

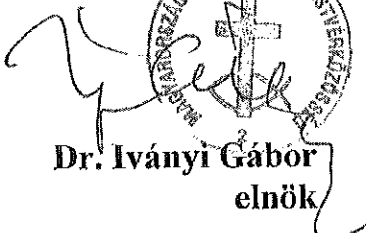


MET Idősek Otthona
Budaörs Zombori utca 68-70.

**Szakmai beszámoló
és pénzügyi teljesítés
2023. évről**



Budaörs
2024. március 11.


Dr. Iványi Gábor
elnök

TARTALOMJEGYZÉK

I. Szakmai beszámoló	4
1. A szolgáltatásnyújtás mértéke	5
1.1. A szolgáltatások tartalma megfelelő részletezettséggel	5
1.2. A jogszabályokban előírt kötelező szolgáltatások rendszeressége	15
1.3. Egyéb életvitelt könnyítő szolgáltatások megszervezése	15
1.4. Más kiegészítő szolgáltatás biztosítása az alapvető szolgáltatásokon túl	15
2. Humánerőforrás mértéke	15
2.1. A munkaerőlétszámra vonatkozó adatok, a vezetők, a szakdolgozók és egyéb dolgozók létszáma	15
2.2. A vezetők (intézményvezető, szakmai vezető) iskolai, szakmai végzettsége, a szakterületen szerzett szakmai tapasztalatai	16
2.3. A szakmai létszám összetétele, és megfelelősége a szakmai rendeletben előírtaknak	16
2.4. Külső segítők, külső foglalkoztatások, azok típusai	16
3. Szakmai felkészültség	17
3.1. A szakdolgozók iskolai, szakmai végzettsége (munkakör szerinti létszám-végzettség)	17
3.2. A felsőfokú,- középfokú végzettségűek aránya, szakmai végzettsége	17
3.3. Szakmai képzések, továbbképzések, belső felkészítések tervezése, és azok hogyan javítják a humánerőforrás szakmai felkészültségét	17
4. Az ellátás igénybevétele	18
4.1. A szolgáltatásba való bekerülés előkészítése, az előgondozás megszervezése, annak gyakorlata, rendszeressége	18
4.2. A szolgáltatás dokumentációs rendje, felsorolásszerűen az alkalmazott dokumentációk	18
4.3. Az intézményi, személyi térítési díj megállapításának folyamata, a tájékoztatás módja, a jelenlegi intézményi térítési díj mértéke	19
5. Nyilvánosság elve, kapcsolatrendszer, együttműködés	20
5.1. A tájékoztatás megszervezése az intézményről, szolgáltatásairól, a nyilvánosság, láthatóság elvének érvényesülése	20
5.2. Az önkormányzattal tervezett kapcsolat rendszeressége, formái	20
5.3. A helyi közélet szereplőivel tervezett kapcsolat felvétel, kapcsolattartás	21
5.4. A helyi szociális, egészségügyi, oktatási intézményekkel tervezett kapcsolatrendszere	21
6. Érdekeltek bevonása, érdek – és jogvédelem	21
6.1. Az ellátást igénybe vevők véleményének kikérése (annak formái), az érdekképviselési rendszer működtetése	21
6.2. A hozzátartozók bevonása a szolgáltatás véleményezésébe, annak formái	23
6.3. A dolgozók felkészítése az érintettek jogvédelmére	23

6.4.	Elégedettségmérés (lakók, hozzátartozók, dolgozók körében) értékelése	24
7.	Fenntarthatósági követelmények szakmai megalapozottsága	24
7.1.	Szakmai munka értékelésének gyakorisága és módja (beszámoló, munkaértekezlet, lakógyűlés)	24
7.2.	Új célok meghatározása, innovatív szakmai javaslatok az intézményi élet jobbítására, az ellátást igénybevevők változó szükségleteinek figyelembe vételével	25
7.3.	A dolgozók tudásának, felkészültségének fejlesztése, a belső, vagy külső képzéseken kívül, a szakmai fejlődés lehetőségei	25
II.	Pénzügyi elszámolás	26
III.	Összegzés	27
IV.	Mellékletek	28

A Szakmai beszámoló és a pénzügyi teljesítés a Budaörs Város Önkormányzata és a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség között

- 2015. augusztus 28-án létrejött Ellátási Szerződés (ÖNK/SZ/2015-609.) 2.4. pontjában, illetve

- 2019. november 19-én létrejött Ellátási Szerződés (ÖNK/SZ/2019-732.) 2.4 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.

MET Idősek Otthona szakmai koncepciója:

Fő célkitűzés az otthonban élő idős emberek életminőségének javítása, a békés, kiegyensúlyozott idős kor 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 idős kort, 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 idős kor biztosítása,
- az idősek személyre szabott gondozása, önrendelkezésük tiszteletben tartása,
- az egyéni szükségletekhez igazodó komplex gondozás biztosítása, szakmaközi, intézményközi együttműködés,
- a mentálhigiéné, mint intézményi szemlélet érvényesítése 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 idősök otthonában 2021. december 31-én kiadott működési engedély alapján a férőhelybővítést követően 80 férőhely áll rendelkezésre a tartósan ellátásra, gondozásra - ápolásra szorulóknak részére.

Intézményünkben olyan végleges elhelyezést igénylő idősök költözhetnek (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.

Időotthoni ellátást teljes ellátásra szoruló, az értékelő adatlapon 40 pontot meghaladó, illetve a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló gondozási szükséglet alapján nyújthat az intézmény az idősök számára.

Az engedélyezett férőhelyszámon belül az intézmény vállalta 15 fő demencia kórképpel küzdő idős ember gondozását, akik speciális törődést, ápolást igényelnek. **2023. évben átlagosan 26 fő demens lakót láttunk el.**

A lakókra vonatkozó általános információk

A 2023. évben az idősök otthonát igénybe vevők jellemzői a következőkben foglalhatók össze:

- beköltözők száma: 33 fő
- betöltött férőhelyek száma dec. 31-én: 62 fő,
- nemek szerinti megoszlása 2023. dec. 31-én: 51 nő, 11 férfi,
- átlagéletkor: 86 év, a legfiatalabb lakónk 69 éves, a legidősebb 96 éves,
- családi állapot szerint: özvegy 46 fő, elvált 4 fő, házas 8 fő, hajadon 4 fő,
- egészségi állapotuk alapján: önellátásra részben képes 25 fő, teljes ellátást igényel 37 fő,
- év közben elhunyt 25 fő
- év közben kiköltözött 3 fő
- 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 Idősök Otthona teljes körű ellátást biztosít. A szolgáltatást igénybevevők részére koruknak, egészségi állapotuknak, képességeiknek, ellátási szintjüknek, egyéni adottságainak megfelelően különböző tevékenységi programokat szervezünk.

- **Elhelyezés:**

Régi épületrész: 48 férőhelyen 22 db kétágyas és 2 db egyágyas szobákban,

Új épületrész: 32 férőhelyen 14 db kétágyas és 4 db egyágyas szobában biztosított az ellátás.

Mindkét épületben az idősök igényeihez igazított berendezési és felszerelési tárgyakkal, szobánként beépített szekrénnel, minden szobához közvetlen fürdőszobával, a lakhatás biztosításával (fűtés, világítás, víz, -csatornaszolgáltatás, szellőző berendezés). Minden szinten nővérszoba, akadálymentes közös fürdőhelyiség, teakonyha áll rendelkezésre. Biztosítjuk a rendszeres tisztálkodást, a tiszta, higiénikus környezetet.

A régi épületben a férőhelyszámnak megfelelően bővült az ebédlő, amelyben vallás gyakorlására alkalmas rész is kialakításra került. Az emeleti részen 2 ágyas betegszoba biztosított.

Az új épület földszintjén óriási üvegfelületekkel nappali tartózkodó áll a lakók rendelkezésére, mely közvetlen kertkapcsolatos teraszra nyílik. Az orvosi szoba is az új épület földszintjén kapott helyet.

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 idősorból adódó sajátosságoknak.

Fontos a környezet állandósága. Nagy hangsúlyt fektetünk a megfelelő fényre, a meleg színek alkalmazására.

A bútorzat az idős ember számára biztonságos, stabil karfás székek, fotelek, beépített szekrények, mindenütt televízió és hűtőszekrény áll rendelkezésre.

A biztonságos szabad mozgást segíti a speciálisan kialakított környezet. A demens betegeknek, pl. a saját szobájának megismerését teszi könnyebbé segíti az ajtóra elhelyezett jellegzetes forma, kép, mely a lakó memóriájában tartósan rögzül. A felszerelt kapaszkodók, a kiszámíthatóságot jelentik az idős ember számára.

A szobák egy része terasza közvetlenül a kertbe vezet, a társalgó kijárata nagy ajtókkal a teraszra, a kertbe nyílik. A közvetlen zöld környezet, a kertet az épülettel összekötő nagy terasz alkalmas arra, hogy az idősek kiüljenek, beszélgessenek.

a.) Gondozás-ápolás:

Gondozási tevékenységek:

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő személy részére fizikai, mentális és életvezetési segítséget nyújt a nap 24 órájában. Az idősök szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy a korlátozottan meglévő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására kerül sor.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő ápolási-gondozási feladatait, és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet az ellátás igénybevételét követő egy hónapon belül, az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen készíti el a szakmai team. A team tagjai az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakemberek, valamint az intézményvezető által kijelölt dolgozók (pl.: orvos, vezetőápoló, szociális- és terápiás munkatárs).

A gondozási terv orvos szakmai kérdéseiről az intézmény orvosa pontos és részletes tájékoztatást nyújt az ellátást igénybe vevő részére.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza:

- az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét,
- az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében,
- szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni gondozási tervet kidolgozó munkacsoport évente – jelentős állapotromlás esetén

annak bekövetkeztekor – átfogóan értékeli az elért eredményeket, és annak figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

b.) Ruházattal, textíliával való ellátás

A ruházattal, 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.) Étkeztetés

A napi ötszöri étkezést önálló konyha (200 adagra készült) működtetésével biztosítjuk, az egyéni igényeket is figyelembe vett étlap összeállításával, diétás választékkal: epe-, májkímélő, cukorbeteg diéta, szükség esetén pépes ételkészítés, a fekvőbetegek részére kiemelt figyelmet fordítva a folyadékbevitelre. Fontosnak tartjuk a gyümölcs fogyasztását, vitaminszükséglet bevitelét is. A lakóink megfelelő diétájának biztosítása érdekében dietetikust alkalmazunk.

d.) Egészségügyi ellátás, az ápolást – gondozás:

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 Idősek Otthona szakápolási engedéllyel is rendelkezik, melyhez az intézmény biztosítja a jogszabály által előírt személyi és tárgyi feltételeket. Ez nagy segítséget jelent az egyre inkább magasabb ápolási szükséglettel rendelkező idős embereknek. Ennek hiányában olyan feladatok ellátására mint, pl. a vérvétel, intravénás folyadékpótlás, sebkezelés, állandó katéter csere, is egészségügyi intézménybe kellene vinni a lakókat, amit a szakápolás keretei között az intézmény is elvégezhet. Sajnos az is előfordul, hogy kórházi kezelés után szakápolási feladatokat igénylő állapotban küldik vissza, az egészségügyi intézményekből az ellátottakat. Szakápolási feladatokat csak az az ápoló láthat el, aki megfelelő szakképesítéssel rendelkezik.

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.

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 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 esetenként adományokból gyógyszereket, vitaminokat biztosítani a lakóknak térítésmentesen.

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

e.) A mentálhigiénés ellátás

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 módon végezzük, fontosnak tartjuk a várakozás ideje alatt is. Szakszerű kapcsolattartás mellett felismerhetők az idős ember félelmei, 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.

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, terápiás munkatárssal, 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 az idősek. 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 szeretettük intézményi ellátásba részesül.

Eddig mindig igyekeztünk a családot bevonni a segítő munkába, mely pozitív hatással van az idős emberekre: a szolgáltatást igény belevő kiegyensúlyozottabb, a család együttműködőbb, hiszen jól ismerik az intézmény munkáját, 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 megőrizzék, 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 figyelembevevő 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 tervezzük.

A foglalkozásokon, szabadidős programokon való részvétel a szolgáltatást igénylők önkéntességén, egyéni motivációján alapul. A programkínálatot úgy szervezzük, hogy az idős emberek 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 dr. Iványi Gábor minden hétfő 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 maradottak számára is. 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 idős emberek aktivitásukat minél tovább megtartsák, képességeiket megőrizzék, lehetőség szerint fejlesszék.

Programjaink eseményeink:

Állandó foglalkozásaink:

- Bibliaóra dr Iványi Gábor lelkésszel,
- Csoportos gyógytorna a gyógytornással,
- Átmozgató zenés gimnasztika a terápiás munkatárssal,
- Szalvétahajtogatás a „Csipet Csapat Klubban”,
- „Terefere” foglalkozásunk önkéntes külső munkatársunkkal,
- Rendkívül népszerű játék délelőtt (memória játékok, kitalálós játékok, tollas, ügyességi labdajátékok, kártya, társasjáték),
- Havonta tartunk tea vagy kávé délutánt lakóinknak,
- A születésnapokat egyénileg köszöntjük,
- Ünnepi alkalmakra a dekorációt időseink készítik kreatív foglalkozás keretén belül,
- „Irodalmi Körben” nemzeti ünnepeinkre és karácsonyra rendszeresen versekkel, énekekkel készülnek lakóink.



Kiemelkedő programjaink az évben:

- Február 21-én Farsangot tartottunk. Lakóink és dolgozóink ötletes színes jelmezekkel készültek. A forgatagot követően zenés, táncos mulatság következett. Örömmel fogyasztották időseink a baracklekváros farsangi fánkot. Nagyon jó hangulatú délután volt, időseink táncoltak, énekeltek.



- Február 24-én ellátogatott hozzánk Nagy Ervin színművész, közösen színezt, sakkozott és beszélgetett lakóinkkal és munkatársainkkal.



- Március 14-én az „Irodalmi Kör” színvonalas műsorral emlékezett meg az 1848-as forradalom és szabadságharcról.



- Április 13-án a Kamaraerdei óvodások érkeztek hozzánk húsvét alkalmából és nyuszi váró műsorral örvendeztették meg lakóinkat. A gyerekek műsora mindig felvidítja időseinket. A műsor után a kisfiúk meglocsolták a hölgyeket és begyűjtötték a locsolásért járó tojásokat.
- Május 02-án Májusfát díszítettünk időseinkkel, remélve a tavasz mielőbbi eljövetelét. Kedves beszélgetésben elevenítettük fel a májusfa hagyományát és a fiatalkori régi szép emlékeket. Az ünnephez kötődő dalokat énekeltünk egy pohár ital mellett.
- Május 10-én magaságyásba különféle zöldség palántákat ültettünk lakóinkkal, amit aztán egész nyáron gondozhattak.
- Július 18-án kerti partit tartottunk. A paprikás krumpli bográcsban készült. Közös éneklés, beszélgetés volt, míg az ebéd elkészült.
- Szeptember 13-án Maja, a terápiás kutya érkezett hozzánk, aki játékoságával jelentős motivációt nyújtott időseinknek a fejlesztő foglalkozáson.
- Október 10-én szépség napot tartottunk időseinknek. Ez a program leginkább a hölgyeknek kedvezett. Körömfestés, kézápolás, frizura, smink és masszázs is várta a vállalkozó kedvű lakókat.



- Október 18-án köszöntöttük lakóinkat az „Idősek Világnapja” alkalmából. Némedi Varga Tímea színművésznő érkezett hozzánk népszerű operett slágerekkel. A rendezvény napján ünnepi ebéddel és finom tortával leptük meg időseinket.
- Október 31-én halottak napi megemlékezést tartottunk. A kegyhelynél gyertyát gyújtottunk és elhunyt szeretteinkre és lakótársainkra emlékeztünk.
- December 06-án megérkezett hozzánk a Mikulás egy önkéntes Hozzá tartozó jóvoltából. Minden szobába ellátogatva ajándékot hozott lakóinknak.



- December 18-án időseinkkel együtt nagy örömmel feldíszítottuk az otthon karácsonyfáit.
- December 19-én került sor a karácsonyi ünnepségünkre. Novák Anikó művésznő érkezett hozzánk karácsonyi dalokkal és különleges hangszerekkel. Közös zenélés során, bevonta a lakókat és a dolgozókat is. Nagyon szép adventi műsorral örvendeztette meg időseinket. Utána közös ajándékosztás következett, majd pedig ünnepi ebéd zárta a karácsonyi meglepetéseket.
- December 31-én közös szilveszterezés zárta az évet. Zenés kvízzjátékot játszottunk, majd, beszélgettünk a régi szilveszteri bálokról, mulatságokról. Közben finomakat eszegettünk és pezsgővel koccintottunk az újévre.



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 5x 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-vagyonomegőrzés 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 rendszerességgel.
- A mentális, pszichés komfortérzés érdekében nagyon fontosak az ünnepek (névnap, születésnap) megünneplése, a megemlékezések, a köszöntések az idősek számára.

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.

2. Humán erőforrás mértéke

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

Az Idősek Otthonának dolgozói létszáma: 41 fő

Ebből szakmai létszám:

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő vezetőápoló
- 18 fő szakképzett szociális ápoló-gondozó
- 2 fő szociális –és terápiás munkatárs,
- 1 fő szociális ügyintéző
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 2 orvos megbízási szerződéssel
- 1 fő mozgásterapeuta megbízási szerződéssel

Kisegítő létszám:

- 1 fő élelmezésvezető
- 1 fő dietetikus heti 4 órában
- konyhai személyzet: 2 szakács és 3 konyhai kisegítő
- kisegítő személyzet: 1 fő mosodai dolgozó - raktáros, 2 fő teljes állású takarítónő, 3 fő gépjárművezető-karbantartó, 1 fő portás

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 18 éves vezetői gyakorlattal.
- **Vezetőápoló:** Az ápoló- gondozó személyzet munkáját 16 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 idősök egészségügyi ellátását háziorvos- tüdőgyógyász orvos látja el heti négy órában. Tizennyolc éve dolgozik az intézményben. Munkáját (különös tekintettel a demens ellátásra) 10 éve, havi egy alkalommal pszichiáter doktornő segíti.
- **Élelmezésvezető:** Az intézmény főzőkonyhájának vezetését szakirányú képesítéssel rendelkező vezető látja el.
- **Egyéb kisegítő tevékenységet** végzők esetében 2 fő gazdasági- szociális ügyintéző, akik az intézmény gazdálkodásában működnek közre, pénzügyi – számviteli és képesített könyvelői végzettséggel.

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

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

Munkakör	Szakmai rendeletben előírt		Idősök 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	20	alapfokú	18	alap, középfokú
mozgásterapeuta	ajánlott létszám		1 (heti 4 óra)	felsőfokú
szociális, terápiás munkatárs	2	felsőfokú, középfokú	2	felsőfokú, 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 minden évben fogadtunk eddig diákokat, szakmai gyakorlatosokat, és közösségi munkát végző fiatalokat, valamint önkénteseket. Ebben az évben is voltak nálunk diákok, akik a közösségi szolgálatukat töltötték nálunk, valamint szociális gondozó képzésre járó gyakornokok, és szociális munkás főiskolai hallgatók, akik a gyakorlati idejükre választották intézményünket.

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	18	szakiskola, OKJ – ápoló, szociális gondozó-ápoló
szociális - terápiás munkatárs	2	főiskola - diplomás szociális munkás, szociálpedagógus
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 34%, a középfokú végzettségűek száma 18 fő és aránya 66%. A felsőfokú végzettségűek száma a jogszabályban előírt követelményeket meghaladó.

Szakmai végzettség szempontjából:

- szociális végzettségű 12 fő,
- egészségügyi végzettségű 10 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.

2023-as évben naponta tartottunk munkaértekezletet. Két alkalommal tartottunk az intézmény összes dolgozóját érintő értekezletet.

Munkatársaink továbbképzéséről éves továbbképzési terv alapján gondoskodunk. Figyelemmel kísérjük az akkreditált, szervezett továbbképzések kínálatát, különösen a bentlakásos intézményben élő idősokkal való bánásmód és a demencia kórképpel küzdő idősök ellátását segítő tanfolyamokat. A képzéseken történő részvételre folyamatosan lehetőséget biztosítunk munkatársainknak:

- Ebben az évben az egészségügyi ismeretek kerültek előtérbe. Az Országos Kórházi Főigazgatóság által szervezett „Megfelelő betegmozgatási technikák” tanfolyamon 2 fő vett részt. Az Országos Mentális Ideggyógyászati és Idegsebészeti Intézet „Neurorehabilitáció” képzésén 1 fő vett részt. A Boldog Gizella Alapítvány által szervezett „Az idősök életminősége: szakápolási kihívások a gondozásban” képzésen 2 ápoló vett részt.

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. Ebben az évben csak egy alkalommal tudtunk ilyen képzést megszervezni.

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 eddig abban állt, hogy intézményünket megnyitottuk az ellátott és családja számára. Ellátogathattak az intézménybe, ismerkedhettek leendő lakótársaikkal, programjainkon részt vehettek.

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. Tájékoztódnak 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 igénybevételére tesznek javaslatot.

2023-as évben összesen 35 alkalommal végeztünk előgondozást.

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.

2023. évben összesen 40 kérelem érkezett az intézményhez, jelenleg 17 fő várakozik idős otthoni elhelyezésre.

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: egészségi állapotra vonatkozó igazolás, jövedelem nyilatkozat, vagyonynyilatkozat.
- 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 többletszolgáltatások igénybevételéért szolgáltatási díjat számolunk fel (előre meghatározott szolgáltatási díjak alapján, az előre igényelt és igénybe vett szolgáltatások után, utólagos számlázással, fizetéssel). A többletszolgáltatások típusait és díját a Házi rend melléklete részletezi. Annak körét – az idősök szükségleteihez igazodva – határoztuk meg.

Az intézményi térítési díjat az intézmény fenntartója a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség elnöke és gazdasági igazgatója határozza meg, évenkénti felülvizsgálat során. 2023. január 01-től az intézményi térítési díj összege: 7500.- Ft/nap/fő.

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 mindenkori 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 80%-át. A költőpénz havi összege nem lehet kevesebb a tárgyév január 1-jén érvényes vetítési alap összegének 20%-ánál.

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

2023-as évben az ellátást igénybevevők közül 55 fő esetében a hozzátartozó teljes mértékben, 6 fő esetében a hozzátartozó kiegészítést vállalt, míg 1 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 keringésébe 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 ülésain, 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 működésébe. 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**.

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.

Folyamatos az együttműködés az Budaörsi Egészségügyi Központtal és az ellátási területen működő kórházakkal. 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 érdekképviselői 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 a látogatások helyett igyekeztünk telefonon és online formában rendszeres lehetőséget biztosítani az idősek és családtagjaik számára. 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 **Érdekképviselői Fórum** tagjai az első két hónap után nem ülésezhettek, de egyéni beszélgetések során tettek javaslatokat, ami nekünk is segítséget jelentett a kialakult helyzet kezelésében.
- 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 szoktuk visszajelezni, átbeszélni.
- **lakógyűlést** tartunk évente, a fontosabb kérdések (intézményi beszámoló, térítési díj) megbeszélésére. A tájékoztatás a lakók részére kisebb csoportokban, a hozzátartozók részére levél formájában történt.

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 tettekrekeszségét, 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 javaslattételi 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 idős emberek 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 vagyonvédelmi kötelezettségeinek megszegése, a házirend szabályainak megsértése, az ellátottak törvényben biztosított jogainak megsértése

estén, 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 és a hozzátartozók részéről az intézményhez nem érkezett panasz. Az Önkormányzathoz egy hozzátartozó tett bejelentést, melyet a Szociális iroda kivizsgált és mindent rendben talált. 2023-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 2023-ban több alkalommal is tartott fogadó órát az intézményben.

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 észrevételeiket. 2023-ban a véleményládába nem érkezett 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.

Az idősek és a munkavállalók védelmében folyamatosan teszteltük a munkatársakat és szükség esetén az időseket is.

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 szoktunk tartani:

- 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 igénybe vevők változó szükségleteinek figyelembevételével
Míg az 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, megvalósítani.

Továbbra is az alábbi célkitűzéseket szeretnénk megvalósítani:

- 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 idősek 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 új ismeretekkel bővüljön. Ennek érdekében tervezzük:

- szakmai továbbképzéseket az időskori sajátosságok, gondozás, ápolás, demensellátás témakörében,
- Demens gondozói tanfolyam elvégzését 2 fő részére.
- az Egyház fenntartásában lévő intézményekkel közös szakmai napokat szervezni, ahol szakmai tudás felmérés, vetélkedőre is sor kerül, a jók díjazása mellett.
- Az év során folyamatosan meghallgatásokat tartottunk a leendő munkavállalók kiválasztása érdekében. A felvételt nyert dolgozók betanítása, szemléletformálása, az intézmény értékrendjének átadása folyamatban van.

II. Pénzügyi elszámolás

A Budaörs Város Önkormányzat által 2023. 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 figyelembevételével napi **7500 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 időotthon indulása óta eltelt tizenhét év alatt a műszaki berendezések a nagyfokú igénybevétel mellett jelentős mértékben elhasználódtak.

Az ápolási- gondozási feladatok ellátásához igyekeztünk javítani az intézmény tárgyi felszereltségét, mosógép, fürdető szék, textília, ápolási eszközök pótlásával. Megtörtént az elhasználódott törölközők, párnák, paplanok cseréje. Elkezdtük lecserélni a régi típusú televíziókat és hűtőszekrényeket. Nyár elején egy nagyértékű takarítógépet vásároltunk.

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 alig változott az elmúlt évek során, ugyanakkor a kiadásaink, különösen a jelentős mértékben megnövekedett bérköltség és rezsi költség növelte a kiadásainkat.

A pénzügyi beszámoló táblázatát a 3. számú melléklet tartalmazza.

III.Összegzés

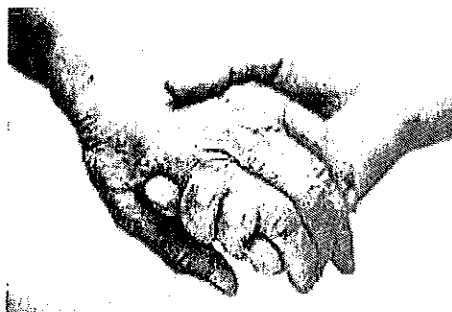
A beszámolási időszakban az Egyházat ért jelentős forrás megvonás nagymértékben megnehezítette az intézmény működését. Az Önkormányzat által biztosított támogatásnak köszönhetően, az Egyházunk által ellátási szerződés keretében fenntartott Idősek Otthona, ebben az évben is kiegyensúlyozottan, a város idős lakosainak érdekében biztonsággal működhetett.

Ezúton szeretnénk megköszönni az Önkormányzat által a 2023-as évben nyújtott jelentős mértékű anyagi támogatást!

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

IV. Mellékletek

1. számú melléklet



Lakóelégedettségi kérdőívek értékelése 2024. Február

Kérdőívet kitöltők száma: 39 fő

1. Mennyire elégedett a lakhatással?

Nagyon elégedett a válaszadók 61%
Átlagosan elégedett a válaszadók 34%
Nem elégedett 5%

2. Mennyire elégedett az ápolók munkájával?

Nagyon elégedett a válaszadók 63%
Átlagosan elégedett a válaszadók 32%
Nem elégedett: 5%

3. Mennyire elégedett a háziorvosi vizsgálattal?

Nagyon elégedett a válaszadók 63%
Átlagosan elégedett a válaszadók 31%
Nem elégedett 6%

4. Mennyire elégedett a gyógyszerellátással?

Nagyon elégedett a válaszadók 59%
Átlagosan elégedett a válaszadók 36%
Nem elégedett 5%

5. Mennyire elégedett a fodrász munkájával?

Nagyon elégedett a válaszadók 80%
Átlagosan elégedett a válaszadók 20%
Nem elégedett 0%

6. Mennyire elégedett a pedikűrös munkájával?

Nagyon elégedett a válaszadók **61%**

Átlagosan elégedett a válaszadók **29%**

Nem elégedett **10%**

7. Mennyire elégedett az étlappal?

Nagyon elégedett a válaszadók **42%**

Átlagosan elégedett a válaszadók **42%**

Nem elégedett a válaszadók **16%**

8. Mennyire elégedett a felszolgált étellel?

Nagyon elégedett a válaszadók **44%**

Átlagosan elégedett a válaszadók **50%**

Nem elégedett a válaszadók **6%**

9. Mennyire elégedett a panaszai kezelésével?

Nagyon elégedett a válaszadók **43%**

Átlagosan elégedett a válaszadók **50%**

Nem elégedett a válaszadók **7%**

10. Mennyire elégedett a dolgozók hangnemével?

Nagyon elégedett a válaszadók **62%**

Átlagosan elégedett a válaszadók **33%**

Nem elégedett **5%**

Hozzá tartozói elégedettségi kérdőívek Értékelése

Kérdőívet kitöltők száma: 11 db.

1. Mennyire elégedett hozzátartozója lakhatási körülményeivel?

Elégedett a válaszadók 100%
Átlagosan elégedett a válaszadók
Nem elégedett

2. Mennyire elégedett a hozzátartozója gondozásával?

Elégedett a válaszadók 91%
Átlagosan elégedett a válaszadók 9%
Nem elégedett a válaszadók

3. Mennyire elégedett a házi orvosi ellátással?

Elégedett a válaszadók 40%
Átlagosan elégedett a válaszadók 60%
Nem elégedett 0%
Nem válaszolt: 1 fő

4. Mennyire elégedett hozzátartozója egészségi állapotáról történő tájékoztatással?

Elégedett a válaszadók 70%
Átlagosan elégedett a válaszadók 30%
Nem elégedett a válaszadók 0%

5. Mennyire elégedett hozzátartozója ételmezésével?

Válaszolt:

Elégedett a válaszadók 77%
Átlagosan elégedett a válaszadók 18%
Nem elégedett a válaszadók 5%

6. Mennyire elégedett az intézményben folyó mentális gondozással?

Elégedett a válaszadók 80%
Átlagosan elégedett a válaszadók 20%
Nem elégedett a válaszadók 0%

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

Válaszolt:

Elégedett a válaszadók **91%**

Átlagosan elégedett a válaszadók: **9%**

Nem elégedett a válaszadók **0%**

8. Mennyire elégedett munkatársaink hangnemével?

Válaszolt:

Elégedett a válaszadók **91%**

Átlagosan elégedett a válaszadók **9%**

Nem elégedett **0%**

