

A Winterbourne View eset tapasztalatai

Hogyan válhat egy abúzus eset
reformok mozgatórugójává

Kozma Ágnes
Tizard Centre, University of Kent
Egyesült Királyság

Az angol ellátórendszeréről

Főbb ellátási formák:

- Közvetlen pénzjuttatás (*direct payments*)
- Támogatott lakhatás (*supported living*)
- Bentlakásos otthon (*residential care*)
- Speciális kórházi ellátás

Finanszírozás: helyi önkormányzatok, Nemzeti Egészségügyi Szolgálat szolgáltatásvásárlók

Szolgáltatók: aránylag kevés állami, sok üzleti alapon működő vállalkozás

A „Winterbourne View” eset

- 24 férőhelyes speciális kórházi ellátás értelmi fogyatékos és autista felnőtteknek (*Assessment and Treatment Unit*).
- 5 héten keresztül rejtett kamerával forgatott [dokumentumfilm](#) amit a közszolgálati televízió főműsoridőben vetített le 2011 májusában.
- Országos felháborodást és reakciók sorát indította el.

Mi történt?



A fotók forrása: www.bbc.co.uk

Közvetlen válaszok

- Az abúzust elkövetők letartóztatása és bírósági eljárás.
- Az önkormányzat az eset kivizsgálását és a felelősség megállapítását kezdeményezte (A jelentés [itt](#) olvasható).
- A szolgáltatások minőségét vizsgáló szervezet ([Care Quality Commission](#)) nyilvánosan elnézést kért és rendkívüli ellenőrzési programot indított.
- Parlament független vizsgálatot kezdeményezett.
- 86 szervezet 16 oldalas [nyílt levélben](#) tett javaslatot a válaszlépésekre és a rendszer átalakítására, amit számos kampány követett.

Intézkedések

Egészségügyi Minisztérium intézkedési terve 2012 decemberében ([*Transforming Care*](#)):

- Az ellátottak felülvizsgálata és közösségi alapú ellátás biztosítása azoknak, akiknek az intézményi ellátása nem indokolt.
- Helyi szolgáltatási stratégiák a komplex szükségletű csoportok közösségi ellátására.
- Koordinációs testület létrehozása – a folyamat irányítására és nyomon követésére.
- Szabályozás felülvizsgálata – intézményvezetőkre és menedzsmentre vonatkozó felelősségi szabályok.
- Kiemelt ellenőrzések folytatása és további megerősítése – pl. az érintettek bevonása az ellenőrzésekbe.
- Képzések megerősítése (különösen a viselkedési problémák kezelése területén).

Végrehajtás

- Az eset mai napig napirenden van és hatással van a szakpolitikára és a szolgáltatásokra.
- Nehézkes és lassú, de halad.
- Számos korlátozó tényező.

Időközben további botrányok:

2013-ban júliusában halálos baleset történt egy speciális kórházban – [országos kampány](#).

Tanulságok

Az egyéni felelősségek feltárása és megállapítása mellett a rendszerszintű okok elismerése és keresése:

- Speciális kórház nem alkalmas tartós elhelyezésre – szolgáltatások kiváltása személyre szabott közösségi ellátásokkal;
- Együttműködés hiánya a rendszer különböző szereplői között – nem vették észre (figyelmen kívül hagyták) az abúzus jeleit;
- Az ellátottak nagy része valamilyen krízis miatt került az intézménybe - korai beavatkozás elmaradása;
- Szolgáltató nem megfelelő ellenőrzése – szolgáltatásvásárló és CQC felelőssége;
- Szabályozás hiányosságai.

Milyen rendszerszintű tényezők játszhatnak szerepet az intézményi abúzus kialakulásában?

- A szolgáltatásokat igénybe vevőket „morálisan alacsonyabbrendűnek” tartó hozzáállás, a szolgáltatások elszemélytelenedése;
- Hatalmi viszonyok és kiszolgáltatottság az intézményen belül;
- Az ellátórendszer perifériáján működő intézmények – alulfinanszírozott;
- Nem megfelelő vezetés;
- Elszigetelt, belterjes szervezeti kultúra – új gyakorlatok elutasítása, kritika elhallgattatása;

Rendszerszintű tényezők folyt.

- Tisztázatlan felelősségi viszonyok, számonkérés és az ellenőrzés hiánya; társadalomtól elzárt intézmények (pl. ahova a szülőket, ellátottjogi képviselőket nem engedik be stb.).
- Szervezeti jellemzők: nagy létszámú szervezet (dolgozók és ellátottak), hierarchikus és bürokratizált struktúra.

Wardaugh & Wilding. (1983). Towards an explanation of the corruption or care. *Critical Social Policy*, 37(13), 4-31.

Következtetések

- Abúzus bármilyen ellátórendszerben előfordulhat.
- A magyar ellátórendszer sérülékeny az abúzus kockázata szempontjából.
- Intézményen belüli megelőzésre kiemelt figyelmet kell fordítani .
- Az ellátórendszer átalakítása során létrehozni olyan mechanizmusokat amelyek csökkenthetik az abúzus kialakulásának esélyét.

Összefoglaló a történetekről

- <http://www.bbc.co.uk/news/uk-england-bristol-20084254>
- <http://www.bbc.co.uk/news/uk-england-bristol-19162516>
- <http://www.theguardian.com/social-care-network/2013/oct/10/winterbourne-view-bbc-panorama>
- <http://www.bild.org.uk/news-and-whats-on/winterbourne-view/>

Köszönöm a figyelmet!