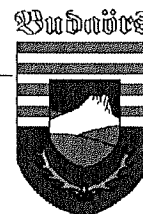


BUDAÖRS VÁROS POLGÁRMESTERE

2040 Budaörs, Szabadság út 134.
Telefon: 06/23 447 817
FAX: 06/23 447 819
E-mail: polgarmester@budaors.hu
www.budaors.hu



ELŐTERJESZTÉSE

a Szociális és Egészségügyi Bizottság
2017. április 13-ai ülésére

Ügyiratszám: XIV/1577-2/2017

Tárgy: BESZÁMOLÓ A MAGYARORSZÁGI EVANGÉLIUMI TESTVÉRKÖZÖSSÉG FENNTARTÁSÁBAN MŰKÖDŐ IDŐSEK OTTHONA 2016. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL

Az előterjesztés tárgyalása a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 46. § (1) bekezdése, illetőleg Budaörs Város Önkormányzatának Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 36/2010.(XI. 12.) ÖKT sz. rendelet (a továbbiakban: SZMSZ) 18. § (1) bekezdése alapján **nyilvános** ülésen történik.

Tisztelt Szociális és Egészségügyi Bizottság!

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete a **231/2015. (VIII.26.) ÖKT** számú határozattal az Idősek Otthona (*tartós bentlakást biztosító idősök otthona és átmeneti elhelyezést biztosító időskorúak gondozóháza*) működtetésére a **Magyarországi Evangéliumi Testvérközösséggel** (továbbiakban: Szolgáltató) – újabb 10 év időtartamra – ellátási szerződést kötött.

Az Idősek Otthona a nyugdíjkorhatárt betöltött, saját otthonában, környezetében önmagáról gondoskodni nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes, ápolásra, gondozásra szoruló személy részére nyújt ellátást.

Az Idősek Otthona **48 férőhelyes, amelyből 6 férőhely az átmeneti elhelyezést, 42 férőhely tartós elhelyezést** biztosít. A 48 fős engedélyezett férőhelyszámon belül az intézmény vállalta **15 fő demencia** kórképpel küzdő idős ember gondozását. Ezzel szemben 2016-ban 31 fő demens lakót láttak el. **Az átlagéletkor 82 év. 2016. évben összesen 82 fő kérelmezte** az idősotthoni elhelyezést. Jelenleg **az intézményben 40 fő várakozik elhelyezésre** (idősek otthona 23 fő, időskorúak gondozóháza 17 fő).

A Szolgáltató megküldte szakmai és pénzügyi beszámolóját a 2016. évben végzett tevékenységéről.

Budaörs Város Önkormányzatának Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 36/2010. (XI.12.) önkormányzati rendelete - „A Képviselő-testület szerveinek a Képviselő-testület által átruházott hatáskörei, illetve a bizottságok és a településrészi önkormányzatok általános feladat- és hatáskörei”- című - 1. számú mellékletének 6.2.2. pontja értelmében a Szociális és Egészségügyi Bizottság általános feladat és hatáskörében megtárgyalja a szociális és gyermekvédelmi intézmények beszámolóit.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a beszámolót megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

Melléklet:

- Beszámoló a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség - Idősek Otthona 2016. évben végzett szakmai tevékenységéről; pénzügyi elszámolás

Határozati javaslat a Szociális és Egészségügyi Bizottság részére:

Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete Szociális és Egészségügyi Bizottsága a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség – Idősek Otthona 2016. évi működéséről szóló, az előterjesztés melléklete szerinti beszámolót elfogadja.

A határozathozatalhoz az SZMSZ 37. § (1) bekezdése alapján egyszerű többség szükséges, valamint a határozathozatal az SZMSZ 38. § (1) bekezdése és az SZMSZ 60. § alapján nyílt szavazással történik.

Határidő: határozat kiküldése a döntést követően 8 napon belül

Felelős: Polgármester

Végrehajtást végzi: Szociális és Egészségügyi Iroda

Budaörs, 2017. március 27.


Wittinghoff Tamás
polgármester

Előterjesztést készítette: Szociális és Egészségügyi Iroda

Fehér Katalin intézmény-felügyeleti osztályvezető:

Szociális és Egészségügyi Iroda vezetője:

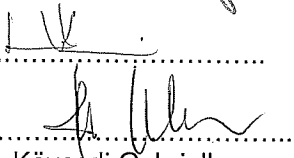
Látta:


Pénzügyi Iroda vezetője:


Polgármesteri Kabinet kabinetvezető:

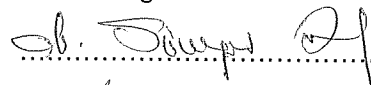
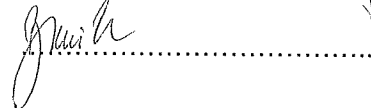
Törvényességi felügyelet:

dr. Bocsi István jegyző


Kövesdi Gabriella


Barta Gáborné


Vágó Csaba

Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség Idősek Otthona

(2040 Budaörs, Zombori u. 68-70.)

2016. évi pénzügyi elszámolás

Jogcím	Tervezett Kiadás Ft-ban	Tényleges Kiadás Ft-ban
1. Intézmény működtetésével összefüggő dologi kiadások	53 418 700 Ft	57 785 173 Ft
2. Intézmény működtetésével összefüggő személyi jellegű kiadások		
Szakmai és kiszolgáló személyzet bérköltsége	82 582 200 Ft	84 233 844 Ft
Járulék kötelezettségek	22 297 194 Ft	22 743 138 Ft
Mindösszesen:	158 298 094 Ft	164 762 155 Ft

Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség




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

BESZÁMOLÓ az Idősek Otthona 2016. évi működéséről



Budaörs
2017. március 15.


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 munkaerőlétszámmra 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 megfeleltetése 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 közélet 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) és azok 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 11 év során teljes kihasználtsággal működött. A 2016-os évben az elhelyezésre várakozók száma folyamatosan meghaladta a 30 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 idősök otthonában 48 férőhely áll rendelkezésre (a működési engedély szerint), a tartósan, vagy átmenetileg ellátásra, gondozásra - ápolásra szorulóknak részére:

- **42 férőhelyen végleges elhelyezést igénylő időseket 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. **Időotthoni ellátást csak napi 4 órát meghaladó, illetve a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló gondozási szükséglet alapján** nyújthat az intézmény.
- **6 férőhelyen átmeneti elhelyezést igénylő időseket 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 idősök számára a rehabilitációs időszakra, intézményünk átmeneti elhelyezést biztosít.

A 48 fős engedélyezett férőhelyszámokon belül az intézmény vállalta **15 fő demencia kórképpel küzdő idős ember gondozását**, akik speciális törődést, ápolást igényelnek. 2016. évben ezzel szemben 31 fő demens lakót láttunk el, közülük 11 fő súlyos fokú beteget.

A lakókra vonatkozó általános információk

A 2016. évben az idősök otthonát igénybe vevők jellemzői a következőkben foglalhatók össze:

- beköltözők száma: 27 fő (ebből átmeneti ellátást 8 fő vett igénybe),
- betöltött férőhelyek száma dec. 31-én: 44 fő.
- nemek szerinti megoszlása 2015. dec. 31-én: 32 nő, 12 férfi,
- átlagéletkor: 82 év, a legfiatalabb lakónk 62 éves, a legidősebb 96 éves,
- családi állapot szerint: özvegy 25 fő, elvált 6 fő, házas 11 fő, hajadon 2 fő,
- a családdal való kapcsolattartás szerint: rendszeresen (hetente legalább 1 alkalommal) látogatnak 33 főt, havonta kerül sor a látogatásra 8 főnél, 2-3 havonta 1 főt, egyáltalán nem 2 főt,
- egészségi állapotuk alapján: önellátásra részben képes 18 fő, teljes ellátást igényel 27 fő,
- év közben elhunyt 24 fő, 20 fő tartós és 4 fő az átmeneti helyről,

- kiköltözött 3 fő tartós (saját otthonában távozott) és 4 fő átmeneti lakó (2 fő átkerült tartós státuszba, 2 fő saját otthonában távozott).

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,- nővér és betegszoba, ebédlő, társalgó, terasz, az emeleten mentálhigiénés szoba, társalgó, könyvtár, foglalkoztató helyiség, 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 szövetses ágy, beépített szekrények, 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 lehetőséget 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** (igény szerint 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 figyelembe vétele érdekében az idősek 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 idősek 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, fürdető kocsik, antidecubitor matracok, intelligens kötszerek, láb- vérnyomás – és cukormérő eszközök, biopton 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 testközelű segédeszközök felírását pedig – a beköltözést követő állapotfelvétel, 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 segítségébe, 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 szeretttük 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 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 figyelembe vevő kreatív tevékenységek biztosítása, a szükség szerinti terápiás foglalkoztatás az intézmény alapfeladata.

A különböző fejlesztő és terápiás lehetőségek közül az alábbi formákat tartjuk hatékonyak és korszerűnek: memória tréningek, fejtörő játékok, művészeti terápiák; zeneterápia, biblia-terápia, 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 idősek 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 lelkesze Dr. Szabó Ildikó minden vasárnap 10 órakor Istentiszteletet, csütörtök délután bibliaórát tart az intézményben. Csütörtöki napokon egész nap a lakók és hozzátartozóik rendelkezésére áll. Segíti a lakóközösség működését, támogatja a lakók lelki életét, a haldoklók mellett, vigaszt nyújt az itt maradtaknak. 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 idősek 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, kreatívdepután, 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.

Február 19-én farsangi rendezvényünk volt. Kollégáink és egy vállalkozó hozzátartozó különböző jelmezeket öltöttek magukra, történeteket játszottak el, és a jelmezes felvonulásból verseny kerekedett. A béli hangulatot Komlós András zongorista biztosította. A rendezvényt farsangi vacsorával zártuk.



(Farsangi mulatság)

Március 08-án köszöntöttük a nemzetközi Nőnap alkalmából hölgy lakóinkat. Ezt a jeles napot igyekeztünk megédesíteni számukra egy finom desszerttel.

Március 16-án megemlékeztünk az 1848-as forradalom és szabadságharcról. Irodalmi körünk tagjai versekkel, nótákkal készültek lakótársaik részére.

Március 31-én a kamaraerdei óvodások látogattak el hozzánk húsvét alkalmából és adtak elő körjátékokat az időseknek. A műsor végén a kisfiúk meglocsolták hölgy lakóinkat.



(Húsvét a kamaraerdei óvodásokkal)

Április 13-án „Utazás a Föld körül” önkéntes munkatársunkkal. A tavaszi napsütésben emlékeztek lakóink Hofi Gézára. Levezetésképpen zenei kirándulást is tettek a kispesti Gyöngyvirág Kórus dalait hallgatták, melyet élőben kiegészített önkéntes munkatársunk.

Május 04-én „Utazás a Föld körül” önkéntes munkatársunkkal. Ez alkalommal a Zambézi vízesés körül a „Földi paradicsomban” utaztak a kedves lakóink.

Május 13-án zenés kávé délután. Megteremtettük az igai kávéházi hangulatot. Finom expresso kávé egy kis sütemény és nem maradhatott el az élő zene sem. Kedves lakónk, Ági néni orgonán játszott, munkatársunk pedig énekelt.

Május 31-én önkéntes munkatársunkkal kézműveskedtek lakóink. Üres konzervdobozokat öntapadós papírral bevonva készítettek virág –illetve ceruza tartót a foglalkozáson részt vevő kedves lakóink. Még a porta fülkéhez is készült egy ceruzatartó meglepetésként karbantartó kollégánknak.

Június 15-én „Utazás a Föld körül” önkéntes munkatársunkkal. Ezúttal Marokkóba az ezeregy éjszaka világba tettünk kirándulást. Észak Afrika mesés világa elevenedett meg a kedves lakóink előtt.

Június 24-én újra ide varázsoltuk a kávéházi hangulatot. Habos kávé, sütemény és a hamisíthatatlan Ági nénink, aki orgonán népszerű slágereket játszik.

Július 20-án utazás a Föld körül” önkéntes munkatársunkkal. Megemlékeztünk Eszterházy Péterről és Somló Tamásról. A foglalkozás második felében elutaztak lakóink a „Földi paradicsomba”, csodálatos szigeteket jártak be.

Augusztus 11-én önkéntes munkatársunkkal kézműves foglalkozás keretében befőttes üvegekből készítettek virág illetve ceruza tartót lakóink. Az üvegeket festéssel és szalvéta technikával díszítették.

Augusztus 19-én zenés kávé délután. Megteremtettük az igai kávéházi hangulatot. Finom expresso kávé egy kis sütemény és nem maradhatott el az élő zene sem. Kedves lakónk Ági néni orgonán játszott, munkatársunk pedig énekelt.

Augusztus 24-én „Utazás a Föld körül” önkéntes munkatársunkkal. A foglalkozás első felében ifjú hegedűművészek népszerű dalait hallgatták meg lakóink, majd a második felében „elutaztak” Koppenhágába.

Szeptember 29-én ezen a napon köszöntöttük időseinket Idősek Világnapja alkalmából. A rendezvényen Némedi-Varga Tímea színművésznő operett csokorral szórakoztatta lakóinkat és a kedves vendégeket. Ezt követően megédesítettük a délutánt időseink számára egy kis desszerttel. Majd következett az ünnepi vacsora a hozzátartozókkal együtt.



(Némedi-Varga Tímea színművésznő)

Október 06-án önkéntes munkatársunkkal vetítés keretében megemlékeztünk az Aradi Vértanúkról.

Október 24-én megemlékezés az 1956-os forradalom és szabadságharcról. Lakóink ünnepi műsorral, versekkel, ünnepi dalokkal emlékeztek meg a forradalomról.

Október 27-én megemlékezés elhunyt szeretteinkről, lakótársainkról Szabó Ildikó lelkésszel. Ünnepi istentiszteletet követően közös gyertyagyújtással emlékeztek lakóink a kegyhelynél.

November 02-án a Halloween szellemében ellátogatott a lakóinkhoz egy igazi boszorkány. Szobáról szobára haladva riogatva lakóinkat varázsolt fergeteges jókedvet lakóink életében.



(Halloween)

December 05-én az I. számú általános iskola 4. osztálya látogatott el hozzánk Palotás-Beke Ildikó tanárnő vezetésével. A gyerekek karácsonyi dalokkal és verssel készültek, valamint általuk készített sütivel lepték meg időseinket. A műsor végén minden lakó névre szóló saját készítésű képeslapot kapott ajándékba a gyerekektől.



(I számú Általános Iskola)

December 06-án megérkezik a csendes pihenő alatt a Mikulás az otthonba. Meglátogat minden lakót és egy kis ajándékot is hozott mindenkinek. Ebben az évben senki sem kapott virgácsot.

December 07.-én kamaraerdei óvodások érkeztek hozzánk. Karácsonyi műsort adtak elő, egy kis betlehemi jelenetet, versekkel, karácsonyi dalokkal készültek. A műsor végén megérkezett a Mikulás, aki meglepte őket minden földi jóval.

December 13-án a Jókai Mór Művelődési Központba látogattunk el 4 lakóval az önkormányzati karácsonyra. Nagyon jól érezték magukat időseink a rendezvényen.

December 20-án karácsonyi ünnepségünk először az idősek műsorával vette kezdetét. Lakóink karácsonyi versekkel örvendeztették meg lakótársaikat, melyet mindig angyalkák karácsonyi éneke követett. Aztán Németi Pál és művésztársai operett csokra következett, melyet ajándékosztás és ünnepi vacsora zárt. Az ünnepségen részt vett Kövesdi Gabriella az Egészségügyi és Szociális Iroda vezetője valamint dr. Iványi Gábor elnök Úr.



(Karácsonyi műsor)

December 22-én a Leopold Mozart Zeneiskola növendékei látogattak el hozzánk Novák Anikó vezetésével. Adventi koncertet adtak időseinknek, a világ minden tájáról hoztak muzsikát. A koncertet közös éneklés zárta.

December 23-án immár hagyományörző módon érkeztek hozzánk a kamaraerdei gyerekek betlehemezni. Minden évben ellátogatnak hozzánk nem volt ez másképp idén sem. Időseink nagyon élvezték a gyerekek által előadott betlehemi játékot.

2016-os évben a főállású foglalkoztató munkatárs mellett **2 fő önkéntes munkatárs** is aktívan részt vállalt a lakóink napi programjainak szervezésében, lebonyolításában. A szociálismunkás hallgató önkéntesünk Zeneterápiával és kreatív foglalkozásokkal járt az időseink kedvében. Hitoktató hallgató önkéntesünk pedig elvarázsolta minden héten időseinket gyönyörű tájakra, a kabaré világába. régi filmeket és zenéket idéztek meg, és megtekinthettek egzotikus virágokat, állatokat.

Közösségi szolgálat keretében három 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 lelkész vezetésével minden alkalommal megemlékeztünk, kollégáink pedig elkísérték Őket utolsó útjukra. Kórházban lévő lakóink gyógyulásáért a vasárnapi Istentiszteletek alkalmával imádkoznak lakótársaik.

Törekedni szeretnénk a **gazdag programkinálatra**. 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 többletszolgáltatásokat 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 munkaerőlétszámmra 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

Kisegítő létszám:

- 1 fő élelmezésvezető
- 1 fő dietetikus heti 6 órában
- konyhai személyzet: 2 szakács és 3 konyhai kisegítő
- kisegítő személyzet: 1 fő mosodai dolgozó - raktáros, 2 fő teljes állású takarítónő, 1 fő takarítónő 6 órában, 2 fő gépjárművezető-karbantartó

Egyéb foglalkoztatás:

- 1 fő megváltozott munkaképességű konyhai kisegítő 6 órában.

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 11 éves vezetői gyakorlattal. Jelenleg szociális munka mesterképzésben vesz részt.
- **Vezetőápoló:** Az ápoló- gondozó személyzet munkáját 9 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 idősek 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

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

Munkakör	Szakmai rendeletben előírt		Idősek 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 képzés végző Oktatási központ**tal van megállapodása, melynek keretében terepgyakorlati helyet és vizsgahelyszínt

biztosítunk a tanulók részére. 2016-os évben kétszer adott helyet intézményünk a szociális gondozói képzés terepgyakorlatának valamint vizsgahelyszínének, **összesen 25 fő szociális gondozó végzett nálunk.**

- Köznevelési intézményekkel való együttműködésünk keretében (pl. Szent Benedek Gimnázium, ELTE Apáczai Csere János Gyakorló Gimnázium) a diákok 50 órás **közösségi szolgálatot** teljesítenek az intézményünkben. 2016-ös évben megállapodásunk volt a Jelky András Iparművészeti Szakközépiskolával, a Szent Benedek Gimnáziummal valamint az ELTE Apáczai Csere János Gyakorló Gimnáziummal.
- **Önkéntes munka:** Heti rendszerességgel 2 fő dolgozik az intézményben, mindannyian a lakók foglalkoztatásában vesznek aktívan részt. Általuk működik a kreatív foglalkozás, a zeneterápia, valamint az egyéni foglalkoztatásban is jelentős szerepet vállalnak.

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. Legfontosabb eredményeink, hogy a napi történésekkel közvetlenül team megbeszélés keretében foglalkozunk, közösen alakítjuk ki az álláspontunkat, a megoldási módokat és módszereket, amelyek fejlesztik a szakmai munkát.

2016-os évben naponta tartottunk munkaértekezletet, negyedévente került sor esetmegbeszélő team megbeszélésre valamint két alkalommal az intézmény összes dolgozóját érintő értekezletre.

Munkatársaink továbbképzéséről éves továbbképzési terv alapján gondoskodunk. A fenntartó által működtetett főiskolán (Wesley János Lelkészképző Főiskola) figyelemmel kísérjük az akkreditált, szervezett továbbképzések kínálatát, különösen a bentlakásos intézményben élő időssekkel 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 (pld. intelligens kötszerek használata).

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 Hospis 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 érdekében igyekszik felkészíteni a 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,

szükségeit. 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 igénybevételére tesznek javaslatot.

2016-os évben összesen 70 alkalommal végeztünk előgondozást. Ebből 44 fő tartós, 26 fő pedig átmeneti elhelyezésre adta be a kérelmét az idősök 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. **2016. évben összesen 82 fő kérelmezte** idős otthoni elhelyezését, ebből 46 fő tartós 36 fő pedig az időskorúak gondozóházába adta be kérelmét. **Jelenleg intézményünkben összesen 40 fő** várakozik elhelyezésre (idősök otthona 23 fő. időskorúak gondozóháza 17 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:
Idősök otthoni elhelyezés esetén: egészségi állapotra vonatkozó igazolás, jövedelem nyilatkozat, vagyonnyilatkozat.

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 idők szükségleteihez igazodóan – határoztuk meg.

Az **intézményi térítési díj** az intézmény fenntartója a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség elnöke és gazdasági igazgatója határozza meg, évenkénti felülvizsgálat során. Az **intézményi térítési díj mértéke a 2016-os év során nem változott! 2015. április 01-től 109.800.- Ft/hó, napi 3.660.- 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 igénybe vevőket 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 az intézményvezető 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 idősothtoni 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 **alapszolgáltatás** körébe tartozó gyógyszerekre túlmenően felmerülő **egyéni gyógyszerigények költségét** – az egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lap alapján – az ellátást igénybevevő viseli.

2016-os évben az ellátást igénybevevők közül **35 fő esetében** a hozzátartozó teljes mértékben, **6 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**.

Együttműködünk a Kamaraerdei Községi Házzal, a Jókai Mór Községi Házzal, a Budaörsi Játékszínnel, sport és egyéb szabadidőt szervező intézményekkel, civil szervezetekkel melynek keretében a programokról rendszeresen tájékoztatást kapunk, rendezvényeinkre, előadásaikra segítjük és az intézmény akadálymentes járművével térítésmentesen szervezzük az eljutást.

Diákjaival minden évben komolyzenei programokat biztosít intézményünkben a Leopold Mozart Zeneiskola. 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 tervezett kapcsolatrendszer

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 Rendezvényeikről 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 szakorvosával, 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 érdekképviselési 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 módját ad arra, hogy a kéréseket azonnal fogadjuk, az esetleges problémákat megbeszéljük, így az észrevételek azonnali visszajelzése elsősorban szóban történik.

- Az **Érdekképviselési 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. 2016- os évben áprilisban tartottunk lakógyűlést, melyen a

következő napirendi pontok kerültek megbeszélésre: elégedettségi kérdőívekre reagálás, egyes területek összefoglaló beszámolóí.

Nagyon lényeges kérdésnek tartjuk az intézményen belül a **szolgáltatást igénybe vevők 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 úgymint minden nélküle történik meg, ezért elveszíti tettekre készségét, 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 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 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.** Hozzá tartozók részéről három alkalommal tettek észrevételt, minden panaszügyet első fokon, az intézményben rendezni tudtunk!

2016-os évben is működött az Érdekképviselői Fórum, melynek tagjai ellátotti részről 2 fő, hozzátartozói részről 1 fő, valamint egy-egy fő a fenntartó s az intézmény részéről.

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

Az ellátott jogi képviselő 2016-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. 2016-ban a véleményládába nem érkezett be 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 kifejtsék 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 néha 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 a nyári/téli iskolaszünet megoldása érdekében a dolgozóink gyerekeinek lehetőséget teremteni az Idősek Otthonában való tartózkodásra, ehhez olyan programokat szervezünk, amely a lakókkal együttesen erősíteni a „nagyszülő – unoka” kapcsolatot, a generációk közötti kapcsolatot.

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 szakképzéssel. 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,
- a fenntartó tervezi, hogy a Wesley János Lelkészképző Főiskola szociális munkás szakára beiskolázz saját dolgozókat, amelyhez tandíjtámogatást, esetlegesen ösztöndíjat ad.

V. Pénzügyi elszámolás

A Budaörs Város Önkormányzat által 2016. évben nyújtott támogatásról a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség által fenntartott 2040 Budaörs, Zombori u. 68-70. sz. alatti Idősek Otthonára vonatkozóan.

a budaörsi lakosok fizetőképességének figyelembe vételével havonta **109 800 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. Jelentős félmillió forintot meghaladó összeget költöttünk a mosógépek, hűtőszekrények, televíziók, tűzhely **javítására**. 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 intézmény által használt tizenegy éves akadálymentes kisbusz karbantartása.

Az ápolási- gondozási feladatok ellátásához igyekeztünk javítani az intézmény **tárgyi felszereltségét**, mosógép, fürdető szék, valamint mintegy 250 ezer forint értékben textília vásárlás is történt. Az intézmény konyhájában kisebb **beruházások** történtek, pótlásra kerültek a gyorsabban fogyó eszközök. Az **épület állagmegóvása**, a fokozott igénybevétel miatt, a higiénés körülmények biztosítása, és a lakóink komfortérzete érdekében igyekeztünk a lakószobákat, az intézmény közös helyiségeit (aulát, nagy ebédlő helyiséget), ütemezetten felújítani valamint kifesteni.

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

Az Önkormányzat a múlt év során jelentős mértékben hozzájárult az intézményben folyó munka színvonalának a megtartásához, a tárgyi eszközeink pótlásához, javításához, melyért ezúton is szeretnénk hálás köszönetet mondani Önöknek!

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.

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

Ezúton szeretnénk megköszönni a 2016-os évre nyújtott jelentős mértékű anyagi támogatást, mellyel hozzájárultak ahhoz, hogy az Egyházunk által ellátási szerződés keretében fenntartott Idősek Otthona, ebben az évben is kiegyensúlyozottan, a város idős lakosainak érdekében biztonsággal működhessen.

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

VII. Mellékletek

1. számú melléklet

Elégedettségi Kérdőív Hozzá tartozók

1. Mennyire elégedett hozzátartozója lakhatási körülményeivel?
Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók 91%
Átlagosan elégedett a válaszadók 9 %
Nem elégedett 0%
2. Mennyire elégedett a hozzátartozója gondozásával?
Válaszadók száma: 11fő

Elégedett a válaszadók 55%
Átlagosan elégedett a válaszadók 36%
Nem elégedett a válaszadók 9%
3. Mennyire elégedett a háziorvosi ellátással?
Válaszadók száma: 11fő

Elégedett a válaszadók 70%
Átlagosan elégedett a válaszadók 20%
Nem elégedett 10%
4. Mennyire elégedett hozzátartozója egészségi állapotáról történő tájékoztatással?
Válaszadók száma: 11fő

Elégedett a válaszadók 55%
Átlagosan elégedett a válaszadók 27%
Nem elégedett a válaszadók 18%
5. Mennyire elégedett hozzátartozója ételmeztetésével?
Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók 64%
Átlagosan elégedett a válaszadók 27%
Nem elégedett a válaszadók 9%
6. Mennyire elégedett az intézményben folyó mentális gondozással?
Válaszadók száma: 10 fő

Elégedett a válaszadók 50%
Átlagosan elégedett a válaszadók 40%
Nem elégedett a válaszadók 10%

- 7. Mennyire elégedett az Ön és az intézmény közötti kapcsolattartással?**
Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók 73%
Átlagosan elégedett a válaszadók: 27%
Nem elégedett a válaszadók 0%

- 8. Mennyire elégedett hozzátartozója hivatali ügyeinek intézésével?**
Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók: 73%
Átlagosan elégedett a válaszadók 18%
Nem elégedett a válaszadók 9%

- 9. Mennyire elégedett a az intézményben lévő foglalkozásokkal?**
Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók 45%
Átlagosan elégedett a válaszadók 45%
Nem elégedett a válaszadók 10%

- 10. Mennyire elégedett az intézményben lévő rendezvényekkel?**
Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók 64%
Átlagosan elégedett a válaszadók 36%
Nem elégedett 0%

- 11. Mennyire elégedett az intézmény telefonon történő elérhetőségével?**
Válaszadók száma: 10 fő

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

- 12. Mennyire elégedett karbantartóink munkájával?**
Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók 64%
Átlagosan elégedett a válaszadók 27%

Nem elégedett 9%

13. Mennyire elégedett munkatársaink hangnemével?

Válaszadók száma: 11 fő

Elégedett a válaszadók 73%

Átlagosan elégedett a válaszadók 27%

Nem elégedett 0%

2. szerű melléklet:

**Elégedettség kérdőív
Ellátottak**

Kérdőívet kitöltők száma: 20 fő

1. Mennyire elégedett a lakhatással?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 80%

Átlagosan elégedett a válaszadók 15 %

Nem elégedett 15%

2. Mennyire elégedett az ápolók munkájával?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 80%

Átlagosan elégedett a válaszadók 15%

Nem elégedett 5%

3. Mennyire elégedett a háziiorvosi vizsgálatokkal?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 70%

Átlagosan elégedett a válaszadók 20%

Nem 10%

4. Mennyire elégedett a gyógyszerellátással?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 90%

Átlagosan elégedett a válaszadók 10 %

Nem elégedett 0%

5. Mennyire elégedett a mosoda munkájával?

Válaszadók száma: 18 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 100 %

Átlagosan elégedett a válaszadók 0 %

Nem elégedett a válaszadók 0 %

6. Mennyire elégedett a takarítással?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 100%

Átlagosan elégedett a válaszadók 0 %

Nem elégedett 0%

7. Mennyire elégedett a fodrász munkájával?

Válaszadók száma: 17 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 82 %

Átlagosan elégedett a válaszadók 18%

Nem elégedett 0%

8. Mennyire elégedett a pedikűrös munkájával?

Válaszadók száma: 13 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 77%

Átlagosan elégedett a válaszadók 15%

Nem elégedett 8%

9. Mennyire elégedett az étlappal?

Válaszadók száma: 19 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 63%

Átlagosan elégedett a válaszadók 26%

Nem elégedett a válaszadók 11%

10. Mennyire elégedett a felszolgált étellel?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 55%

Átlagosan elégedett a válaszadók 40 %

Nem elégedett a válaszadók 5%

11. Mennyire elégedett a foglalkozásokkal?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 14%

Átlagosan elégedett a válaszadók 0%

Nem elégedett a válaszadók 0%

Nem veszi igénybe a válaszadók 30%

12. Mennyire elégedett az Istentisztelettel, lelki gondozással?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 50%

Átlagosan elégedett a válaszadók 15%

Nem elégedett 0 %

Nem veszi igénybe a válaszadók 35%

13. Mennyire elégedett a gyógytornával?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 20%

Átlagosan elégedett a válaszadók 5%

Nem elégedett a válaszadók 5%

Nem veszi igénybe a válaszadók 70%

14. Mennyire elégedett a rendezvényekkel?

Válaszadók száma: 19 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 89%

Átlagosan elégedett a válaszadók 11%

Nem elégedett a válaszadók 0%

15. Mennyire elégedett a hivatalos ügyei intézésével?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 40%

Átlagosan elégedett a válaszadók 15%

Nem elégedett a válaszadók 0%

Nem veszi igénybe a válaszadók 45%

16. Mennyire elégedett a panaszai kezelésével?

Válaszadók száma: 18 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 50%

Átlagosan elégedett a válaszadók 33%

Nem elégedett a válaszadók 17%

17. Mennyire elégedett a karbantartók munkájával?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 75%

Átlagosan elégedett a válaszadók 15%

Nem elégedett 10%

18. Mennyire elégedett a dolgozók hangnemével?

Válaszadók száma: 20 fő

Nagyon elégedett a válaszadók 75%

Átlagosan elégedett a válaszadók 20%

Nem elégedett 5%