TISZAVASVÁRI VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

KÉPVISELŐ-TESTÜLETE

**88/2021. (IX. 30.) Kt. számú**

**határozata**

**Tájékoztatás a Kornisné Liptay Elza Szociális és Gyermekjóléti Központ ellen érkezett panasz kivizsgálásáról**

Tiszavasvári Város Önkormányzata Képviselő-testülete **………………… panaszkivizsgálási kérelmével** kapcsolatban az alábbi határozatot hozza:

1. Elfogadja a jelen határozat 1 sz. mellékletét képező Tájékoztatót az abban szereplő tartalommal.
2. Felkéri a polgármestert, hogy jelen döntésről az érintett feleket tájékoztassa. (kérelmező, intézményvezető)

**Határidő:** azonnal **Felelős:** Szőke Zoltán polgármester

**Szőke Zoltán Dr. Kórik Zsuzsanna**

 **polgármester jegyző**

88/2021. (IX. 30.) Kt. sz. határozat 1. sz. melléklete

**Összefoglaló**

**a Kornisné Liptay Elza Szociális és Gyermekjóléti Központ ellen érkezett panaszról**

**(……………. kérelme kivizsgálása)**

1. Az ügy előzményei:

………………. 2020.11.13. napján elhelyezési kérelmet nyújtott be az intézményhez, mely alapján elkezdődött a jogszabály által előírt igénybevételi eljárás. Az előgondozás lebonyolítása érdekében, telefonon megkeresték a kérelmezőt, azonban azt a tájékoztatást kapta az intézmény, hogy egyelőre nem szeretne intézménybe költözni, így az előgondozást is halasszuk el. 2021.03.23. napján, ……………….. egy háztartásban élő elvált felesége ügyében keresték meg a hozzátartozók az intézményvezetőt, nevezett …………………, hogy …………………….. soron kívüli elhelyezését kezdeményezzék. Indokaik szerint szüleik olyan rossz egészségi állapotba kerültek, hogy nem tudják magukat ellátni, Ők nem tudják magukhoz venni a szülőket, mivel dolgoznak és lakhatási körülményeik sem teszik lehetővé, hogy szüleik számára férőhelyet biztosítsanak. Tájékoztatták az intézményt, hogy egy hét időtartamra tudják vállalni a szüleik gondozását és kérték, hogy soron kívül biztosítsa a szociális intézmény az ellátást szüleik számára.

A jelzés napján, tekintettel a soron kívüli igényre, az intézmény dolgozói elvégezték az előgondozást és tájékoztatták a kérelmezőket és a hozzátartozót, nevezett ………… az intézménybe költözés feltételeiről, köztük a vírushelyzet miatt elrendelt negatív PCR teszt szükségességéről. 2021.03.30. napján tájékozatta az intézményt a hozzátartozó, hogy elkészült a negatív teszt, így értesítették a kérelmezőket, hogy szabad férőhelyet biztosítanak részükre. A kérelmezők és a hozzátartozók is jelezték az intézménynek, hogy nem szeretnének házastársi szobába költözni, tekintettel arra, hogy elváltak egymástól és kérelmező házaspár kapcsolata is megromlott.

Kérésüknek megfelelően 2021.03.31. napjától idősotthoni ellátás került biztosításra, ………….. részére a Maros Lászlóné szárny földszinti részén, ……………… részére a Maros Lászlóné szárny emeleti részén.

Az intézményi beköltözést megelőzően 2021.03.22. napján ……………… becsatolta a Nyilatkozatát a tartásra kötelesség képesség vonatkozásában. A nyilatkozatában tartásra köteles és képes személynek nyilatkozta magát és megjelölte testvéreit további tartásra köteles és képes személyként. A nyilatkozatot egy előzetes szándékként kezeli az intézmény, melynek tartalmát a megállapodás előkészítésénél alkalmazza. A nyilatkozat a megállapodás aláírása előtt bármikor visszavonható, illetve tartalma módosítható. A megállapodás előkészítése során szóban tájékoztatták ………… a megállapodás részletiről, illetve megkérdezték, hogy a térítési díj kiegészítést vállaló személynek mind a négy gyermeket beírják-e és ennek megfelelően a kiegészítés összegét is négy részre bontsák-e? …………………. azt nyilatkozta, hogy nem szükséges minden testvér feltüntetése, elegendő ha csak az Ő neve szerepel a megállapodásban, majd Ő elrendezi a testvéreivel.

Ennek megfelelően került megírásra a megállapodás. A megállapodás tartalmáról személyesen tájékoztatták ……………., melyet Ő átolvasás után tudomásul vett és aláírásával ellátott.

…………………. tájékoztatta az intézményt, hogy ………………………… jövedelme folyószámlára érkezik, melyet szüleik beleegyezésével Ők kezelnek, tekintettel arra, hogy még lejáró tartozásuk van, melynek a részletfizetése erről a folyószámláról történik, illetve a szülők házának is vannak költségei, amit szintén így kívánnak rendezni. A fentiek miatt kérték, hogy a szülők által fizetendő személyi térítési díj számlákat és a gyógyszerköltség számlákat, a kiegészítés vállaló által fizetendő kiegészítés összegéről készült számlákkal együtt, …………… részére postázza az intézmény.

A fentiek tekintetében az aktuális számlák ………………. címére kerültek kipostázásra, melyet Ő nem rendezett, mondván, hogy amíg a testvérei nem utalják át a rájuk eső részt, addig Ő nem fizet, mivel nem hajlandó senki helyett fizetni. Az intézmény tájékoztatta, hogy csak Ő vállalt kötelezettséget az intézmény felé megállapodásban, így a részükre megállapított térítési díj megfizetését, nem érintheti a térítési díj kiegészítés megfizetése miatt kialakult testvérek közötti vita.

A szociális intézményt megkereste ………. *( …………… előző házasságából született gyermeke, …………………… édes testvére)* és …………. *( ………………… közös gyermeke),* hogy tájékoztassák Őket a szülők vonatkozásában, a térítési díj fizetési kötelezettségükről, mivel a két lánytestvérüktől nem értelmezhető tájékoztatást kaptak, illetve olyan mértékben megromlott a viszonyuk, hogy nem kívánnak velük kommunikálni.

Az intézmény tájékoztatta őket a kialakult helyzetről, miszerint ……….. vállalta a díjfizetési kötelezettséget.

Ennek ellenére mind a két fiú testvér az intézménynek közvetlenül rendszeresen átutalták a térítési díj kiegészítés rájuk eső részét.

2. …………… a gyógyszerköltséget is vitatja.

Elmondása szerint egy hónapra kiváltott mennyiségű gyógyszer átadásra került az intézmény részére, így április hónapban nem számlázhattak volna gyógyszerköltséget, valamint ……………….. közgyógyellátásban részesült, így számára a havi gyógyszerkeret biztosította az ellátást.

Az intézmény nem kért gyógyszerköltség térítést április hónapra vonatkozóan, az nem került számlázásra. A közgyógyellátási keretbe pedig nem tartozik bele minden gyógyszer támogatása, amiről minden hónapban egyéni gyógyszerfelhasználási nyilvántartó lapon tájékoztatást nyújtott az intézmény az ellátott részére, melyet Ő aláírásával ellátva tudomásul vett. Az intézmény NovoOtthon1.1.0.34 programot használ a gyógyszerszámlázás nyilvántartásához, illetve számlázáshoz, mely az aktuális jogszabályok, támogatások figyelembe vételével készíti el a számlákat.

3. …………….. saját kimutatást készített a fizetendő összegekről.

A szociális intézmény ellátottainak az ellátással kapcsolatos igénybevétele a megállapodás napjától történik, jelen esetben 2021.03.31. napjától. A fizetendő térítési díj összegét a naptári napok száma és a személyi térítési díj szorzata adja meg, figyelembe véve az intézményben, illetve intézményen kívül törlött, kórházi, vagy szabadságos napokat *(hivatkozva a 29/1993. (III.17. ) Korm. rendeletre)*.

Mivel a számlázás tárgyhónapra történik és a számla készítése az adott hónap 20. napján készül, így az intézményi gyakorlat az, hogy az addigi hiányzások elszámolásra kerülnek és a számlázás utáni tárgyhavi időszak hiányzásai, a következő hónap számlázása során számolódik el.

Azonban ………………. esetében ez sem lehet zavaró tényező, mivel április, május hónapban nem volt hiányzása, így a teljes térítési díj megfizetése volt előírva számára.

Az intézménynél mindig az igénybevétel alapján történik a fizetendő térítési díj elszámolása.

A ………….. által készített kimutatás és az intézménynél szereplő kimutatás több pontban is eltér, valamint a …………. és testvérei utalása mind időben, mind összegébe eltérést mutatnak. Sajnos az utalások ad hoc jelleggel történtek és a közlemény rovatban *„……………. kiegészítése”* szövegrésszel érkeztek, hivatkozás nélkül, így nem lehet egyértelműen elkülöníteni, hogy kinek milyen összeget szándékoztak befizetni. Mivel sem az összegből, sem a fizetési időből, sem a közleményrovatból nem lehetett egyértelműen megállapítani a befizetést és a hozzátartozó az egyeztetéstől elzárkózott, telefonhívásokra nem reagált, tértivevényes levélküldeményeket nem vett át, így az intézmény gazdasági egysége kénytelen volt a hiányzó tételekre könyvelni a beérkezett összegeket.Az utólagosan ………… térítési díj kiegészítése címén érkezett befizetések és az …………….intézményünkhöz érkezett július havi nyugdíjellátása lehetővé tette a fennmaradó tartozások csökkentését.

Az intézmény térítési díj nyilvántartása, könyvelése folyamatos kontroll alatt működik (gazdálkodási szabályzat szerint), a nagy hátralékok kialakulásának elkerülése érdekében. Amennyiben a kiküldött számlák fizetési határidőig nem kerülnek befizetésre, úgy abban az esetben tájékoztatják a kötelezettet az elmaradt befizetésekről, hivatkozva a megállapodás ide vonatkozó 8.5. részére, mely tartalmazza jogszabályi hivatkozást is.

(*1993. évi III. tv Szt*. *102****. §*** *(1) Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, ha*

*a) hat hónapon át folyamatosan térítésidíj-tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és*

*b) vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.).*

Ezen tartozásokat …………….. nem vitatták, hanem telefonon felkeresték az intézmény ügyintézőjét és különböző indokokkal magyarázták a fizetési elmaradás okát, ide értve a családi problémáikat. A több hónapos telefonálgatás után 2021.06.10. napján részletfizetési kérelemmel fordult intézményünk felé ……….., mely elutasításra került, tekintettel arra, hogy nem csak térítési díj kiegészítési kötelezettségüknek nem tettek eleget, hanem az …………… jövedelmére megállapított személyi térítési díjat sem fizették meg, annak ellenére, hogy az ellátottak jövedelmét Ők kezelték …………. együtt.

A kialakult hátralékok ügyében tájékoztatta az intézmény ……………., hogy hozzátartozójuk, ………… nem tesz eleget fizetési kötelezettségének. Az ellátottakkal egyeztetve, a további hátralékok növekedésének elkerülése érdekében, a nyugdíjellátásukat az intézmény címére (*ami egyben az ellátottak állandó lakcíme is*) igényelte az intézmény, melyet az ellátottak megértettek és a beleegyezésükkel, aláírásukkal ellátva, 2021.06.07. napján a nyugdíjfolyósító felé továbbításra került a kérelmük.

Sajnos …………… esetében, az elhalálozás miatt, már nem érkezett nyugdíjellátás az intézmény címére.

Az intézmény tájékoztatása szerint mindig igyekezett tárgyilagos és udvarias hangnemben megkeresni a hozzátartozót, a félreértések elkerülése érdekében.

A munkatársak mindig nagy gondot fordítanak a megfelelő tájékoztatásra, odafigyelve az alapvető udvarias kommunikációra.

4. ……………. elhalálozásának körülményei:

………… 2021.06.18. napján kórházba került és halála napjáig, 2021.07.29.-ig ott is tartózkodott.

…………. az intézmény felé legközelebbi hozzátartozójaként, ………………., elvált felesége gyermekét nevezte meg, tekintettel arra, hogy vérszerinti gyermeke, ……………….. külföldön él.

A megállapodás 3.4.1. pontja alapján …………… nyilatkozta, hogy nincs írásos végintézkedése, végrendelete, illetve végakaratát sem fejezte ki elhalálozása esetére.

Az intézmény betegellátási protokoll ellátott kórházba kerülése című ide vonatkozó része szerint, az orvos által kórházba utalt beteg ellátását követően a szolgálatban lévő ápoló értesíti az intézmény nyilvántartásában szereplő hozzátartozóját, melyet az intézmény dolgozója meg is tett és egyben felhívta a figyelmét arra, hogy további tájékoztatást a kórház tud adni.

A kórházba kerülést követően folyamatosan érdeklődtek az intézmény munkatársai az ellátott állapotáról, mely az ápolási dokumentációban rögzítésre került.

Kórházi kezelés alatt álló ellátott állapotáról csak és kizárólag a kórház tud felvilágosítást adni.

A kórházi tartózkodás ideje alatt az intézménynek nem kötelessége a „kórházi eszközök” biztosítása sem.

…………… az intézményi tartózkodás ideje alatt, nem élt jelzéssel, hogy bármi nemű panasza lenne. A gyógyszerek, melyeket az ellátott szedett, az intézménybe kerülése előtt is használt gyógyszerek voltak, mely az egyéni gyógyszerfelhasználási nyilvántartó lapon nyomon követhető volt, amit az ellátott minden hónap végén megkapott és aláírásával ellátott, miszerint tudomásul veszi és hozzájárul azok használatához.

……………. 2021.07.29 napján bekövetkezett haláláról az intézményt nem tájékoztatta ……….., a halálesetet a fia …………… közölte a hozzátartozók részéről.

…………….. felvette az intézménnyel a kapcsolatot és kérte, a közreműködést a temetési ügyintézésben, melyet Ő már kezdeményezett a tiszavasvári temetkezési szolgáltatónál. Írásbeli kérelmére, az intézmény 2021.07.30. napján továbbította …………….. személyi iratait és a család által nem biztosított, de az intézmény által összekészített halottas ruhát a temetkezési szolgáltató felé.

Ezt követően telefonon kereste az intézményt ………….., hogy adják át neki …………… személyi iratait. Az intézmény azonban tájékoztatta őt, hogy azokat …………….. kérésére már továbbították. A tiszavasvári temetkezési szolgáltatóval is előzetesen egyeztettek az intézmény részéről, hogy …………….. megtörtént-e a megállapodás, melyet Ők alátámasztottak.

Ezeknek megfelelően a szociális intézmény akadályt nem támasztott a temetési ügyintézés megindítása elé, mivel a haláleset másnapján, az elhunyt személyi iratai a szolgáltatónál voltak.

Így a ……….. által leírt patológiás költség (napi díj 5000 Ft) az intézményre terheltetése értelmezhetetlen, annál is inkább, mivel az ……………… tájékoztatása alapján a temetést és annak költségeit Ő rendezte.

………….., mint …………………. gyermekei folyamatos jó kapcsolatban voltak az intézménnyel, akik hálájukat és köszönetüket fejezték ki mind az intézmény szakmai munkája, mind hozzáállása miatt.

5. ……………… jogviszony megszüntetése, illetve augusztusi díjfizetések:

…………………. részéről felmondásra került a szociális otthonnal a megállapodás az ellátásra 2021. 08.01. napja keltezéssel aláírva, 30 napos felmondási idővel. Az ellátott Önök által elvitelre is került az intézményből. Ezt követően augusztus hónapban 2 alkalommal érkezett még térítési díjfizetés az alábbiakban:

* ………….. 2790 Ft
* …………… 189.351 Ft

………………. nyugdíja 2021. július hónapban az intézményhez érkezett, mely összeg a tartozásokba beszámításra került.

Így ezeket is figyelembe véve ………………. ellátottak után 17.864 Ft tartozás maradt kifizetetlen a hozzátartozók részéről, mely az …………… hagyatékába került megküldésre az intézmény részéről.

Az ezzel kapcsolatos elszámolást a szociális otthon munkatársa még augusztus végén megküldte tájékoztatásul a 4 gyermek részére.

Azzal kapcsolatban észrevétel nem érkezett.

**A panaszok kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő is segítséget nyújt.**

Az Szt. ezzel kapcsolatban a következőket szabályozza:

***94/K. §*** *(2****) Az ellátottjogi képviselő feladatai***

*a) megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybevevőket érintő jogokról,*

*b) segíti az ellátást igénybevevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,*

*c) segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,*

*(5) A szociális szolgáltató, intézmény vezetője, fenntartója, valamint az ellátottjogi képviselő által megkeresett hatóság a külön jogszabályban meghatározott határidőn belül megvizsgálja az ellátottjogi képviselő észrevételét, kezdeményezését, megkeresését, és az ezzel kapcsolatos érdemi állásfoglalásáról, intézkedéséről őt tájékoztatja.*

**Az intézményvezető tájékoztatott, hogy tudomása van arról, hogy a hozzátartozók az ellátottjogi képviselőt is megkeresték, aki a megfelelő segítséget, tájékoztatást megadta a részükre.**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 43/A § (3) bekezdése rendelkezik az szociális bentlakásos intézményben kötelezően működtetendő **Érdekképviseleti Fórum feladatáról** az alábbiakban:

*„(3) Az érdekképviseleti fórum*

*a) előzetesen véleményezi az intézmény vezetője által készített, az ellátottakkal, valamint az intézmény belső életével kapcsolatos dokumentumok közül a szakmai programot, az éves munkatervet, a házirendet, az ellátottak részére készült tájékoztatókat,*

*b)* ***megtárgyalja az intézményben élők panaszait – ide nem értve a jogviszony keletkezésével, megszüntetésével és az áthelyezéssel kapcsolatos panaszokat –, és intézkedést kezdeményez az intézményvezető felé,***

*c) tájékoztatást kérhet az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérdésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban,*

*d) intézkedés megtételét kezdeményezheti a fenntartó felé, valamint más, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok, szervek felé, ha az intézmény működésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlel.”*

Az Érdekképviseleti Fórum 1 tagja a fenntartó képviselője, így rajta keresztül is részt tudunk venni a beérkezett panasz kivizsgálásában.

**Tudomásunk szerint jelen ügyet az Érdekképviseleti Fórum nem tárgyalta.**

**Összegzés:**

* …………………… vitatja a térítési díj és gyógyszerköltség tartozások összegét.

Ennek ellenére 2021. 08. 17. napján a tartozások rendezésére egy nagyobb összeget utalt az intézménynek. Így a fennmaradó összeg 17.864 Ft hátralék, mely az ………….. hagyatékába került megküldésre az intézmény részéről, mint követelés.

* …………. kórházba kerülése kapcsán az intézmény a szabályozott belső protokoll alapján járt el.
* ………….. személyes iratainak, ruházatának kiadásával közreműködött a temetés előkészítésében …………….., vér szerinti gyermek kérésének megfelelően.

Így az …………… eltemettetésével kapcsolatos panasz kapcsán megállapítható, hogy az intézmény a törvényes örökös részére adta ki a volt ellátott iratait, személyes tárgyait, aki megfelelően intézte is a temetést, így abban akadályt az intézmény nem támasztott.

* ……………. intézményi jogviszony megszüntetését a 30 napos felmondási idővel az intézmény tudomásul vette, így 2021. augusztus 31. napjával az elszámolást a hozzátartozók részére megküldte. Azzal kapcsolatban reagálás nem érkezett.