

1. Tolna Megyei Integrált Szociális Intézmény Lakóotthona (AJB-2951/2020.)

- A látogatás **előre bejelentett volt**, összesen egy napot vett igénybe. A látogatáson annak vezetőjeként részt vett az alapvető jogok biztosa, továbbá egy jogász és egy pszichológus munkatárs.
- A **látogatás célja** az volt, hogy a covid járványhelyzetben elrendelt korlátozásokra tekintettel, a megváltozott környezetben monitorozza a lakók napi tevékenységét, munkavégzését és a külvilághoz fűződő kapcsolatát, a korábbi lakóotthoni életükhöz képest. A látogatás további fókuszpontja volt, hogy az intézményben elhelyezett ellátottak védelme a Covid-19 vírusfertőzés szempontjából minden tekintetben biztosított-e.
- A lakóotthonban összesen nyolc személy él, közülük öt ellátottal készített interjút az NMM, előzetesen kidolgozott, iránymutatásként szolgáló kérdéssor alapján. Az NMM erőforrásai felhasználásának megfelelőségével kapcsolatban elmondható, hogy a járványügyi kockázatok szempontjából indokolt lett volna egy nagyobb létszámú szociális intézmény meglátogatása, hiszen a lakóotthon mindössze 8 főt lát el, két 4 fős szobával. Az ellátottakról gondoskodó személyzet is csupán 4 fő. A jelentésből nem derül ki, hogy miért jelölték ki látogatási helyszínné, csupán annyit rögzít a jelentés, hogy általában véve a “fogyatékkal élő személyek bentlakásos intézményeinek látogatására a nemzeti megelőző mechanizmus a járványhelyzet időszakában is kiemelt figyelmet szentelt”. Számos ilyen intézmény van az országban, ezért **fontos lenne annak tisztázása, hogy milyen indokok szoltak a konkrét látogatási helyszín mellett**, hiszen adott látogatás szükségszerűen erőforrást von el egy másik intézmény meglátogatásától.
- Az NMM vizsgálta a koronavírus fertőzés miatt bevezetett szabályzatok létét, ugyanakkor ezek érvényesülésének szempontjából kizárólag a takarítással, fertőtlenítéssel tárgyi eszközök meglétével foglalkozik a jelentés.
- A **kapcsolattartás körüli problémák** feltárása körében a jelentés viszonylag részletesen ír arról, hogy melyik ellátott milyen gyakran és miként tartott kapcsolatot a hozzátartozóival még a járvány kitörése előtt. A járvánnyal kapcsolatos korlátozások kapcsán ugyanakkor csak annyit rögzít, hogy ez sokaknak “hiányzik”, holott épp az volt az NMM látogatásának kifejezett célja, hogy a járvány okozta változásokat feltárja a kapcsolattartás körében és megismerje az ellátottak külvilághoz fűződő kapcsolatát, “a korábbi lakóotthoni életükhöz képest”. A látogatás időpontjában hatályos rendelkezések alapján a látogatási tilalom részlegesen már feloldásra került, vagyis azt az országos tisztifőorvos határozatában foglalt feltételekkel (távolságtartás, kézmosási lehetőség, látogatók számának maximálása stb.) a szociális intézménynek már lehetősége volt megszervezni. Aggályos, hogy a kapcsolattartás körében az NMM azt egyáltalán nem vizsgálta, hogy a szociális intézmény miként tervezi a látogatás biztosítását az országos tisztifőorvos által

meghatározott feltételek betartása mellett, illetve erre irányuló javaslatokat sem tett. A jelentés említi, hogy az intézmény dolgozói megfelelő tájékoztatást kaptak a járvánnyal kapcsolatos tudnivalókról, arra azonban nem tér ki, hogy ezeket az információkat az ellátottak és hozzátartozóik is megkapták-e.

- A jelentés a lakóotthonban érvényesülő **panaszmechanizmusokat** egyáltalán nem vizsgálja, ami szintén aggályos figyelembe véve, hogy az ellátottak jogainak érvényesülése szempontjából kiemelten fontos az általuk igénybevehető panaszmechanizmusok hatékonysága, a panaszok kivizsgálásának körülményei, és ezen eljárások eredménye. Ezek vizsgálata nélkül nem kaphatunk teljes képet arról, hogy az ellátottak jogvédelme mennyiben biztosított a lakóotthonban, és a látogatás célját is nagyban szolgálta volna, ha az NMM vizsgálja akár csak a járvánnyal kapcsolatos intézkedések miatti panaszokat.
- Az NMM a jelentésben mindössze egy **javaslatot** tesz, miszerint az intézmény vezetője gondoskodjon a lakók egészségügyi ellátásáról mindenkor, a járvány időszakban fennálló kijárási tilalom időszakában is. Az ajánlás semmiféle konkrétumot, javaslatot nem tartalmaz arra vonatkozóan, hogy ennek miként tud a lehető legjobban eleget tenni az intézmény vezetője, ill. ez azt jelentie-, hogy az intézmény mindaddig nem gondoskodott a lakók egészségügyi ellátásáról megfelelően. Nem derül ki, hogy az ajánlást mely körülményre tekintettel fogalmazza meg az NMM, a lakók egészségügyi ellátásának mely aspektusával nem volt elégedett, min lenne szükséges változtatni. Azzal kapcsolatban nem fogalmaz meg semmilyen ajánlást a jelentés, hogy a látogatási tilalom részleges feloldására tekintettel miként kellene megszerveznie a lakóotthonnak a személyes kapcsolattartást, holott a lakók életminősége szempontjából ennek kiemelkedő jelentősége lett volna.

2. Heves Megyei Harmónia Egyesített Szociális Intézmény (AJB-2800/2020.)

- A látogatás **előre bejelentett** módon történt, összesen egy napot vett igénybe. A látogatáson annak vezetőjeként részt vett az alapvető jogok biztosa, továbbá egy jogász és egy pszichológus munkatárs.
- A jelentésből nem derül ki, hogy milyen szempontok mentén döntött az NMM ezen intézmény meglátogatása mellett. A látogatási helyszín kiválasztása, és ily módon az NMM erőforrásainak felhasználása ugyanakkor megfelelőnek tűnik, hiszen az intézményben nagyszámú, összesen 156 ellátott él, közülük pedig 43 kiskorú, így a **járványügyi szempontból kiemelten kockázatosnak tekinthető** ez a nagylétszámú intézmény. Az itt élők többnyire halmozottan sérült személyek, összesen 112 személy áll gondnokság alatt, a kiskorúak között pedig 3 év alattiak is akadnak. Az intézményben élők többsége tehát a legkiszolgáltatottabb csoportokhoz tartozik, az intézmény számára pedig kihívást jelent, hogy nem csak nagy számú emberről gondoskodik, hanem nagyon vegyes korcsoportokról is. Mindezek alapján

indokoltnak tűnik, hogy az NMM a Heves Megyei Harmónia meglátogatása mellett döntött.

- A látogatás **Covid-fókuszú** volt, elsősorban arra irányult az NMM vizsgálata, hogy az intézményben elhelyezett ellátottak védelme a Covid-19 vírusfertőzés szempontjából minden tekintetben biztosított-e, a járvány terjedésének megelőzése érdekében elrendelt intézkedések mennyiben érintették az ellátottak alapvető jogait, és a kapcsolattartásra, valamint az intézmény elhagyására vonatkozó korlátozásokat milyen módon lehetett kompenzálni. Annak ellenére, hogy nagylétszámú intézményről van szó és a látogatás céljai között szerepelt a lakók mindennapjainak monitorozása is a megváltozott környezetben, mindössze 4 ellátottal készített interjút az NMM. A jelentés egy alkalommal, egyetlen ellátott beszámolójából idéz, de ez sem a vizsgált intézményre vonatkozó információ, hanem arra vonatkozik, hogy az érintett lakó nagyon várja, hogy vége legyen a járványnak, “mert akkor el lehetne menni mindenhova”.
- Az NMM vizsgálta a járvánnyal összefüggésben létrehozott **szabályzatokat** és ezek összhangját az EMMI iránymutatásaival. A szabályzatok érvényesülésének vizsgálatára jellemző, hogy a takarításra, fertőtlenítésre, tárgyi eszközökre fókuszál, de a dolgozók megbetegedésével kapcsolatos protokollokra is kitér.
- A **személyes kapcsolattartás hiánya** különösen nagy hátrányt jelent ezen intézmény lakóinak, akik többségében súlyosan, halmozottan fogyatékos személyek, ezért a skype és a telefonálás esetükben nem tud kapcsolattartást megvalósítani. A jelentés e körben megállapítja, hogy az intézmény a személyes kapcsolattartás pótlása érdekében nem biztosította a lehetséges kapcsolattartási formák változatosságát, ami az ellátottak számára nagy lelki terhet jelentett és a testi-lelki egészségéhez fűződő joggal összefüggésben visszásságot okozott. Arra ugyanakkor nem tér ki a jelentés, ill. **nem tesz ajánlást** arra vonatkozóan, hogy mik lehetnének azok az alternatív, változatos kapcsolattartási formák, amelyek a súlyosan, halmozottan fogyatékos emberek esetében is hatékonyan alkalmazhatóak és amelyeket e célból az intézménynek implementálnia kellene a visszásság orvoslása érdekében. Így valójában az NMM nem nyújt támpontot a probléma megoldásához, holott ez a probléma valamennyi, súlyosan halmozottan fogyatékos, intézményben ellátott embert érintett a járvány idején.
- E jelentés esetében is kifejezetten aggályosnak tartjuk, hogy a panaszmechanizmusokra, az ellátottak által tett **panaszokra nem tér ki**, arra utalást sem tesz. Tekintettel arra, hogy az intézmény lakói különösen sérülékeny, kiszolgáltatott személyek, kiemelten fontos lett volna annak vizsgálata, hogy akár ők maguk, akár gondnokaik vagy hozzátartozóik hány panasszal éltek az utóbbi időben, ezek főként mire irányultak és mi lett az eredményük.

3. Veszprém Megyei Gyermekvédelmi Központ 3. számú Gyermekotthonának zirci és lókúti lakásotthona (AJB-2518/2020.)

- A látogatás **előre bejelentett** módon történt, összesen egy napot vett igénybe. A látogatáson részt vett az alapvető jogok biztosa a látogatócsoport tagjaként, továbbá egy pedagógus és egy pszichológus munkatárs.
- A két lakásotthonban összesen 23 gyermek élt a látogatáskor, Zircen 12, Lókúton pedig 11 gyermek volt elhelyezve. Az NMM munkatársai közülük összesen 8 gyermekkel beszéltek, a jelentés szerint a beszélgetésre bizalmas körülmények között került sor, az azonban nem derül ki, hogy ez pontosan mit jelent, hol és kiknek a jelenlétében zajlottak a beszélgetések a gondozott gyerekekkel. Az ellátottak alacsony számára tekintettel nem egyértelmű, hogy miért nem beszélt az NMM a lakásotthonok valamennyi lakójával, ill. milyen szempontok mentén választották ki azt a nyolc gyermeket, akikkel beszéltek. Az sem derül ki a jelentésből, hogy mi miatt prioritizálta az NMM ezen intézmény lakásotthonainak látogatását.
- A jelentés **Covid-fókuszú**, az NMM a látogatás során arról akart tájékozódni, hogy a koronavírus fertőzés elleni védelem milyen változásokat idézett elő a gyermekek 24 órás felügyeletének az ellátásában, az ételmezésben, az oktatáshoz, fejlesztéshez való hozzájutásban, milyen intézkedések történtek a járvány terjedésének megelőzése érdekében, hogyan csökkentették a személyes találkozások számát, miként érinti a látogatási és kijárási tilalom a lakásotthonban élőket. Annak ellenére, hogy a látogatás egyik fő célja tehát a gyerekek élményeinek megismerése volt a járvány miatti változásokkal összefüggésben, a szakellátott gyerekek véleménye, beszámolója, szinte alig jelenik meg a jelentésben. Abban a két esetben pedig, amikor megjelenik a gyerekek álláspontja, akkor ez **a járvány szempontjából elhanyagolható jelentőségű kérdések** vonatkozásában történik: “elmondásuk szerint minden nap volt gyümölcs vagy valami finomság, így feltételezhetjük, hogy gyümölcshöz az étlapon feltüntetett alkalmakon túl is hozzájutottak”, illetve “a zirci kis udvaron a lányok szerint nem igazán lehetett mit csinálni, de tollaslabdázásra, labdarugdosásra ott is adódott lehetőség, és bokszzsákkal is le lehetett vezetni a felesleges energiákat”.
- Az NMM vizsgálta azokat az **új szabályzatokat**, amiket a járványhelyzetre tekintettel vezettek be a gyermekotthonban, e körben vizsgálták a helyettesítési rendet fertőzésveszély esetén, a pszichológus elérhetőségét, a vizesblokkok elkülönítését, az izolációs tervet és a távoktatás megszervezését. A szabályok érvényesülése körében a jelentés csak kiragadott példákat említ, nem vizsgálja azt átfogóan. Ezzel kapcsolatban megemlíti, hogy két elkülönített lányt nem engedtek ki a szabad levegőre egyáltalán, ami miatt az elkülönítés módja NMM álláspontja szerint veszélyeztető volt rájuk nézve. A szabályzatok érvényesüléséről azonban ennél bővebben nem esik szó, így például az sem derül ki, hogy a házi karanténban lévő gyermekek esetében általános szabály-e, hogy nem engedik ki őket az udvarra egyáltalán (tehát akkor sem, ha senki más nem tartózkodik az udvaron), vagy pedig

arról van szó, hogy nem is alkottak szabályzatot ezekre az esetekre, és a szabályozás hiányának az eredménye a gyerekekre nézve veszélyeztető elkülönítés.

- A **panaszmechanizmusokat** a jelentés vizsgálta ugyan, de erre vonatkozó megállapításai általánosak és felületesek. Az egyetlen konkrétum, ami kiderül és amiből megismerhető a gyerekek álláspontja, hogy a gyermekjogi képviselőt ismerik személyesen és rendszeresen beszélnek is vele. Egyébiránt a jelentés a panaszmechanizmusok vizsgálatakor azt állapítja meg, hogy a gyerekek a nevelőikhez bizalommal fordulhatnak, négy szemközt beszélhetnek velük, a pszichiáter is elérhető, a gyámoktól is lehet segítséget kérni, illetve van ötletdoboz is a lakóotthonokban. Ezek a lehetőségek valóban adottak kell, hogy legyenek minden gyermekotthonban, de az NMM feladata annak feltárása, hogy ezek a gyakorlatban mennyire működőképes és hatékony lehetőségek, illetve, hogy a gyerekek valóban fordulnak-e panaszaikkal a gyermekotthonon kívüli, függetlenebb szereplőkhöz, így például a gyámokhoz vagy a gyermekjogi képviselőhöz, és amennyiben igen, ez mennyire eredményes. A **kapcsolattartás** nehézségei körében kifejezetten megjelenik a gyerekek véleménye, ez a panaszmechanizmusok körében is kívánatos lett volna.

4. Bács-Kiskun Megyei Platán Integrált Szociális Intézmény (AJB-518/2020.)

- Az NMM ezen látogatása kétnapos volt és **előzetes bejelentés nélkül** történt. A látogatáson az alapvető jogok biztosa nem vett részt, azt az AJBH jogász munkatársa vezette. A látogatáson részt vett további két jogász, továbbá két megbízott szakértő: egy pszichiáter szakorvos és egy dietetikus.
- A **látogatás célját** a jelentés egyértelműen meghatározza, amiből kiderül az is, hogy mi indokolta az intézmény meglátogatását: A Bács-Kiskun Megyei „Platán” Integrált Szociális Intézmény utóvizsgálati látogatása az AJB-3772/2017. számú jelentésben tett ajánlások megvalósulását ellenőrizte, amely már maga is utóvizsgálat volt (az AJB-1686/2015. számú jelentés utóvizsgálata). A nem megvalósult korábbi ajánlások mellett az újabb utóvizsgálatot az is indokolta, hogy AJB-3772/2017. számú jelentés olyan további, újonnan kialakult visszásságokat is megállapított, amelyek a 2015-ben tett első látogatás idején még nem álltak fenn. A legsúlyosabb visszásságot az jelentette, hogy az ellátottak által szedett gyógyszeradagok túllépték az orvosilag indokolt mértéket, többféle azonos hatásmechanizmusú antipszichotikumot, továbbá a modern pszichiátriában nem használatos brómkészítményt kaptak. A nemzeti megelőző mechanizmus felkérte az Intézmény vezetőjét, hogy azonnali hatállyal gondoskodjon a gyógyszerelés felülvizsgálatáról és a bróm készítmény adagolásának megszüntetéséről.
- Az intézmény a látogatáskor 97 fogyatékossgal élő személy számára nyújtott ellátást. A jelentés megfogalmazása szerint az NMM a gondozó személyzet tagjait és az ellátottakat is meghallgatta. Az nem derül ki, hogy pontosan hány ellátott személlyel beszéltek a látogatócsoport tagjai, de a szövegezésből arra következtethetünk, hogy valamennyi ellátottal beszéltek, aki kommunikációra képes

volt. Azok esetében, akik kommunikációra nem képesek, az NMM az elhelyezésük körülményeit tekintette meg. Arra is kitér a jelentés, hogy több ellátott bár képes volt verbális kommunikációra, de ez nehézséget okozott számára, ezért az ő esetükben nem az előre kidolgozott kérdőívet követték, hanem hagyták, hogy azokról a dolgokról beszéljenek, ami őket kifejezetten foglalkoztatja.

- A jelentés nem Covid-fókuszú. Vizsgálja a lakók egészségügyi ellátását, étkeztetését és gyógyszerelésüket, továbbá a korlátozó intézkedések foganatosítását, amely kérdésekben a megbízott orvosszakértő és dietetikus szakvéleményére és megállapításaira hagyatkozott az NMM. Kitér a jelentés ezen felül a tárgyi körülmények megfelelőségére, az ellátottak fejlesztésére és foglalkoztatására, a kapcsolattartás kérdésére, a lakók közötti párkapcsolatokra és fogamzásgátlásra, továbbá a személyzet létszámára, összetételére is. A jelentés viszonylag **konkrét javaslatokat tesz** ezen kérdések kapcsán, így például hangsúlyozza, hogy fontos lenne az intézmény munkavállalói számára szupervíziós, rekreációs lehetőséget, illetve csapatépítő alkalmakat biztosítani, konkrét javaslatokat fogalmaz meg a különféle étrendek összeállítására, kiemeli, hogy meg kell szervezni a szakrendelő elérhetőségét az intézményen kívül is, a betegeket részletesen tájékoztatni kell az általuk szedett gyógyszerekről, illetve kéri, hogy a női lakók higiénias ellátását női ápoló személyzet végezze. Az NMM megállapította továbbá, hogy az a tény, hogy az intézményben élő nők nem maguk dönthetnek a fogamzásgátlás alkalmazásáról, hanem számukra a tablettát a gondnokuk kérése alapján írják elő, a CRPD és a CEDAW rendelkezéseit sérti, és az Alaptörvény II. cikkében biztosított emberi méltósághoz fűződő joggal összefüggő visszasságot okozott.
- A **panaszmechanizmusokkal** nagyon szűkszavúan foglalkozik a jelentés, lényegében csak a panaszláda kihelyezését követeli meg, és egyedül ezt ellenőrzi az NMM, illetve megállapítja, hogy a panaszjog gyakorlásához szükséges segítséget az ellátottak az intézmény munkatársaitól megkapják. E körben kizárólag a személyzet álláspontja jelenik meg, szerintük a lakók gyakran adnak hangot panaszaiknak. A lakók véleménye, gyakori panaszaik tárgya nem derül ki.
- A jelentés több konkrét ajánlást fogalmaz meg mind az EMMI, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, mind az intézmény vezetője felé. Ezek közül kiemelnénk a gondnokság alá helyezett személy és gondnoka között a fogamzásgátlással (méhen belüli fogamzásgátló eszköz alkalmazásával), művi meddővé tétellel, valamint a gondnokolt személy terhességének megszakításával összefüggésben meglévő véleménykülönbség esetére alkalmazandó eljárásrend kidolgozásának fontosságát.
- Megjegyezzük, hogy a vizsgált időszakban kizárólag azok a látogatások voltak kétnaposak, melyeken az alapvető jogok biztosa személyesen nem volt jelen. Az ő jelenléte mellett kizárólag egynapos látogatásokat szerveztek. Épp ezért a Platán Integrált Szociális Intézményben tett látogatás során sokkal több ellátottal volt

lehetősége beszélni az NMM-nek, mint az egynapos látogatások során, ami rengeteget számít a jelentés megalapozottsága, hitelessége szempontjából.

5. Esztergomi EMMI Speciális Gyermekotthoni Központ (AJB-18/2020.)

- Az NMM ezen látogatása kétnapos volt és **előzetes bejelentés nélkül** történt. A látogatáson az alapvető jogok biztosja nem vett részt, azt az AJBH pszichológus és pedagógus munkatársa vezette. A látogatáson részt vett további két pszichológus, egy jogász, továbbá egy gyermekpszichiáter, akit eseti szakértőnek kért fel az NMM.
- A látogatási helyszín **kiválasztásának szempontjai a jelentésből kiderülnek**. A kiválasztás során szerepet játszott, hogy a speciális gyermekotthonok zártabbak a többi gyermekotthonnál, éppen ezért működésüknek vizsgálata OPCAT szempontból különösen releváns. Az is fontos tényező volt, hogy a 2019. év kiemelt vizsgálati szempontja a fogvatartott nők helyzete volt, az esztergomi speciális gyermekotthon pedig viszonylag sok, összesen 64 tizedik életévét betöltött speciális vagy kettős szükségletű leány számára biztosít férőhelyet. Mindezekre tekintettel a helyszín kiválasztása és így módon az NMM erőforrásainak felhasználása megfelelőnek tűnik.
- A látogatás idején 52 gyermek tartózkodott az otthonban, közülük az NMM 37 gyermeket hallgatott meg, félig strukturált interjúk során, bizalmas körülmények között. Az nem derül ki a jelentésből, hogy miért nem hallgattak meg valamennyi, a látogatás idején az otthonban tartózkodó gyereket.
- A jelentés a **látogatás célja** főként a meghallgatások előre meghatározott kérdésköreiből derül ki. Ezek az alábbiak: bánásmód általában, illetve a bekerülést követő időszak esetleges különös szabályai, előfordul-e az intézményen belül további személyes szabadságkorlátozás, konfliktuskezelés, fegyelmezés és jutalmazás gyakorlata, a kábítószer-probléma kezelése; foglalkoztatás, oktatás, speciális egyéni és csoportos fejlesztések; kapcsolattartás a vérszerinti szülőkkel és a gyermekvédelmi gyámokkal, végül pedig panaszkezelés. A **panaszjog** érvényesülésének vizsgálata tehát kifejezetten szerepel a látogatás céljai között. Ennek kapcsán az NMM azt állapította meg, hogy az otthonban volt panaszláda kihelyezve, gyerekarát képekkel, barátságos felhívásokkal biztatták a lányokat a használatára („Ne félj elmondani, mi meghallgatunk! Tegyéél érte, hogy tehessünk érted!”). A jelentés szerint a lányok örömmel újságolták, hogy a panaszládába helyezett kérésüket teljesítették, az egyik nevelőt ennek köszönhetően helyezték a csoportjukhoz. Pozitívum, hogy megjelenik a gyerekek véleménye ennek kapcsán, ugyanakkor az ismertetett eset valójában nem egy panaszhoz kapcsolódik, amit az intézménynek ki kellett volna vizsgálnia, hanem a gyerekek egy kéréséhez. A gyermekjogi képviselőt a megkérdezett gyerekek ismerik, de az NMM nem beszélt olyan gyerekekkel, aki valaha fordult volna hozzá, ennek indoka általában nem derül ki. Egyetlen lány elmondását idézi a jelentés, aki azért nem kereste fel a gyermekjogi képviselőt, mert nem volt miről beszélnie vele. Elsősorban a csoport beosztásokkal kapcsolatos problémák kerülnek szóba, de alapvető jog érvényesülésével összefüggő panaszról nem számol be az NMM. A

jelentés megemlíti, hogy bár létezik egy gyermekönkormányzat, ami az érdekérvényesítés fórumaként szolgálhatna, de erről a megkérdezett gyerekeknek szinte egyáltalán nem volt tudomásuk. Habár erről nem a panaszmechanizmusok körében esik szó, véleményünk szerint itt fontos megemlíteni, hogy a gyámok látogatása a gyermekotthonban sok esetben nem volt rendszeres, akadt olyan gyermek, aki több mint két hónapja nem találkozott a gyámjával. Ez az esetleges panaszok napvilágra jutását és kivizsgálását szintén gátolhatja. Összességében a jelentést olvasva nem kapunk reális képet arról, hogy a panaszok hiányának valóban az-e az oka, hogy egyik gyermeknek sincs semmiféle panasza az intézmény működésével kapcsolatban, vagy a bizalmatlanság, az információhiány, esetleg a gyámok látogatásának hiánya vezet ide, ahogy az sem derül ki, hogy korábban mi lett a panaszok kivizsgálásának az eredménye.

- Bár a jelentés nem Covid-fókuszú volt, a családi **kapcsolattartás** kérdését az NMM vizsgálta a gyermekotthonban. Pozitívum, hogy a kapcsolattartás konkrét, gyakorlati kérdéseivel is foglalkozik a jelentés, így például azzal, hogy a távolról érkező családtagok a gyermekotthonban tölthetnek a látogatás idején egy éjszakát, illetve azzal is, hogy a büntetés-végrehajtás intézményeiben fogvatartott szülőkkel ne szakadjon meg a kapcsolat. A kapcsolattartás körében kitér a jelentés a kimenők, szabadságok rendszerére is, ami a hazagondozás egyik alapvető feltétele, hiszen ezeken az alkalmakon tud visszaszokni a gyermek a családi környezetbe. A jelentés szerint az intézmény támogatta a gyerekeket ebben, ezt az is alátámasztja, hogy a gyermekotthonból 2019-ben a látogatás idejéig elbocsátott gyermekek 42%-a családi környezetbe távozhatott. Mindemellett arról is szó esik, hogy akik saját családjukat valamilyen okból nem tudják látogatni, őket az otthon támogatja abban, hogy korábbi gondozási helyüket vagy a nevelőszülőt keressék fel az iskolai szünetek idejére. Ezeknek a kérdéseknek a körbejárása szintén hozzájárul ahhoz, hogy reális képet kaphassunk a szülővel való kapcsolattartás jogának érvényesüléséről a vizsgált gyermekotthonban.

6. Somogy Megyei II. Rákóczi Ferenc Gyermekotthon (AJB-1463/2021.)

- A látogatás egy napot vett igénybe, azon részt vett az alapvető jogok biztosa a látogatócsoporthoz tagjaként, továbbá egy jogász és két pszichológus munkatárs. A jelentés nem tartalmaz arra vonatkozó információt, hogy a látogatás előre bejelentett módon történt-e.
- A jelentésből **nem derül ki, hogy mi alapján prioritizálta** az NMM a gyermekotthon látogatását.. Annyit rögzít a jelentés, hogy az NMM látogatásainak hangsúlyos területe az otthont nyújtó ellátásban részesülő gyermekek jogainak védelme, a kiszolgáltatottság a különleges és speciális szükségletű gyermekek esetében fokozottan érvényesül, egyébként pedig az NMM a felkeresni kívánt helyeket szabadon választhatja meg. Az tehát, hogy a számos gyermekotthon közül miért épp ide látogatott az NMM, nem egyértelmű. Ahhoz, hogy az erőforrások

felhasználásának megfelelőségét meg tudjuk ítélni, fontos lenne a látogatás mellett szóló indokokat ismernünk, ahogy ez egyébként korábbi jelentésekben egyértelműen megjelenik. Így pl. az AJB-615/2019. számú ügyben készült jelentés szerint “az Állami Egészségügyi Ellátó Rendszer által rendelkezésemre bocsátott adatok alapján a Tolna Megyei Balassa János Kórházban található hazánkban az egyik legmagasabb engedélyezett ágyszámmal működő pszichiátriai ellátást biztosító osztály. A meglátogatott kórház földrajzi elhelyezkedése is befolyásolta választásomat, az NMM fennállása óta először látogatott Tolna megyébe.” Ehhez hasonló színvonalú indokolás a 2020-21-ben készült jelentések esetén szinte egyáltalán nem jelenik meg, kivétel ez alól a AJB-18/2020. és az AJB-518/2020. számú jelentések, ahol a látogatásokon az alapvető jogok biztosa személyesen nem vett részt.

- A **látogatás célját** a jelentés abban határozza meg, hogy az NNM tájékozódni kívánt arról, hogy a veszélyhelyzet milyen változást idézett elő a szakellátásban élő gyermekek vonatkozásában, a járványügyi készütség mennyiben volt megterhelő a tanulási és halmozott lelki fejlődési nehézségekkel, sérülésekkel küzdő gyermekek számára, illetve, hogy a gyermekotthon vezetői milyen intézkedéseket tettek a járvány terjedésének megakadályozására. A vizsgálat központi eleme tehát annak felmérése volt, hogy a speciális és kettős szükségletű gyerekek miként élik meg a korlátozásokat és változásokat. Ennek megismeréséhez szükséges, hogy a szakellátásba vett gyerekekkel az NMM beszéljen. A gyermekotthonban összesen 28 férőhely volt feltöltve a látogatás idején, a 28 gyerek közül azonban csupán hatot hallgatott meg az NMM. Arra vonatkozó információt a jelentés nem tartalmaz, hogy mi akadályozta meg a többi gyermek meghallgatását annak ellenére, hogy a látogatás fő célja az ő nehézségeik megismerése volt. A gyermekotthonban élők több mint 80%-a a látogatás idején már betöltötte 14. életévét, így az interjúk alacsony számának nem lehetett oka a gyerekek túl fiatal kora sem.
- Bár a jelentés kifejezetten **Covid-fókuszú**, az izolációs tervről nem esik szó, ill. arról sem, hogy potenciális megbetegedés esetén mi az intézmény számára követendő protokoll. A jelentés kitér az eltérő takarítási és fertőtlenítési protokollra, elkülönített mosdóhasználatra, újonnan kialakított betegszobákra, ingyenes tesztelési lehetőségre és a látogatás során a maszkviselés szabályaira. Megállapítja, hogy a gondozott gyermekek szervezett tesztelésére nem került sor. Álláspontunk szerint aggályos, hogy az NMM ezt a körülményt nem kifogásolja. Ennek oka vélhetően, hogy információik szerint egy gyermek sem betegedett meg, erről azonban tesztelés nélkül nem lehetett megbizonyosodni, pusztán az egyértelmű tünetek hiányáról. A jelentés azt is megállapítja, hogy a látogatási és kijárási tilalom feszültséget okozott a gyerekek körében, de nem tesz semmilyen javaslatot arra vonatkozóan, hogy az így kialakult feszültséget miként lehetne csökkenteni. A jelentés azt is megállapítja, hogy a gyerekek körében gyakori az agresszív, bántalmazó viselkedés, a verekedések. Ennek kapcsán a jelentés úgy fogalmaz: *“mivel az elkövetők és az áldozatok között is több a különleges, illetve speciális szükségletű gyermek, felmerül a kérdés, hogy az intézet megtesz-e minden lehetséges lépést az állapotuk rendezése érdekében”.*

Megjegyezzük, hogy az NMM látogatásának fő célja épp az volt, hogy ezt a kérdést megválaszolja - ez pedig elmaradt. Azt is kifejezetten aggályosnak tartjuk, hogy e körben azt az általános, valódi támpontot nem jelentő javaslatot fogalmazza meg az NMM az intézmény vezetője felé, hogy *“tegyen meg mindent a kortársbántalmazás, az ellátottak agresszív megnyilvánulásainak megakadályozása érdekében”*. A másik komoly problémát, az engedély nélküli eltávozások kérdését - ami a járványtól függetlenül korábban is jelen volt - egy hasonlóan homályos ajánlással méltatja a jelentés: az intézmény vezetője *“csökkentsse a gyermekotthonban ellátottak engedély nélküli eltávozásainak számát”*. Arra nézve, hogy ezt milyen eszközökkel, kiknek a bevonásával, milyen forrásból, milyen módszerekkel lenne célszerű megpróbálni, az NMM nem tesz ajánlást, így ezek a javaslatok nem érdemiek, nem segítik hozzá az intézményt a jobb működéshez.

- Fontosnak tartjuk megemlíteni, hogy a **jelentés bizonyos fordulatai kifejezetten negatív képet festenek az ellátott gyerekekről**, az NMM megfogalmazása még tovább erősíti az állami gondozott gyerekekkel szemben egyébként is sokszor létező káros, kirekesztő sztereotípiákat. Így például a jelentés szerint a gyerekek által elkövetett *“utolsó vandál rombolások a látogatást megelőző napokban történtek, jelentős kárt okozva az intézménynek.”* A jelentés arra nem tér ki, hogy ezeknek a “vandál rombolásoknak”, amit állami gondozásban nevelkedő, kettős, illetve speciális szükségletű kiskorúak követtek el, mi állhatott a háttérben. Ehhez hasonló, a gyerekeket leértékelő kijelentés, miszerint *“a munkatársak sajnálattal és tehetetlenséget sugározva vették tudomásul, hogy a gyerekek jelentős része már egészen fiatal korában dohányzik, és a zsebpénzét cigarettára költi.”* Ez szintén egy olyan jelenség, ami az érintett gyerekek élethelyzetének, az általuk átélt traumáknak, kiszolgáltatottságnak és mindennapi feszültségeknek a megismerése mentén megérthető, amely kapcsán segítségre és támogatásra szorulnak. Álláspontunk szerint ez a megfogalmazás alapjaiban ellentétes az NMM mandátumával és feladataival.

7. Szent Ágota Gyermekvédelmi Szolgáltató Hódmezővásárhelyi Lakásotthona (AJB-1327/2021.)

- A látogatás **előre bejelentett** volt, összesen egy napot vett igénybe. A látogatáson részt vett az alapvető jogok biztosa, továbbá egy jogász és két pszichológus munkatárs.
- A **látogatás célja** a Covid-19 fertőzés terjedésének megakadályozása érdekében tett intézkedések ellenőrzése volt, továbbá annak feltárása, hogy a járványügyi készültség által előidézett változásokat miként élték meg a Szent Ágota Gyermekvédelmi Szolgáltató lakásotthonaiban elhelyezett gyermekek. A hódmezővásárhelyi lakásotthonban összesen 8 gyerek élt a látogatás idején, ennek ellenére nem beszélt valamennyi gyerekkel a látogatócsoport, csupán hárommal közülük. Ennek indokai nem ismertek. Álláspontunk szerint nehezen belátható, hogy egy ilyen kislétszámú

lakásotthonban mi gátolta meg, hogy az NMM valamennyi ott élő gyerekkel interjút készítsen, különös tekintettel arra, hogy a látogatás fő célja az ő tapasztalataik megismerése volt. Mindezt figyelembe véve az NMM erőforrásainak felhasználását nem tartjuk megfelelőnek több okból sem. Egyrészt, a járványügyi kockázatok sokkal komolyabbak egy nagyobb létszámú intézményben, arról pedig nem derül ki információ, hogy mi indokolta ennek a lakásotthonnak a prioritizálását. Csupán az szerepel a látogatás helyszínének kiválasztásánk indokolásában, hogy a Szent Ágota Gyermekvédelmi Szolgáltató *“Magyarország egyik legnagyobb gyermekvédelmi szakellátást biztosító intézményrendszere, mely [...] a katolikus egyházi fenntartásokban működő gyermekvédelmi intézményrendszerekre országos módszertani feladatokat is ellát”*, ebből azonban nem következik szükségszerűen az érintett lakásotthon kiválasztása. Másrészt, annak a néhány gyermeknek a véleményéről sem kapott teljes körű képet az NMM, akik a kiválasztott lakásotthonban élnek.

- A járvánnyal összefüggésben elfogadott **szabályzatokról** az derül ki, hogy a külföldről hazatérő munkatársaknak 14 napig otthon kellett maradniuk, illetve *“ezt követően is folyamatosan kapták a munkatársak a körleveleket a járványhelyzettel kapcsolatos feladatokról”*. A jelentés arra nem tér ki, hogy az NMM megfelelőnek tartja-e a járványhelyzet miatti rendkívüli intézkedések körlevélben történő szabályozását. A járványügyi szabályok kapcsán elsősorban az izolációs hely működésével foglalkozik a jelentés.
- A **kapcsolattartás** kérdéseit csak felületesen vizsgálja a jelentés, és azt is rögzíti, hogy *“a hódmezővásárhelyi lakásotthonban élő gyermekek felének már korábban megszakadt a kapcsolata a családjával”*. Ez az utalás látszólag bagatellizálja a kapcsolattartás fontosságát. E körben olyan általános kijelentéseket tesz a jelentés, mint *“hiányzott a fiúknak a személyes találkozás a családtagjaikkal, nem egyformán reagáltak a látogatási és kijárási tilalom feloldására”*, illetve *“előtérbe került a telefonálás, nagy hangsúlyt kaptak az internet alapú kapcsolattartási formák is”*. A kapcsolattartásra, a korlátozások jövőbeni enyhülésének esetére alternatív megoldásokra vonatkozóan az NMM javaslatot nem tett. A **panaszmechanizmusok** érvényesülése körében visszásságot észlelt a látogatócsoport, ugyanis a lakásotthonnak a látogatás idején átmenetileg nem volt gyermekjogi képviselője. Ezzel kapcsolatban ajánlást nem fogalmaz meg a jelentés, nem részletezi, hogy miért lenne fontos ezt pótolni és miért gátolja a panaszjog érvényesülését az aktuális helyzet, csupán annyit jegyez meg, hogy a szakmai vezető *“a panaszjog gyakorlása érdekében a gyermekek által jól látható és könnyen elérhető helyen panaszládát rendszeresítsen a lakásotthonban”*. A jelentés arra sem tér ki, hogy a gyermekjogi képviselő hiányán túl az a tény, hogy a gyámok sem látogathatják a gyermekeket, miként hat a panaszjog érvényesülésére, ill. általában véve a gyermekek kapcsolatára a külvilággal, és ez a változás mennyiben befolyásolja a mindennapjaikat. Arról sem esik szó, hogy az elektronikus kapcsolattartás mennyire rendszeres, milyen időközönként történik, van-e ebben különbség a gyermekek gyámjai között. A

jelentésnek épp ezeket a körülményeket kellett volna feltárnia, hiszen a tények, amiket rögzít, már a látogatás előtt is ismertek voltak (pl. *“a veszélyhelyzet kihirdetése után gyámok és a gyermekjogi képviselők sem látogathatták a gyermekeket, velük is elektronikusan működött a kapcsolattartás”*).

- Valamennyi jelentésre jellemző, de itt szeretnénk kiemelni azt a tényt, hogy a jelentéshez mellékelt fényképeken többségében tárgyakról készült, semmitmondó képek szerepelnek, ebben az esetben például néhány helyen lepergő vakolatról, a kimenőrendről olvashatatlan és egyébként is cenzúrázott formában, egy asztali számítógépről, egy korhadt padról, illetve egy csocsó asztról. Ebben a formában a képek semmiféle célt nem szolgálnak, sem magáról az intézményről, sem az ott élő személyekről és az őket érő bánásmódról nem nyújtanak információt. Megemlítjük ugyanakkor, hogy ezzel a tendenciával szemben, az alapvető jogok biztosáról szinte minden látogatás alkalmával készül fotó, amit a közösségi média felületein rendszeresen közzé is tesz. Ezekon a képeken jellemzően egyedül vagy néhány kollégájával együtt, az intézmény dolgozóival, vezetőjével közösen szerepel. Álláspontunk szerint az NMM céljaival összeegyeztethetőbb lenne az intézményvezető helyett, az érintettek valódi közegéről, illetve - arcukat kitakarva vagy hozzájárulásuk esetén azt megmutatva - akár róluk is fotókat közzétenni, ill. a jelentésekhez mellékelni.

8. Somogy Megyei Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat Kékmadár Gyermekotthona (AJB-643/2021.)

- A látogatás egy napot vett igénybe, azon részt vett az alapvető jogok biztosja a látogatócsoport tagjaként, továbbá egy jogász és két pszichológus munkatárs. A jelentés nem tartalmaz arra vonatkozó információt, hogy a látogatás előre bejelentett módon történt-e.
- A Kékmadár Gyermekotthonban szakellátásban nevelkedő kiskorú anyák és gyermekük számára biztosítanak együttes elhelyezést, teljes körű ellátást. Arra vonatkozó információt a jelentés nem tartalmaz, hogy a látogatási helyszín kiválasztásakor milyen szempontok jelentek meg. A látogatáskor az otthonban 33 férőhely volt feltöltve, de az NMM csak négy ellátottal beszélt személyesen. A korábbiakhoz hasonlóan itt sem érhető a érintettekkel készített interjúk alacsony száma. A többihez hasonlóan ennek a látogatásnak is az volt a célja, hogy az NMM meggyőződjön róla, a járványhelyzet milyen változást idézett elő a szakellátásban élő gyermekek vonatkozásában, milyen intézkedéseket tettek a gyermekotthon vezetői a járvány terjedésének megakadályozására, ill. hogyan élték meg a veszélyhelyzetet a fokozottan támogatásra szoruló ellátottak, akiknek egy része fiatal kora ellenére már anyává vált. Utóbbi kérdésre a jelentés nem ad választ, hiszen mindössze négy ellátottal készült interjú. Emellett fontos megemlíteni, hogy a négy interjúalany véleménye is alig jelenik meg, amikor pedig igen, akkor az az intézményről kizárólag pozitív képet fest, vagy pedig az NMM önkényesen von le következtetéseket az

elmondottakból. A jelentés szerint *“több ellátott is kifejezte elégedettségét az otthon által biztosított személyi és tárgyi feltételek miatt. Az, hogy többen elképzelhetőnek tartották, és többen igényelték is nagykorúságuk után az otthonban maradási, szintén azt mutatja, hogy biztonságban, jól érzik magukat a gyermekotthonban az ellátottak”*. Ahogy maga a jelentés is említi, a szakellátásban nevelkedő, fiatalos édesanyák az egyik legkiszolgáltatottabb csoport, így önmagában az, hogy lakhatásukat kénytelenek rendezni valamilyen módon, és erre néha önállóan képtelenek, nem feltétlenül jelenti azt, hogy az intézmény kifogástalanul működik. Elképzelhető, hogy ez így van, ugyanakkor sokkal hitelesebb lenne ez a megállapítás, ha jóval több ott élő édesanyától származó beszámoló támasztaná ezt alá.

- A járványügyi **szabályzatok** kapcsán az csak az izolációs tervre tér ki a jelentés, illetve arra, hogy jóval többet takarítanak mint korábban, és ebben az ellátottak is részt vesznek. Az egészségügyi ellátásról is szó esik a tekintettel arra, hogy az újszülött babák és fiatal kismamák esetében ennek biztosítása kiemelten fontos. A jelentés csak példálózó jelleggel említi meg egyes szabályok érvényesülését, például kitér rá, hogy amikor egy dolgozó rokona fertőzött lett, akkor a munkatárs sem mehetett be az intézménybe "egy belső szabályozás értelmében", de az nem derül ki, hogy ez pontosan mely szabályzat és még milyen szabályokat, protokollokat ír elő. Példákat említi arra is a jelentés, hogy amikor egy ellátott elkapta a fertőzést, mi történt, pl. elkülönítették vagy csak negatív teszt birtokában térhetett vissza, de az sem derül ki, hogy ilyen esetben pontosan mi volt az eljárásrend.
- A **panaszjog** érvényesülése kapcsán itt is jellemző, hogy az NMM álláspontja szerint önmagában az a tény, hogy a gyermekjogi képviselő elérhetősége ki van függesztve, elegendő a hatékony panaszmechanizmus megvalósulásához. Arra nem tér ki a jelentés, hogy aki akarta, elérte-e a gyermekjogi képviselőt, egyáltalán próbálkoztak-e ezzel, illetve következőképp megoldódott-e a panaszos problémája. E tekintetben konkrétumokat nem említi az NMM, kizárólag a formalitásokat, úgy mint a kihelyezett panaszládát és a gyermekjogi képviselő kifüggesztett elérhetőségét.
- Annak ellenére, hogy az ellátottak jóllétét és korlátozásokkal összefüggő személyes tapasztalatait jelölte meg a látogatás céljaként az NMM, olykor teljesen elveszti ezt a fókuszot a jelentés. Egy helyen például megjegyzi, hogy *“a gyermekek habitusuktól függően eltérő mértékű felháborodással élték meg a korlátozásokat, de (...) rendbontás nem történt miattuk”*. Ebből úgy tűnik, mintha a jelentés nem az intézmény megfelelő működését kérné számon, hanem **a sérülékeny ellátottak jó magaviseletét, megfelelő viselkedését ellenőrizné**, ami alapjaiban ellentétes az NMM megbízatásával. Ugyanez érvényes arra a megállapításra is, miszerint *“megnyugtató volt hallgatni, hogy a megkérdezett lányok maguk is úgy nyilatkoztak, hogy egyelőre nem vágnak arra, hogy gyermeküknek testvére szülessen. Azt azonban nem értették, hogy kötelező jelleggel miért kell akkor is fogamzásgátló szert kapniuk a biztonság kedvéért, amikor nincs párkapcsolatuk.”* Az már önmagában is aggályos, hogy az NMM a járványhelyzettel és az intézmény működésével összefüggésben szinte alig kérdezte, illetve idézte jelentésében az ellátottakat, ezzel párhuzamosan

viszont a látogatás céljától teljesen függetlenül megkérdezi és idézi őket arról, hogy vágnak-e a közeljövőben újabb gyermekekre, és megkönnyebbüléssel fogadja, miszerint nem. Az pedig további aggályokat vet fel, hogy az NMM támogatóan nyilatkozik az ellátottak kötelező fogamzásgátlásáról akaratuk ellenére.

9. Szent Ágota Gyermekvédelmi Szolgáltató csanádpalotai lakásotthonai (AJB-1328/2021.)

- A látogatás egy napot vett igénybe, azon részt vett az alapvető jogok biztosa a látogatócsoport tagjaként, továbbá egy jogász és két pszichológus munkatárs. A jelentés nem tartalmaz arra vonatkozó információt, hogy a látogatás előre bejelentett módon történt-e.
- A meglátogatott két lakásotthonban 11-11 gyermek él. A jelentésből nem derül ki egyértelműen, hogy közülük összesen hányal készített interjút az NMM. A jelentés úgy fogalmaz, hogy félig strukturált interjúkat vettek fel a gyerekekkel és az őket gondozó munkatársakkal. Azt külön rögzíti a látogatás módszerei között, hogy összesen 7 munkatárssal beszéltek.
- A többi **Covid-fókuszú** jelentéshez hasonlóan ennek a látogatásnak is az volt a célja, hogy az NMM tájékozódjon róla, “miként élték meg” az érintett gyerekek a veszélyhelyzet, ill. járványügyi készültség által előidézett változásokat, valamint milyen intézkedéseket tett a gyermekvédelmi szolgáltató a járvány terjedésének megakadályozása érdekében. Azok a konkrét indokok, szempontok, ami a lakásotthonok kiválasztásakor merült fel, ebből a jelentésből sem derül ki. A látogatási helyszín kiválasztására vonatkozó rész a jelentésben csak annyit említ itt is, mint a hódmezővásárhelyi lakásotthon esetében: az NMM látogatásainak hangsúlyos területe az otthont nyújtó ellátásban részesülő gyermekek jogainak védelme, ill. a Szent Ágota Gyermekvédelmi Szolgáltató az egyik legnagyobb intézményrendszer az országban, ami gyermekvédelmi szakellátást biztosít. Bár a látogatás Covid-fókuszú, a járványhelyzet kapcsán elfogadott **új szabályzatok** közül egyedül az izolációs terv működési szabályzatát vizsgálja a jelentés. Ezen felül azt állapítja meg, hogy “*a főigazgató még a veszélyhelyzet kihirdetése előtt körlevélben utasította a munkatársait arra, hogy miként járjanak el a fertőzés terjedésének megelőzése érdekében, és ezt követően is folyamatosan kapták a körleveleket a munkatársak a feladatokról*”. Azt, hogy ez pontosan milyen feladatokat jelent, ill. ezeknek a körleveleknek mi volt a tartalma, mennyire volt egyértelmű és következő a körlevélben történő szabályozás, a jelentés nem vizsgálja. Az izolációs terv érvényesülésén felül azt említi a jelentés, hogy a vonatkozó tájékoztató anyagok és szemléltető ábrák (például “piktogram a tüsszentésről, a helyes kézmosás fázisairól”) látható helyen ki voltak helyezve a lakásotthonokban. Az nem derül ki, hogy a gyerekeket, ill. hozzátartozóikat a gyermekotthon dolgozói más módon tájékoztatták-e a betegséggel összefüggően.

- A **panaszjog** érvényesülésének vizsgálatával kapcsolatban ugyanaz mondható el, mint sok más jelentés kapcsán is: a vizsgálat nagyon felületes, formális, érdemi javaslatot nem fogalmaz meg. Azzal kapcsolatban, hogy gyermekjogi képviselővel a látogatás idején nem rendelkezett az intézmény, azt állapítja meg a jelentés, hogy ez veszélyezteti a panaszjog érvényesülését, ezt azonban nem részletezi, nem tér ki arra, hogy miért fontos a gyermekjogi képviselő szerepe. Javaslatot sem tesz arra vonatkozóan, hogy fontos lenne a gyermekjogi képviselő mielőbbi pótlása, egyedül a panaszláda kihelyezését várja el, ami önmagában szintén egy teljesen formális megoldás. Azzal sem foglalkozik érdemben a jelentés, hogy a veszélyhelyzet idején a korábbi gyermekjogi képviselő sem látogathatta a gyerekeket személyesen. E körben annyit állapít meg, hogy “elektronikusan működött a kapcsolattartás”. Arról, hogy ez az elektronikus kapcsolattartás milyen gyakori volt, mennyire működött hatékonyan, hogyan élték meg a gyerekek ezt a változást, tudta-e valóban pótolni a személyes látogatást, a panaszok száma nőtt, stagnált vagy csökkent ez idő alatt, semmi nem derül ki, ahogy arról sem, hogy személyes látogatás hiányában miként tudta a munkája elvégzéséhez szükséges bizalmi légkört megteremteni a gyermekjogi képviselő. Tekintettel arra, hogy ez idő alatt a gyámok sem látogathatták az intézményt, fontos lett volna ugyanezen kérdések vizsgálata rájuk vonatkozóan is. Arról, hogy ez mennyiben nehezítette a gyerekek életét és mennyire sikerült hatékonyan áthidalni, egyáltalán nem kérdezi őket az NMM.
- A **kapcsolattartás** körében többnyire szintén felületes és a vizsgálat lefolytatása nélkül is evidens megállapításokat tesz a jelentés, úgy mint *“amíg a lakásotthon le volt zárva, a látogatási tilalom és kijárási korlátozás alatt a kapcsolattartás sem valósulhatott meg személyes formában”,* illetve *“az elmaradt személyes kapcsolattartásokat a korlátozások feloldása után bepótolták, addig pedig előtérbe kerültek a számítógépen, okostelefonon, illetve hagyományos készülékeken keresztül történő közvetett, beszélgetések, csevegések, csetelések.”* Ezek a megállapítások Magyarország valamennyi szociális intézményére jellemzőek voltak kivétel nélkül ebben az időszakban. Az adott intézményre kifejezetten vonatkozó érdemi információ például az, hogy a kijárási tilalom alatt is megengedték a gyerekeknek, hogy a kerítés két oldalán állva, megfelelő távolságból beszélgessenek a szülők gyermekeikkel. Habár a látogatás célja annak feltárása volt, hogy miként élték meg a gyerekek ezeket a változásokat, az ő személyes véleményük egyáltalán nem jelenik meg a kapcsolattartás vizsgálatának körében. A jelentés említi, hogy a szülők nem éltek panasszal a korlátozások kapcsán, illetve, hogy a munkatársak igyekeztek rugalmasak lenni, és például saját költségén visszahívták a telefonáló szülőket, ha szükség volt rá. A gyerekek hogylétéről a pszichológust kérdezte az NMM, szerinte *“a gyerekek frusztráltak voltak, nehezen viselték a bezártságot”,* ezt viszont a látogatás célja ellenére nem vizsgálja részletesebben az NMM.