

OBDK

Esettanulmány

Jogsérelem a házi segítségnyújtásban

1. Az eset leírása.

TP, 82 éves, mozgásában korlátozott ellátott, - aki egy bérház 3. emeletén él, hozzátartozói nincsenek a településen, - panasszal fordult az ellátottjogi képviselőhöz a következő sérelmekkel:

Sérelmezte, hogy a szolgálattal 3 évvel ezelőtt megkötött határozatlan idejű ellátási szerződését egyoldalúan felmondta a vezető együttműködés hiányára hivatkozva.

A gondozási szükségletet napi 1 órában állapította meg számára a szolgáltató. Az ellátott a bevásárlásban, a postai csekkek befizetésében, hivatalos ügyek intézésében és a lakókörnyezete rendben tartásában, ruhái mosására vasalására tartott igényt a megállapodás megkötésekor.

Az együttműködés hiánya a panaszos szerint a következő helyzetekből adódott:

A gondozónő csak a bevásárlást, a csekkek befizetést végezte el, ugyanakkor a gondozási naplóban rögzítésre került a takarítás, mosás, vasalás, porszívózás, ágyazás is, amit a valóságban nem teljesített. A konfliktus abból adódott, hogy a valótlan tartalmú gondozási naplót az ellátott nem írta alá.

A gondozási díj összegén felül (ami havonta kb. 1.000 Ft.), az ellátott a gondozónőnek - elmondása szerint-, havonta 1.500 Ft.- t fizetett, amivel az üzemanyag költséghez járult hozzá, - és amit a gondozónő nem fogadhatott volna el.

A gondozónő nem ment fel minden alkalommal 3. emeletre, egy madzagon engedte le a gondozott a bevásárlószatyrot benne a listával és a pénzzel, majd ugyanúgy húzta fel a megvásárolt árut.

A szolgáltató vezetőjének szóvá tett sérelmek miatt a szakmai vezető tanácsolta az ellátottnak, hogy azt írja alá, amit elvégzett a gondozónő, - ez történt és emiatt szüntette meg a gondozását ugyanaz az ember akinek a tanácsát megfogadta.

Sérelmezi továbbá a 82 éves, idős mozgássérült ellátott azt is, hogy a felmondásban megadott határidőn belül a felmondásban megnevezett fenntartóhoz fordult jogorvoslatért, amire csak hosszadalmas várakozás után kapta meg a számára elfogadhatatlan választ. A szolgáltatást a jogorvoslat ideje alatt már nem biztosították számára, holott az idős ember egyedül él, a 3. emeleti lakásából nem tud kimozdulni, tehát a napi szintű segítségnyújtás számára létkérdés.

Sérelmei között sorolja fel a panaszos, hogy a megállapodás felmondásának fellebbezését a fenntartó képviselőjének, KS Igazgató Úrnak címezte, azonban a választ a szakmai igazgatótól kapta. Jogsértőnek véli azt is, hogy a felmondást aláíró szolgáltató vezetője válaszolt és nem a fenntartó képviselője.

Az ellátott elmondta, hogy megállapodás felmondásával egy időben a szolgáltató átadott egy listát, a településen működő szolgáltatók elérhetőségéről, ennek ellenére napokig ellátatlan maradt, mert az új szolgáltató kapacitáshiányra hivatkozva nem tudta vállalni az ellátását.

2. A probléma definiálása:

- a gondozónő nem látta el azokat a lakó környezetben vállalt feladatokat, amit a szerződés megkötésekor a megállapodásban rögzítettek,
- nem vették figyelembe az ellátott teljes körű egyéni szükségletét a gondozás során,
- az ellátotti dokumentációban valótlan tevékenységet rögzített a gondozónő,
- az ellátott a szakmai vezetőnek szóban jelezte panaszát, amire nem történt írásos válasz és érdemi kivizsgálás,
- a szolgáltató vezetője nem ellenőrizte a gondozónő munkáját,
- a szerződés egyoldalú felbontása előtt nem tisztázták a körülményeket, nem történt belső vizsgálat a kialakult helyzet tisztázása érdekében,
- a jogorvoslat ideje alatt az ellátott számára nem biztosították változatlan feltételekkel az ellátást,
- a jogorvoslatot során a fenntartó képviselője nem bírálta felül az ellátás megszüntetésének indokoltságát és jogszerűségét,
- a megállapodásban az ellátás megszüntetésénél felsorolt lehetőségek között nem szerepelt az „együttműködés hiánya”
(az Szt. 94/C. § (3) f) pontja szerint a megállapodásnak tartalmaznia kell az ellátás megszüntetésének módjait,)

3. Milyen alapjogok és speciális jogok sérültek?

Sérült az emberi méltósághoz való jog az elégtelen gondozás során kialakult konfliktus helyzetekben, és az elégtelen panaszkezelés során,

Sérült a legmagasabb testi és lelki egészséghez való jog azzal, hogy a megállapodásban vállalt feladatokat a gondozónő csak részben végezte el, és a konfliktus helyzetek és elfogadhatatlan jogorvoslat miatt keletkezett lelki megrázkódtatás következtében,

Sérült az ellátott tulajdonhoz való joga azzal, hogy a gondozónő pénzt fogadott el az ellátottól a benzin költségére, ami egyben súlyos etikai vétség is.

Sérült az ellátott szociális biztonságához való joga, mert az Szt 63. § (1) bekezdésében rendelkezik arról, hogy a „Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.

(2) ⁴³³ A házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell

a) az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését,

b) az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiénias körülményeinek megtartásában való közreműködést,

c) a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.”

A panaszjog gyakorlásának sérelme, mert az ellátott szóban előadott papaszára nem kapott választ, és nem történt a gondozásban érdemi változás (Az Szt 94/E. § (14) pontja szerint, „Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal”)

Az Szt. 101. § (3) bekezdésében rendelkezik arról, hogy „Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. **Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.**”

4. Milyen intézkedések, eljárási lépések történtek a jogvédelmi képviselő részéről?

- A panaszos ellátotti dokumentációjának vizsgálata,
- intézkedés kezdeményezése a fenntartó vezetőjétől belső vizsgálatra a kialakult súlyos jogsérelmek miatt,

- javaslat a jogsértések elkerülése érdekében a házi gondozónők munkájának rendszeres ellenőrzésére,
- javaslat a szolgáltató vezetőjének, az ellátottak szolgáltatással kapcsolatos elégedettségének vizsgálatára,
- A fenntartó tájékoztatása arról, hogy a jogorvoslatot az ellátottak részére a jogszabályban előírt módon kell biztosítani,
- Intézkedést kezdeményezése a fenntartó képviselőjénél arra vonatkozóan, hogy a fellebbezés elbírálásának és jogerőre emelkedésének ideje alatt, a szolgáltatást változatlan módon kell az ellátott részére nyújtani.

5. Az eset lezárása eredménye.

A megállapodás egyoldalú felmondása a körülmények vizsgálata és a jogsértő jogorvoslat nélkül semmis, ezért a házi segítségnyújtást a továbbiakban is biztosítani kell az ellátott számára, - amennyiben igényt tart rá.

Tekintettel a sorozatos jogséremlerekre az ellátott bizalomvesztés miatt nem kívánta visszaállítani a megállapodást, az ellátást másik szolgáltatótól veszi igénybe.