



Az alábbi esettanulmány bemutatja egy idős, mozgásában korlátozott ellátott, FZS helyzetét és panaszait egy szociális szakember szemszögéből. FZS albérletben él, nincsenek hozzátartozói a közelben, és a szolgáltatóval kötött ellátási szerződés során súlyos panaszok merültek fel.

A sérelmek középpontjában az ellátási szerződés egyoldalú felmondása áll, melyet a szolgáltató az együttműködés hiányára hivatkozva hajtott végre. FZS azt sérelmezte, hogy a szolgáltató csak részlegesen teljesítette a megállapodásban vállalt feladatokat. A gondozási szükségletet napi 1 órában állapították meg, azonban a valóságban nem minden területen nyújtottak segítséget neki.

A gondozónő állítólagosan bejegyzéseket rögzített a gondozási naplóban, melyek a valóságban nem történtek meg. FZS azonban nem írta alá a hamis bejegyzéseket, aminek következtében konfliktus alakult ki. A gondozóval történő együttműködés hiányára hivatkozva a szolgáltató vezetője felmondta a megállapodást, amely tovább fokozta a problémákat.

A helyzet bonyolulttá vált, amikor kiderült, hogy a gondozónő tőle elfogadott pénzt a benzin költségére. FZS etikailag elfogadhatatlannak tartotta ezt a viselkedést. A jogvédelmi képviselő beavatkozása során kiderült, hogy a panaszos valós és súlyos jogi sérelmeket élt át.

A szociális munkásunk szerepe itt kulcsfontosságúvá vált. Először is, a panaszos helyzetének alapos elemzése során felfedezte a gondozás és az együttműködés hibáit. A jogi keretek és az ellátási megállapodás részletes vizsgálata azt mutatta, hogy a felmondásnak jogi alapja nem volt megfelelően rögzítve.

A jelenlét pont munkatársai az ellátott jogainak védelme érdekében intézkedéseket tett. Belső vizsgálat kezdeményezését javasolta a helyi szociális szolgáltatónál a szolgáltató vezetőjének működése és az ellátás minőségének ellenőrzése érdekében.

Az is fontos volt, hogy a jogorvoslat ideje alatt az ellátott ellátása változatlan

SZÉCHENYI 2020

MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYAEurópai Unió  
Európai Szociális  
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

feltételekkel biztosítva legyen, ahogyan azt a jogszabályok előírták. Ebben a társintézmények segítségét kérte, az egyik helyi egyházi szervezettel tudtak megállapodni a házigondozói szolgálat biztosításáról.

A szociális munkásunk további intézkedéseket javasolt, mint például a gondozónő munkájának rendszeres ellenőrzését és az ellátottak elégedettségének felmérését. Emellett felhívta a fenntartó figyelmét az ellátás megszüntetése során történt jogsértésekre, és javasolta az ellátott panaszjogának tiszteletben tartását.

Az esettanulmány lezárásaként FZS, az ellátott a jogorvoslat eredményeként más szolgáltatótól veszi igénybe az ellátást. Az eset azt mutatja, hogy a szociális szakembernek fontos szerepe van az ellátottak jogainak védelmében, a konfliktusok kezelésében és az igazságos megoldások elősegítésében. Az eset ismételen rámutat arra, hogy az idős és sebezhető emberek megfelelő és méltóságteljes ellátásban részesüljenek, valamint az intézmények és szolgáltatók felelőssége az előírások és jogszabályok betartása.

Az intézmények közötti kapcsolattartás fontossága és a rendszeres egyeztetések alkalmával derülhetett fény arra, hogy egy idős ellátottnak gondjai akadnak és kiszolgáltatott helyzetbe került. A jelenlét pont népszerűsége kapcsán tudtak velünk kapcsolatot felvenni, mely jelentősen hozzájárult az eset sikeres lezárásához.

**SZÉCHENYI** MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYAEurópai Unió  
Európai Szociális  
Alap**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**