalmazza.

A bentlakásos intézmény szolgáltatásainak, ezáltal a teljes körű ellátásnak a legfontosabb eleme maga a gondozás, amely tevékenység alatt az ellátott részére nyújtott olyan fizikai, mentális és életvezetési segítséget kell érteni, amelynek során az igénybevevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglévő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására és szinten tartására kerül sor.

A Szakmai rendelet előírása szerint a teljes körű ellátás keretében nyújtott étkeztetés során figyelemmel kell lenni a lakók életkori sajátosságaira és az egészséges táplálkozás követelményeire. Az Idősek Otthona és az Idősek Gondozó Háza gondozottjai *napi ötszöri étkezésben részesülnek*, az étel az Idősek Otthona főzőkonyháján készül. Orvosi javaslat alapján *biztosított az egészségi állapotnak megfelelő diétás étkezés lehetősége*.

A teljes körű ellátás része a szükséges *ruházat, textília* biztosítása is. Főszabály szerint az ellátást igénybe vevő a bentlakásos intézményben saját ruházatát és textíliáját használja. Ha azonban megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal nem rendelkezik, a teljes körű ellátás részeként nyújtott ruházat legalább három váltás fehérneműt és hálóruhát, az évszaknak megfelelő legalább két váltás felső ruházatot és utcai cipőt – szükség szerint más lábbelit – kell, hogy tartalmazzon. A textíliával való ellátás keretében, valamint a személyi higiéne biztosítása érdekében az intézmény szükség szerint biztosít ellátottanként három váltás ágyneműt, tisztálkodást segítő három váltás textíliát, valamint a *tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket*. *A lakók ruházatának tisztításáról és javításáról az intézmény a házirendben meghatározott módon gondoskodik*.

## ***Egészségügyi ellátás, gondozás***

A teljes körű ellátás egyik leglényegesebb eleme az egészségügyi ellátás helyben történő biztosításának kötelezettsége. A Szakmai rendelet 50. § (2) bekezdése alapján az egészségügyi ellátás keretében a Gondozási Központ *Idősek Otthona és Idősek Gondozó Háza gondoskodik az ellátottak egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról; orvosi ellátásáról az előírt – heti 4, illetve heti 2 – óraszámban; a szükség szerinti alapápolásáról, ennek körében különösen a személyi higiéne biztosításáról, a gyógyszerelésről, az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint a kontinenciában való segítségnyújtásról; a szakorvosi, illetve sürgősségi ellátáshoz való hozzájutásáról; kórházi kezeléséhez való hozzájutásáról; a rendeletben meghatározott gyógyszerellátásáról, valamint az időotthoni lakók gyógyászati segédeszközök biztosításáról*. Az intézmény megbízott orvosa biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségi állapotának rendszeres ellenőrzését, az orvosi tanácsadást, az egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott szűréseket, a gyógyszerrendelést, valamint szükség esetén az egészségügyi szakellátásba történő beutalást.

A *mentálhigiénés ellátás keretében a szociális és terápiás munkatársak, a gyógytornászok* igyekeznek minél több lakót bevonni *foglalkozásokba, programokba*. Az intézményi élethez való alkalmazkodás elősegítése, a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében a szakemberek rendszeresen folytatnak egyéni és csoportos beszélgetéseket. A változatos, lakók állapotához igazodó szabadidős tevékenységek kiemelt célja a testi-lelki aktivitás fenntartása, valamint az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulásának és működésének elősegítése. A mentálhigiénés ellátás részeként *biztosítottak a családi kapcsolatok fenntartásának, valamint a hitélet gyakorlásának feltételei*.

Az Szt. rendelkezéseinek megfelelően az idősek otthona szolgáltatás esetén *egyéni gondozási terv készül a gondozottak ellátásáról*. A Szakmai rendeletben meghatározottak szerint az egyéni gondozási terv tartalmazza az ellátott fizikai, mentális állapotának helyzetét, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését, illetve az igénybevevő részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit. Az átmeneti elhelyezést biztosító intézményi ellátásban részesülő személyre vonatkozóan abban az esetben készül gondozási terv, ha a gondozás időtartama legalább hat hónap. További dokumentációs kötelezettségként a gondozás során sorszámozott *eseménynaplót* (átadó füzetet) *vezetnek* az ellátottak egészségi állapotát érintő változásokról és a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről.

A bentlakásos intézmény szolgáltatásainak része az *ellátottak értékeinek, vagyontárgyainak megőrzése, pénzének kezelése*, amelynek *szabályait* a Szakmai rendelet 60-61. §-ai, ezzel összhangban pedig az *Idősek Otthona* és az *Idősek Gondozó Háza házirendje*, valamint az intézmény *penzkezelési szabályzata* tartalmazzák.

Az Szt. 94/E. §-a részletesen meghatározza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményben ellátott személyeket általában megillető jogokat. Az idősek otthonában és az időskorúak gondozóházában végzett feladatellátás folyamán figyelemmel kell lenni a teljes körű ellátáshoz való jog, az egyenlő bánásmód követelményének és a jövedelmi rászorultság vizsgálata kivételességének, az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez való jog, az alapvető emberi jogokra figyelemmel levő ellátáshoz való jog, a személyes adatok védelméhez és titokvédelemhez való jog, a személyes használati tárgyakhoz és a vagyontárgyak védelméhez való jog, az intézményen belüli szabad mozgáshoz, a kapcsolattartáshoz és a látogatók fogadásához való jog, a betegjogok, továbbá a panaszjog érvényesülésére. *Az ellátotti jogok érvényesülése érdekében az intézmény biztosítja az ellátottak és hozzátartozók számára az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítség igénybevételének lehetőségét, az érdekképviseleti fórum működését, az előírásoknak megfelelő panaszkezelési eljárást.*

## Összegzés

A fentiek alapján megállapítható, hogy a Gondozási Központ Idősek Otthona és Idősek Gondozó Háza működési és tárgyi feltételei, az ellátás igénybevétele, a teljes körű ellátás részeként nyújtott szolgáltatások, az ellátottak jogainak érvényesülését szem előtt tartó feladatellátás megfelel a jogszabályi előírásoknak, ugyanakkor *a személyi feltételek terén előforduló* – az ápoló, gondozó munkakört, a kisegítő munkakörök közül pedig a takarító munkakört érintő – *hiányosság*, illetve *a több álláshely folyamatos betöltését érintő bizonytalanság az ellátottak alapjogait érintő visszásság veszélyét hordozza*, különösen annak tükrében, hogy az ellátottak döntő többsége, nem fennjáró, így magas gondozási szükséglettel rendelkezik. Több korábbi ombudsmani jelentés<sup>3</sup> is rögzíti a szociális ágazatot, ennek részeként a bentlakásos idősellátást érintő munkaerőhiányt, a meglévő – jelentős számban a nyugdíjazás felé közeledő – dolgozói állomány túlterheltségét és a fiatal pályakezdekők általi utánpótlás hiányát. Mindezzel összefüggésben ajánlások kerültek megfogalmazásra az ágazatirányítás (illetve az érintett intézmények, fenntartók) számára. Az AJB-5266/2021. számú jelentésemben kiemeltem, hogy a szociális dolgozók szakmai és anyagi megbecsülése hosszú távú feladata a mindenkori ágazatvezetőknek. A kiszámítható életpálya jelentősen segítené a minőségi ellátórendszer fejlődését, a komplex szociális ágazati bértábla megalkotása pedig ennek alapját teremtheti meg.

---

<sup>3</sup> Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB-1202/2016 sz. ügyben  
Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB-335/2017 sz. ügyben  
Az alapvető jogok biztosának jelentése az AJB-577/2020 sz. ügyben

Ebből következően ezúttal is hangsúlyoznom kell a szociális ágazatot, ezen belül a bentlakásos intézményeket érintő létszámproblémák megoldásának szükségességét, hiszen az intézményekben folyó szakmai munka, az ellátottak jogainak maradéktalan érvényesülését szolgáló biztonságos ellátás, feladatvégzés legfontosabb garanciáját a megfelelő számú és szakmai felkészültségű alkalmazottak adják.

Egyben köszönöm a Gondozási Központ valamennyi alkalmazottjának az idősgondozásban való elkötelezett helytállásukat és az ellátottak jogainak biztosítása érdekében tett erőfeszítéseiket.

Tekintettel az intézménylátogatás keretében végzett vizsgálatra, az Otthon működésével kapcsolatosan ombudsmani *intézkedést nem teszek, jelentésemet figyelemfelhívásnak szánom.*

Budapest, 2023. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos