



MAGYARORSZÁGI EVANGÉLIUMI TESTVÉRKÖZÖSSÉG



Budaörs Város Önkormányzata

Kövesdi Gabriella
irodavezető részére


Tisztelt Irodavezető Asszony, Kedves Gabriella!

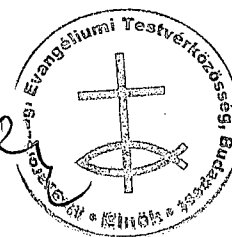
Levelemhez csatoltan küldöm Önnek a Magyarországi Evangéliumi Testvértársaság által fenntartott Budaörsi Idősek Otthona 2014. évi beszámolóját.

Szeretném ezúton is megköszönni egész éves tevékeny segítő együttműködését!

Budapest, 2015. február 13.

Tisztelettel:


Iványi Gábor
elnök



A beszámoló a **Budaörs Város Önkormányzata és a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség között 2005. október 19.-én létrejött Ellátási Szerződés** 1.6 és az 1.9. pontjában meghatározottak szerint készült el, tartalmazza a szakmai munkáról szóló beszámolót és a pénzügyi elszámolást is.

I. Szakmai beszámoló

Budaörs Város Önkormányzata Képviselő-testülete 2005. szeptember 15.-i **döntése alapján** (194/2005.(IX. 15) ÖKT sz.) az Idősek Otthona működtetésével a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösséget bízta meg.

Egyházunk 2006. január 5-én nyitotta meg a Budaörsi Idősek Otthonát. Az intézmény az elmúlt 9 év során teljes kihasználtsággal működött. A 2014-es évben az elhelyezésre várakozók száma folyamatosan meghaladta a 35 főt.

1. A MET- Idősek Otthona szakmai koncepciója:

A MET- **Idősek Otthona Budaörs város idős lakosainak** szociális intézményi gondozását látja el. Intézményünk arra törekszik, hogy a szakmai jogszabályok előírásainak megfelelően, magas színvonalú szakmai és etikai értékeket képviselő otthonként működjön. **Célunk, az otthonban élő idős emberek életminőségének javítása, a békés, kiegyensúlyozott időskor megélésének segítése.**

Igyekszünk biztosítani az egyéni szükségletekhez igazodó, személyre szabott gondozást, fontosnak tartjuk a tevékeny, aktív élet, a családi-, közösségi és társadalmi kapcsolataik fenntartását, ápolását és az otthon nyitottságát.

1.1.Ellátottak köre:

Az idősek otthona a nyugdíjkorhatáron túli, vagy a 18. életévet betöltött tartós betegséggel rendelkező, ápolásra, gondozásra szoruló jelentkezőket fogadja. Az otthon házaspárok befogadására is alkalmas.

A Budaörsi Önkormányzattal kötött ellátási szerződés alapján az **otthonba felvehető, aki:**

- a város közigazgatási területén bejelentett lakcímmel rendelkezik,
- korábban a város lakosa volt és jelenleg más település szociális otthonában lakik,
- közvetlen hozzátartozója a város lakosa,
- más településen lakik.

Ez a felsorolás egyben sorrendiséget is jelent az elhelyezés igénylésében, de az otthonba való bekerülést a beadott kérelmek sorszáma - a kötelezően előírt nyilvántartás szerint-, illetve azt az igénylő egészségi állapota, szociális helyzete határozza meg.

A 2014-es évben összesen 63 kérelem érkezett az intézményhez, ebből 36 tartós és 27 átmeneti igényt adtak be. A kérelmezők nagyobb része nő, és továbbra is jellemzően 80 év feletti. A kérelmezők közül ebben az évben senkit nem kellett elutasítanunk. Elhunyt a beköltözés előtt 17 fő, visszamondta 16 fő. Az előgondozások során 32 főt otthonában kerestünk fel, 2 főt kórházi tartózkodása idején, 4 főt pedig, másik idősök otthonában látogattunk meg. Előgondozás nélkül elutasításra került 3 fő, elhunyt, illetve visszamondta a kérelmet előgondozás előtt 18 fő. Folyamatban 4 fő kérelme van (2 fő átmeneti, 2 fő tartós). Az intézménybe igyekeztünk mind a kiküldött tájékoztatókon, mind az előgondozások során beinvitálni az időseket.

Fontosnak gondoljuk, hogy az intézményi elhelyezésre várakozók már a beköltözést megelőzően tájékozódhassanak az otthon által nyújtott szolgáltatásokról, láthassák a környezetet, ismerkedjenek meg a bentlakókkal, a dolgozókkal, választ kaphassanak a felmerült kérdéseikre. Sajnos azt tapasztaljuk, hogy az elhelyezésre várakozók rossz egészségi állapotuk okán egyre kevésbé tudnak élni ezzel a lehetőséggel.

Az idősök otthonában 48 férőhely áll rendelkezésre, a tartósan, vagy átmenetileg ellátásra, gondozásra - ápolásra szorulóknak részére:

- **42 férőhelyen fogadunk végleges elhelyezést igénylő időseket** (vagy 18. életévet betöltött tartós betegeket), akik önmagukról saját lakásukban gondoskodni nem tudnak, egyedül élők, vagy családtagjaik gondozásukat nem tudják vállalni, szociális helyzetük, vagy egészségi állapotuk alapján intézményi ellátásra szorulnak. **Idősothtoni ellátást a 2014-es évben is csak napi 4 órát meghaladó**, illetve a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló **gondozási szükségletet** igazoló szakvélemény **alapján** nyújthatott az intézmény.
- **6 férőhelyen fogadunk átmeneti elhelyezést igénylő időseket**, akik saját, vagy hozzátartozóik lakásából ideiglenesen költöznek be (legfeljebb 1 évre, amely különös méltánylást igénylő esetekben egy alkalommal, egy évvel meghosszabbítható). Segítséget igényelnek: kórházi kezelés után, hosszan tartó betegség esetén, élethelyzetükből adódóan (lakásfestés, építkezés, ápolást végző családtag problémái, nyaralása, távolléte miatt, stb.), krízishelyzetbe kerülnek, a házi gondozó szolgálat ellátásukat tartósan nem tudja megoldani. **Tapasztalataink alapján továbbra is egyre inkább a szociális otthoni elhelyezésre várakozók élnek ezzel a**

lehetőséggel. Az intézményben, 2014-ben 3 fő átmeneti bentlakó esetében került sor a férőhely tartóssá való átminősítésére.

A férőhelyszámon belül vállaltuk 15 fő demencia kórképpel küzdő idős ember gondozását, akik speciális törődést, ápolást igényelnek.

2014. évben ezzel szemben összesen 29 fő demens lakót láttunk el, közülük ebben az évben hárman hunytak el.

1.2. A lakókra vonatkozó általános információk

A 2014. évben az idősek otthonát igénybe vevők jellemzői a következőkben foglalhatók össze:

- **beköltözők száma: 12 fő** (ebből átmeneti ellátást 3 fő vett igénybe),
- Betöltött férőhelyek száma dec. 31-én: 48 fő,
- nemek szerinti megoszlása 2014. dec. 31-én: 37 nő, 11 férfi,
- átlagéletkor: 81 év, a legfiatalabb lakónk 57 éves, a legidősebb 103 éves,
- családi állapot szerint: özvegy 36 fő, elvált 2 fő, házas 7 fő, hajadon 3 fő,
- a családdal való kapcsolattartás szerint: rendszeresen (hetente legalább 1 alkalommal) látogatnak 33 főt, havonta kerül sor a látogatásra 5 főnél, 2-3 havonta 7 főt, egyáltalán nem 3 főt,
- **egészségi állapotuk alapján: önellátásra részben képes 24 fő, teljes ellátást igényel 24 fő,**
- év közben elhunyt 13 fő, 10 fő tartós és 3 fő az átmeneti helyről,
- kiköltözött 1 fő tartós (másik intézménybe került) és 3 fő átmeneti lakó (átkerültek tartós státuszba).

A lakók nyitottak, közvetlenek, a szobatársi konfliktusok, súrlódások mellett is igyekeznek egymást elfogadni – ez azonban rengeteg odafigyelésnek, törődésnek az eredménye.

1.3. Teljes körű ellátás tartalma:

Az idősek otthona teljes körű ellátást biztosít, mind a tartós, mind az átmeneti ellátást igénylők részére. Az ellátás típusa szerint nem teszünk különbséget a szolgáltatások biztosítását illetően, a lakóknak egyformán rendelkezésére állnak a szolgáltatások.

A budaörsi önkormányzat által építtetett, és berendezett modern épületben, többségében két ágyas szobákban, barátságos környezetben biztosítja intézményünk az elhelyezést.

a.) A korszerű elhelyezési feltételeket: két (23 db), illetve egyágyas (2 db) szobákat, az idősek igényeihez igazított berendezési és felszerelési tárgyakkal, szobánként beépített szekrénnel, **minden szobához közvetlen fürdőszobával**, a lakhatási feltételek biztosításával (fűtés, világítás, víz,- csatornaszolgáltatás, szellőző berendezés). **Minden szobában hűtőszekrény, televízió, telefon szolgálja a lakók kényelmét.**

Az intézmény biztosítja a rendszeres tisztálkodást, a tiszta, higiénikus környezetet. **A földszinten teakonyha, orvosi szoba, ebédlő- társalgó, terasz, az emeleten nővérszoba, mentálhigiénés szoba, társalgó, könyvtár-foglalkoztató helyiség, betegszoba**, amely alkalmanként a látogatók fogadására (esetleges ott alvásukra is) is alkalmas, és irodák állnak rendelkezésre. Az épület biztonságos, teljes körűen akadálymentes, a folyosók kapaszkodókkal vannak ellátva.

Az idős emberek komfortérzete akkor igazán jó, ha a színvonalas gondozás mellett olyan belső és külső környezet veszi körül őket, amely egyszerre esztétikus, biztonságos és megfelel az időskorból adódó sajátosságoknak. Fontos a környezet állandósága, mert a mozgás biztonságát, a kiszámíthatóságot jelenti az idős ember számára. A folyosókon elhelyezésre kerültek a lakók által készített, illetve az adományként kapott alkotások.

b.) Ahhoz, hogy az intézményben lakó idősek veszély esetén azonnali segítséget tudjanak kérni minden szoba és mellékhelyiség nővérhívóval ellátott.

Az ebédlő, társalgó kijárata nagy ajtókkal a teraszra, a kertbe nyílik. A közvetlen zöld környezet, a kert az épülettel összekötő nagy terasz alkalmas arra, hogy alkonyatkor az idősek kiüljenek, beszélgessenek. A nyári rendezvényeinken is jól tudtuk hasznosítani az épület ezen adottságát. Nyáron jó idő esetén sokan a teraszon fogyasztják el az ebédjüket. A földszinti szobák egy részéhez kis terasz is tartozik.

c.) Az intézményhez tartozó hátsó kertet lakóink sajnos állapotuknál fogva már nem képesek használni csak az **elöl lévő kertrészben** időznek többet. Nyáron a kertben felállított pergola alá ki tudnak ülni a lakóink egy kicsit hűsölni, beszélgetni, valamint a programok, rendezvények során is jól tudjuk hasznosítani.

d.) Az intézmény lakóinak **ruházattal, illetve a textíliával való ellátását** a szükségletekhez igazítjuk. Az intézmény **önálló mosodája** ipari mosó- és szárítógépekkel felszerelt, amely az ágynemű, és egyéb nagy textília saját mosása mellett, a személyre szóló piperemosást és tisztítást, illetve a ruházat javítását is lehetővé teszi.

e.) A napi háromszori étkezést (igény szerint ötszörit) **önálló konyha** működtetésével biztosítjuk, az egyéni igényeket is figyelembe vett étlap összeállításával, diétás választékkal: epe- májkímélő, cukorbeteg diéta, szükség esetén pépes ételkészítés. A fekvőbetegeknél kiemelt figyelmet fordítunk a folyadékbevitelre. Fontosnak tartjuk a gyümölcs fogyasztását, vitaminszükséglet bevitelét is. Az egyéni étkezési igények érdekében az idősek részvételével dietetikus munkatársunk „**Étlap Tanácsot**” működtet. Főzőkonyhánkról a környékbeli lakók, illetve a hozzátartozók többen rendszeresen igényelnek étkezési szolgáltatást.

f.) Az **egészségügyi ellátást, az ápolást – gondozást**, az egészség védelmét, a rendszeres életmódbeli, egészségi tanácsadással, a betegségek és azok következményeinek megismerésével segítjük, hetente egyszer „egészségdélután” keretében. Betegség esetén fontos az egészségi állapot mielőbbi helyreállítása, az önellátás mértékének erősítése, az elvesztett, vagy károsodott funkciók helyrehozatala, a korszerű ápolás, fizikai és mentális ellátás. Sajnos nagyon gyakran meg tapasztaljuk, hogy az átmeneti ellátást igénybevevő ellátottaink rendkívül leromlott, rossz egészségi állapotban igénylik az ellátást.

Egészségügyi ellátás keretében az intézmény gondoskodik az ellátást igénybe vevő:

- egészség megőrzését szolgáló felvilágosításáról,
- rendszeres orvosi felügyeletéről,
- szükség szerinti ápolásáról,
- szakorvosi ellátáshoz való hozzájárásról,
- kórházi kezeléshez való hozzájárásról,
- a hatályos rendeletben meghatározott gyógyszer ellátásról,
- gyógyászati segédeszközök biztosításáról.

Az intézmény műszakonként az ellátottak egészségi állapotáról, a változásokról átdó fűzetet vezet. Egyénre szólóan folyamatosan vezetjük a **gondozási dokumentációt**, az idős emberek önrendelkezésének tiszteletben tartásával.

Az egészségügyi ellátást az intézmény által alkalmazott **házi orvos**, valamint az egészségügyi alapellátás és szakellátás biztosítja. Intézményünk továbbra is **Dr. Ritter Gergely** úrral kötött megállapodást az orvosi feladatok ellátására, aki heti egy, szükség szerint két alkalommal rendel az intézményben, szakmai konzultációt bármikor biztosít. A házi orvosunk mellett havi 2 alkalommal **Dr. Tari Mária pszichiáter** rendel az intézményben, segítve a lakóink mentális gondozását, gyógyszerelését, különösen a demens betegek problémáinak közös megoldását.

Az ellátottak szabad házi orvos választási jogukkal élhetnek. A **gyógyszerellátás** biztosítása az alapgyógyszereken túl az egyéni gyógyszerigények kielégítésével

történik, figyelemmel a szükséges, de nem túlzó gyógyszerfogyasztásra, ösztönözve az egészséges életvitelt és a természetes gyógymódokat.

Az ellátást igénybe vevő részére az egészségi állapot javításához vagy szinten tartásához szükséges alapgyógyszereket - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - térítésmentesen biztosítjuk.

A gyógyszerellátás folyamatos biztosítása érdekében a Szivárvány Gyógyszertárral állunk kapcsolatban.

g.) A mentális gondozás egyik legmeghatározóbb részét az **előgondozás** képezi. Ekkor nyílik mód arra, hogy megismerjük az idős embert és családját, lakókörnyezetét, társadalmi kapcsolatait, egyéni igényeit, szükségleteit. Képet kapunk egészségi és mentális állapotáról, személyiségéről, intézményi elhelyezéshez való viszonyulásáról, vágyairól, érdeklődéséről, szorongásairól. Felmérve önellátási képességét, elvégezzük a gondozási szükséglet vizsgálatát.

A várakozás ideje alatt is, ami előfordul, hogy meghaladja a két évet, rendszeres kapcsolatot tartunk az idős emberrel, illetve a családjával. Az ellátott jobb megismerése érdekében életútinterjút készítünk, információinkat team keretében osztjuk meg a munkatársakkal.

Mentálhigiénés ellátás keretében gondoskodunk a személyre szabott bánásmódról, az idős ember állapotának folyamatos nyomon követéséről.

A szolgáltatást igénybevevők részére koruknak, képességeiknek, érdeklődési körüknek, önellátási szintjüknek megfelelően alakítjuk a programokat.

A konfliktushelyzetek megelőzése érdekében rendszeresen egyéni és csoportos megbeszéléseket, esetmegbeszélést tartunk.

Fontosnak tarjuk az ellátottak **családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartását**, ezért rendezvényeinkre meghívjuk a hozzátartozókat, valamint igyekszünk különböző külső programokat biztosítani lakóink részére. Állandó kapcsolatot tartunk fenn a Kamaraerdei Községi Házzal, és a Jókai Mór Művelődési Központtal. Jó kapcsolatunk van a Kamaraerdei Óvodával, rendezvényeink állandó szereplői az óvodások.

Biztosítjuk a hitélet gyakorlásának a feltételeit. Egyházunk lelkésze Szabó Ildikó minden vasárnap 10 órakor Istentiszteletet, kedd délután bibliaórát tart az intézményben. Keddi napokon egész nap a lakók és hozzátartozóik rendelkezésére áll. Segíti a lakóközösség működését, támogatja a lakók lelki életét, a haldoklók mellett, vigaszt nyújt az itt maradottaknak. Kórházba kerülő időseinket rendszeresen látogatja.

Egyéni gondozási és fejlesztési tervek kidolgozásával igyekszünk megvalósítani az egyénre szabott ellátás feltételeit. A különböző tevékenységi programok célja, hogy az intézményben élő idősek aktivitásukat minél tovább megtartsák, képességeiket megőrizték, lehetőség szerint fejlesszék.

1.4. Programjaink, eseményeink:

Lakóink mindennapjait intézményünk állandó programjai teszik színesebbé. Rendszeres foglalkozásaink az irodalmi kör, nóta-kör, kreatívdélután, mozi délután, sajtódélután, egészség délelőtt, süti-klub, recept-klub, „Barangolás a Föld körül” Bibliaóra. Rendszeresen szervezünk külső illetve belső programokat. Külső programjainkon kizárólag jobb egészségi állapotú lakóink tudnak részt venni, ezért igyekszünk a nehezen mozgó, illetve demens lakóink részére programokat behozni.

A Jókai Mór Művelődési Ház által tartott rendezvények látogatása állandó külső program az időseink számára.

Március 07.-én került sor **farsangi rendezvény**ünkre. Az idősek otthona lakói és munkatársai nagy lelkesedéssel készültek a vidám estére. A jelmezes felvonulás során nagy sikert arattak az ötletes jelmezek. Ezen a farsangon ellátogatott hozzánk a „Világ minden részét bejárt turista lány”, aki bemutatta barátait, akikkel utazásai során ismerkedett meg. Találkozhattunk a Hupikék Törpikékkel, Hókuszpókkal, a Méhecskével, a Keleti Boszorkánnyal, egy rendkívül dekoratív Nővérkével, Tavasz Kisasszonnyal, Piroskával, Jing-Jang bohóccal... Egyenesen Amerikából egy „fedél nélkülivel” és kutyusával, rapparekkel, valamint az Arab Emírségből egy milliárdos házaspárral. A közbiztonság érdekében egy rendőr hölgy is tiszteletét tette nálunk, takarítónők is érkeztek a rendezvény tisztasága érdekében, és megismerkedhettünk személyesen a „konyha rabjával” is. Ha ez még nem lett volna elég, ezt követte egy fantasztikus tombol húzás, majd pedig egy igaz farsangi mulatság Komlói András zenész nagyszerű muzsikáira.



Az „Arab Emírségből” érkezett Házaspár

Március 15.-én megemlékeztünk az 1848 –as forradalom és szabadságharcról. Irodalmi körünk rövid verses, zenés műsorral készült lakótársaik részére.

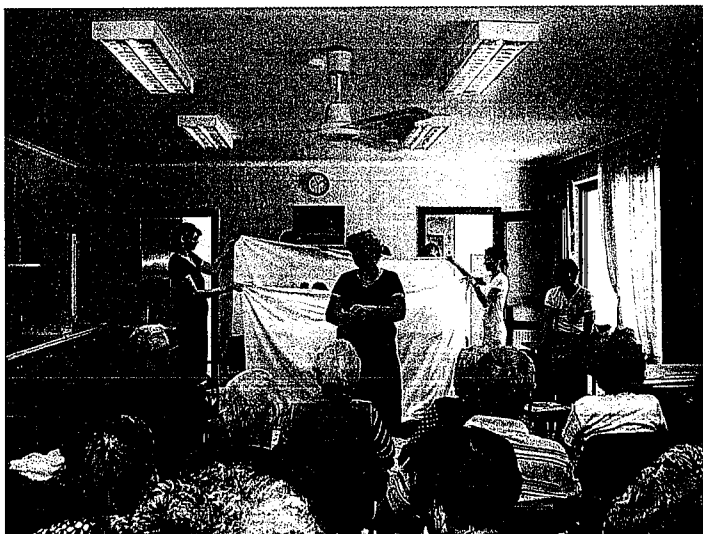
Április 18.-án került sor intézményünkbe a **húsvéti ünnepségre**. A kamaraerdei óvodások érkeztek hozzánk , aranyos húsvéti műsorral, mondókákkal, dalokkal és körjátékokkal kedveskedtek időseinknek. Természetesen a nyuszi is ellátogatott az otthonba, melynek az idősek és a gyermekek egyaránt nagyon örültek.



(Kamaraerdei Óvoda)

Május 31.-én **Kamaraerdő Napja** című rendezvényre látogattunk el, néhány lakóval. A rendezvényen az intézmény is képviseltette magát. Tájékoztatást adtunk az intézmény igénybevételeire vonatkozóan és ajándék pogácsát valamint kókuszos sütit osztottunk.

Júniusban az **Egyház** központjában dolgozó **munkatársak** mókás **bábelőadással** szórakoztatták lakóinkat.



Augusztus 15-én **kerti partit** rendeztünk. Hajdú László és a Passzió Zenekar látogatott el hozzánk. Népszerű dalokat játszottak az időseknek. A koncertet követően közös lecsózás volt.



„Passzió Zenekar”

Szeptember 24-én zártunk le egy **művészetterápiás csoportot**, melynek keretében a lakók saját maguk készítettek lecsót és ünnepelték meg a sikeres csoportmunkát.



Művészetterápiás Csoportunk

Október 1.-én az **Idősek Világnapján** köszöntöttük időseinket. Délelőtt a Budaörsi Polgármesteri Hivatal színvonalas műsorát tekinthették meg a Jókai Mór Művelődési Központban a jó állapotban lévő lakóink.

Az otthonban időseink részére csokoládéval és versekkel kedveskedtünk, a köszöntést ünnepi ebéd zárta.

Október 22.-én megemlékeztünk **1956. október 23.-ról**. Az irodalmi kör tagjai versekkel, nótával készültek az ünnepi alkalomra.

Október 31.-én Szabó Ildikó lelkészünkkel lakóink és munkatársaink **megemlékeztek** elhunyt lakótársaikról és szeretteikről. A megemlékezést közös gyertyagyújtás zárta a kegyhelyen.

December 05.-én már szinte hagyományként ellátogatott intézményünkbe a Mikulás. Végig látogatta lakószobákat, mindenkinek kedveskedett egy kis aprósággal. Lakóink örömmel tréfálkoztak a Mikulással. December 11.-én a kamaraerdei óvodások is szerettek volna találkozni az intézmény Mikulásával, várakozás közben egy kis műsorral kedveskedtek lakóinknak.



A Mikulással

December 09.-én ellátogatott hozzánk Törökbálintról a **Rózsaszirom Nótakör**. Nagyon közkedvelt program lett, ezért a jövőben vissza várjuk Őket más alkalmakkor is.

December 15.-én a **Leopold Mozart Zeneiskola** növendékei jártak nálunk Novák Anikó vezetésével. Csodálatos adventi hangversenyt láthattunk, hallhattunk Tőlük.

December 16-án került sor az idősök karácsonyi ünnepségére. Először időseink műsorát tekinthették meg a lakótársak, a hozzátartozók és a meghívott vendégek. Karácsonyi versekkel, énekekkel készültek az irodalmi kör tagjai, műsorukat pedig egy Angyalka is segítette. Ezt követően Németi Pál művészúr és művész barátainak operett estjét hallgathattuk meg, amit ajándékosztás és ünnepi vacsora követett. Karácsonyi ünnepségünket megtisztelte jelenlétével a Szociális Iroda Vezetője, Kövesdi Gabriella, és Rózsa Tímea a Polgármesteri Hivatal munkatársa, valamint dr. Iványi Gábor Egyházunk elnöke.



Karácsonyi ünnepség

December 17-én egyik kedves hozzátartozónk Gere László tartott időseink részére **harmonika délutánt**. Nagyon jó hangulatúra sikerült a közös éneklés, harmonikázás, különleges délután volt.

1.5. A lakók és a hozzátartozók véleménye munkánkról

Az otthon nyitottan működik, bárki bármikor kérhet közvetlen információt a bekerülésről, az otthon szolgáltatásairól. Lakóink, és a hozzátartozók közötti folyamatos kapcsolat érdekében bármikor lehet látogatást tenni, bejelentéssel a lakókat elvinni. A rendszeres és közvetlen kapcsolattartás módot ad arra, hogy a kéréseket azonnal fogadjuk, az esetleges problémákat megbeszéljük, így az észrevételek azonnali visszajelzése szóban történik.

A lakók és a hozzátartozók véleményét külön „**elégedettségi kérdőív**” kitöltésével kérdeztük meg. **Romló egészségi állapotuk folytán egyre kevesebb lakótól várhattunk érdemi válaszokat a kérdésekre**, illetve voltak olyan kérdések, amelyekre nem válaszolt mindenki (például nem mindenki kér segítséget a fürdéshez, vagy nem mindenki veszi igénybe az intézménybe bejáró fodrász szolgáltatását). A hozzátartozók részéről sem tudtunk mindenkit megkérdezni, mert esetleg nem tartja a kapcsolatot a lakóval, nem ismeri az intézmény munkáját, és vannak olyan lakók is, akiknek nincs hozzátartozója.

Összességében elmondhatjuk, hogy mind a lakók, mind a hozzátartozók az intézmény munkáját elismerik, az általunk nyújtott szolgáltatásokkal elégedettek, amiben tudják, segítik, támogatják az Otthont. Az érintettek felé lakógyűlésen szeretnénk a kérdőívekből gyűjtött tapasztalatokról visszajelzést adni, melyre meghívjuk a hozzátartozókat is. Az elégedettségi kérdőívek értékelését a beszámoló 1.-2. számú mellékleteként csatoltuk.

1.6. Panaszjog gyakorlása, panasztétel

Az intézmény Házirendjében, Szakmai Programjában, valamint a lakóinkkal kötött Megállapodásokban szerepeltetjük – a jogszabályok szerint előírt – a panasztétel módjának lehetőségét, a panasz orvoslásának kérdéskörét.

Munkánkra a lakók közvetlen meghallgatása, és lehetőleg az azonnali problémamegoldás jellemző. Ennek érdekében kiscsoportos beszélgetéseket szervezünk. Ebben az évben is működött az Érdekképviselői Fórum, melynek tagjai 3 lakó, 3 hozzátartozó, valamint egy-egy fő a fenntartó és az intézmény részéről.

Az ellátottjogi képviselő 2014-ben egy alkalommal járt az intézményben, felé a lakók közül senki nem fogalmazott meg panaszt. Lakógyűlést és hozzátartozói fórumot egy alkalommal tartottunk. Lakóink, illetve hozzátartozóik több ízben tettek szóbeli észrevételt, írásbeli panasz nem érkezett az intézményhez. A

felmerülő problémákra azonnal igyekeztünk minden esetben megoldásokat találni.

1.7. Az ellátást biztosítók létszáma, képzettsége:

A mentális gondozást, a segítő beszélgetést nem önálló diszciplínának, hanem egy szemléletmódnak tekintjük, amit szeretnénk a gondozási munka minden fázisában érvényre juttatni, ezért igyekszünk folyamatosan olyan munkatársakat keresni, tovább képezni, akik részt tudnak vállalni ennek a szemléletnek az intézményen belüli érvényre juttatásában.

Az intézmény vezetését szociális munkás diplomával idősellátásból szakvizsgázott intézményvezető látja el.

Az idősök teljes körű fizikai ellátását **12 fő ápoló-gondozó** látja el, az ő szakmai munkájukat a vezető ápoló irányítja. Munkájukat egy részmunkaidős mozgásterapeuta egészíti ki. A mentálhigiénés gondozást 2 fő mentálhigiénés munkatárs látja el (egyikőjük hospis ellátásban jártas részmunkaidős dolgozó), munkájukat hetente egyszer egy önkéntes foglalkoztató segíti.

A gazdasági feladatokat 1 fő gazdasági ügyintéző, és 1 fő szociális ügyintéző végzi.

A konyhai személyzet 1 fő dietetikus, 1 fő gazdaasszony, 1 fő szakács 2 fő konyhai kisegítő munkáját 1 fő ételmezésvezető – szakács irányítja.

A segítő személyzet tagjai: 1 fő mosodai dolgozó, raktáros, 2 fő takarítónő, 2 fő gépjárművezető-karbantartó.

Intézményi orvosunk heti egy, szükség szerint két alkalommal vizitál az intézményben.

Így összes alkalmazottaink száma 30 fő.

TÁMOP-os program keretében 2 fő szociális gondozó és egy fő szociális asszisztens (foglalkoztatói munkakörben) főállásban dolgozik az intézményben 2013. július óta, kiegészítve, javítva az ellátás minőségét.

Alkalmazottaink képzettségének, szakmai alkalmassága növelésének fontos eszköze a belső továbbképzéseink, esetmegbeszélő csoportfoglalkozásaink rendszeres és tematikus szervezése.

Terepgyakorlat intézményünkben:

Intézményünk helyszínt biztosít a **szociális munkás és pszichológus hallgatók** terepgyakorlatának. A gyakorlat során a hallgatók betekintést nyerhetnek a mentálhigiénés gondozásba, mint intézményi szemléletbe, a szociális munkás szerepébe az idősgondozásban, az egyéni gondozás lehetőségeibe és módszereibe valamint a demencia kórképpel rendelkezők gondozásának korszerű ellátásába. A gyakorlat során folyamatosan bekapcsolódnak a gondozási munkába kialakítva ezzel egy hosszú távú generációs kapcsolatot az idősekkel. Betekintést nyerhetnek az adminisztrációs munkába, egyéni esetkezelésbe, konfliktuskezelésbe, csoportvezetésbe. Jelenlétükkel színesítik az otthon életét, megtörik az egyhangúságot.

A 2014-es évben a fenntartó által indított szociális gondozó és szociális asszisztens képzésekhez, illetve képzőközpontokkal kötött szerződéseinknek megfelelően intézményünk folyamatos gyakorlati háttérrel, illetve vizsgahelyszínt biztosított a hallgatók részére.

II. Pénzügyi elszámolás

A Budaörs Város Önkormányzat által 2014. évben nyújtott támogatásról a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség által fenntartott 2040 Budaörs, Zombori u. 68-70. sz. alatti Idősek Otthonára vonatkozóan.

A 2014-es év során az intézményi térítési díj összege a budaörsi lakosok fizetőképességének figyelembe vételével 104 850 Ft-ban lett megállapítva.

Az intézmény indulása óta eltelt kilenc év alatt a műszaki berendezések a nagyfokú igénybevétel mellett jelentős mértékben elhasználódtak. Cseréjük, javításuk tetemes kiadással terhelte az intézmény költségvetését.

Néhány lakószobában **parketta cserét** végeztünk a nagyfokú igénybevétel és elhasználódás miatt.

Az **épület állagmegóvása**, a fokozott igénybevétel miatt, a higiénés körülmények biztosítása, és a lakóink komfortérzete érdekében igyekeztünk a lakószobákat, az intézmény közös helyiségeit (aulát, nagy ebédlő helyiséget), ütemezetten felújítani valamint kifesteni. Az épület főbejárat felőli falburkolat kezelését és festését elvégeztük. Az épület külső teraszain használt fapadok kezelve, festve lettek.

Ebben az évben az ápolási- gondozási feladatok ellátásához igyekeztünk javítani az intézmény tárgyi felszereltségét.

Az intézményi busz karbantartását, javítását elvégeztettük. Az intézmény konyhájában kisebb beruházások történtek, pótlásra kerültek a gyorsabban fogyó eszközök.

Az Önkormányzat a múlt év során jelentős mértékben hozzájárult a tárgyi eszközeink pótlásához, javításához, melyért ezúton is szeretnénk köszönetet mondani Önnek!

A pénzügyi beszámoló táblázatát a 3. számú melléklet tartalmazza.

III. Összegzés

Legnagyobb nehézséget lakóink és elhelyezésre várakozóink **fokozódó súlyos szellemi hanyatlása** jelentette. Jellemzően egyre rosszabb egészségi állapotban, egyre magasabb életkorban, többféle, gyakran szakápolást igénylő betegséggel kerülnek be az intézménybe, amire az ellátás többszöri átgondolásával, átszervezésével igyekeztünk megnyugtató megoldásokat találni.

Az elmúlt év során, a várakozók magas száma és a hosszú várakozási idő miatt azonnali elhelyezésre csak nagyon indokolt esetben kerülhetett sor, miközben többnyire azonnali segítségnyújtást remélnék a hozzánk forduló kérelmezők és családjuk.

Ezúton szeretnénk megköszönni a 2014-es évre nyújtott jelentős mértékű anyagi támogatást, mellyel hozzájárultak ahhoz, hogy az Egyházunk által ellátási szerződés keretében fenntartott Idősek Otthona, ebben az évben is kiegyensúlyozottan, a város idős lakosainak érdekében biztonsággal működhessen.

Fontosnak tartjuk a jó együttműködés fenntartását, továbbra is szívesen vesszük a város lakosaitól, képviselőitől az otthon életének nyomon követését, a lakóinkkal való kapcsolattartást.



**Lakóelégedettségi kérdőívek értékelése
2015. január**

Megkérdezettek száma: 23 fő (48%-a a lakóknak)

I. Mennyire elégedett a lakhatással?

a. Szoba otthonossága:

Válaszadók száma: 23

- 17% jónak tartja,
- 83 % teljes mértékben elégedett.

b. Fűtés, világítás, meleg víz:

Válaszadók száma: 23

- 4% átlagosnak tartja,
- 8% jónak tartja,
- 88% teljes mértékben elégedett.

II. Mennyire elégedett a gondozással?

a. Ágynemű, törölköző:

Válaszadók száma: 21

- 4% nincs megelégedve,
- 4% átlagosnak tartja,
- 34% jónak tartja,
- 58% teljes mértékben elégedett.

b. Szoba rendben tartása:

Válaszadók száma: 22

- 5% átlagosnak tartja,
- 36% jónak tartja,
- 59% teljes mértékben elégedett.

c. Fürdetés körüli segítségnyújtás:

Válaszadók száma: 16

- 6% átlagosnak tartja,
- 31% jónak tartja,
- 63% teljes mértékben elégedett.

d. Étkezés körüli segítségnyújtás:

Válaszadók száma: 22 fő

- 23% jónak tartja,
- 36% teljes mértékben elégedett vele,
- 41 % Nem veszi igénybe.

e. Gondozó személyzet munkája:

Válaszadók száma: 22

- 5% átlagos tartja,
- 27% jónak tartja,
- 68% teljes mértékben elégedett.

f. Dolgozók hangneme:

Válaszadók száma: 22

- 18% átlagos,
- 23 % jónak tartja,
- 59% Teljes mértékben elégedett.

III. Mennyire elégedett az intézményben folyó egészségügyi gondozással?

a. Háziorvosi vizsgálattal:

Válaszadók száma: 21

- 19 % jónak tartja,
- 81 % teljes mértékben elégedett.

b. Gyógyszerellátás:

• **Gyógyszerek felírása:**

Válaszadók száma: 19

- 16% jónak tartja,
- 84 % teljes mértékben elégedett.

• **Gyógyszerek kiosztása:**

- 16% jónak tartja,
- 84% teljes mértékben elégedett.

c. Gyógyászati segédeszköz ellátás:

Válaszadók száma: 17

- 35% teljes mértékben elégedett,
- 65% Nem veszi igénybe.

IV. Mennyire elégedett az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal?

a. Mosoda munkájával:

• **Ruhák tisztaságával:**

Válaszadók száma: 16 fő

- 6% átlagosnak tartja
- 31% jónak tartja
- 63% teljes mértékben elégedett.

- **Vasalással:**

Válaszadók száma: 14 fő

- 14 % egyáltalán nem elégedett,
- 8% nincs megelégedve,
- 14% jónak tartja,
- 64 % teljes mértékben elégedett.

- **Tiszta ruha vissza érkezése:**

Válaszadók száma: 20 fő

- 10 % átlagosnak tartja,
- 10% jónak tartja,
- 55% teljes mértékben elégedett,
- 25% Nem veszi igénybe.

b. Takarítás:

- **Szoba tisztasága:**

Válaszadók száma: 20

- 5% átlagosnak tartja,
- 5% jónak tartja,
- 90% teljes mértékben elégedett.

- **Folyosók, előtér tisztasága:**

Válaszadók száma: 20 fő

- 10% átlagosnak tartja,
- 10% jónak tartja,
- 80% teljes mértékben elégedett vele.

- **Takarítás gyakoriságával:**

Válaszadók száma: 18 fő

- 6% átlagosnak tartja,
- 6% jónak tartja,
- 88% teljes mértékben elégedett vele.

c. Fodrász munkája:

Válaszadók száma: 21

- 9% átlagosnak tartja,
- 14% jónak tartja,
- 5% teljes mértékben elégedett,
- 72% Nem veszi igénybe.

d. Pedikűrös munkája:

Válaszadók száma: 20 fő

- 5% átlagosnak tartja,
- 35% teljes mértékben elégedett,
- 60% Nem veszi igénybe.

V. Mennyire elégedett az élelmezéssel?

a. Étlap változatossága:

Válaszadók száma: 20

- 10% nem elégedett,
- 25% átlagosnak tartja,
- 30% jónak tartja,
- 35% teljes mértékben elégedett.

b. Étel minősége:

Válaszadók száma: 21

- 14% nem elégedett,
- 24% átlagosnak tartja,
- 29% jónak tartja,
- 33% teljes mértékben elégedett.

c. Étel mennyisége:

Válaszadók száma: 20

- 10% átlagosnak tartja
- 10% jónak tartja
- 80% teljes mértékben elégedett vele.

d. Diétájának megfelelő étkezés nyújt e az intézmény:

Válaszadók száma: 21

- 5% nem elégedett,
- 10% jónak tartja,
- 38% teljes mértékben elégedett,
- 47% Nem veszi igénybe.

e. Ételek felszolgálása:

Válaszadók száma: 20

- 25% jónak tartja,
- 75% teljes mértékben elégedett vele.

f. Étkezés körülményeivel:

Válaszadók száma: 19 fő

- 16% átlagosnak tartja,
- 26% jónak tartja,
- 58% teljes mértékben elégedett.

VI. Mennyire elégedett a mentális gondozással?

a. Programok Változatosságával:

Válaszadók száma: 12

- 25% átlagosnak tartja,
- 8% jónak tartja,
- 67% teljes mértékben elégedett.

b. Rendezvényekkel:

Válaszadók száma: 15

- 20% átlagosnak tartja,
- 20% jónak tartja,
- 60% teljes mértékben elégedett.

c. Külső Programokkal, kirándulásokkal:

Válaszadók száma: 20

- 5% átlagosnak tarja,
- 5% jónak tarja,
- 90% Nem veszi igénybe.

d. Vásárlással:

Válaszadók száma: 21

- 10% átlagosnak tartja,
- 10% jónak tartja,
- 47% teljes mértékben elégedett,
- 33% Nem veszi igénybe.

e. :Csoportos foglalkozásokkal:

Válaszadók száma: 21

- 10% átlagosnak tartja,
- 29% jónak tartja,
- 32% teljes mértékben elégedett,
- 29% Nem veszi igénybe.

f. Csoportos torna:

Válaszadók száma: 21

- 10% jónak tartja,
- 24% teljes mértékben elégedett,
- 66% Nem veszi igénybe.

g. Istentisztelet, lelki gondozással:

Válaszadók száma: 20 fő

- 10 % átlagosnak tartja,
- 25% jónak tartja,
- 35% teljes mértékben elégedett,
- 30% Nem veszi igénybe.

h. Konfliktus helyzetekben nyújtott segítséggel:

Válaszadók száma: 17fő

- 12%átlagosnak tartja,
- 17% jónak tartja,
- 71% teljes mértékben elégedett vele.

VII. Mennyire elégedett az ügyintézéssel, jogai gyakorlásával?

a. Hivatali ügyek intézése:

Válaszadók száma: 20

- 5% átlagosnak tartja,
- 10% jónak tartja,
- 85% teljes mértékben elégedett.

b. Beköltözése óta igénybe vette e valaha az Érdekképviselési Fórumot?

Válaszadók száma: 19fő

- Igen:6%,
- Nem:94%,
- Ha igen, mennyire elégedett vele:
 - 5% jónak tartja.

c. Véleménynyilvánítás lehetősége:

Válaszadók száma: 16

- 19% átlagosnak tartja,
- 38% jónak tartja,
- 43% teljes mértékben elégedett vele.

d. Panaszok megnyugtató módon való rendezése:

Válaszadók száma: 16

- 19% átlagosnak tartja,
- 50% jónak tartja,
- 31% teljes mértékben elégedett.

e. :Az intézményben megbecsülik, tisztelik:

Válaszadók száma: 19

- 16% átlagosnak tartja,
- 52% jónak tartja,
- 32% teljes mértékben elégedett.

VIII. Egyéb:

a. Karbantartók munkájával:

Válaszadók száma: 20fő

- 10% jónak tartja,
- 90% teljes mértékben elégedett vele.

b. Karbantartók hangnemével:

Válaszadók száma: 20fő

- 5% nincs megelégedve,
- 15% jónak tartja,
- 80% teljes mértékben elégedett.

c. Gépkocsival történő szállítással:

Válaszadók száma: 21fő

- 14% jónak tartja,
- 86% teljes mértékben elégedett vele.

HOZZÁTARTOZÓK ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍVEK ÉRTÉKELÉSE

Megkérdezettek száma: 13 fő (hozzátartozók 27%-a)

I. Mennyire elégedett az intézmény által biztosított tárgyi körülményekkel?

a. Szobával:

Válaszadók száma: 13

- 185% átlagosnak tartja,
- 31% jónak tartja,
- 54 % teljes mértékben elégedett.

b. Berendezés, felszerelési tárgyak:

Válaszadók száma: 13

- 15 % átlagosnak tartja,
- 38 % jónak tartja,
- 47% teljes mértékben elégedett.

c. Takarítással:

Válaszadók száma: 13

- 8% nem megfelelő,
- 23% megfelelő,
- 15% jónak tartja,
- 54% teljes mértékben elégedett.

II. Mennyire elégedett a gondozással?

a. Az ápolók hangnemével:

Válaszadók száma: 13

- 8% átlagosnak tartja,
- 46% jónak tartja,
- 46% teljes mértékben elégedett.

b. Az ápolók munkájával:

Válaszadók száma: 13

- 15 % átlagosnak tartja,
- 23% jónak tartja,
- 62% teljes mértékben elégedett.

c. Az ápolók segítőkészségével:

Válaszadók száma: 13

- 46% jónak tartja,
- 54% teljes mértékben elégedett.

d. Az ápolás minőségével:

Válaszadók száma: 13

- 15% átlagosnak tartja,
- 46% jónak tartja,
- 39% teljes mértékben elégedett.

III. Mennyire elégedett hozzátartozója egészségügyi ellátásával?

a. Háziorvosi vizsgálat:

Válaszadók száma: 13

- 8% szerint átlagos,
- 38% jónak tartja,
- 54% teljes mértékben elégedett.

b. Hozzátartozója egészségi állapotáról való tájékoztatással:

Válaszadók száma: 13

- 23% átlagosnak tartja,
- 23% jónak tartja,
- 54% teljes mértékben elégedett vele.

IV. Mennyire elégedett az étellel?

a. Étlap változatossága:

Válaszadók száma: 13

- 16% megfelelő,
- 46% jónak tartja,
- 38% teljes mértékben elégedett.

b. Étél mennyiségével:

Válaszadók száma: 13

- 16% megfelelő,
- 38% jónak tartja,
- 46% teljes mértékben elégedett.

c. Étkezés körülményeivel:

Válaszadók száma: 13

- 8% átlagosnak tartja,
- 54% jónak tartja,
- 38% teljes mértékben elégedett vele.

d. Étlap mennyire tükrözi az időskori igényeket:

Válaszadók száma: 13

- 16% átlagosnak tartja,
- 46% jónak tartja,
- 38% teljes mértékben elégedett vele.

V. Mennyire elégedett a mentális gondozással?

a. Konfliktushelyzetekben nyújtott segítség:

Válaszadók száma: 12

- 8% nem megfelelő,
- 8% megfelelő,
- 34% jónak tartja,
- 50% teljes mértékben elégedett.

b. Családi, baráti kapcsolatok ápolása:

Válaszadók száma: 13

- 8% átlagosnak tartja,
- 30% jónak tartja,
- 62% teljes mértékben elégedett.

c. Ön és az intézmény közötti kapcsolattartás:

Válaszadók száma: 13

- 38% jónak tartja,
- 62% teljes mértékben elégedett.

d. Hozzá tartozója hivatali ügyeinek intézésével:

Válaszadók száma: 13 fő

- 16% elégedetlen,
- 30% jónak tartja,
- 54% teljes mértékben elégedett vele.

VI. Mennyire elégedett az intézményben lévő programokkal, rendezvényekkel?

a. Programok változatosságával:

Válaszadók száma: 11

- 9% elégedetlen,
- 9% átlagosnak tartja,
- 27% jónak tartja,
- 55% teljes mértékben elégedett.

b. Külső programok, kirándulások gyakorisága:

Válaszadók száma: 9 fő

- 11% legkevesbé sem megfelelő,
- 11% nem megfelelő,
- 45% jónak tartja,
- 33% teljes mértékben elégedett.

c. Rendezvényekkel:

Válaszadók száma: 13

- 38% jónak tartja,
- 62% teljes mértékben elégedett vele.

d. A foglalkoztató, mentálhigiénés munkatársak hangnemével:

Válaszadók száma: 12

- 42% jónak tartja,
- 58% teljes mértékben elégedett.

e. A programokról történő tájékoztatással:

Válaszadók száma: 13

- 8% megfelelő,
- 46% jónak tartja,
- 46% teljes mértékben elégedett.

VII. Egyéb:

a. Intézménybe történő be és ki jutással:

Válaszadók száma: 13

- 16% átlagosnak tartja,
- 38% jónak tartja,
- 46% teljes mértékben elégedett vele.

b. Intézmény telefonon történő elérhetősége:

Válaszadók száma: 20

- 16% nem megfelelő,
- 23% megfelelő,
- 23% jónak tartja,
- 38% teljes mértékben elégedett vele.

c. Karbantartók segítségnyújtása, hangneme:

Válaszadók száma: 11

- 36% jónak tartja,
- 64% teljes mértékben elégedett.

Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség Idősek Otthona
(2040 Budaörs, Zombori u. 68-70.)
2014. évi tényleges költségvetés

Jogcím	Bevétel		Jogcím	Kiadás	
	e Ft-ban	%-ban		e Ft-ban	%-ban
Költségvetési támogatás (alap norm.tám.)	31 773 Ft	21,54%	1. Rezszi jellegű költségek		
Térítési díj	55 733 Ft	37,78%	Áramdíj, víz-és csatornadíj, gázdíj, szemétszállítás, telefonköltségek, posta, stb.	16 487 Ft	11,18%
Budaörsi önkormányzati támogatás	30 000 Ft	20,34%	2. Dologi kiadás		
Fenntartói támogatás	30 000 Ft	20,34%	Elelmezés, gyógyszer-kötszer, tisztítószerek, karbantartás, stb.	33 908 Ft	22,99%
			3. Személyi jellegű kiadás		
			Szakmai és kiszolg. Személyzet bérköltsége	76 465 Ft	51,84%
			Járadék kötelezettség	20 646 Ft	13,99%
Mindösszesen:	147 506 Ft	100%	Mindösszesen:	147 506 Ft	100%

Budapest, 2015. február 13.



Önodi István

Önodi István
gazdasági igazgató