

Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség



Idősek Otthona
2040 Budaörs, Zombori u. 68-70.

BESZÁMOLÓ **az Idősek Otthona** **2018. évi működéséről**



Budaörs
2019. március 14.


Dr. Iványi Gábor
elnök



TARTALOMJEGYZÉK

I. Szakmai beszámoló	4
1. A szolgáltatásnyújtás mértéke	5
1.1. A szolgáltatások tartalma megfelelő részletezettséggel	6
1.2. A jogszabályokban előírt kötelező szolgáltatások rendszeressége	16
1.3. Egyéb életvitelt könnyítő szolgáltatások megszervezése	16
1.4. Más kiegészítő szolgáltatás biztosítása az alapvető szolgáltatásokon túl	16
2. Humánerőforrás mértéke	17
2.1. A munkaerőlétszámra vonatkozó adatok, a vezetők, a szakdolgozók és egyéb dolgozók létszáma	17
2.2. A vezetők (intézményvezető, szakmai vezető) iskolai, szakmai végzettsége, a szakterületen szerzett szakmai tapasztalatai	18
2.3. A szakmai létszám összetétele, és megfelelősége a szakmai rendeletben előírtaknak	18
2.4. Külső segítők, külső foglalkoztatások, azok típusai	18
3. Szakmai felkészültség	19
3.1. A szakdolgozók iskolai, szakmai végzettsége (munkakör szerinti létszám-végzettség)	19
3.2. A felsőfokú,- középfokú végzettségűek aránya, szakmai végzettsége	19
3.3. Szakmai képzések, továbbképzések, belső felkészítések tervezése, és azok hogyan javítják a humánerőforrás szakmai felkészültségét	20
4. Az ellátás igénybevétele	20
4.1. A szolgáltatásba való bekerülés előkészítése, az előgondozás megszervezése, annak gyakorlata, rendszeressége	20
4.2. A szolgáltatás dokumentációs rendje, felsorolásszerűen az alkalmazott dokumentációk	21
4.3. Az intézményi, személyi térítési díj megállapításának folyamata, a tájékoztatás módja, a jelenlegi intézményi térítési díj mértéke	21
5. Nyilvánosság elve, kapcsolatrendszer, együttműködés	23
5.1. A tájékoztatás megszervezése az intézményről, szolgáltatásairól, a nyilvánosság, láthatóság elvének érvényesülése	23
5.2. Az önkormányzattal tervezett kapcsolat rendszeressége, formái	24
5.3. A helyi község szereplőivel tervezett kapcsolat felvétel, kapcsolattartás	24
5.4. A helyi szociális, egészségügyi, oktatási intézményekkel tervezett kapcsolatrendszere	

6. Érdekeltek bevonása, érdek – és jogvédelem	25
6.1. Az ellátást igénybe vevők véleményének kikérése (annak formái), az érdekképviselési rendszer működtetése	25
6.2. A dolgozók felkészítése az érintettek jogvédelmére	27
6.3. Elégedettségmérés (lakók, hozzátartozók, dolgozók körében) értékelése	27
7. Fenntarthatósági követelmények szakmai megalapozottsága	29
7.1. Szakmai munka értékelésének gyakorisága és módja (beszámoló, munkaértekezlet, lakógyűlés)	29
7.2. Új célok meghatározása, innovatív szakmai javaslatok az intézményi élet jobbítására, az ellátást igénybevevők változó szükségleteinek figyelembe vételével	29
7.3. A dolgozók tudásának, felkészültségének fejlesztése, a belső, vagy külső képzéseken kívül, a szakmai fejlődés lehetőségei	29
II. Pénzügyi elszámolás	30
III.Összegzés	32
IV.Mellékletek	33

A Szakmai beszámoló és pénzügyi teljesítés a Budaörs Város Önkormányzata és a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség között 2015. október 01-én létrejött Ellátási Szerződés 1.7 pontjában meghatározottak alapján készült. Tartalma a vállalt szakmai programra épül, annak sorrendjében mutatja be a beszámolási időszak jellemzőit, a vállalt kötelezettség teljesülését.

I. Szakmai beszámoló:

Budaörs Város Önkormányzata Képviselő-testülete az általa kiírt közbeszerzési eljárás keretében 231/2015.(VIII.26) számú határozatában 2015. október 1-től újabb 10 év időtartamra a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösséget bízta meg az Idősek Otthona működtetésével.

Egyházunk 2006. január 5-én nyitotta meg a Budaörsi MET Idősek Otthonát. Az intézmény az elmúlt 13 év során teljes kihasználtsággal működött. A 2018-as évben az elhelyezésre várakozók száma folyamatosan meghaladta a 20 főt.

MET Idősek Otthona szakmai koncepciója:

Fő célkitűzés az otthonban élő idős emberek életminőségének javítása, a békés, kiegyensúlyozott időskor megélésének segítése.

Az ellátást igénybe vevők részére differenciált szolgáltatásokat nyújtunk, lehetőséget teremtve arra, hogy az idős emberek széles körben találják meg az adott élethelyzetüknek legmegfelelőbb ellátást, és egyéni gondozást. Fontosnak tartjuk a tevékeny, aktív időskort, a családi-, közösségi és társadalmi kapcsolataik fenntartását, ápolását és az otthon nyitottságát.

Az idősek otthona *szakmai célkitűzése* több irányú:

- az idős emberek életminőségének javítása,
- békés, kiegyensúlyozott időskor biztosítása,
- az idősek személyre szabott gondozása, önrendelkezésük tiszteletben tartása,
- az egyéni szükségletekhez igazodó komplex gondozás biztosítása, szakmaközi, intézményközi együttműködés,
- a mentálhigiéné, mint intézményi szemlélet érvényesülése a gondozás minden területén,
- tevékeny, aktív élet, családi-, közösségi és társadalmi kapcsolatok fenntartása, ápolása, az otthon nyitottsága,
- társadalmi integráció, a város életében való részvétel, közösségi programokon, rendezvényeken való megjelenés,
- az idősek jogtudatos magatartásának erősítése, véleményük kikérése és figyelembevétele,
- a szakemberek folyamatos képzése, terepgyakorlatok szervezése, korszerű gondozási módszerek alkalmazása, szakmai képzések, tanfolyamok,

- a város intézményeivel való kapcsolattartás, együttműködés és nyitottság, az elfogadottság érdekében.

1. A szolgáltatásnyújtás mértéke

Az idősok otthonában 48 férőhely áll rendelkezésre (a működési engedély szerint), a tartósan, vagy átmenetileg ellátásra, gondozásra - ápolásra szorulóok részére:

- **42 férőhelyen végleges elhelyezést igénylő idősoket lehet elhelyezni** (vagy 18. életévet betöltött tartós betegeket), akik önmagukról saját lakásukban gondoskodni nem tudnak, egyedül élők, vagy családtagjaik a gondozásukat nem tudják vállalni, szociális helyzetük, vagy egészségi állapotuk alapján intézményi ellátásra szorulnak. **Idősotthoni ellátást teljes ellátásra szoruló,** az értékelő adatlapon 40 pontot meghaladó, illetve a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló **gondozási szükséglet alapján** nyújthat az intézmény.
- **6 férőhelyen átmeneti elhelyezést igénylő idősoket lehet befogadni,** akik saját, vagy hozzátartozóik lakásából beköltöznek, időlegesen (legfeljebb 1 évig, vagy indokolt esetben 2 évig) segítséget igényelnek: kórházi kezelés után, hosszan tartó betegség esetén, élethelyzetükből adódóan (lakásfestés, tatarozás, ápolást végző családtag problémái, távolléte miatt, stb.), krízishelyzetbe kerülnek, szociális otthoni elhelyezésre várnak, a házi gondozó szolgálat ellátásukat tartósan nem tudja megoldani. A kórházból kikerült idősok számára a rehabilitációs időszakra, intézményünk átmeneti elhelyezést biztosít.

A 48 fős engedélyezett férőhelyszámon belül az intézmény vállalta 15 fő **demencia kórképpel küzdő idős ember gondozását**, akik speciális törődést, ápolást igényelnek.

2018. évben ezzel szemben 27 fő demens lakót láttunk el, közülük 9 fő súlyos fokú beteget.

A lakókra vonatkozó általános információk

A 2018. évben az idősok otthonát igénybe vevők jellemzői a következőkben foglalhatók össze:

- beköltözők száma: 17 fő (ebből átmeneti ellátást 3 fő vett igénybe),
- betöltött férőhelyek száma dec. 31-én: 48 fő,
- nemek szerinti megoszlása 2018. dec. 31-én: 34 nő, 14 férfi,
- átlagéletkor: 81 év, a legfiatalabb lakónk 64 éves, a legidősebb 99 éves,
- családi állapot szerint: özvegy 32 fő, elvált 5 fő, házasságban 9 fő, hajadon 2 fő,
- a családdal való kapcsolattartás szerint: rendszeresen (hetente legalább 1 alkalommal) látogatnak 44 főt, havonta kerül sor a látogatásra 1 főnél, 2-3 havonta 1 főt, egyáltalán nem 2 főt,
- egészségi állapotuk alapján: önellátásra részben képes 26 fő, teljes ellátást igényel 22 fő,
- év közben elhunyt 14 fő, 13 fő tartós és 1 fő az átmeneti helyről,

- kiköltözött 3 fő tartós (saját otthonában távozott) és 2 fő átmeneti lakó (mind a 2 fő átkerült tartós státuszba).

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

1.1. A szolgáltatások tartalma megfelelő részletezettséggel

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 szolgáltatást igénybevevők részére koruknak, egészségi állapotuknak, képességeiknek, ellátási szintjüknek, egyéni adottságainak megfelelően különböző tevékenységi programokat szervezünk.

A teljes körű ellátás tartalmazza:

a.) A korszerű **elhelyezési feltételeket**: két (22 db), illetve egyágyas (2 db) szobákat, az idősek igényeihez igazított berendezési és felszerelési tárgyakkal, szobánként beépített szekrénnel, minden szobához közvetlen fürdőszobával, a lakhatás biztosításával (fűtés, világítás, víz,- csatornaszolgáltatás, szellőző berendezés, légkondicionálás). Biztosítjuk a rendszeres tisztálkodást, a tiszta, higiénikus környezetet. **A földszinten teakonyha, orvosi,- nővérszoba, ebédlő, társalgó, terasz, az emeleten mentálhigiénés szoba, társalgó-könyvtár, foglalkoztató helyiség, betegszoba, a látogatók fogadására (esetleges ott alvásukra is) alkalmas szoba, és irodák állnak rendelkezésre.**

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.

Az épület biztonságos, az egész épületben kapaszkodók vannak felszerelve. Fontos a környezet állandósága, mert a mozgás biztonságát, a kiszámíthatóságot jelenti az idős ember számára. Nagy hangsúlyt fektetünk a megfelelő fényre, a meleg színek alkalmazására.

A bútorzat az idős ember számára biztonságos, stabil karfás székek, fotelek állnak rendelkezésre, a betegszobában- és fokozott egészségügyi ellátást igénylő lakóink betegágyait kivéve – a lakószobákban többségében ágyneműtartós szövetszövetes ággyal, beépített szekrényekkel, mindenütt televízió és hűtőszekrény áll rendelkezésre.

A szabad mozgás biztonságát segíti a speciálisan kialakított környezet, a felszerelt kapaszkodók. A demens betegeknek, pl. a saját szobájának megismerését segíti az ajtóra elhelyezett jellegzetes forma, kép mely a lakó memóriájában tartósan rögzül.

A földszinti szobák terasza közvetlenül a **kertbe vezet**, 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 az idősek kiüljenek, beszélgessenek. A kert egy részében lehetővé teremtünk a kertészkedésre, virágültetésre.

b.) A **ruházattal, illetve a textíliával való ellátást** a szükségletekhez igazítjuk. Az ágyneműt minden lakó részére biztosítjuk. 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. Az alagsorban a mosási, szárítási, vasalási feltételek biztosítottak. A tisztálkodó szerekkel való ellátást biztosítjuk.

c.) A napi háromszori **étkezést** (egészségi állapot alapján ötszörit) önálló konyha (200 adagra készült) működtetésével biztosítjuk, az egyéni igényeket is figyelembe vett étlap összeállításával, diétás választékkal: epe,- májkímélő, cukorbeteg diéta, tejmentes étkezés, szükség esetén pépes valamint tejmentes pépes ételkészítés, a fekvőbetegek részére kiemelt figyelmet fordítva a folyadékbevitelre. Fontosnak tartjuk a gyümölcs fogyasztását, vitaminszükséglet bevitelét is. Az egyéni étkezési igények folyamatos figyelembevétele érdekében az idősök részvételével működtetjük az „Étlap Tanácsot”. A lakóink megfelelő diétájának biztosítása érdekében dietetikust alkalmazunk.

d.) Az **egészségügyi ellátást, az ápolást – gondozást**: az egészség védelmét, a rendszeres életmódbeli, egészségi tanácsadással, a betegségek és azok következményeinek megismerésével segítjük. 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.

Egészségügyi ellátás keretében az intézmény gondoskodik az ellátást igénybe vevő:

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

Az intézmény műszakonként az ellátottak egészségi állapotáról, a változásokról átadó füzetet vezet. Egyénre szólóan folyamatosan vezetjük a gondozási dokumentációt, amelyet az idős emberek önrendelkezésének tiszteletben tartásával, évente közösen felülvizsgálunk. Az egészségügyi ellátást az intézmény saját egészségügyi rendszerén, valamint az egészségügyi alapellátáson és szakellátáson keresztül biztosítja. Az ellátottak szabad háziorvos választási jogukkal élhetnek.

Ha az ellátott egészségi állapotában jelentős romlás, betegség következik be úgy az ápolást, gondozást az erre a célra kialakított helyiségben (betegszoba) biztosítja az intézmény.

A **rendszeres orvosi felügyelet** keretében az intézmény biztosítja az igénybe vevő állapotának folyamatos ellenőrzését, az egészségügyi tanácsadást, a szűrést, az orvos által elrendelt vizsgálat elvégzését, amennyiben lehetséges, a gyógykezelést.

A jogszabályban előírt óraszámban biztosítjuk az orvosi felügyeletet, a Budaörsi Egészségügyi Szolgáltatóval folyamatos kapcsolatot tartunk, a sürgősségi, a szakorvosi ellátáshoz való hozzájutás, a szűrővizsgálatok elvégzése érdekében. Az intézményt igénybe vevők emellett élhetnek szabad orvosválasztási jogukkal, ha korábbi háziorvosukkal kívánják a kapcsolatot tartani, ahhoz is lehetőséget teremtünk. Intézményünk továbbra is **Dr. Ritter Gergely** háziorvossal kötött megállapodást az orvosi feladatok ellátására, aki heti egy, szükség szerint két alkalommal rendel az intézményben, szakmai konzultációt bármikor biztosít. A háziorvosunk mellett havi 2 alkalommal **Dr. Tari Mária pszichiáter** rendel az intézményben, segítve lakóink mentális gondozását, gyógyszerelését, különösen a demens betegek problémáinak közös megoldását.

A lakók korszerű egészségi ellátása és a szakszerű gondozása érdekében betegágyak, fürdetőkocsik, antidecubitor matracok, intelligens kötszerek, láz- vérnyomás – és cukormérő eszközök, bioptron lámpa, betegemelő szerkezet, tangenter áll a személyzet rendelkezésére.

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. Lehetőségünk van külföldi adományokból hazánkban is forgalmazott gyógyszereket, vitaminokat biztosítani a lakóknak térítésmentesen.

Az intézmény első beszerzései körébe tartozik a test-távoli **segédeszközök** megvétele. A személyre szóló testközeli segédeszközök felírását pedig – a beköltözést követő állapotfelmérés, alaposabb kivizsgálást követően - a vonatkozó rendelkezések szerint az intézmény orvosa, vagy szakorvos végzi.

e.) A mentálhigiénés ellátás keretében már az **előgondozás** során igen nagy figyelmet fordítunk arra, hogy megismerjük az idős embert és a családját, lakókörnyezetét, társadalmi kapcsolatait, egyéni igényeit, szükségleteit.

A kapcsolattartást nem csupán a jogszabály által előírt alkalommal végezzük el, fontosnak tartjuk a várakozás ideje alatt is. Szakszerű kapcsolattartás mellett felismerhetők az idős ember féltételei, hiszen az ő életében rendkívül nagy törést okozhat az, hogy (még ha településen belül is), de nem a saját, megszokott otthonában éli hátralévő életét. Éppen ezért szükséges, hogy intézményünk a családot is bevonja az átmenet segítésébe, illetve fordítson figyelmet a helyi társadalmi integrációra.

Az előgondozás során fokozott figyelemmel mérjük fel az esetleges krízishelyzeteket, lelki traumákat. Igyekszünk segíteni a családdal való kapcsolat helyreállítását. Az ellátott jobb megismerése érdekében az előgondozás tapasztalatait, információit az ellátott megfelelő

fogadása és az egyénre szabott gondozásra való felkészülés érdekében team üléseken osztjuk meg a munkatársakkal.

Előgondozásunk egyedisége továbbá abban áll, hogy **intézményünket megnyitjuk az ellátott és családtagjai számára.** Bármikor belátogathatnak az intézménybe, ismerkedhetnek leendő lakótársaikkal, programjainkra meghívjuk Őket és családtagjaikat. Megismerhetik leendő gondozási csoportjukat, a gondozási csoport vezetőjét, amennyiben lehetséges szobatársat, illetve szobát is választhatnak.

A beköltözőknél különös figyelmet fordítunk az „összeszoktatásra”, a közösségépítésre, a baráti kapcsolatok kialakulására, a korábbi jó kapcsolatok megőrzésére.

A mentálhigiénét olyan **szemléletmódnak tekintjük, amelynek a gondozási munka minden fázisában érvényre kell jutnia.** Szükségesnek tartjuk a gondozási folyamatban a mentálhigiéné értékének emelését, a mentálhigiénés szemlélet kialakítását és ennek megfelelően alakítjuk szakmai elvárásainkat dolgozóink körében, beszéljük meg a belső képzéseken is.

Ezen a területen felkészült mentálhigiénés szakemberekkel dolgozunk együtt; felsőfokú végzettségű szociális munkással, pszichológussal, lelkésszel, de segítségül hívjuk e munkában a civil szervezeteket, a különböző egyházakat is.

Tudatosítjuk ugyanakkor valamennyi dolgozónkban, hogy **az egyéni gondozási munkában mindenkinek van mentálhigiénés feladata.** Tipikusan ilyen feladat a beszélgetés az idős emberrel, a családi képek nézegetése, egy kellemes séta a kertben, felolvasás a betegágy mellett stb. Belső képzésünk éppen ezekre a kérdésekre irányul.

A mentális feladatokat intézményi és egyénre lebontott szinten, tervezetten végezzük. Ezen szolgáltatások részben az **egyéni gondozási tervekben,** másrészt az intézmény éves munkatervében, annak havi bontásaiban jelennek meg.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően a **mentálhigiénés gondozás terén gondoskodunk:**

- a személyre szabott bánásmódról,
- az idős ember állapotának folyamatos követéséről, szükségleteinek figyelemmel kíséréséről, egyénre, képességekre, érdeklődési körre, igényre szabott programokról,
- a konfliktushelyzetek megelőzése érdekében egyéni és csoportos megbeszélésekről,
- a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeiről,
- szükség szerinti pszichoterápiás foglalkozásról,
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásának feltételeiről,
- egyéni gondozási, fejlesztési, illetve rehabilitációs tervek megvalósításáról,
- a hitélet gyakorlásának feltételeiről,
- intézményen belüli kisközösségek, csoportok, társas kapcsolatok kialakulásának és működésének támogatásáról.

Családdal való kapcsolattartás

Tapasztalatunk az, hogy a hozzátartozó intézménybe kerülése miatt a családtagok éppúgy szoronganak, mint hozzátartozóik. Előfordulhat, hogy választásuk miatt súlyos önváddal küzdenek. Gyakori, hogy mire ez a döntés megszületik, a családtagok között is megromlik

a kapcsolat. Intézményünk **elfogadó szemlélettel közelít** e kérdéshez, megértve a család helyzetét és elfogadva döntésüket.

Ezzel az elfogadó szemlélettel szeretnénk megnyerni és bevonni a hozzátartozókat, hiszen ők jelentik a természetes támaszt az idős emberek mellett még akkor is, ha szerettük intézményi ellátásba részesül.

A családot igyekszünk bevonni a segítő munkába, mely pozitív hatással van az idős emberekre: a szolgáltatást igénybe vevő probléma mentesebb, kiegyensúlyozottabb, a család együttműködőbb, hiszen jól ismerik az intézmény munkáját, gyakran bejárnak segíteni, személyesen meggyőződhetnek arról, hogy hozzátartozójuk „jó helyen” van.

Meggyőződéssel valljuk, hogy az ellátottak számára egy hosszabb beszélgetés vagy közös séta a hozzátartozóval, sokszor megnyugtatóbb bármilyen intézményben szervezett terápiánál. Éppen ezért **meg kell erősítenünk a családot abban, hogy az ő rendszeres jelenlétük nélkülözhetetlen.** Lehetővé tesszük számukra, hogy megismerjék az intézmény működését, informáljuk őket mindenről, ami hozzátartozójukkal, illetve működésünkkel kapcsolatos.

A lakóhelyhez fűződő társadalmi és közösségi kapcsolatok megtartását ugyanígy fontosnak tartjuk. Amennyiben ezek a kapcsolatok megszűntek, vagy sérültek, az intézmény feladatának tekinti annak helyreállítását vagy a veszteség feldolgozását.

f.) A tevékeny élet biztosítása, a foglalkoztatás

Célként tűzzük ki, hogy a szolgáltatást igénybevevőink **aktivitásukat minél tovább megtartsák, képességeiket minél tovább megőrizték, illetve fejlesszék.**

Ennek érdekében ellátottaink korának, egészségi, mentális állapotának, képességeinek, önellátási szintjének, egyéni adottságainak megfelelően kívánjuk a tevékenységeket szervezni. Foglalkoztatás alatt nem csupán az ágazati jogszabályban leírt munka tevékenységeket értjük, hanem szélesebb értelemben, foglalkoztatásnak tekintünk minden interakciót, ami az idős emberrel történik, ami valamilyen módon aktivitásának serkentésére irányul és annak célja van.

Ebből adódóan **foglalkoztatásnak tekintjük** az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket, a sétát, levegőzést, passzív tornát, de a foglalkoztatás körébe soroljuk a beszélgetéseket, a szabadidős, kulturális tevékenységeket, a képességmegtartó, fejlesztő tevékenységeket, a különböző terápiákat éppúgy, mint a terápiás célú munkavégzést.

Az aktivitást segítő fizikai foglalkoztatás sem jelenthet passzív jelenlétet, meg kell töltenünk tartalmakkal a levegőzést, a sétát. Remek alkalom nyílik ilyenkor az idős ember jobb megismerésére, egyéni beszélgetésekre. Az egyéni fejlesztések, terápiák lehetőségét is kínálja egy-egy ilyen alkalom.

A szabadidő kellemes és kulturált eltöltése, az érdeklődési körhöz igazodó szórakoztató tevékenység, a képesség megtartását és képességfejlesztést figyelembe vevő kreatív tevékenységek biztosítása, a szükség szerinti terápiás foglalkoztatás az intézmény alapfeladata.

A különböző **fejlesztő és terápiás lehetőségek** közül az alábbi formákat tarjuk hatékonynak és korszerűnek: memória tréningek, fejtörő játékok, művészeti terápiák; zeneterápia, állatterápia, finom motorikus mozgást elősegítő kreatív foglalkozások. Ezek alkalmazását az ellátotti körtől, és az egyéni szükségletektől, igényektől függően megtervezzük.

Szocioterápiás foglalkoztatás keretében munkaterápiás jutalom ellenében, portaszolgálati tevékenységet látnak el azon időseink, akik kedvet éreznek hozzá és fizikai, szellemi állapotuk ezt lehetővé teszi.

A foglalkozásokon, szabadidős programokon való részvétel a szolgáltatást igénylők önkéntességén, egyéni motivációján alapul. A programkínálatot úgy szervezzük, hogy az idősök érdeklődési körének megfelelő legyen, hódolhassanak hobbijuknak, kulturális csoportok munkájában vehessenek részt, intézményi rendezvényeken, ünnepségeken ők maguk is szervezést vállalhassanak, kezdeményezzenek programokat. A kirándulás, színház, mozi,- múzeumlátogatás szintén szerepelnek a programunkban.

Biztosítjuk a hitélet gyakorlásának a feltételeit. Egyházunk lelkésze Verebics Petra minden vasárnap 10 órakor Istentiszteletet, csütörtök délután igény szerint segítő beszélgetést folytat, vagy bibliaórát tart az intézményben. Segíti a lakóközösség működését, támogatja a lakók lelki életét, a haldoklók mellett, vigaszt nyújt az itt maradottaknak. Kórházba kerülő időseinket meglátogatja.

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

Programjaink eseményeink:

Lakóink mindennapjait intézményünk állandó programjai teszik színesebbé. Rendszeres foglalkozásaink az irodalmi kör, játék délután, zenés kávé délután, kreatívdélután, mozi délután, „Utazás 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 és a Kamaraerdei Közösségi Ház által tartott rendezvények látogatása állandó külső program az időseink számára. Alább egy kis ízelítő a 2018-as év programjaiból:

Január 25:

Kakaó-kalács party volt, mely után Ági néni orgona kíséretével énekeltek a lakók.

Február 06:

„Utazás a Föld körül” foglalkozás keretén belül a Gemini együttesről beszélgettek lakóink, illetve az ő dalaikat hallgatták, énekeltek közösen.

Február 13:

Kreatív délutánon papír madarat, tulipánt készítettek időseink.



Március 07:

Zenés kávédélután keretében igyekeztünk igazi kávéházi hangulatot teremteni, habos kávé egy kis teasütemény, a háttérben pedig Ági néni zenélt.

Március 14:

Irodalmi körünk tagjainak közreműködésével megemlékeztünk az 1848-as forradalomról és szabadságharcról. Az irodalmi kör tagjai versekkel, dalokkal készültek, Ági néni pedig katonadalokat játszott az orgonán.

Március 19:

Kreatív délutánon húsvéti dekorációt készítettünk lakóinkkal, tojást, nyuszt vágunk ki papírból, majd teadélutánon befejeztük a dekoráció elkészítését.

Március 22:

Húsvéti tojásfát készítettünk közösen, illetve kihelyeztük az elkészült húsvéti dekorációkat.

Március 29:

A kamaraerdei óvodások érkeztek hozzánk húsvét alkalmából. Zenés körtáncsal, énekekkel készültek, és az ünnepség végén a kisfiúk meglocsolták a néniket.



Április 01:

Húsvét vasárnap a nyuszi ellátogatott az idősök otthonában is, és csoki nyuszival kedveskedett az idősöknek.

Április 12:

Két vendégművész érkezett hozzánk, akik zenés délután rendeztek az idősöknek. Az egyik művész gitározott, a másik pedig énekelt. Főként egyházi dalok kerültek elő.

Április 25:

„Utazás a Föld körül” fogalalkozás keretében éneklős délután volt. Régi és mai nótákat idéztek fel, és énekelték el közösen. Természetesen előkerültek a kedvenc nóták is.

Május 09

Kirándulást tettünk a Biatorbágyi Viadukthoz, melyet egy közös fagyfaltozással zártunk.



Május 17:

Közös labdázás volt, melyet kézzel festés követett. Virágokat festettek lakóink.



Május 23:

Zenés kávédelután volt lakóink részére. Igazi kávéházi hangulatot próbáltuk megteremteni, habos kávé egy kis teasütemény, a háttérben pedig Ági néni zenélt.

Május 25:

A kamaraerdei Ifjúsági Parkban tettünk közös sétát lakóinkkal.



Június 04:

Latina-Amerikai táncbemutató volt az idősek otthonában. Lara és Dani junior kategóriájú versenytáncosok, szamba, cha-cha, rumba és jive táncokat mutattak be. A táncbemutatót követően egy nagyon érdekes vetélkedő következett. Zenés film részleteket néztek meg lakóink, és különböző izgalmas kérdésekre kellett válaszolniuk. A helyes válaszáért finom jutalom is járt. Végezetül a délutánt közös sütizés zárta.



Június 12:

Kreatív foglalkozáson virágsokrot festettek az idősek textilre, mely utána az intézmény dekorációját képezte.

Június 18:

Az épület nyári dekorációjának folytatásaként szárazágra ragasztottak virágokat, szirmokat a lakók.

Június 28:

Közös gofri sütés volt az udvaron. Az elkészült finomságokat, természetesen el is fogyasztották közösen az idősek.

Július 05.:

Kreatív foglalkozáson világító tornyot készítettek lakóink.

Július 19:

Kerti parti keretein belül ügyességi játékok voltak az idősek részére, például időre kellett lufit fújni kidurranásig. A játékok után virsli és sör volt a party menü.

Július 28:

Lakóink közösen sütöttek Gofrit, melyet aztán az udvaron fogyasztottak el, élvezve a jó időt.

Augusztus 03:

A nagy melegben közös fagyaltozás és beszélgetés volt a délutáni program. Nagyon jó hangulat volt.

Augusztus 15:

„Utazás a Föld körül” foglalkozáson önkéntes munkatársunk augusztus 20-ról, az államalapítás ünnepéről beszélgetett lakóinkkal. Belenéztek az „István a király” rockoperába is.

Augusztus 25:

Zenés kávédelután volt lakóink részére. Igazi kávéházi hangulatot próbáltuk megteremteni, habos kávé egy kis teasütemény, a háttérben pedig Ági néni zenélt.

Augusztus 27:

Kreatív foglalkozás keretében időseink virágokat ültettek, illetve gombokat varrtak fel, segítve ezzel a mosoda munkáját.



Szeptember 10:

Kreatív foglalkozáson őszi dekorációt készítettek lakóink.



Szeptember 14:

Zenés kávé délután lakóinkkal. Habos kávé, teasütemény, halk zene és egy nagy beszélgetés.

Szeptember 19:

Nosztalgia délután volt a lakókkal. Régi táncdal zenék, dalok.

Szeptember 20:

Bemutatkozik Verebics Petra lelkeszasszony és a csoportos foglalkozáson ismerkedik lakóinkkal.

Szeptember 26:

Őszi dekorációs sablont készítettek lakóink, a munka után pedig finom házi almás sütit fogyasztottak és egy jót beszélgettek.



Szeptember 27:

Verebics Petra lelkész asszony bibliai történetet mesélt időseinknek, melyről utána beszélgettek.

Október 02:

Idősek világnapja alkalmából köszöntöttük időseinket. A rendezvényre időseink saját műsorral is készültek. Ezt követően a „Csillagszálló” kulturális utcalap főszerkesztője Pálfi Anna tartott előadást a lap eddigi életéről, jövőbeni tervekről, illetve felolvasott egy történetet időseinknek. Az előadást követően Némédi Varga Tímea színművésznő „operett csokra” következett.



Október 17:

Mérey Anna szociális asszisztensi gyakorlat keretén belül tartott zenés délutánt időseinknek. Hegedűn játszott ismert dalokat, népdalokat, komolyzenei darabokat. A délutánt közös falatozás zárta.

Október 24:

1956. október 23-a eseményeit elevenítettük fel lakóinkkal, majd a rövid megemlékezés végén „A körhinta” című filmet tekintették meg.

Október 25:

Verebics Petra lelkészasszonnyal volt beszélgetős délután. Egy bibliai történetet mesélt el a lakóknak, majd utána habos kávézás volt fagyival.

November 08:

Süti klub keretein belül almás sütit készítettek lakóink.

November 15:

Verebics Petra lelkész asszonnyal megemlékeztünk elhunyt lakóinkról, szeretteikről. A megemlékezést közös gyertyagyújtással zártuk.

November 19:

Retro délután keretében a 60-70-80-as évek zenéit hallgattuk szalvétahajtogatás közben.

November 26:

Karácsonyi dekorációt készítettünk, fenyőt, rénszarvast és hópihét. Ami aztán az intézmény folyosóit díszítette.

November 28:

MÁV telepi iskola tanulói érkeztek hozzánk, adventi műsorral készültek lakóinknak. Nagyon szép előadás volt.



December 04:

Mikulás ünnepség volt a Kamaraerdei óvodásokkal. Az ünnepség végén megérkezett a Téliapó is és ajándékokkal lepte meg az óvodásokat. Ebéd után visszajött a Mikulás és a lakókat is meglátogatta.



December 11:

A Jókai Mór Művelődési Központban voltunk néhány lakóval az Idősek Karácsonya rendezvényen. Nagyon jól érezték magukat lakóink a rendezvényen.

December 12:

Mérey Anna szociális asszisztens gyakorlat keretein belül ülő jógát tartott időseinknek. Nagyon élvezték a lakók a mozgásos foglalkozást, majd zárásként gyümölcsöt fogyasztottak közösen.

December 18:

Ezen a napon volt a karácsonyi ünnepségünk. Először az időseink műsorát tekinthették meg lakóink és a kedves vendégek, majd Schupp Gabriella művésznő csodálatos adventi műsorát láthatták. Az ünnepséget ajándékozás és közös ünnepi vacsora zárta.



December 20:

A Leopold Mozart Zeneiskola növendékeinek adventi koncertjét tekinthettük meg. A koncerten lakóinkat is bevonták népszerű karácsonyi dalokat énekeltek el közösen.



Csipet csapat heti foglalkozás:

Minden héten egy kis csapat segítve a konyha munkáját szalvétát hajtogat, almát pucol.



2018-as évben a főállású foglalkoztató munkatárs mellett **1 fő önkéntes munkatárs** is aktívan részt vállalt a lakóink napi programjainak szervezésében, lebonyolításában. Hitoktató hallgató önkéntesünk elvarázsolta minden héten időseinket gyönyörű tájakra, a kabaré világába, régi filmeket és zenéket idéztek meg, és megtekinthettek egzotikus virágokat, állatokat.

Közösségi szolgálat keretében 3 diák végzett önkéntes munkát, melynek során felolvastak lakóinknak, beszélgettek, játszottak velük és részt vettek az ellátásban is.

Lakóinkat minden alkalommal közösen köszöntöttük születésnapjuk alkalmából valamint egy szépkorú lakót a Budaörsi Polgármesteri Hivatal is köszöntött szintén e jeles alkalom jóvoltából.

Elhunyt lakóinkról Szabó Ildikó és Verebics Petra lelkes vezetőjével minden alkalommal megemlékeztünk, kollégáink pedig elkísérték Őket utolsó útjukra. Kórházban lévő lakóink gyógyulásáért a vasárnapi Istentiszteletek alkalmával imádkoznak lakótársaik.

Törekedni szeretnénk a **gazdag programkínálatra**, figyelemmel kinek-kinek az ízlésére, intellektusára, egyéniségére. Senkire nem kívánunk ráerőltetni olyan tevékenységet, ami tőle idegen.

Jelmondatunk a „**Tevékenység, szép öregség**”, melynek megvalósulását célul tűztük ki, hiszen a tevékeny élet adhat az idős emberek számára értelmes célt, élni akarást, hitet, önbecsülést és méltóságot.

1.2. A jogszabályokban előírt kötelező szolgáltatások rendszeressége

A szakmai beszámoló előző részeiben részletesen bemutatott szolgáltatások alapján látható, hogy az Idősek Otthonában valamennyi kötelező szolgáltatást biztosítunk, amelyek rendszeressége az előírások szerint a következő:

- a lakhatás (éjszakai, nappali tartózkodás) teljes mértékű biztosítása, 24 órás szolgálat
- személyi tisztálkodás biztosítása a szobákban lévő fürdőszobákban önállóan, vagy segítséggel, vagy teljes körű ellátással,
- étkezés napi 3x biztosítása, illetve többféle diétás étkezés biztosítása
- közösségi együttlét, tevékenység megszervezése, az ebédlőben, a társalgóban, bejáratnál, kerti teraszon,
- mentális gondozás, szakszerű személyzettel egyéni – csoportos foglalkozásokkal
- szocioterápiás foglalkozások szervezése, terápiás programokkal,
- egészségügyi ellátás, orvosi szoba biztosításával, orvosok, gondozó-ápolók rendelkezésre állásával, gyógyszereléssel, gyógyászati segédeszköz biztosításával,
- ruházattal, textíliával való ellátás, a saját ruházat mellett szükség szerinti ruházat, ágynemű, textília biztosítása, mosása
- érték-vagyonmegőrzés biztosítása
- intézményben elhunytak eltemetetésének megszervezése

1.3. Egyéb életvitelt könnyítő szolgáltatások megszervezése

- Az idősek mozgás aktivitásának fenntartására, valamint a rehabilitációs tevékenység ellátásához az intézmény szakképzett gyógytornászt alkalmaz heti kétszeri rendszerességgel.
- A külső segítőkkel, önkéntesekkel napi séta, beszélgetés, egyéni foglalkozásokat biztosítunk.
- A mentális, pszichés komfort érzés érdekében nagyon fontosak az ünnepek (névnap, születésnap) megünneplése, a megemlékezések, a köszöntések az idősek számára.

- Lakóink részére hetenként egy alkalommal az intézmény akadálymentes járművével biztosítjuk a település üzleteiben való vásárlást.
- Fontosnak tartjuk az állatok szeretetét fenntartani az idős emberekben, így az otthonnak van egy kutyája, akit simogatnak, gondoskodnak róla, beszélnek hozzá, szeretettel veszik körül – így nagyon sok esetben terápiás célokat is szolgál.

1.4. Más kiegészítő szolgáltatás biztosítása az alapvető szolgáltatásokon túl

Az Idősek Otthonában az alapfeladatokon túl a következő többlétszámú szolgáltatásokat biztosítjuk:

- A demens lakók szakszerű egészségügyi ellátása érdekében pszichiáter szakorvost foglalkoztatunk, aki havonta 2 alkalommal rendel az intézményben.
- Külső szolgáltatókon keresztül fodrászat, pedikűrszolgáltatás vehető igénybe önköltségen.
- Külső programok esetén a belépőjegyek valamint színházjegyek térítése önköltségen történik. A külső program helyszínére való szállítást, valamint a kísérő személyzetet (szükség szerint ápolót) az intézmény saját költségén biztosítja.

2. Humánerőforrás mértéke

2.1. A munkaerőlétszámra vonatkozó adatok, a vezetők, a szakdolgozók és egyéb dolgozók létszáma

Az Idősek Otthonának dolgozói létszáma: 34 fő

Ebből szakmai létszám:

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő vezetőápoló
- 12 fő szakképzett szociális ápoló-gondozó
- 2 fő mentálhigiénés munkatárs,
- 1 fő foglalkoztató
- 1 fő szociális ügyintéző
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 2 orvos megbízási szerződéssel
- 1 fő mozgásterapeuta megbízási szerződéssel

Kiegészítő létszám:

- 1 fő élelmiszervezető
- 1 fő dietetikus heti 6 órában
- konyhai személyzet: 2 szakács és 2 konyhai kiegészítő
- kiegészítő személyzet: 1 fő mosodai dolgozó - raktáros, 2 fő teljes állású takarítónő, 2 fő gépjárművezető-karbantartó

2.2 A vezetők (intézményvezető, szakmai vezető) iskolai, szakmai végzettsége, a szakterületen szerzett szakmai tapasztalatai

- **Intézményvezető:** Az intézmény vezetését szociális munkás diplomával idősellátásból szakvizsgázott intézményvezető látja el ezen a területen 13 éves vezetői gyakorlattal.
- **Vezetőápoló:** Az ápoló- gondozó személyzet munkáját 11 éve, egészségügyi szakoktatói, valamint egészségügyi szociális munka diplomával rendelkező vezetőápoló irányítja, aki 10 éves kórházi gyakorlattal is rendelkezik.
- **Orvos:** Megbízási szerződéssel két orvos dolgozik az intézményben. Az idősok egészségügyi ellátását háziorvos- tüdőgyógyász orvos látja el heti négy órában. Tizenegy éve dolgozik az intézményben. Munkáját (különös tekintettel a demens ellátásra) 8 éve, havi két alkalommal pszichiáter doktornő segíti.
- **Élelmezésvezető:** Az intézmény főzőkonyhájának vezetését érettségizett, élelmezésvezetői felsőfokú képesítéssel rendelkező vezető látja el.
- **Egyéb kisegítő tevékenységet** végzők esetében 2 fő **gazdasági- szociális ügyintéző**, akik az intézmény gazdálkodásában működnek közre, közgazdasági egyetemi, és képesített könyvelői végzettséggel.

2.3 A szakmai létszám összetétele, és megfelelése a szakmai rendeletben előírtaknak

Idősok ápoló-gondozó otthona, átmeneti intézménye – Budaörs Idősok Otthona

Munkakör	Szakmai rendeletben előírt		Idősok Otthona	
	létszám (fő)	képesítés	létszám (fő)	képesítés
intézményvezető	1	felsőfokú	1	felsőfokú
orvos	1 (heti 4 óra)	felsőfokú	2 (heti 4 óra, havi 8 óra)	felsőfokú
vezetőápoló	-		1	felsőfokú
ápoló, gondozó	12	alapfokú	12	alap, középfokú
mozgásterapeuta	ajánlott létszám		1 (heti 4 óra)	felsőfokú
szociális, mentálhigiénés munkatárs	1	felsőfokú	2	felsőfokú
foglalkoztatás szervező	ajánlott létszám		1	középfokú

A szakmai rendeletben előírt követelményeknek 100 % mértékben tudunk megfelelni.

2.4 Külső segítők, külső foglalkoztatások, azok típusai

Minden lehetőséget megragadunk arra, hogy külső segítőköt vegyünk igénybe, mivel az a szakmai tapasztalatunk, hogy munkájuk „színesíti” az otthon életét, és az idős emberek is szívesen találkoznak új arcokkal.

Ezért terepgyakorlati helyként fogadunk diákokat, szakmai gyakorlatosokat, és közösségi munkát végző fiatalokat, valamint önkénteseket:

- Az Intézményünket fenntartó Egyház által működtetett Wesley János Főiskola szociális munkás szakon tanuló hallgatói fontos szerepet töltenek be az otthon életében. **Gyakorlati terephelyként** több főiskolával is kapcsolatban állunk, rendszeres fogadunk szociális munkás, pszichológus, lelkész, mentálhigiénés, gyógypedagógus hallgatókat. 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 megszínesítik az otthon életét, megtörik az egyhangúságot.
- Intézményünknek két **szociális gondozói képzést** végző **Oktatási központtal** van megállapodása, melynek keretében terepgyakorlati helyet és vizsgahelyszínt biztosítunk a tanulók részére.
- Közoktatási intézményekkel való együttműködésünk keretében (pl. Szent Benedek Gimnázium, ELTE Apáczai Csere János Gyakorlógimnázium) a diákok 50 órás **közösségi szolgálatot** teljesítenek az intézményünkben. 2018-as évben megállapodásunk volt a Budapesti Gépészeti Szakképzési Centrum Mechatronikai Szakgimnáziumával, a Szent Benedek Gimnáziummal, a Városmajori Gimnázium és Kós Károly Általános Iskolával, a Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem Bartók Béla Zeneművészeti és Hangszerésképző Gyakorló Szakgimnáziumával, a Budaörsi Illyés Gyula Gimnázium és Szakgimnázium, és a Kürt Alapítványi Gimnáziummal.
- **Önkéntes munka:** Heti rendszerességgel 2 fő dolgozik az intézményben. Egyikük a lakók foglalkoztatásában vesz aktívan részt. Általa működik az „Utazás a Föld körül” foglalkozás, mely során különböző tájakon tesznek lakóink képzeletbeli utazást, valamint az egyéni foglalkoztatásban is jelentős szerepet vállal. Másik segítők egészségügyi végzettségű. Hetente három nap, segítő beszélgetés mellett a lakók folyamatos folyadékpótlásáról gondoskodik.

3. Szakmai felkészültség

3.1. A szakdolgozók iskolai, szakmai végzettsége (munkakör szerinti létszám-végzettség)

Munkakör	létszám	iskolai, szakmai végzettség
vezető ápoló	1	egyetemi- egészségügyi szociális munka

ápoló-gondozó	12	szakiskola, OKJ – ápoló, szociális gondozó-ápoló
szociális - mentálhigiénés munkatárs	2	főiskola - diplomás szociális munkás
foglalkoztató	1	érettségi, OKJ- szociális asszisztens
mozgásterapeuta	1	főiskola, gyógytornász-fizioterapeuta
orvos	2	egyetem

3.2. A felsőfokú,- középfokú végzettségűek aránya, szakmai végzettsége

Az intézményben felsőfokú végzettségűek száma 7 fő és aránya 33%, a középfokú végzettségűek száma 13 fő és aránya 67%. A felsőfokú végzettségűek száma a jogszabályban előírt követelményeket meghaladó.

Szakmai végzettség szempontjából:

- szociális végzettségű 10 fő,
- egészségügyi végzettségű 12 fő.

A szakmai feladatellátást a fenti létszámmal, illetve a dolgozók előírások szerinti szakképesítésével, és szakmai gyakorlatával, tapasztalatával megfelelően tudjuk biztosítani.

3.3. Szakmai képzések, továbbképzések, belső felkészítések tervezése, és azok hogyan javítják a humánerőforrás szakmai felkészültségét

Dolgozóink képzettségének, szakmai alkalmassága növelésének fontos eszköze a belső továbbképzéseink, esetmegbeszélő csoportfoglalkozásaink rendszeres és tematikus szervezése. A napi történésekkel közvetlenül team megbeszélés keretében foglalkozunk, közösen alakítjuk ki az álláspontunkat, a megoldási módokat és módszereket, amelyek fejlesztik a szakmai munkát.

2018-as évben naponta tartottunk munkaértekezletet, negyedévente került sor esetmegbeszélő teamre valamint két alkalommal az intézmény összes dolgozóját érintő értekezletre.

Munkatársaink továbbképzéséről éves továbbképzési terv alapján gondoskodunk.

Figyelemmel kísérik az akkreditált, szervezett továbbképzések kínálatát, különösen a bentlakásos intézményben élő idősokkal való bánásmód és a demencia kórképpel küzdő idősök ellátását segítő tanfolyamokat. Ezeken történő részvételre folyamatosan lehetőséget biztosítunk munkatársainknak.

Dolgozóinkat továbbképzéseken, belső képzéseken tesszük képessé arra, hogy megfelelő gondozási és ápolási módszerek ismeretében szakszerűen oldják meg a rájuk háruló feladatokat. Szakmai konferenciákon folyamatosan nyomon követjük az egészségügyi ellátás fejlődését. A szükséges ismeretek átadására rendszeresen fogadunk külső

szakembereket, akik egy-egy terület megismerésére, alkalmazására tanítják munkatársainkat. A 2018 év folyamán az ápoló személyzet részére 5 alkalmas belső továbbképzés keretében lakók rehabilitációjára irányuló érzékenyítő beszélgetést tartott két külső szakember.

Kiemelt figyelmet fordítunk a súlyos betegek, a haldoklók fizikai és mentális ellátására a **hospice szellemiségének** megfelelően. A részmunkaidőben dolgozó mentálhigiénés munkatársunk nagy gyakorlattal rendelkezik a Hospice ellátás területén, folyamatos támogatást, segítséget nyújt a lakók, hozzátartozók és a dolgozók részére. Team megbeszéléseinkre több alkalommal meghívjuk a Magyar Hospice Alapítvány egyik munkatársát, aki a haldokló betegek szakszerű ellátására igyekszik felkészíteni munkatársainkat. Az alkalmakról feljegyzéseket készítettünk a dolgozók részére, folyamatos emlékeztetőül.

4. Az ellátás igénybevétele

4.1. A szolgáltatásba való bekerülés előkészítése, az előgondozás megszervezése, annak gyakorlata, rendszeressége

Az előgondozás, az intézményi mentálhigiénés gondozás legmeghatározóbb része, mivel ekkor találkozunk először leendő lakónkkal. Ekkor nyílik mód arra, hogy megismerjük az idős embert és családját, lakókörnyezetét, társadalmi kapcsolatait, egyéni igényeit, szükségleteit. Képet kapunk egészségi, mentális állapotáról, személyiségéről, intézményi elhelyezéshez való viszonyulásáról, vágyairól, érdeklődéséről, szorongásairól.

Előgondozásunk egyedisége abban áll, hogy **intézményünket megnyitjuk az ellátott és családja számára**. Bármikor belátogathatnak az intézménybe, ismerkedhetnek leendő lakótársaikkal, programjainkon részt vehetnek. Elsőként ebédre invitáljuk a leendő lakót, majd a délutáni csoportfoglalkozásokon is kínálunk részvételi lehetőséget, így próbáljuk megismertetni a leendő környezetével, az otthon életével.

Az előgondozást az **intézmény vezetője és a vezető ápoló végzi** a jogszabályi előírásoknak megfelelően. Az előgondozásra az elhelyezési kérelem nyilvántartásba vételét követően kerül sor, az igénylővel és családjával előre egyeztetett időpontban.

Az előgondozást végző személyek tájékoztatást nyújtanak a kérelmező (illetve törvényes képviselő) és a családja részére az intézménnyel kötendő megállapodás tartalmáról illetve a térítési díj mértékéről. Tájékozódunk az ellátást igénylő életkörülményeiről és egészségi állapotáról, valamint az ellátásra való jogosultságának fennállásáról. Idős otthoni elhelyezés igénylése esetén az előgondozás kiegészül a gondozási szükséglet vizsgálat lefolytatásával. Az előgondozást végző személyek véleményt nyilvánítanak arról, hogy az intézmény szolgáltatásai megfelelnek –e az ellátás igénylő szükségleteinek és állapotának, amennyiben nem felel meg az ellátás, más ellátási forma igénybevitelére tesznek javaslatot.

2018-as évben összesen 40 alkalommal végeztünk előgondozást. Ebből 23 fő tartós, 17 fő pedig átmeneti elhelyezésre adta be a kérelmét az idősek otthonában.

4.2. A szolgáltatás dokumentációs rendje, felsorolásszerűen az alkalmazott dokumentációk

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője szóbeli, vagy írásbeli kérelmére történik. Kérelem benyújtható az intézményben, személyesen, vagy postai úton. A kérelmező a szociális jogszabályok által előírt adatokat megadhatja személyesen, illetve az intézmény által szerkesztett kérelem nyomtatvány által. **2018. évben összesen 77 fő kérelmezte** idős otthoni elhelyezését, ebből 45 fő tartós 32 fő pedig az időskorúak gondozóházába adta be kérelmét. **Jelenleg intézményünkben összesen 64 fő várakozik** elhelyezésre (idősek otthona 36 fő, időskorúak gondozóháza 28 fő).

Az intézmény által kialakított dokumentációs rend, amely a 9/1999.(XI.24.) SZCSM rendelet alapján készült. Tartalmazza:

- 1) Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó kérelem nyomtatvány: az elhelyezés iránti kérelmet megteheti az igénybe vevő szóban és írásban.
- 2) A kérelemhez az alábbi dokumentumokat kérjük csatolni:
Idősek otthoni elhelyezés esetén: egészségi állapotra vonatkozó igazolás, jövedelem nyilatkozat, vagyonnnyilatkozat.
Időskorúak átmeneti gondozóháza esetén: egészségi állapotra vonatkozó igazolás, jövedelem nyilatkozat.
- 3) A beérkezett kérelem nyilvántartásba kerül, melyet az intézmény elektronikus formában vezet. A nyilvántartásba vételről írásban tájékoztatjuk a kérelmezőt.
- 4) A nyilvántartást követően kerül sor az előgondozásra és a gondozási szükséglet vizsgálatra, amely a vonatkozó jogszabályban meghatározott adatlapon kerül rögzítésre. Az előgondozás során tájékoztatjuk a kérelmezőt a térítési díjról, valamint a megállapodás tartalmáról.
- 5) Várakozói lista: Az Idősek Otthona teljes kihasználtsággal működik, így a beérkezett kérelmek az érkezés sorrendjének megfelelően várakozói listára kerülnek. A várakozói listán elfoglalt helyükről írásban tájékoztatjuk a kérelmezőket.
- 6) Megállapodás: A férőhely elfoglalásának lehetőségéről írásban és szóban is tájékoztatjuk a kérelmezőt. 8 nap áll rendelkezésre, hogy döntést hozzon a férőhely elfoglalásáról. A megállapodásra saját nyomtatványa van az intézménynek, mely tartalmazza a jogszabály által előírt kötelező tartalmi elemeket.
- 7) Az ellátás megszűnéséről és a megállapodás felbontásáról írásban tájékoztatjuk az ellátást igénybevevőt kiköltözés esetén, illetve az elhunyt hozzátartozóját. Hagyatéki jegyzőkönyvet készítünk, melynek mellékletét képezi a hagyatéki leltár, ezen dokumentumok továbbításra kerülnek az önkormányzat hagyatéki ügyintézőjének részére

4.3. Az intézményi, személyi térítési díj megállapításának folyamata, a tájékoztatás módja, a jelenlegi intézményi térítési díj mértéke

A bekerülés feltételeiben nem szerepel a szociális törvényben megadott lehetőség, a belépési hozzájárulási díj befizetése, mivel az intézmény nem rendelkezik az átlagot jóval meghaladó típusú férőhelyekkel.

Az alapszolgáltatásokért intézményi térítési díjat állapítunk meg, a többlétszolgáltatások igénybevételeért szolgáltatási díjat számolunk fel (előre meghatározott szolgáltatási díjak alapján, az előre igényelt és igénybe vett szolgáltatások után, utólagos számlázással, fizetéssel). A többlétszolgáltatások típusait és díját a Házirend melléklete részletezi. Annak körét – az idősök szükségleteihez igazodóan – határoztuk meg.

Az **intézményi térítési díj** az intézmény fenntartója a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség elnöke és gazdasági igazgatója határozza meg, évenkénti felülvizsgálat során. **2018. április 01-től emelkedett, 127.950.- Ft/hó, napi 4265.- Ft összegben került megállapításra.**

A várható térítési díj összegéről a kérelmezőt a férőhely elfoglalását megelőzően írásban tájékoztatjuk. Majd a beköltözést követő 30 napon belül megállapításra kerül a személyi térítési díj mértéke. A térítési díj változásáról az ellátást igénybevevőket az intézményvezető tájékoztatja lakógyűlés keretében szóban, majd a térítési díjak felülvizsgálata során írásban.

A **személyi térítési díj** felső határa az intézményi térítési díj. A személyi térítési díj mértékét a fenntartó állapítja meg, az ellátott havi jövedelme jelentős készpénz, vagy ingatlanvagyonra, ezek hiányában a tartásra köteles és képes hozzátartozó nyilatkozata alapján.

A szociális törvény 117/B. § alapján az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy is vállalhatja a mindenkor intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését. Ebben az esetben nem kell elvégezni a jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalat ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.

A megállapított személyi térítési díjat az adott hónapban esedékes havi jövedelem átvétele után, de legkésőbb a tárgyhó 10. napjáig kell megfizetni.

A havi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott rendszeres havi jövedelmének idősotthoni elhelyezés esetén 80%-át, átmeneti gondozóház esetén 60%-át. A költőpénz havi összege nem lehet kevesebb a tárgyévi január 1-jén érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegének 20%-ánál.

Az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 52. § 5.) bekezdése alapján összeállított **alapszolgáltatások** körébe tartozó gyógyszerekkel túlmenően felmerülő **egyéni gyógyszerigények költségét** – az egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lap alapján – az ellátást igénybevevő viseli.

2018-as évben az ellátást igénybevevők közül 38 fő esetében a hozzátartozó teljes mértékben, 10 fő esetében a hozzátartozó kiegészítést vállalt, míg 4 fő minimális jövedelme miatt az Egyház jelentős mértékben egészíti ki a térítési díjat.

5. Nyilvánosság elve, kapcsolatrendszer, együttműködés

5.1. A tájékoztatás megszervezése az intézményről, szolgáltatásairól, a nyilvánosság, láthatóság elvének érvényesülése

Rendszeres tájékoztatást nyújtunk lakóink részére a településen szervezett szórakoztató, közéleti, kulturális programokról, illetve a helyi és országos rendezvényekkel kapcsolatos lehetőségekről. Lényegesnek tartjuk a **vallásgyakorlás** lehetőségének megteremtését, az egyházi eseményekről történő rendszeres információ nyújtását. A külső programokon való részvételt lehetővé tesszük személyzet biztosítása mellett, illetve segítjük ellátottainkat az eljutásban (az intézményi gépkocsit rendelkezésre bocsátjuk).

Az ellátottak szempontjából hasznos, ha a bentlakásos intézmény az adott település vérkeringésébe szervesen integrálódik, így az egyén szintjén is könnyebb a helyi közéletbe és programokba bekapcsolódni.

5.2. Az önkormányzattal tervezett kapcsolat rendszeressége, formái

A **Városi Önkormányzattal**, az ellátási szerződésben megfogalmazott kötelező együttműködésen túl is **folyamatos kapcsolatot tartunk**, rendezvényeinkre szeretettel várjuk, és minden alkalommal meghívjuk az Önkormányzat tagjait (képviselőtestület) és szociális szakembereit, a kijelölt kapcsolattartót. Az Önkormányzat által működtetett szociális kerekasztal ülésein, illetve a szociális témákban szervezett konferenciákon, rendezvényeken rendszeresen részt veszünk.

5.3. A helyi közélet szereplőivel tervezett kapcsolat felvétel, kapcsolattartás

Meggyőződésünk, hogy az Idősek Otthonának szervesen kell integrálódnia Budaörs város „vérkeringésébe”. Az intézmény helyi lakosok számára nyújt szolgáltatást, éppen ezért fontos ismerni azt a környezetet, ahonnan beköltöznek, **fontos megismerni a helyi kultúrát, a közéletet, a helyi közösségeket és intézményeket** ahhoz, hogy alapfeladatunkat, a személyre szabott, egyéni gondozást színvonalasan elvégezhessük. Az intézmény csak akkor tud a helyi közösségben elfogadottá válni, ha megismerik és megszeretik az itt élő emberek.

Az intézmény működését nyitottan képzeljük el, nem tartjuk egészséges szemléletnek a bezárkózást, elzárkózást. Az Egyház által működtetett hálózatunk is a teljes nyitottságon alapul.

A helyi társadalom közösségi és kulturális életében történő tevékeny részvétel szocioterápiás erővel is bír, ezért feltétlenül segítjük lakóinkat **a település közösségeivel való kapcsolattartásban.**

A Leopold Mozart Zeneiskola növendékei minden évben magas színvonalú koncertet adnak az intézményben. Ünnepek alkalmával kis előadásokat hoznak az intézménybe a Kamaraerdei óvoda gyermekei.

Az integráció terén segíteni kívánjuk, hogy az intézménybe kerüléskor ne szakadjanak ki ellátottaink a helyi közösségekből, hiszen életük teljesebbé, színesebbé válik a külső kapcsolatokkal is.

5.4. A helyi szociális, egészségügyi, oktatási intézményekkel való kapcsolattartás

Szakmai együttműködést tartunk fenn a **helyi alapszolgáltatással, családsegítő szolgálattal.** Fontosnak tartjuk a rendszeres szakmai párbeszédet, az előgondozás során az itt dolgozó szakemberekkel együttműködünk. Biztosítani kívánjuk az idős ember számára azt a folyamatot, amely egy zökkenőmentes átmenetet nyújt a különböző ellátások között.

A településen lévő kulturális és oktatási intézményekkel való kapcsolat azért fontos, mert a tevékeny életet, a szabadidő hasznos, kulturált eltöltését segíti. Kapcsolatot ápolunk a Kamaraerdei Községi Házzal, a Jókai Mór Művelődési Központtal Rendezvényeiről rendszeresen kapunk tájékoztatást, illetve az idősekkel gyakran ellátogatunk a különböző programokra. Közoktatási intézményekkel való együttműködésünk keretében (pl. Szent Benedek Gimnázium, ELTE Apáczai Csere János Gyakorló Gimnázium) a diákok 50 órás Községi szolgálatán kívül több alkalommal készültek kisebb előadással ünnepek alkalmával az idősek részére.

Folyamatos az együttműködés az Budaörsi Egészségügyi Központtal és az ellátási területen működő kórházakkal, demencia központokkal. Napi telefonos és személyes kapcsolatban vagyunk az egészségközpont szakorvosaival, illetve az orvosi ügyelet munkatársaival. Több alkalommal járt intézményünkben, bőrgyógyász, szemész, fül-orr-gégész, segítve az idősek egészségügyi ellátását. Rendszeresen konzultálunk lakóink kórházi ellátása során a kezelőorvossal.

6. Érdekeltek bevonása, érdek – és jogvédelem

6.1. Az ellátást igénybe vevők véleményének kikérése (annak formái), az érdekképviseleti rendszer működtetése

Az Idősek Otthona 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 elsősorban szóban történik.

- Az **Érdekképviseleti Fórum** tagjai részvételével, havi rendszerességgel tartunk kávé-tea délutánt, amikor az intézmény lakói közvetlenül is megoszthatják egymással, a közösségi élettel kapcsolatos nehézségeket. Az általuk megfogalmazott javaslatokat igyekszünk figyelembe venni az ellátás megszervezése során.
- Az intézményben elhelyezett **vélemény- javaslat ládába** bárki akár név nélkül is tehet észrevételt, vagy panaszt.
- Évente egy alkalommal a lakók ellátással kapcsolatos véleményét „**elégedettségi kérdőív**” kitöltésével is kikérjük. A kérdőívek kiértékelését, a felmerült problémákat **lakógyűlés** keretében jelezzük vissza, beszéljük át.
- **lakógyűlést** tartunk évente, a fontosabb kérdések (intézményi beszámoló, térítési díj) megbeszélésére. 2018- as évben márciusban tartottunk lakógyűlést, melyen a következő napirendi pontok kerültek megbeszélésre: elégedettségi kérdőívek kiértékelésének bemutatása, felmerült kérdésekre reagálás, egyes területek összefoglaló beszámoló, térítési díj változása.

Nagyon lényeges kérdésnek tartjuk az intézményen belül a **szolgáltatást igénybevevők döntéshozatali folyamatokban történő részvételét**. Szakmai célunk az ellátottak számára a minél magasabb színvonalú szolgáltatás nyújtása.

Ez megköveteli az intézménytől, hogy azok, akiknek az érdekében az ellátás szerveződött, részt vehessenek a döntésekben, illetve a kontroll folyamatokban.

Véleményünk szerint sokkal jobb a szolgáltatást igénylő mentális állapota, ha beleszólhat a körülötte zajló folyamatokba. Nem szabad döntéseket hozni róla, nélküle. Amennyiben ezt a lehetőséget nem biztosítjuk, nemcsak lakóink önrendelkezési jogát sértjük, de elősegítjük a passzivitását is, hiszen hozzászokik, hogy úgyis minden nélküle történik meg, ezért elveszíti tettekézségét, motivációját.

Lakóink intézményi életével kapcsolatos valamennyi kérdésben a **közös döntési folyamatok technikáját** alkalmazzuk. Szeretnénk, ha működésünket az ellátottakkal való partneri, szimmetrikus viszony jellemezné és döntéseinket együttesen, közös gondolkodási folyamatban hoznánk meg.

A lakók bármikor közvetlenül jelezhetnek, kérhetnek segítséget az egyéni élethelyzetük, egészségi és szociális gondjaik enyhítése érdekében a mentálhigiénés munkatársaktól az intézmény lelki gondozójától.

Mindent megteszünk azért, hogy intézményünkben nagyon erős és aktív **Érdekképviselői Fórum** működjön, különböző tanácsadó testületeket működtetünk, amelyek az intézményi működés bizonyos területein élhetnek javaslattevői joggal, ilyenek például az étlap tanács, a szabadidős programszervezés.

A szociális ellátások feladata, hogy az igénybevevő számára – szociális helyzetének, mentális és egészségi állapotának, egyéni szükségleteinek, speciális helyzetének megfelelően –, személyre szabottan biztosítsa az ellátást. **A szolgáltatás nyújtása során tilos a hátrányos megkülönböztetés!** A szolgáltatást oly módon kell biztosítani, hogy az igénybevevő veleszületett egyetemes emberi jogai, alkotmányos jogai, ellátáshoz fűződő jogai és speciális jogai maradéktalanul érvényesüljenek.

Fontosnak tartjuk, hogy intézményben élő idősök jussanak hozzá az életük bármely problémájával kapcsolatban a jogorvoslat lehetőségéhez, melynek érdekében tájékoztatjuk ellátottainkat az összes rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségről.

A panaszjog érvényesülése érdekében rendszeres tájékoztatást tartunk. Az intézményi jogviszonnyal kapcsolatos sérelmek, személyiségi jogsértések, a kapcsolattartás sérelme, az intézmény dolgozóinak titoktartási és vagyoni védelmi kötelezettségeinek megszegése, a házirend szabályainak megsértése, az ellátottak törvényben biztosított jogainak megsértése esetén, az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében az ellátott és/vagy törvényes képviselője panasszal élhet.

Panasz esetén szóban, vagy írásban az Érdekképviselői Fórum tagjaihoz, vagy közvetlenül az intézmény vezetőjéhez lehet fordulni első fokon. Az intézmény vezetője köteles az ügyet 15 napon belül kivizsgálni, a szükséges intézkedést megtenni, erről az ellátottat írásban tájékoztatni. Amennyiben a panasz nem rendeződik megnyugtatóan másodfokon az Egyház Elnökéhez (Fenntartó képviselőjéhez), további jogorvoslatért az Ellátottjogi Képviselőhöz, Budaörs Önkormányzat szociális irodájához és az illetékes Közigazgatási Hivatal Szociális és Gyámhivatalához lehet fordulni. **A múlt év során a lakók részéről nem érkezett panasz.**

2018-as évben is működött az Érdekképviselői Fórum, melynek tagjai ellátotti részről 2 fő, hozzátartozói részről 1 fő, valamint egy-egy fő a fenntartó és az intézmény részéről.

Folyamatos kapcsolatot tartunk az **ellátottjogi képviselővel**, nevét, elérhetőségét jól látható helyen kifüggesztjük, a négy szemközti beszélgetésre helyet biztosítunk, rendezvényeinkre meghívjuk.

Az ellátottjogi képviselő 2018-ban nem járt az intézményben. Lakógyűlést egy alkalommal tartottunk. Lakóink illetve hozzátartozóink több ízben tettek szóbeli észrevételt, írásbeli panasz nem érkezett az intézményhez. A felmerülő problémákra azonnal igyekeztünk megoldást találni.

6.2. A hozzátartozók bevonása a szolgáltatás véleményezésébe, annak formái

A lakó által megjelölt hozzátartozó bármikor közvetlenül kérhet tájékoztatást, illetve elmondhatja a véleményét, tehet javaslatot, az ellátottat és az ellátást érintő ügyekben.

Évente egy alkalommal kérdőíves formában is visszajelzést kérünk a hozzátartozóktól, ahol biztosítjuk annak a lehetőségét is, hogy név nélkül juttassa vissza hozzánk a véleményét.

A lakógyűlésekre minden alkalommal meghívást kapnak a hozzátartozók, ahol az elégedettségi kérdőív tapasztalatairól, a felmerült problémákról és a megoldási lehetőségekről közvetlen visszajelzést kapnak. Az intézményben elhelyezett véleményjavaslat ládába a hozzátartozók is elhelyezhetik az észrevételeiket. 2017-ban a véleményládába nem érkezett semmilyen javaslat.

6.3. A dolgozók felkészítése az érintettek jogvédelmére

Munkánk során arra törekszünk, hogy **dolgozóink részéről** érvényesüljön a **jogtudatos magatartás**, illetve ellátottaink is tisztában legyenek az őket megillető jogokkal. Ennek érdekében **rendszeresen szervezünk a jogok ismeretére, azok gyakorlati érvényesülésére vonatkozóan szakmai** programokat, **képzéseket**, konzultációkat, felméréseket.

Kiemelten fontosnak tartjuk idősellátás esetében az **élethez, emberi méltósághoz és a legmagasabb szintű testi-lelki egészséghez fűződő jogokat**. Alapelvünk, hogy ellátásunk teljes szemléletének részévé váljon az emberi méltóság tisztelete.

Különös figyelmet szentelünk a szabadságjogok, az önrendelkezés jog, a magántulajdonhoz való jog érvényesülésére, valamint az ellátott személyes adatainak védelmére, a magánéletével kapcsolatos titokvédelemre, a tájékoztatáshoz való jog és a jogorvoslathoz való jog biztosítására. A munkaszerződésben, munkaköri leírásban, az intézmény szabályzataiban, a munkamegbeszéléseken illetve a napi munka során felhívjuk a munkavállalók figyelmét az ellátotti jogok tiszteletben tartására.

6.4. Elégedettségmérés (lakók, hozzátartozók, dolgozók körében) és azok értékelése

Ellátottak és hozzátartozók:

Évente egy alkalommal kérdőíves vizsgálat formájában is kikérjük a lakóink és a hozzátartozók véleményét az intézmény működéséről. A kérdőív kitöltése anonim módon történik. Arra is hagyunk lehetőséget, hogy a feltett kérdéseken túl is kifejtsek véleményüket.

Romló egészségi állapotuk folytán egyre kevesebb lakótól várhattunk érdemi válaszokat a kérdésekre, illetve voltak olyan kérdések, amelyre nem válaszolt mindenki. 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 sajnos nincs hozzátartozója.

A kérdőívek feldolgozása során százalékos arányban határozzuk meg az elégedettség mértékét.

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.

Munkavállalók:

Munkavállalóink részére team foglalkozás keretében adunk arra lehetőséget, hogy véleményét kifejtse, értékelje az intézmény szolgáltatásait. Itt tehetnek javaslatot a munkakörülmények javítása érdekében is. A nehézségeket játékos formában is feldolgozzuk, így néha könnyebben találunk megoldásokat a problémákra.

7. Fenntarthatósági követelmények szakmai megalapozottsága

7.1. Szakmai munka értékelésének gyakorisága és módja (beszámoló, munkaértekezlet, lakógyűlés)

Az intézményvezető évente egyszer **írásbeli szakmai beszámolót** készít, melyben teljes körű képet nyújt az intézmény által biztosított szolgáltatások ellátásának módjáról, az elvégzett munka minőségéről. Tájékoztatást nyújt a kérelmezők számáról, helyzetéről, az intézményben lakók egészségi és mentális állapotáról, az idősekre vonatkozó statisztikai adatokról, az intézmény által biztosított programokról, a felmerülő panaszokról, az ellátást biztosítók képzettségéről, létszámáról, az intézmény gazdálkodásáról.

Az évente kétszer tartott lakógyűlésen az intézményvezető és a fenntartó képviselője szóban is értékeli a lakók és hozzátartozók részére a szakmai munka minőségét.

Munkaértekezleteket négy formában tartunk:

- Napi megbeszélés keretében az adott 24 óra történéseit dolgozzuk fel, illetve felkészülünk az előttünk álló napra,
- A gondozói – mentálhigiénés team keretében havi rendszerességgel tartunk szakmai megbeszéléseket, esetmegbeszélést,
- Negyedévente tartunk az intézmény minden dolgozóját érintő munkaértekezletet,

- Szakmai teamek keretében rendszeresen (hetente- kéthetente) tart megbeszélést az egészségügyi, illetve a mentálhigiénés csoport.

7.2. Új célok meghatározása, innovatív szakmai javaslatok az intézményi élet jobbítására, az ellátást igénybevevők változó szükségleteinek figyelembe vételével

Mindig azon vagyunk, hogy az idősektől, a hozzátartozóktól, dolgozóinktól, illetve más segítő szándékú személyektől kapott javaslatokat, ötleteket igyekezzünk úgy átgondolni, hogy azokat hogyan lehet az intézményi élet jobbítása érdekében felhasználni, megcsinálni.

Új célokat a következőkben szeretnénk kitűzni:

- A munkavállalók egészségügyi ismereteinek bővítését, különös tekintettel a rehabilitáció irányába.
- A munkavállalók demenciával kapcsolatos ismereteinek bővítése érdekében tanulmányozzuk, átbeszéljük a hazai és külföldi gyakorlatot, modellprogramokat.
- Szeretnénk több diákot és önkéntest bevonni a különböző programjainkba, megszínesítve az idősök mindennapjait.

7.3. A dolgozók tudásának, felkészültségének fejlesztése, a belső, vagy külső képzéseken kívül, a szakmai fejlődés lehetőségei

A szakmai fejlődést nagyon fontosnak tartjuk, ugyanakkor megállapíthatjuk, hogy a jelenlegi munkatársak, a szakmai munkakörben lévők rendelkeznek megfelelő szakképesítéssel. Ez jó alap ahhoz, hogy a meglévő tudás és szakmai gyakorlat folyamatosan „karbantartásra” kerüljön, illetve az új ismeretekkel bővüljön. Ennek érdekében tervezzük:

- szakmai oktatófilmek feldolgozását, akár külső moderátor segítségével,
- az Egyház fenntartásában lévő intézményekkel közös szakmai napokat szervezni, ahol szakmai tudás felmérés, vetélkedőre is sor kerül, a jók díjazása mellett,
- önfejlesztésként szakirodalmi ajánlót készítünk, akár kivonatoljuk is (főiskolai hallgatók segítségével) a szakmai folyóiratokból a friss cikkeket, információkat, azt a nővérszobába kirakjuk, team megbeszélésen feldolgozzuk,

V. Pénzügyi elszámolás

A Budaörs Város Önkormányzat által 2018. évben nyújtott támogatásról a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség által fenntartott 2040 Budaörs, Zombori u. 68-70. sz. alatti Idősek Otthonára vonatkozóan.

A térítési díj összeg a Budaörsi lakosok fizetőképességének figyelembe vételével havonta **127 950 Ft**-ban lett megállapítva. A Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség fenntartó támogatásként a költségvetési támogatás és a térítési díj bevétel mellé igyekezett az Önkormányzat által nyújtott összegnek megfelelő mértékben kiegészíteni az intézmény működését.

Az intézmény egyre nagyobb összeget jelentő működtetési költségei mellett az alábbi jelentősebb kiadásaink voltak a múlt év során:

Az intézmény indulása óta eltelt tíz év alatt a **műszaki berendezések** a nagyfokú igénybevétel mellett jelentős mértékben elhasználódtak. Cseréjük, javításuk tetemes kiadással terhelte az intézmény költségvetését. Az átemelő szivattyú, illetve a mosógépek, hűtőszekrények, televíziók, tűzhely javítására több mint két millió forintot költött az otthon. Továbbra is több esetben került nagyobb összegbe a kivitelezési problémákból adódó dugulás elhárítás. Egyenként százezer forintot meghaladó összeg volt az ételmezési program frissítése, a légkezelő berendezés szűrőcseréje, zsírtalanítása, az ipari szárítógép javítása, az intézmény által használt tizenhárom éves akadálymentes kisbusz karbantartása, csőrepedés miatti veszélyelhárítás, javítás.

Az ápolási- gondozási feladatok ellátásához igyekeztünk javítani az intézmény **tárgyi felszereltségét**, mosógép, fürdető szék, textília, valamint légmentesen záródó melegen tartó konyhai edények és tároló pótlása is sor került. Megtörtént az elhasználódott törölközők, párnák, paplanok cseréje.

Az **épület állagmegóvása**, a fokozott igénybevétel miatt, a higiénés körülmények biztosítása, és a lakóink komfortérzete érdekében igyekeztünk a lakószobákat, az intézmény közös helyiségeit ütemezetten felújítani valamint kifesteni.

Az állami költségvetési támogatás összege nem változott az elmúlt évek során, ugyanakkor a kiadásaink, különösen a **megnövekedett bérköltség jelentős mértékben növelte a kiadásainkat.**

A pénzügyi beszámoló táblázatát a 3. számú melléklet tartalmazza.

VI. Összegzés

Legnagyobb nehézséget továbbra is lakóink és elhelyezésre várakozóink fokozódó súlyos szellemi hanyatlása leromlott egészségi állapota 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.

Egyre nagyobb gondot okoz megüresedő álláshelyeink betöltése. Korábban csak a gondozó-ápoló státusz feltöltése járt nehézséggel, de az utóbbi két év tapasztalata alapján már a kisegítő munkakörökben is jelentős hiány mutatkozik.

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 az intézményben történt jelentős mértékű felújítási munkálatokat, valamint a 2018-as évre nyújtott 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.

VII. Mellékletek

1. számú melléklet

Elégedettség kérdőív értékelése hozzátartozók

1. Mennyire elégedett hozzátartozója lakhatási körülményeivel?

Válaszadók száma: 9 fő

Elégedett a válaszadók 100%

Átlagosan elégedett a válaszadók 0 %

Nem elégedett 0%

2. Mennyire elégedett a hozzátartozója gondozásával?

Válaszadók száma: 9fő

Elégedett a válaszadók 78%

Átlagosan elégedett a válaszadók 12%

Nem elégedett a válaszadók 0%

3. Mennyire elégedett a háziorvosi ellátással?

Válaszadók száma: 9fő

Elégedett a válaszadók 78%

Átlagosan elégedett a válaszadók 12%

Nem elégedett 0%

4. Mennyire elégedett hozzátartozója egészségi állapotáról történő tájékoztatással?

Válaszadók száma: 9fő

Elégedett a válaszadók 78%

Átlagosan elégedett a válaszadók 12%

Nem elégedett a válaszadók 0%

5. Mennyire elégedett hozzátartozója élelmezésével?

Válaszadók száma: 9 fő

Elégedett a válaszadók 78%

Átlagosan elégedett a válaszadók 6%

Nem elégedett a válaszadók 6%

6. Mennyire elégedett az intézményben folyó mentális gondozással?

Válaszadók száma: 9 fő

Elégedett a válaszadók 56%

Átlagosan elégedett a válaszadók 33%

Nem elégedett a válaszadók 11%

7. Mennyire elégedett az Ön és az intézmény közötti kapcsolattartással?

Válaszadók száma: 9 fő

Elégedett a válaszadók 100%

Átlagosan elégedett a válaszadók 0%

Nem elégedett a válaszadók 0%

8. Mennyire elégedett hozzátartozója hivatali ügyeinek intézésével?

Válaszadók száma: 8 fő

Elégedett a válaszadók: 100%

Átlagosan elégedett a válaszadók 0%

Nem elégedett a válaszadók 0%

9. Mennyire elégedett a az intézményben lévő foglalkozásokkal?

Válaszadók száma: 8 fő

Elégedett a válaszadók 75%

Átlagosan elégedett a válaszadók 13%

Nem elégedett a válaszadók 12%

10. Mennyire elégedett az intézményben lévő rendezvényekkel?

Válaszadók száma: 7 fő

Elégedett a válaszadók 86%

Átlagosan elégedett a válaszadók 14%

Nem elégedett 0%

11. Mennyire elégedett az intézmény telefonon történő elérhetőségével?

Válaszadók száma: 9 fő

Elégedett a válaszadók 89%

Átlagosan elégedett 11%

Nem elégedett 0%

12. Mennyire elégedett karbantartóink munkájával?

Válaszadók száma: 8 fő

Elégedett a válaszadók 75%

Átlagosan elégedett a válaszadók 25%

Nem elégedett 0%

13. Mennyire elégedett munkatársaink hangnemével?

Válaszadók száma: 9 fő

Elégedett a válaszadók 100%

Átlagosan elégedett a válaszadók 0%

Nem elégedett 0%

2. szerű melléklet:

**Elégedettség kérdőív értékelése
ellátottak**

Kérdőívet kitöltők száma: 21 fő

1. Mennyire elégedett a lakhatással?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 81%

Átlagosan elégedett a válaszadók 14 %

Nem elégedett 5%

2. Mennyire elégedett az ápolók munkájával?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 91%

Átlagosan elégedett a válaszadók 9%

Nem elégedett 0%

3. Mennyire elégedett a háziorvosi vizsgálattal?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 90%

Átlagosan elégedett a válaszadók 5%

Nem elégedett 5%

4. Mennyire elégedett a gyógyszerellátással?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 91%

Átlagosan elégedett a válaszadók 5 %

Nem elégedett 4%

5. Mennyire elégedett a mosoda munkájával?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 95 %

Átlagosan elégedett a válaszadók 5 %

Nem elégedett a válaszadók 0 %

6. Mennyire elégedett a takarítással?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 91%

Átlagosan elégedett a válaszadók 9 %

Nem elégedett 0%

7. Mennyire elégedett a fodrász munkájával?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 90 %

Átlagosan elégedett a válaszadók 10%

Nem elégedett 6%

8. Mennyire elégedett a pedikűrös munkájával?

Válaszadók száma: 14 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 86%

Átlagosan elégedett a válaszadók 14%

Nem elégedett 6%

9. Mennyire elégedett az étlappal?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 76%

Átlagosan elégedett a válaszadók 19%

Nem elégedett a válaszadók 5%

10. Mennyire elégedett a felszolgált étellel?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 91%

Átlagosan elégedett a válaszadók 9 %

Nem elégedett a válaszadók 0%

11. Mennyire elégedett a foglalkozásokkal?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 57%

Átlagosan elégedett a válaszadók 10%

Nem elégedett a válaszadók 0%

Nem veszi igénybe a válaszadók 33%

12. Mennyire elégedett a z Istentisztelettel, lelki gondozással?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 62%

Átlagosan elégedett a válaszadók 5%

Nem elégedett a válaszadók 5%

Nem veszi igénybe a válaszadók 28%

13. Mennyire elégedett a gyógytornával?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 38%

Átlagosan elégedett a válaszadók 5%

Nem elégedett a válaszadók 0%

Nem veszi igénybe a válaszadók 57%

14. Mennyire elégedett a rendezvényekkel?

Válaszadók száma: 21fő

Nagyon elégedett a válaszadók 91%

Átlagosan elégedett a válaszadók 5%

Nem elégedett a válaszadók 4%

15. Mennyire elégedett a hivatalos ügyei intézésével?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 48%

Átlagosan elégedett a válaszadók 4%

Nem elégedett a válaszadók 0%

Nem veszi igénybe a válaszadók 48%

16. Mennyire elégedett a panaszai kezelésével?

Válaszadók száma: 19 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 95%

Átlagosan elégedett a válaszadók 0%

Nem elégedett a válaszadók 5%

17. Mennyire elégedett a karbantartók munkájával?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 95%

Átlagosan elégedett a válaszadók 5%

Nem elégedett 0%

18. Mennyire elégedett a dolgozók hangnemével?

Válaszadók száma: 21 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 72%

Átlagosan elégedett a válaszadók 28%

Nem elégedett 0%

Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség Idősek Otthona
(2040 Budaörs, Zombori u. 68-70.)
2018. évi pénzügyi elszámolás



Jogcím	Tervezett kiadás Ft- ban	Tényleges kiadás Ft- ban
1. Intézmény működtetésével összefüggő dologi kiadások	59.114.267,-	60.183.789,-
2. Intézmény működtetésével összefüggő személyi jellegű kiadások		
Szakmai és kiszolgáló személyzet bérköltsége	93.054.266,-	96.653.720,-
Járulék kötelezettségek	18.006.646,-	18.127.466,-
Mindösszesen:	170.175.179,-	174.964.975,-





Magyarországi Evangélikus Testvérközösség Idősek Otthona
(2040 Budaörs, Zombori u. 68-70.)
2018. évi pénzügyi elszámolás

Jogcím	Bevételek		Jogcím	Kiadások	
	e Ft-ban	%-ban		e Ft-ban	%-ban
Fenntartói támogatás	65 517	37,4%	Anyagköltség	43 862	25,1%
Térítési díj	73 016	41,7%	Szolgáltatások költségei	12 652	7,2%
Budaörsi önkormányzati támogatás	35 983	20,6%	Személyi jellegű kifizetések	96 654	55,2%
Egyéb bevételek	449	0,3%	Járadékok	18 127	10,4%
			Egyéb költségek	3 670	2,1%
Mindösszesen:	174 965	100,0%	Mindösszesen:	174 965	100,0%



 Öndi István
 gazdasági igazgató