TISZAVASVÁRI VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

KÉPVISELŐ-TESTÜLETE

**262/2023. (IX. 28.) Kt. számú**

**határozata**

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

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

1. Elfogadja a jelen határozat 1 sz. mellékletét képező Tájékoztatót az abban szereplő tartalommal.
2. Felkéri az ügyben érintett feleket, mit a Tiva-Szolg Kft ügyvezetőjét és a Kornisné Liptay Elza Szociális és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjét, hogy a szociális otthon ellátottainak biztosítandó étel kapcsán továbbra is szoros kapcsolatot tartsanak, törekedve az együttműködésre és az étel előírásoknak megfelelő biztosítására.
3. Felkéri a polgármestert, hogy készítse elő egy ideiglenes bizottság létrehozását a Kornisné Liptay Elza Szociális és Gyermekjóléti Központ ellátottainak biztosított étkeztetés ellenőrzésére.
4. 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**

262/2023. (IX. 28.) Kt. sz. határozat 1. sz. melléklete

**Összefoglaló**

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

**(Aranyos Tibor kérelme kivizsgálása)**

Aranyos Tibor **a Kornisné Liptay Elza Szociális és Gyermekjóléti Központ bentlakásos intézmény** fogyatékos ellátásban részesülő lakója panasza Tiszavasvári Város Önkormányzatához, mint fenntartóhoz érkezett, melyben kérte az alábbi két pontban foglaltak kivizsgálását:

1. A kapott étel mennyiségét, minőségét kifogásolta.
2. A nyugdíja, zsebpénze kezelését kifogásolta.

A panaszkivizsgálás során az alábbi intézkedések történtek:

* Helyszíni ellenőrzés során a panaszos Aranyos Tibor, valamint több más lakó is meghallgatásra került.
* Helyszíni ellenőrzés során meghallgatásra kerültek az intézmény dolgozói is. (ápolók, vezető ápoló, letéti pénztáros)
* Az ételekről 1,5 héten keresztül fényképfelvételek készültek, azok minőségi vizsgálata is megtörtént az ételt biztosító Tiva-Szolg Kft ügyvezetőjével, az étkeztetésben dolgozó munkatársakkal, és a dietetikus szakemberrel egyeztetve. (A vizsgált időszak augusztus 2-11)
* Étlapok kerültek bekérésre, az ételek változatosságát is vizsgálva.
* Szállítólevelek (Tiva-Szolg Kft-től Kornisné Központba érkező) lettek átvizsgálva.
* A helyszíni szemle során lemérésre kerültek digitális mérleggel az ételadagok, hogy azok megfelelnek-e a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról szóló 37/2014 (IV.30.) EMMI rendelet előírásainak
* Aranyos Tibor nyugdíjkezelése nyilvántartása az intézményben is megtekintésre került, valamit másolatban az ezzel kapcsolatos dokumentumok bekérésre kerültek.
* Az intézményvezető részletes kivizsgálást végzett az ügyben saját hatáskörben.
* Az intézményvezető értesítette az ellátottjogi képviselőt a panaszról.

A Tiva-Szolg Kft. 2023. július 1. napjától látja el a Szociális otthon étkeztetése biztosítása feladatait is a képviselő-testület 138/2023 (V. 25.) Kt. sz. határozata alapján.

Az átállás kisebb zökkenőkbe ütközött. A Tiva-Szolg Kft. munkatársainak is alkalmazkodni kellett a szociális intézmény rendjéhez, az idősekre vonatkozó gyermek korosztálytól eltérő étel adagok másfajta biztosításához. A diétás étkezés megfelelő biztosítása is kisebb nehézségekbe ütközött a kezdeti időszakban.

Aranyos Tibor panaszos, és több más lakó is elmondta a helyszíni ellenőrzések során, hogy mióta a Kft. főz, és nem a szociális otthon biztosítja az étkeztetést szerintük más ízű, finomabb, fűszeresebb az étel, de kevesebb adagot kapnak.

**A vizsgálat során azonban kiderült, hogy Aranyos Tibor étellel kapcsolatos panaszai évek óta fennállnak.** Már több alkalommal voltak kifogásai.

**Az ellenőrzés során nyilatkozta panaszos, hogy nőtt az étel mennyisége a vizsgált időszakban, és számára a minőség is elfogadhatóbb lett.**

**A képviselő-testület döntése értelmében 1752 Ft/fő/nap az ételköltség, melyet a Kft-nek biztosítania kell. Ebből az alapanyag költség a Kft. tájékoztatása alapján 1000 Ft.** Ebből kell kihozni 1 ellátott 1 napi ételét, ami megfelel az előírásoknak, valamint a megfelelő diétás étrendnek is.

A jelenlegi alapanyag árakat ismerve, ezen költség elég alacsony. A következő hónapok tapasztalatai fogják megmutatni, hogy mennyire oldható meg ennyi összegből ténylegesen az előírásoknak megfelelő mennyiségű és minőségű étel. Amennyiben szükséges néhány hónap elteltével felül kell vizsgálni a tényleges adatok alapján a nyersanyag költséget.

A mennyiségi megfelelőségeket is vizsgáltuk a helyszíni ellenőrzések során. Az adagokról fotódokumentáció készült, azok mennyisége lemérésre került. A 37/2014 (IV.30.) EMMI rendelet előírásaiban tól-ig határok vannak a mennyiségre vonatkozóan. Több esetben a Kft. a minimum adagokra szorítkozott, elsősorban költséghatékonyság miatt is. Az intézményvezető folyamatos egyeztetéseket végez a mai napig is a Kft. ügyvezetőjével, a dietetikussal az étel mennyiségi növelése, a minőség növelése, a diétás étrendeknek való megfelelés, a lakók nagyobb komfortérzete, megelégedettsége érdekében.

A helyszíni ellenőrzéseket követően, valamint az átfogó részletes egyeztetések után a mutatók javultak, az ételadagok mennyisége, minősége nőtt. Az intézmény, önkormányzat és a Kft közötti elmúlt időszak folyamatos kommunikációja, a visszajelzések, észrevételek pozitív változásokat hoztak, az étrend is egyre változatosabb. A dietetikus szakemberrel folyamatosak az egyeztetések, hiszen 11 féle ételt kellene étkeztetésben biztosítani az intézmény szakmai véleménye alapján a bentlakó idős ellátottaknak. Ez az átálláskor 3 féle étel volt.

A diétás étkezések kidolgozása jelenleg is folyamatban van.

Az intézmény ápolási rendjéhez való alkalmazkodás is javuló tendenciát mutat. A kezdeti átállási időszakban az ebéd az ápolási rendtől eltérően később érkezett, ami problémákat okozott a gyógyszeradagolásoknál is. 2023. szeptember 1. napjától a szociális intézmény saját gépjárművel szállítja az ételt a konyháról az intézménybe, mely javulást hozott abban, hogy az ebédet az ellátottak megfelelő időben megkapják.

**Aranyos Tibor a nyugdíja kezelését is kifogásolja panaszában**, leírja, és a helyszíni szemle során is elmondta, hogy nem tudja mennyi pénzt kap.

Az intézményi ellátottak pénzkezelését a fenntartó mát több alkalommal vizsgálta. Ezzel kapcsolatban az intézmény belső szabályzatban, külön eljárásrendben rögzít nagyon szigorú szabályokat.

A helyszíni szemle során a Polgármesteri Hivatal dolgozói is megtekintették az Aranyos Tibor pénzkezeléséről vezetett kartont. Jelen ellátott esetében a nyugdíját az intézmény dolgozója veszi fel a postán, melyből levonja a térítési díjat és gyógyszerköltségeket. Az ellátottnak minimális a gyógyszerköltsége, viszonylag magas, elegendő a nyugdíja, melyből a térítési díjat ki tudja fizetni. A költségek levonása után fennmaradó összeget Aranyos Tibor teljes egészében megkapja szabadon történő, saját felhasználásra. A részére átadott összeg július hónapban …… Ft, augusztus hónapban szintén …….. Ft volt, melyet szabadon elkölthet saját belátása szerint.

Az intézmény az összeg átvételét igazolni tudja, az ellátott borítékban kapja az összeget, melyre tételesen rávezetésre kerül a nyugdíja összege és az abból levont költségek. Minden költségről számlát kap az ellátott külön. Az ellátott aláírásával igazolja a boríték átvételét.

Az összeg visszatartásáról sincs szó, hiszen az intézmény, amint tudja, még a pénz kézhezvételét követően rövid időn belül átadja az ellátottnak járó összeget.

Az intézmény részletesen kivizsgálta jelen ügyet is, és az intézményvezető ezzel kapcsolatban kijelenti, hogy kiemelkedő figyelmet fordítanak arra, hogy az ellátottak egészségi állapotából, korából adódó kiszolgáltatott helyzetüknél fogva semmilyen visszaélés ne fordulhasson elő. Ennek érdekében minden tevékenységet, mely az ellátottakkal kapcsolatban történik, szigorúan leszabályozza az intézmény, és annak betartását következetesen ellenőrzi a területért felelős vezető, illetve maga az intézményvezető is.

Az intézményvezető megkereste az **ellátottjogi képviselőt is**, aki szintén helyszíni szemlét tartott, és vizsgálta az intézményben a lakók részére biztosított étel mennyiségét, minőségét. Megállapításokat írásban nem tett, eljárást nem kezdeményezett. Kérte az intézményvezetőt a panasz részletes kivizsgálására.

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.**