



21147-1/2025.

Veresegyház Város Önkormányzata

2112 Veresegyház, Fő út 35. tel.: 28-588-600 fax: 28-588-646

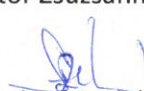
Előterjesztés

Veresegyház Város Önkormányzata Képviselő-testületének Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 15/2024.(X.4.) önkormányzati rendelet 21.§ (3) bekezdés a) pontjában kapott felhatalmazás alapján Veresegyház Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2025. április 23-i rendes/rendkívüli ülésére

Tárgy: Beszámoló a Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona 2024. évi munkájáról

Előterjesztő: 
Cserháti Ferenc polgármester

Közreműködött: Dr. Koczka Klára intézményvezető
Kántor Zsuzsanna önkormányzati referens 

Szakmai egyeztetés: 
Székelyné Szabó Andrea aljegyző, osztályvezető

Az előterjesztés a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben foglaltakon alapul.

Tárgyalta: Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottság

Az előterjesztés nyílt/zárt ülésen tárgyalható.
A döntés elfogadásához egyszerű/minősített döntés szükséges.

Tisztelt Képviselő-testület!

A Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona (a továbbiakban: Idősek Otthona) szakosított szociális ellátásokat nyújtó intézmény, amelyek működésére vonatkozó keretszabályokat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) határozza meg.

A Szocvtv. 92/B. § (1) bekezdés d) pontja szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét. A beszámoló tárgyalásának időpontját a képviselő-testület az éves munkaterve elfogadásakor meghatározta.

Az Idősek Otthona részéről Dr. Koczka Klára intézményvezető elkészítette a Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona 2024. évi munkájáról szóló szakmai beszámolót, mely az előterjesztés mellékletét képezi. Az Idősek Otthona önkormányzati fenntartású intézményként a képviselő-testület által jóváhagyott költségvetésből önállóan gazdálkodó költségvetési szerv, a beszámoló alapvetően szakmai, ezért a gazdálkodásra vonatkozó része miatt külön pénzügyi bizottsági tárgyalást nem igényel. Mindezen túl az intézményi térítési díjakat is önkormányzati rendelet tartalmazza.

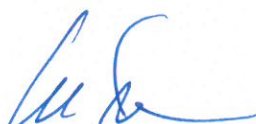
Az önkormányzati SZMSZ 5. mellékletének VIII. 8. pontja értelmében a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottság feladat- és hatáskörébe tartozik, hogy véleményezi a szociális intézmények éves beszámolóját. Az előterjesztést előzetesen a 2025. április 16-i ülésén tárgyalja a bizottság.

Kérem a tisztelt Képviselő-testületet, hogy a Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona 2024. évi munkájáról szóló szakmai beszámolót fogadja el.

Melléklet:

- Beszámoló

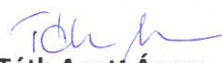
Veresegyház, 2025. március 25.



Cserháti Ferenc
polgármester

Pénzügyi egyeztetés:

Az előterjesztés pénzügyi fedezetet nem igényel.



Tóth Anett Ágnes
mb. pénzügyi osztályvezető

Az előterjesztés ellen törvényességi kifogást nem emelek:



dr. Kiss Béláné
jegyző

Határozati javaslat:

Veresegyház Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona 2024. évi munkájáról szóló szakmai beszámolót elfogadja.

Határidő: 2025.04.23.

Felelős: polgármester

BESZÁMOLÓ

Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona

2024. évi működéséről



*„Uram, adj türelmet,
Hogy elfogadjam amin nem tudok változtatni,
Adj bátorságot, hogy megváltoztassam,
Amit lehet, és adj bölcsességet,
Hogy a kettő között különbséget tudjak tenni.”*

(Assisi Szent Ferenc)

Tartalomjegyzék

I. Bevezető.....	4
II. Vezetés, menedzsment	5
III. Ellenőrzések	6
1. Hatósági ellenőrzések	6
2. Belső ellenőrzés	6
3. Vezetői ellenőrzések.....	7
IV. Humán erőforrás	9
V. Gazdálkodás	10
VI. Beruházások, felújítások	11
VII. Költségvetési bevételek alakulása.....	11
VIII. Kiadások alakulása.....	13
IX. Szakmai feladatok	14
X. Ápolás-gondozás.....	16
XI. Mentálhigiénés ellátás.....	22
XII. Továbbképzési rendszer	29
XIII. Minőségirányítási rendszer	29
XIV. Az intézmény külső kapcsolatai.....	44
XI. Összefoglalás	46

I. Bevezető

„Az Idősek Otthona küldetésének tekinti az emberi méltóság tiszteletben tartásával az ellátást igénylők számára az egészségi állapotnak és szükségletnek megfelelő gondoskodás, ápolás nyújtását. Továbbá az önállóság megtartásával az érdeklődésnek és képességnek megfelelő elfoglaltság és szabadidő szervezését.

A harmonikus, nyitott, őszinte ellátott-ellátó kapcsolat kialakítására, a kiszolgáltatottság érzésének csökkentésére törekszünk, valamint a hozzátartozók bevonásával, segítő együttműködésükkel kívánjuk kialakítani és fenntartani a családi légkört.”¹

Az intézmény küldetése az intézményvezető személyével nem változott. Új intézményvezetőként célom és küldetésem a megkezdett munka folytatása, az ellátás színvonalának megtartása, emelése mellett támogatást adni az idősek otthona lakóinak és dolgozóinak.

A Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona 66 férőhellyel (63 tartós, 3 átmeneti) rendelkezik.

Tartós bentlakásos szakosított idősotthoni ellátás során az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek lakhatásáról, napi ötszöri étkezéséről, ruházattal (szükség szerint) textíliával való ellátásáról, mentális gondozásáról, foglalkoztatásáról, ápolásáról – teljes körű ellátásáról- gondoskodunk.

Átmeneti elhelyezés során legfeljebb egy évi időtartamra teljes körű ellátást biztosítunk, (amely indokolt esetben egy évvel hosszabbítható) azoknak az időskorúaknak és 18. évet betöltött személyeknek, akik betegségeik vagy más ok miatt otthonukban önmagukról már nem képesek gondoskodni.

A szakosított ellátás mellett egészségügyi tevékenységek végzésére is rendelkezik működési engedéllyel, melyek az alábbiak:

- szakápolás
- fizioterápiás szakorvosi ellátás
- háziorvosi ellátás (telephelyként)
- fizioterápia (gyógytorna, elektro-, Bemer-, lézerterápia).

¹ Beszámoló a Veresegyház Önkormányzat Idősek Otthona 2023-as évről (Lux Andrea) 1. oldal

Az intézmény saját bevételét növelő hatás érdekében külsős vendégek részére elérhető gyógytorna, elektro-, Bemer-, lézerterápia és vendégétkezés szolgáltatásokat is biztosít.

A vendégétkezés szolgáltatást 2023 őszétől A Jövő Iskolája diákjai és pedagógusai is igénybe veszik.

Külső partnerek részére is készítünk ebédet, amelyet saját autóikkal elszállítanak.

2022 szeptemberétől a reumatológiai és fizioterápiás szakorvosi ellátás szakorvos hiányában bizonytalan ideig szünetel.

II. Vezetés, menedzsment

2024. augusztus 15.-én intézményvezető váltás történt.

Pályázati anyagomban jelölt céloom, hogy az Idősek Otthona az időskorú és szociálisan rászorult lakosság otthona legyen és ne csupán egy ellátó intézmény. Az emberi méltóság megőrzése a munkánk alappillére. Nyitottság révén az intézmény hirdesse a generációs kapcsolatok egymás iránti fontosságát, lehetőséget teremtve a generációk egymással való találkozásához. Jelentse az ellátást igénybe vevők alkotmányban rögzített szabad mozgáshoz való jogát, a lehető leghosszabb ideig megtartható autonómiát, egyben elősegítse a lakóhelyi integrációt is.

Elengedhetetlen, hogy az intézmény dolgozói magas szakmai felkészültséggel, önzetlenséggel, hivatástudattal, erős empátiás érzéssel, tapintatosan, lássák el a szolgáltatásainkat igénybevevő idős embereket.

Úgy érzem, hogy az intézmény vezetőváltása szerencsés időpontban történt. Az évközbeli feladatátvétel lehetőséget adott arra, hogy jóval a költségvetés tervezése előtt megismerjem az intézmény adottságait. Több hónap állt rendelkezésre, hogy a lakói és dolgozói teammel kapcsolatot alakíthassak ki. Egy intézmény életében a vezetőváltás mindig jelentős kihívást jelent. Az új vezető stílusát, habitusát megismerni, az elvárásoknak való megfelelés hónapokon át tartó folyamat és az intézmény létszámából adódóan az intézményvezető számára is időigényes a gyakran változó műszakban dolgozó kollégák megismerése.

Tevékenységet a harmóniára és nyugalomra való törekvés, a probléma megoldás és az együttműködések kialakítása jellemezte. Elindultunk egy hosszú úton, melynek során a célunk az intézmény küldetésének teljesítése.

III. Ellenőrzések

1. *Hatósági ellenőrzések*

2024-ben egy hatósági ellenőrzés történt az intézményben.

Nebih Vendéglátás és Étkezés Felügyeleti Osztály jogszerű működésre, megfelelőségre irányuló ellenőrzést folytatott az intézmény konyhai egységére vonatkozóan

Az ellenőrzés során az alábbi hiányosságok kerültek feltárára:

- A főzőtérben a munkapult felett a polcon nyitottan tárolták a csomagoló anyagot.
- Az étlapon az allergéneket nem jelölték
- Az elektromos légycsapdát nem megfelelő helyre akasztották fel.
- A megbontott felvágottaknál nem jelezték a csomagolás megbontásának dátumát.
- A kísérő jegyen és a tálalási lapon nem megfelelő a hőmérsékleti és tálalási követelmények leírása.
- Az előírtnál kevesebb ételminta került eltételre.
- A zöldségek hűtése nem megfelelő (azonos hűtőben volt a tisztított és a tisztítatlan)

A hiányosságok a megjelölt határidőre pótlásra, korrigálásra kerültek.

A konyha 2024. évi minősítése 90% (jeles)

2. *Belső ellenőrzés*

2024-es évben fenntartói belső ellenőrzés nem történt.

3. Vezetői ellenőrzések

2024 során végzett belső vezetői ellenőrzések közül az alábbiakat emelném ki.

a) 2023-ról fennmaradt (intézkedést igénylő) intézményvezetői ellenőrzések:

Ellenőrzés tárgya	Feltárt hiányosság, nem megfelelés	Megtett intézkedés a hiba elhárítására	Megjegyzés
Raktározási, kulcsfelvételi rend.	Leltárfelelősségek nem tisztázottak	1. Raktárfelelősök kijelölése 2. Kulcsfelvétel szabályozása	Folyamatban
Munkaruha nyilvántartások	A munkaruha nyilvántartások nem voltak vezetve, átadás-átvétel nincs megfelelően dokumentálva.	1. Munkaruha leltár elkészítése 2. Selejtezés elvégzése. 3. Nyilvántartás napra készre tétele.	Folyamatban
Helyettesítések	Helyettesítési rendszer nincs kialakítva.	Helyettesítési rendszer kialakítása.	Teljesített
Intézményi szerződések, megállapodások	A szerződések hiányosak	Felülvizsgálat szükséges	Folyamatban

b) vezető ápolói ellenőrzések

Ellenőrzés tárgya	Feltárt hiányosság, nem megfelelés	Megtett intézkedés a hiba elhárítására
- közvetlen lakókörnyezet rendezettsége és tisztasága -használt segédeszközök megfelelése és tisztasága -egyéb helyiségek (étkezők,folyosók, fürdőszobák, WC-k, közösségi helyiségek, nővérszoba, nővér konyha) rendezettsége, tisztasága - ápolási/ gondozási dokumentációk - jelenléti ív vezetése - havi szűrések - kórházi csomagok megléte - lakók ruházata - lakók személyi okmányainak nyilvántartásának és tárolásának ellenőrzése - gyógyszerelés szabályszerűségének ellenőrzése - kábítószer nyilvántartás ellenőrzése - ápolási eszközök, sterilizált műszerek és gyógyszerek lejáratainak ellenőrzése,	rendezettebbé tétel, magasabb fokú higiéniai elvárások megfelelés, pontosság, rendelkezésre állás jelölés hiánya dokumentumok vezetése, felvétel-leadás ellenőrzése higiéniai elvárások nyilvántartás pontos vezetése	felelős nővéri rendszer kialakítása elvárások tisztázása utóellenőrzések elvárások pontosítása, utóellenőrzés megfelelő jelöléssel történő ellátás és hozzátartozók, lakók figyelemfelhívása figyelemfelhívás utóellenőrzés figyelemfelhívás

c) minőségügyi ellenőrzések

Ellenőrzés tárgya	Feltárt hiányosság, nem megfelelés	Megtett intézkedés a hiba elhárítására
lakókörnyezet ellenőrzés (8 alkalommal történt az év során)	a lakókörnyezet és a közös helyiségei általános higiéniai és esztétikai hiányosságai	figyelemfelhívás utóellenőrzés

IV. Humánerőforrás

Az álláshelyeket és a munkaköröket az alábbi táblázat mutatja (2024. december 31-ei állapot)

Munkakör	Álláshely	Betöltött állás	Megjegyzés
intézményvezető	1	1	
gazdasági ügyintéző	1	1	
pénztáros	1	1	
szociális ügyintéző	1	1	1 fő részmunkaidős
minőségirányítási koordinátor	1	1	
ált. intézményi ügyintéző	1	1	
vezetőápoló	1	1	
ápoló-gondozó	17	16	2 fő részmunkaidős
terápiás munkatárs	2	2	1 fő részmunkaidős
gyógytornász	1	1	
élelmezésvezető	1	1	
szakács	5	4	1 fő részmunkaidős
konyhai segítő	1	2	
takarító	3	3	
mosónő, varrónő	3	3	
karbantartó	2	1	
Összesen	42	40	

Az idősek otthona 2024-ben 42 álláshellyel rendelkezett. Részmunkaidőben és másodállásban összesen 5 munkatársunk dolgozik, közülük 2 munkatársunk megváltozott munkaképességű.

Szakképzettségi arány 83,33 %-os. (2024. december 31.-i állapot)

Az elmúlt évben 12 dolgozó jogviszonya szűnt meg, ebből 10 fő közös megegyezéssel mondott fel, 1 főt egészségügyi állapotromlás következtében nem tudtuk tovább foglalkoztatni, 1 fő pedig rendkívüli felmentéssel távozott. (A legnagyobb változás az ápolás-gondozás területén történt 45%-os fluktuációs aránnyal.)

Az intézmény összes dolgozóját tekintve a fluktuáció mértéke 32,43 %-os volt. (A korábbi évben: 48,78%)

Nyugdíj mellett 5 fő dolgozik közalkalmazotti jogviszonyban.

Megbízási szerződéssel a háziorvos és a dietetikus látja el a tevékenységét.

Az önköltséges szolgáltatásokat, mint a fodrászat, pedikűr, kozmetika különálló szerződéssel végzik a szakemberek.

V. Gazdálkodás

Az elmúlt év gazdálkodására hatással voltak a gazdasági-, inflációs-, és energiaválság okozta áremelkedések.

A térítési díj emelés ezt a mértéket nem követte, mert a lakóink, hozzátartozóink teherviselési nehézségeit a korábbi évben is figyelem bevették a képviselő testület tagjai. Az év során ezért csak minimális mértékben történt emelés.

Térítési díj emelés az elmúlt évben 1 alkalommal történt április 1-én.

2024. január 1-től: napi térítési díj: 7.700 Ft

Bekerülési hozzájárulás összege:

Komfortos lakrész: 1.210.000 Ft

Egy férőhelyes szoba: 1.870.000 Ft

2024. április 1-től: napi térítési díj: 8400Ft

Bekerülési hozzájárulás összege:

Komfortos lakrész:	1.318.900	Ft
Egy férőhelyes szoba:	2.038.300	Ft
Az étkezési norma 2024. január elsejétől:	bentlakásos ellátás:	1740 Ft
	dolgozói ebéd:	1397 Ft
	vendégebéd:	1397 Ft

Az ebéd árának változtatására 2024-ben nem került sor, a korábbi nagymértékű emelés miatt.

2024. év költségvetési kiadás és bevétel fő összegét 469.109.073 Ft-ra tervezték.

A kiadási oldal teljesítése év végén 441.914.350 Ft, míg a bevételi oldal 466.621.815 Ft-tal teljesült.

VI. Beruházások, felújítások

A tervezett beruházásokból a kertben a parkoló átalakítását sikeresen megvalósítottuk. A parkoló helyett, a lakóknak egy 75nm-es rész került térkövezésre, ahova kerti bútorokat, napernyőket is beszereztünk, hogy zavartalanul és kényelmesen tudjanak a szabadban tartózkodni. A kert felújítása is megtörtént. Mályva sövényt és 120 új rózsatövet ültettek és a bokrok, sövények is megtisztásra kerültek. A park ezáltal igényesen kialakított, barátságos térré vált.

VII. Költségvetési bevételek alakulása

2024-ben a térítési díj előirányzat 185.627.800 Ft volt, a teljesítés 167.171.177 Ft lett.

A bevétel elmaradása a férőhely kapacitás kihasználatlanságából eredhet. Ennek egyik oka az év közben megjelenő nagy munkaerőváltozás az ápolás-gondozás terén, ami időszakosan munkaerőhiányt idézett elő. Másik oka, hogy jelentős mértékben eltolódott a kereslet a fokozott ápolást igénylő férőhelyek irányába, amellyel korlátozottan rendelkezik az intézmény.

Gyógytorna szolgáltatásból eredő bevételünk 642.204 Ft volt, a városból bejáró külsős tornacsoportnak köszönhetően. Az alagsori fürdőmedencét 2024-ben sem használtuk.

A bekerülési hozzájárulások az elkülönített számlára érkeznek, 2024. évben jóváírás 7.984.900 Ft volt, a terhelések pedig 5.684.054 Ft voltak.

Az elkülönített számlán 2024. december 31-én 22.555.631 Ft volt az egyenleg.

A vendégétkezés előirányzatát 15.193.821 Ft-ra terveztük.

A vendégétkezésből a bevétel 30.258.645 Ft-ra teljesült. A konyha kihasználtságát nagymértékben elősegíti a külsős partnerek részére biztosított vendégétkezés magas fokú igénybevétele.

2024. évi étkezési adagszámok havi bontásban:

	Intézményi	Dolgozói	Haraszty Szociális Ellátó Nonprofit Kft	Szadai Gyermekélelmezési és Szociális Étkeztetési Konyha	Szent Pio Idősek Klubja	A Jövő Iskolája	Agape Alapszolgálatási Központ
január	1683	303	140	36	666	451	0
február	1536	237	130	18	628	506	1018
március	1692	241	201	0	530	351	953
április	1671	257	142	0	575	454	925
május	1767	209	164	0	574	555	943
június	1655	243	161	0	504	265	867
július	1679	158	135	0	618	0	1002
augusztus	1693	144	162	0	550	0	852
szeptember	1654	136	147	12	618	896	884
október	1722	127	145	38	581	682	810
november	1727	114	157	42	559	864	818
december	1787	162	207	84	450	563	726
összesen	20.266	2.331	1.891	230	6.853	5.587	9.798

VIII. Kiadások alakulása

A személyi juttatások előirányzatát 264.486.672 Ft-re terveztük. Év közben többször történt előirányzat módosítás, így a módosított előirányzat 266.386.672 Ft.

A felhasználás az eredeti tervekhez közelítően 262.099.324 Ft volt.

2024. évben a fenntartó lehetőséget biztosított a Széchenyi Pihenő Kártya juttatásra, amely éves teljesítése 13.658.009 Ft összeget tett ki összdolgozói szinten.

Ezen túlmenően az önkormányzati bérkiegészítést is biztosított, mely nélkül az intézmény bére nem lenne versenyképes más szociális szolgáltatók által biztosított béreivel.

A munkáltatói közterheken a tervezethez képest megtakarítottunk 3.640.516 Ft-ot.

Az elmúlt évben folyamatosan törekedtünk arra, hogy a legkedvezőbb árajánlatot adó beszállítótól vásároljunk, jelenleg is ezt követjük.

Élelmiszer és üzemeltetési anyagok előirányzata 46.100.000 Ft volt, a teljesítés 50.298.550 Ft.

Az élelmezési normát átlagosan számolt értéken nem léptük át.

Szakmai anyagbeszerzés (gyógyszer, inkontinencia termék, ápolási eszköz) előirányzata 12.110.000 Ft volt, amely 9.182.308 Ft-ra teljesült.

Szakmai tevékenységet segítő szolgáltatások (házi orvos, konzílium, szűrővizsgálat) terv szerint alakultak. A Városi Idősek Napja rendezvényre előirányoztunk 1.170.285 Ft-ot, ezzel szemben az összes kiadás 2.852.310 Ft volt. (A jelentős különbség elsődleges oka a csarnok bérleti díja.)

Beruházásra 12.765.800 Ft-ot terveztünk, melynek teljesítése 8.920.055 Ft volt.

Ingatlanfelújításra 19.685.039 Ft-ot terveztünk, előirányzat módosítás után 9.232.661 Ft lett, év végi teljesítés 2.915.473 Ft volt. Az ingatlanfelújítás elmaradása egyrészt az intézményvezető váltásra, másrészt a nagyobb mértékű felújításoknál a megfelelő árajánlatok elmaradására, harmadrészt intézményi felújítás szintjén megfelelő belső munkaerőhiányra vezethető vissza.

2024-es költségvetési évet 24.707.465 Ft pénzmaradvánnyal zártuk.

A pénzmaradvány nagy része az alábbiak tervezésénél keletkezett:

- bérmaradvány: 4.287.348 Ft
- járulék maradvány: 3.640.516 Ft
- üzemeltetési anyag: 3.579.219 Ft
- dologi kiadásoknál: 16.258.058 Ft
- beruházásnál: 3.845.745 Ft
- felújításnál: 6.317.188 Ft

IX. Szakmai feladatok

A szakmai feladatokat a korábbi évekhez hasonlóan az éves munkaterv alapján végezzük.

Az idősek otthonába elsősorban Veresegyházon élő, veresegyházi kötődéssel rendelkező idős emberek számára nyújtunk ellátást, de az intézmény az ellátási területet tekintve országosan fogadhat elhelyezésre irányuló kérelmeket, biztosíthat elhelyezést.

Az ellátás típusait tekintve három elhelyezési lehetőség áll rendelkezésünkre:

- átmeneti elhelyezés
- tartós elhelyezés
- demens ellátás

A várakozók nyilvántartásával, az érdeklődők tájékoztatásával a szociális ügyintéző foglalkozik.

Az érdeklődők jelentős számát nem mutatja a várakozók vagy a ténylegesen felvételt nyert lakók száma. Az utóbbi időszakban leginkább a teljes ellátást, fokozott ápolást vagy demens ellátás iránt mutatkozik hatalmas kereslet az ország összes pontjáról. Kevesebb az érdeklődés (azon belül is leginkább csak apartman vagy komfortos elhelyezés irányában) a járóképes, időskorú személyek részéről.

A környező intézményekhez képest a szolgáltatási áraink piacképesek, az egyágyas lakrészcélt (fürdőszoba, hiányában) jelentősen magasabb összeg már nem lenne elfogadható az érdeklődők visszajelzései alapján. A várólistánkon több járóképes, jó állapotú idős személy (kb. 25%) nem szeretne beköltözni az intézményünkbe, csak akkor, amikor az állapota miatt ellátásra lesz szüksége. Sajnos intézményünkben korlátozottan áll rendelkezésre fokozott ápolást lehetővé tevő elhelyezés.

A gondozási napok alakulását az alábbi táblázat mutatja:

Ellátás típusa	Gondozási napok száma		Szolgáltatást igénybe vevők száma (fő)	
	2023	2024	2023	2024
Átmeneti elhelyezés	761	309	2	1
Tartós elhelyezés	12.696	13.408	35	37
Demens ellátás	8007	7065	22	19
Összesen	21.464	20.782	59	57

Az elmúlt év során összesen 69 tartós elhelyezési kérelem érkezett, 6 átmeneti elhelyezésre tartottak igényt.

2024-ben 88 ellátást igénybe vevőt láttunk el, közülük 28 fő veresegyházi lakos, 5 fő veresegyházi kötődéssel rendelkező személy volt.

Az intézményi jogviszony megszűnését tekintve az alábbi mutatók születtek:

Összesen 27 ellátotti jogviszony szűnt meg, melyből 19 elhalálozás miatt, 7 fő elköltözött, 1 személy átmeneti elhelyezésről tartós elhelyezésbe került át intézményen belül.

A halálozási arány 2023-as évhez viszonyítva 32 %-ról 2024-ben 22 %-ra csökkent.

Az intézmény általános kihasználtsága 2024-ben 86%-os volt.

Az átlagéletkor 2024-ban 83 év.

A magasabb átlagéletkor miatt a terápiás csoport munkatervében egyre hangsúlyosabb az intézményen belüli foglalkoztatás. Tekintettel arra, hogy erre külön szakmai képzés nem elérhető, nagymértékben múlik a kollégák személyiségén, kreativitásán és akaraterején a feladatellátás

minősége. A demens lakóink részére nyújtott szolgáltatások magas színvonalúak, igen magas részvételi arány jellemzi. A gyógytornászra az állapotromlás megelőzése, lassítása érdekében hatalmas kereslet mutatkozik. Az intézményi terápiás munkatársak csoportos foglalkozásaik mellett egyéni segítő beszélgetéseket is folytatnak, konfliktusok feloldásában közreműködnek.

X. Ápolás-gondozás

Az ápolási-gondozási munka intézményünkben –akárcsak az előző években- éves munkaterv alapján történik. A bentlakásos intézményben az egészségügyi ellátást az érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítjuk.

Minden személyes gondoskodást nyújtó intézménynek az ellátottak részére gondozási tervet kell készíteni.

Az ápolási, - gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő –állapotának megfelelő- gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósítási módszereit. Szakápolási tevékenységeinket egészségügyi végzettséggel rendelkező szakápoló kollégák végzik. A szakmai szabályokat a protokollok és munkautasítások tartalmazzák.

Az ápolási/gondozási dokumentációt részben manuálisan részben elektronikusan vezetjük. Az elektronikus dokumentációs felületet az intézmény informatikusa készítette, mely programot kimondottan az otthon ellátottjaira tervezett, melynek alapját a jogszabályi háttér (1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet) képezte.

2024.	Belépő dolgozók:	Kilépő dolgozók:
Február	1 fő szociális gondozó	1 fő szoc. gondozó
Március	-	1 fő szoc. gondozó (nyugdíjazás miatt)
Május	1 fő szoc. gondozó (nyugdíj mellett)	-
Június	1 fő ápoló (részmunkaidős)	-
Július	1 fő szociális gondozó	3 fő szociális gondozó (közös)

		megegyezés)
Augusztus	1 fő (részmunkaidős) szoc. gondozó 1 fő (részmunkaidős) ápoló	-
November	1 fő ápoló 1 fő segédápoló	
December	-	1 fő segédápoló (azonnali felmentés) 1 fő szoc. gondozó (nyugdíjazás miatt)
ÖSSZESEN:	8 fő	7 fő

Az éves munkatervünk részletesen megfogalmazza feladatainkat, terveinket, munkánkat ennek megfelelően végezzük.

Az idei évben is problémaként jelent meg a munkaerő elvándorlás és a munkaerőhiány.

Két szakképzett kolléga adta be közös megegyezéssel a felmondását anyagi okok miatt, de olyan is volt a távozó dolgozók között, aki nem akarta magának érezni az intézményben elvárt magatartási formát.

A 2024 évi munkatervben a munkacsoport számára értekezletek keretén belül kerül sor szakmai ismeretek bővítésére, információ átadásra.

A munkaértekezletek megtartása 2024-ben az alábbiak szerint alakult.

Munkaértekeztet megnevezése	Tervezett gyakoriság	Megvalósulási arány
demens team	negyedévente	75%
esetmegbeszélés	havonta egy alkalommal	75%
szakmai konzultáció	havonta egy alkalommal	75%
vezető ápolói vizit	hetente	100%
nővér értekeztet	évente 5 alkalommal	100%
belső továbbképzés	évente 5 alkalommal	100%

Ezen munkaértekezletek nem jogszabályi előírások, hanem önként vállalt feladatok. Ezért az értekeztet elmaradása nem okoz hatósági szankciót. A megvalósulási arányban szerepet játszik,

hogy a szakmai konzultáció új lakó beköltözése esetén összevontan is tartható, az esetmegbeszélésre jellemzően probléma esetén kerül sor. A demens team szakmai létszámát bővíteni szükséges, mivel jelenleg csak 2 dolgozónk rendelkezik demens gondozói végzettséggel. A demens team így más egységek munkatársaival egészült ki.

Gyógyszer ellátás

Folyamatosan biztosítjuk lakóink számára az orvos által elrendelt gyógyszereket. Intézményünk alapgyógyszer listával rendelkezik, melyet a háziorvos validál, és havonta szükség szerint folyamatosan frissít. A lista nyilvános, minden lakó számára megtekinthető, elérhető a faliújságon. Az idei év folyamán a gyógyszeralaplista teljes átvizsgálásra került és több tételnél módosult 2024. november 15-től.

A lakók egyéni gyógyszer és incontinencia termék, gyógyszer leltárt, gyógyszer raktárkészletet, szakorvosi javaslatok nyilvántartását, receptek írását a WiniDoki –szoc. Extra program használatával végezzük.

Az EESZT –hez csatlakozva az orvos által felírásra kerülő vények és a lakót érintő mindennemű egészségügyi, orvosi vizsgálat, tevékenység, beutalás rögzítésre kerül. Továbbra is a WiniDoki –szoc.Extra programot használjuk, mivel kompatibilis az EESZT –hez. A vényeket már elektronikus formában továbbítjuk a patika felé.

Az intézményben 2024-ben nem volt kormányhivatali ellenőrzés. A korábbi évben jelzett elvárást, mely szerint az EESZT-ben megfelelően kell rögzíteni a tevékenységeket, az év folyamán már megfelelően végezték. A vények elektronikus továbbítása nagy terhet vesz le a sofőr kollégáról és a gyógyszerelő nővérrel. A gyógyszer szállítmányok pontosan érkeznek, hiányosság nem mutatkozik. A gyógyszer és kábítószer nyilvántartásunk naprakész és hatósági elvárásoknak megfelelő.

Lakó létszámváltozása 2024. évben

2024. év				
	elhunyt lakók száma	elhalálozás helye	beköltöző lakók	kiköltöző lakók
Január	3	kórházban	3	
	2	intézményünkben		
Február	1	kórházban	2	
	2	intézményünkben		
Március			2	
Április			2	
Május	2	intézményünkben	1	
Június	1	kórházban	2	
Július	1	kórházban	3	2
Augusztus	1	kórházban	1	1
Szeptember	1	intézményünkben	4	2
Október	3	intézményünkben	2	
November	1	kórházban	6	1
December	1	intézményünkben	2	1
	2024- ben elhunyt lakó (fő)		2024-ben beköltöző lakó (fő)	2024-ben kiköltöző lakó (fő)
	19 fő		30 fő	7 fő

Lakóink számának életkor és nem szerinti megoszlása		
Korcsoport (év)	Férfi	Nő
0-39	0	0
40-59	1	0
60-69	1	2
70-79	5	10
80-89	2	25
90 +	0	14
Átlagéletkor:	73,4	84,7
	(83,0)	

Orvosi ellátás

Heti egy alkalommal szerdai napokon rendel az intézmény háziorvosa, Dr Baranyai Tamás az alagsorban lévő orvosi rendelőben, illetve szükség szerint betegség mellett.

Telefonos konzultációra a nap bármely időpontjában lehetőség van orvosunkkal.

Reumatológiai szakellátásunk orvoshiány miatt átmenetileg szünetel, így a mozgásszervi panaszok kezelése is az intézmény háziorvosára hárul.

Pszichiátriai konzíliumot évente két alkalommal tart lakóinknak Dr Sós Éva pszichiáter szakorvos, helyben az intézményünkben.

Azokat a lakókat szakorvosi ellátásra, konzultációra szállítottuk, akiknek állapotuk mindenképpen megkívánta. Az akut ellátások zavartalanul megvalósultak. Azonban egyes szakrendelések a területileg illetékes intézményben végleg vagy átmenetileg megszűntek az orvoshiány valamint az egészségügyi rendszer átrendezése miatt. Nagyon nehéz időpontokat kérni szakrendelésre.

A mentálisan leépülő időseink felülvizsgálata február és október hónapban megtörtént, a pszichiátriai szakvéleményeket a demencia súlyosságáról megkaptuk.

Az Otthonban a lakóknál előforduló leggyakoribb betegségek, az időskorra jellemző leggyakoribb betegségek, melyek a következők: inkontinencia, hypertonia, idült szívbetegségek, arteriosclerosis, stroke, diabetes mellitus, osteoporosis, neurológiai kórképek, vese, szem, tüdőbetegségek, emésztőrendszeri, pszichiátriai betegségek.

Fő betegségcsoportok	Lakók érintettsége (fő)
Szív és érrendszer	55
Reumatológiai betegségek	40
Emésztőrendszer	38
Légzőszervek	14
Szemészeti betegségek	27
Endokrinológiai betegségek	11
Diabetes mellitus	18
Neurológiai kórképek	29
Vesebetegségek	10
Pszichiátriai betegségek	29
Inkontinencia	51

Időseink fizikai és mentális állapota változik, az ellátást igénybe vevők aránya eltolódik a teljes ellátást igénylők, és hospice ellátás felé. Évek óta azt tapasztaljuk, hogy az ellátottak igénye lassan ápolási intézményé alakítja át az idősek otthonát. Egyre nagyobb szükség lenne az otthonban a demens részleg kialakítására, valamint az ápolási részleg kibővítésére.

A bentlakásos intézményben az egészségügyi ellátást az érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítjuk. Minden személyes gondoskodást nyújtó intézménynek az ellátottak részére gondozási tervet kell készíteni.

Az ápolási, - gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő –állapotának megfelelő- gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósítási módszereit.

Az éves munkatervünk részletesen megfogalmazza feladatainkat, terveinket, munkánkat ennek megfelelően végezzük. A szakma szabályai nem teszik lehetővé a protokolltól való eltérést, ezért az ápolói-gondozói munkacsoportban a munkafegyelemre rendkívül nagy hangsúlyt kell fektetni. A 2024-es év tapasztalatai alapján megállapítható, hogy a feladatelvégzés rendszerint a protokollnak, szakmai elvárásoknak megfelelő, de a dokumentáció vezetésében nagy hiányosságok mutatkoznak. Erre a későbbiekben nagyobb hangsúlyt kell fektetni.

XI. Mentálhigiénés ellátás

A mentálhigiénés gondozás célja az otthonban élő idős emberek mentális egészségének megőrzése, javítása. Fontos tényező az idős ember biológiai, pszichológiai és szociális állapota.

A mentálhigiénés gondozásnak az idős emberek otthonába történő beköltözéstől az élet végi feladatokig nagyon fontos szerepe van a gondozási tevékenység során.

Amikor az idős ember életében olyan helyzet áll elő, amely megkívánja annak a döntésnek a meghozatalát, hogy idős emberek otthonába költözzön, rendkívül nagy változást, alkalmazkodást, és sok esetben lelki megterhelést von maga után.

Ezért is nagyon fontos a munkatársak és a lakóközösség magas szintű szakmai felkészültsége, a szeretettel teli, elfogadó magatartása, mely nagyban hozzájárul a bizalmon alapuló, biztonságot nyújtó kapcsolat kialakításához.

Az idős emberek otthonában a mentálhigiénés ellátást két munkatársunk látja el. Külön program alapján biztosítjuk az ellátást a demenciával élő ellátást igénylők számára.

Munkatársaink feladataik során a gondozási terv részeként, a beköltözést követően életút interjút készítenek, egyéni beszélgetés során felméri az ellátást igénylő személyes szükségleteit, tájékoznak arról, hogy milyen tevékenységeket végez szívesen, milyen programokon szeretne majd a jövőben részt venni. Segítik az új lakót a beilleszkedésben, intézményen belüli kapcsolatok kialakításában, és biztatják őket az aktív közreműködésre.

A programokat, foglalkozásokat éves, havi és heti bontásban is elkészítjük. Megkérjük a lakókat, hogy javasoljanak programokat, helyszíneket, ahova szívesen elmennének.

A 2024- es évben is a munkaterv alapján dolgoztunk, állandó programjaink között az alábbi eseményeket, rendezvényeket tartottuk meg:

- Havonta közösen ünnepeltük a névnapokat, születésnapokat. Az ünnepelteket kis édességgel, felolvasással, verssel, énekekkel, nótákkal köszöntöttük.
- Rendszeresen biztosítottunk lehetőséget intézményen belül katolikus mise, református, és evangélikus istentiszteleten történő részvételre.
- Havi rendszerességgel tartottunk „Étlaptanácsot”. Ezen a fórumon lehetőség van az intézmény által nyújtott ételmezésről véleményét mondani, ételféleségeket javasolni.
- Önkéntes munkatársak segítségével havonta meseterápiás foglalkozást tartottunk.
- Empatika program keretében A Jövő Iskolájának diákjai és intézményünk lakói közül harmonikus kapcsolatú csoport alakult, akik örömmel festenek, kártyáznak együtt minden héten csütörtökön
- Minden jeles ünnepnapot megtartottunk: Magyar Kultúra Napja, Farsang, Nőnap, ünnepség Március 15. megemlékezés, Húsvéti ünnepek, Költészet napja. Anyák, Mamák és Papák napja Augusztus 20. Államalapítás Ünnepe, Szüreti mulatságot, Idősek Világnapja, Megemlékezés 1956 hőseiről, Mindenszentek: megemlékeztünk elvesztett lakótársainkról, szeretteinkről Mikuláslátogatás és Családi Karácsony



Jeles ünnepeinken sokan vesznek részt a közösségi programokon. Magas életkorú lakóink kedvelik a zenés, táncos összejöveteleket és bevonhatóak közösségi programokba is. Az egyéni beszélgetésekre természetesen továbbra is nagy igény mutatkozik (nagyobb, mint amennyit kollégáink teljesíteni tudnának). Az ellátás színvonalát, lakóink hangulatát a közös képeink is megörökítik.



- 2024-ben is megvalósultak lakói kirándulások a magas életkor ellenére is. Lakóink részére az alábbi helyekre szerveztünk kirándulásokat: Gödöllő Arborétum, Vác- Dunapart, Mátraverebély-Szentkút, Budapest-Városliget, Veresegyház tavak és városnézések, Hatvan-Mezőgazdasági Múzeum, Veresegyház Medvefarm
- Intézményünk kiemelt ünnepei közé tartozik az idősek napja, amit nem csak a városi rendezvényen, hanem saját falaink között is megünnepeztünk



(Az intézmény legidősebb lakójának köszöntése, Idősek Napja 2024)

Foglalkozások és foglalkozáson részt vevők száma 2024-ben az alábbiak szerint alakult:

hónap	foglalkozások száma (lakólétszám)	résztvevők száma	átlag résztvevők	demens résztvevők	foglalkozásba bevontak aránya (%)
január	22 (57)	304	20	12	35
február	21 (55)	260	19	12	34
március	19 (54)	313	20	12	37
április	21 (56)	238	20	11	35
május	21 (58)	365	22	11	37
június	20 (56)	364	20	10	35
július	23 (57)	121	19	12	33
augusztus	20 (57)	292	21	12	36
szeptember	20 (57)	386	23	10	42
október	21 (57)	201	18	13	12
november	20 (56)	356	23	13	41
december	22 (57)	575	30	13	52

Az Érdekképviselői Fórum évi két ülése megvalósult, az intézmény ellátottjogi képviselője a fogadóórákat rendszeresen megtartotta.

Lakóink számára a közösségi rendezvények, egyéni beszélgetések és az érdekképviselő nagyon fontos, ezért a programjainkra nagy örömmel készültek és bevonódtak. A Jövő Iskolájával közös Emaptika program keretében minden csütörtökön néhányan az iskolások és az időseink közül rendszeresen találkoznak, beszélgetnek, festenek, kártyáznak. Ez a program nagymértékben segíti a generációk közötti megértést, toleranciát.

Az intézményünk az év végére nyitottá vált az idősek klubjainak képviselői felé, akik közül többen karácsony előtt ellátogattak hozzánk és közös program keretében készültünk az ünnepre.

Az iskolások és óvodások látogatását különböző ünnepek alkalmával, a zeneiskolások előadását karácsonykor lakóink és hozzátartozók is nagyra értékelték. Ezen kapcsolataink erőssé váltak és szeretnénk megőrizni a következő évben is.

Demens ellátás:

Intézményünkben 2024 év elején a demenciában szenvedők ellátást igénybe vevők száma 9 fő közép-súlyos fokú és 12 fő súlyos fokú, év végére 14 fő közép-súlyos fokú és 6 fő súlyos fokú demens ellátottunk volt.

A demencia szakvéleménnyel rendelkezők számára biztosított személyre szabott, speciális ellátás a II. demens gondozási egységben valósul meg.

A demens foglalkoztató a nővérszoba mellett található, jól megvilágított, biztonságos tér, ahol napközben tartózkodnak a demens lakóink, ügyelve arra, hogy a lakó közösség programjaiba is bekapcsolódjanak, amennyire állapotuk lehetővé teszi.

Ezen gondozási egységben is az ellátottjaink az egészségi, fizikai és mentális, életvezetési szükségleteinek megfelelő, 24 órás szakirányú segítséget kapnak.

A demenciában szenvedő lakóinknak az emlékezetük olyan mértékűen hanyatlik, mely ellehetetleníti a mindennapi önálló életvitelüket. A gondolkodásban, tervezésben, mindennapi cselekvéseikben is

hanyatlás következik be. A környezetben történő tájékozódásuk beszűkül időben és térben .

Az érzelmi kontroll csökkenése miatt változások következnek be a társas kapcsolataikban.

A demencia, betegségük utolsó szakaszában járási, nyelési a motoros működéseik károsodnak, felfogóképességük, kifejezőképességük nagyfokban beszűkül.

A meglévő képességeiknek megőrzésére irányuló programjaink során, fontos az állandóság és kiszámíthatóság, így a foglalkozások minden délelőtt azonos időben, a megszokott környezetben zajlanak számukra.

A készségek lehetőség szerinti megtartása érdekében kognitív fejlesztő, szinten tartó terápiákat biztosítunk intézményünkben, amelyek az alábbiak voltak 2024-ben:

-Mozgásterápia, fejlesztés, az aktivitásuk megőrzésének érdekében aktív segítő fizikai tevékenységek biztosítottak a minden napi tevékenységeik megőrzéséért.

Ülő torna : térészlelés, testséma kialakítása, tájékozódás saját testen a koordináció fejlesztése.

Séta, levegőztetés. Célba dobás karikákkal, tekészés.(számoljuk ,összeadjuk a dobott pontokat)

- Finommotorika fejlesztése: kreatív tevékenységek. Fénymásolt ábrák színezése-színvilág fejlesztése, ragasztása, hajtogatás. Gyöngyfüzés. Gyurma és nyomda használata.

Az önkifejezés megtartását, Az alkotás örömét fokozó gyakorlatok végzése.

- Kommunikáció, fejlesztés: Anyanyelvi kifejezőkészség szókincs, beszédészlelés megtartására elmondható, hogy minden foglalkozáshoz kötődik. A kommunikáció készségük, önkifejezés, megtartására régről ismert nóták, dalok, versek felidézése. Múlt idézés-élet ciklusok-émlékképek előhívása.

- Idő és térérzék fejlesztése, realitás orientáció: egy napon belül, hét napjai, hónapok, évszakok, helyileg hol tartózkodunk....

- Memória, gondolkodási funkciók fejlesztése: betűk ismerete. Játék a szavakkal: szólánc, ellentétet jelentő szavak, szólások- közmondások, szó visszaismétlés

Egyszerű társasjátékok használata. dominózás (gyümölcsök, formák), egyszerű kirakók..

Érzékelés- észlelés fejlesztése: látás- feladatok a színek, formák, alakzatok felismerése

hallás -feladatok a hangok felismerése.

tapintás- a különböző tárgyak, anyagok felismerése.

szaglás -játékos formában történik, erős illatú fűszernövényekkel

Zeneterápia-- hangszerekkel egy hagyományteremtő foglalkozás. Olyan zenéket, dalokat, énekeket hallgatunk, énekelünk ami számukra ismerős. Legtöbbjük nehezen, vagy egyáltalán nem tud már járni, de a ritmus érzékük előhívható.

A demenciában szenvedő lakóink foglalkoztatásánál nehézséget jelentett a csökkent motiváció, labilis-hangulat, hirtelen megjelenő fizikai, egészségi, mentális állapotromlás, érzékszervi depriváció a nagyothallás, gyenge látás.

Az intézményi szórakoztató kulturális, hagyományteremtő rendezvényeinken, jeles napokon, megemlékezéseken, ünnepeken, óvodások, iskolások műsorán, hitélet gyakorlásain elősegítjük a demens lakóink részvételét is .

A készülődés, a rendezvények sok közös élmény forrása. Erősíti az összetartozást, segíti az egymásra figyelmet, egymás segítségét, önbizalmuk fokozását.

Intézményi rendezvényeink családi hangulatúak, amelyben a demenciában szenvedő lakóink, örülnek a pillanatnak.

Segítjük, fontosnak tartjuk a családi kapcsolataik meglétét.

Nagy gondoskodással figyelünk az önállóságuk megtartására, az állapotromlás ütemének lassítására, kognitív képességeik megőrzésére, ameddig csak lehetséges.

Mentálhigiénés feladatainkat a 2024. évben az éves Szakmai program és éves munkaterv alapján végeztük. Ellátottjaink egészségi- fizikai- és mentális állapotáról team-munkában egyéni gondozási terveket készítettünk. A tervek alapján alakítottuk ki a kiscsoportos, és egyéni foglalkoztatást. A fejlesztő, szinten tartó, foglalkozásokkal segítjük a megmaradt képességeik megtartását a demencia folyamatának lassítását.

XII. Továbbképzési rendszer

Az intézményben dolgozók továbbképzési rendszere két részből tevődik össze.

A szakdolgozók jogszabályi előírás szerint továbbképzésre kötelezettek, mind a szociális képesítéssel, mind az egészségügyi szakképesítéssel rendelkezők.

A szakdolgozók meghatározott kreditpont érték birtokában válnak jogosulttá a személyes gondoskodást végzők működési nyilvántartásába történő felvételére.

A minőségirányítási rendszer keretén belül belső továbbképzési programot állítunk össze, melyet minden évben felülvizsgálunk, aktualizálunk. A minden munkaterületre kiterjedő belső továbbképzést lebonyolítjuk. Ezekre a belső továbbképzésekre az intézményben dolgozó kollegák készülnek fel és adják át az ismeret- és tudásanyagot.

A 2024 évre tervezett továbbképzések, szakmai pontszerzések megvalósultak.

XIII. Minőségirányítási rendszer

Az Idősek Otthona tevékenységének eredményessége hosszú távon csak úgy biztosítható, ha szolgáltatásainak színvonala a nemzetközi és a hazai piac mindenkorai igényeihez igazodik, ezért vállaltuk a minőségirányítási rendszer alkalmazását és az MSZ EN ISO 9001:2015 szabványnak való megfelelést.

Minőségirányítási rendszerünket úgy működtetjük, hogy az megfeleljen a hazai és a nemzetközi szabvány előírásainak, biztosítsa a minőségcélok megvalósulását, a szervezet működésének eredményességét, szolgáltatást igénybe vevők, az intézményben dolgozók és hozzátartozók megelégedettségét. Tavalyi évben 1 db nem megfelelést és 6 db reklamációt továbbítottak a vezetőség felé.

Nemzetközi szabványnak való megfelelést évente külső audit során méri fel a független auditáló szervezet.

Minőségfejlesztéssel kapcsolatos feladatok

Minden év elején elkészítjük a SWOT elemzést, melyben felmérjük az otthon erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és a lehetséges veszélyeket. Az elemzést követően felhasználva az abban megállapítottakat munkaterületenként minőségcélokat határozzunk meg, melyeket a következő auditig kell teljesítenünk.

SWOT elemzést és minőségcélok rögzítését követően kockázatelemzést végzünk.

A kockázatokhoz kockázatkezelési intézkedéseket fogalmazzunk meg.

A feltárt kockázatokat az év folyamán figyelemmel kísérjük és év közben új mérésekkel monitorozzuk, hogy a feltárt kockázatokra tett intézkedések megfelelőek voltak-e.

Elvégezzük a Minőségügyi Kézikönyv és a bizonylati album (intézményben használt dokumentumok) felülvizsgálatát, szükség szerint aktualizáljuk.

Ellátotti, dolgozói elégedettségi kérdőívek segítségével visszajelzést kapunk a szolgáltatások minőségéről, munkavállalói elégedettségéről.

A külső auditot megelőzően a minőségügyi csoport elvégezte a belső auditot, melynek lényege az év közbeni önellenőrzés, ezt követően került sor a vezetőségi átvizsgálásra, ekkor a vezetőség minőségfejlesztés terén végzett munkáját vizsgáltuk, értékeltük. A felügyeleti vagy megújító audit előtt elvégeztük a konyhára vonatkozó HACCP felülvizsgálatot is.

Minőségügyi Csoportunk az első félévben elvégezte a SWOT elemzést a minőségcélok meghatározását a kockázatértékelést és a vezetői átvilágítást. Megvalósult a dolgozói

elégedettségmérés, megtörténtek az éves belső oktatások, illetve új belépők esetében is megtörtént a minőségügyi oktatás.

2024.05.07-én lezajlott intézményünk 9. felügyeleti auditja (MSZ EN ISO 9001:2015), mely sikeresen zárult.

Az audit jelentés az alábbi értékeléseket tartalmazta.

Auditjelentés

Eltérés: (0)

Az irányítási rendszer szabványának egy vagy több követelménye nem teljesül, a helyesbítő tevékenységek hatékony lezárását az auditor a helyszínen lefolytatott utóaudit keretében igazolja.

A felügyeleti audit nem állapított meg eltérést, nem tárt fel olyan súlyos fokú hiányosságot, mely komoly kételyeket támasztott volna arra nézve, hogy az irányítási rendszer képes lesz-e elérni kitűzött előírányzatokat.

Megállapítás: (1 db)

Egyes esetekben az irányítási rendszert érintő szabványkövetelmények nem maradéktalanul teljesülnek, ez azonban nem kérdőjelezi meg azt, hogy az irányítási rendszer képes elérni a kitűzött előírányzatait.

1. Veszélyes hulladék nem megfelelő tárolása - Az egészségügyi veszélyes fertőző hulladék tárolás nem előírás szerinti, meghaladta a 48 órát szobahőmérsékleten az orvosi, valamint a nővéri szobában is.

Döntést hozni: 1. Gyakoribb veszélyes hulladék elszállítása. 2. Biztosítani zárt, klimatizált helyen veszélyes hulladék tárolására.

Fejlesztési lehetőség (8 db)

A szabványkövetelmények hatékonyan teljesülnek, de az adott követelményelem esetében fennáll a rendszerteljesítmény fejlesztésének lehetősége eredményesség és hatékonyság tekintetében. Bevezetése javasolt.

1. Nem megfelelőségek - A belső audit során feltárt enyhe és súlyos hibák definiálása célszerű lehet

2. Infrastruktúra - Szűkös kapacitás miatt az infrastrukturális bővítés szükségszerű.

3. Azonosítás és nyomonkövethetőség - A páciensek két adattal történő azonosítása javasolt az orvosi dekurzus lapon és a gyógyszerelési dobozokon.

4. Működés felügyelet - Az újraélesztő táska ellenőrzésének gyakoriságának növelése javasolt.
5. Infrastruktúra - A konyha megsüllyedése miatt a falakon a csempék repedezettek, illetve csempéhiány is látható. Javasolt javítás.
6. Nemmegfelelőség - A nemmegfelelőségek után okelemzés javasolt.
7. Dokumentált információ - Infekciókontroll Kézikönyv: 2023.11.20-án készítették. Oktatása javasolt.
8. Dokumentált információ - A 2022.04.06.-án módosított mosodai szabályzat felülvizsgálata javasolt.

Pozitívumok (2 db)

Az irányítási rendszer külön említésre érdemes pozitív tényezői.

1. Vevőközpontúság A munkatársak elkötelezettsége, a családi hangulat, valamint a páciensekkel való szakmai foglalkozás és törődés
2. A folyamatok működési környezete - A dolgozók részére adott plusz juttatások, kirándulási lehetőség, gyógytorna, hangtálterápia.

Reklamációk, panaszok, visszaélések

2024. január 01. és december 31. között 12 db reklamáció egy kiköltöző lakó hivatalosan be nem jelentett panasz és 2 visszaélés bejelentés érkezett a vezetőség felé.

Kommunikációval, viselkedéssel kapcsolatos panaszok:

- egy esetben lakók egymás közti kommunikációja volt a panasz tárgya (lakógyűlésen figyelem felhívása Házirend betartására)

- egy esetben a reklamáció tárgya a munkatársak egymás közti kommunikációja volt (munkavállaló szóbeli figyelmeztetésben részesült)

-hat esetben a nővérek, gondozók viselkedésére, kommunikációjára érkezett panasz (két esetben írásbeli figyelmeztetés került átadásra, 4 esetben figyelemfelhívás történt)

-feljegyzés formájában egy kiköltöző lakó hivatalosan be nem jelentett panasz (sértő, kioktató magatartás-hivatalos bejelentés hiányában nem történt szankció)

Ellátással szembeni kifogások

- étkezés: nem megfelelő diétás étrend

(élelmezésvezető figyelemfelhívása-az étlap dietetikus munkatárssal való egyeztetésére)

- ruházat eltűnt (nevesítésre nem leadott) ruhadarab

(folyamatos figyelemfelhívás hozzátartozók és lakók részére nevesítés fontosságáról) ellátás

- kényelmetlen ágy, korai fektetés, elromlott hűtő, nem megfelelő gondozói gyakorlat az étkeztetés terén

(ágycsere történt, fektetés időpontja megbeszélésre került, jó gondozói gyakorlat kialakításra kerül)

-szállítás (hideg autóban várakozás)

(munkatársak szóbeli figyelmeztetése a szakmai protokollok betartására)

A fenteken kívül egy dolgozótól, a lakó sérelmére elkövetett súlyos mulasztása miatt, azonnali hatályú felmentéssel váltunk meg.

Az év végén több munkatársnő visszaélésről tett bejelentést. Az ügy megvizsgálása után az érintett dolgozót december végén felfüggesztettük, majd januárban azonnali hatállyal felmentettük.

Minőségcélok:

2024. évre tervezett 6 db minőségcél közül sor került új súrológép, új kertibútorok vásárlására és a kert felújítására.

Az intézmény dekorálása részben teljesült.

Nem valósult meg a munkaügyi továbbképzések költségvetési ismeretek bővítése és az intézményi stratégia újra gondolása (szűk szobák-kicsi élettér- férőhelyek számának felülvizsgálata- szoba férőhelyek átalakítása)

Alábbi három hosszútávú cél közül az első valósult meg.

Szárítógép beszerzése, betegszoba kialakítása, uszodatér átalakítása több funkciós közösségi térre alakítása.

Kockázatok:

Élelmezésvezető, gazdasági üi és pénzügyi üi. helyettesítése nem megoldott -*kockázat megszűnt*

Elvándorlás bérfeszültség -*kockázat mérséklődött*

Épület amortizációja- *nem mérséklődött*

Belső kontrollrendszer nem működése – *nem mérséklődött*

Ruhák nevesítése elmarad – *nem mérséklődött*

Dietetikus munkatárs hiánya *kockázat megszűnt*

Minőségfejlesztés keretében az alábbi beszerzéseket, beruházásokat, oktatásokat valósítottuk meg:

Március: Továbbképzés 2024.03.19. – „Gyógyszerismeretek aktualitásai a demens betegek ellátásában” résztvevők: Monoriné Huszár Éva gyógyszerelő nővér, Méri Zsuzsanna és Molnár Erika szociális gondozó-ápolók

Április: Akvárium vásárlása

Május: Továbbképzés 2024.05.10.-11. – „Tudásbővítés, általános és alapvető ismeretek elsajátítása az egyházi és nem egyházi gondoskodást nyújtó intézményrendszerben” résztvevők: Pappné, Bajerle, Lajter, Pirk, Prima, Lantos, Monori, Nagyné, Bóta, Gerhát, Kubicza

Dolgozók szakmai kirándulása Szarvasra

Park felújítási munkálatok elvégzése, pihenőhely kialakítása

Június: Lakók részére új kerti bútorok vásárlása

ABPE-I továbbképzés költségvetési szervek vezetői és gazdasági vezetői részére - elvégzése- gazdasági ügyintéző munkatárs

Dietetikusi előadás

Július: Új súrológép vásárlása

Rolando bűvész előadása

Karczagi János operett előadás

Augusztus: **Intézményvezető váltás történt augusztus 15-én**

Október: titkársági és minőségügyi feladatkörök szétválasztása
október 8. éves menekülőpróba megtartása
október 10. intézményi idősek napja Karczagi János
október 19. Városi idősek Napja Szeredy Krisztina és Leblanc Győző
1 db betegágy beszerzése
1 db laptop beszerzése (minőségügyi munkatárs részére)
mentálhigiénés csoportszoba kialakítása
lakók és jövő iskolája gyermekei közös alkotó délutánjának bevezetése

Továbbképzés: Dr. Koczka Klára, Kenyő Lászlóné Monoriné

Új irodai munkatárs felvétele titkársági asszisztens munkakörbe, eddigi titkársági asszisztens a továbbiakban minőségügyi munkatárs és tűz és munkavédelmi képviselő

November: Szociális munka napja ünnepség (étterem) jubiláló kollégák ünneplésével
Szakmai kirándulás-elmaradt

December: Részvétel a városi Mindenki karácsonya ünnepségen
Munkatársak gyermekei részére Mikulás napi ünnepség szervezése
Konyhai bejárat kapu kivitelezése
Intézmény 7 bejárat ajtócserejének megkezdése
Raktár-lakószobacsere megindítása
Lakói- hozzátartozói és dolgozói karácsony (elismerések átadásával)

Az intézményünkben a lakói és a dolgozói elégedettség fontos tényező, melyet kérdőív formájában mérünk. A minőségügyi feladat részeként elégedettségi felméréseket is készítettünk.

A megfelelő összehasonlítás miatt az előző évhez képest nem változtattunk a kérdőív összetételén.

Dolgozói elégedettségmérés kérdései és a válaszok százalékos aránya:

Ajánlanád-e a munkahelyet másoknak?

év	igen	nem
2023	85%	15%
2024	88%	12%



VERESEGYHÁZ VÁROSI
ÖNKORMÁNYZAT
IDŐSEK OTTHONA

Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona

www.idosekotthonaveresegyhaz.hu

A vezetéstől jövő irányítást, milyen mértékűnek tartod?

év	megfelelő	túl sok
2023	89%	11%
2024	96%	4%

Mennyire vagy elégedett a kollégákkal való kapcsolatoddal?

év	elégedett vagyok	részben vagyok elégedett	nem vagyok elégedett
2023	52%	41%	7%
2024	36%	61%	3%

Mennyire vagy elégedett a munkahelyi légkörrel?

év	elégedett vagyok	részben vagyok elégedett	nem vagyok elégedett
2023	33%	56%	11%
2024	43%	53%	4%

Pontosan tudod mik a munkaköri kötelességeid?

év	igen	nem
2023	100%	0%
2024	93%	7%

Mit gondolsz egyensúly van a kapott feladatok és a szakmai tudásod között?

év	igen	csak részben	nem
2023	68%	32%	0%
2024	48%	52%	0%

Milyennek ítéled meg a saját kommunikációd az ellátást igénybe vevőkkel?

év	megfelelőnek tartom	nem megfelelő
2023	78%	22%
2024	92%	8%

Milyennek ítéled meg a saját kommunikációd a munkatársaiddal?

év	mindig minden esetben megfelelő	változó
2023	41%	59%
2024	46%	54%

Milyennek ítéled meg a saját kommunikációd a hozzátartozókkal?

év	mindig minden esetben megfelelő	változó
2023	80%	20%
2024	81%	19%



VERESEGYHÁZ VÁROSI
ÖNKORMÁNYZAT
IDŐSEK OTTHONA

Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona

www.idosekotthonaveresegyhaz.hu

Hogyan értékeled más részlegek munkáját?

Menedzsment

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	88%	12%
2024	100%	0%

Élelmezés

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	93%	7%
2024	93%	7%

Ügyvitel

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	100%	0%
2024	100%	0%

Mosoda

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	89%	11%
2024	100%	0%

Takarítás

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	96%	4%
2024	92%	8%

Ápolás-gondozás

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	88%	12%
2024	89%	11%

Mentálhigiéniá

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	100%	0%
2024	96%	4%

Karbantartás

év	együttműködő	nem együtt működő
2023	100%	0%
2024	96%	4%



VERESEGYHÁZ VÁROSI
ÖNKORMÁNYZAT
IDŐSEK OTTHONA

Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona

www.idosekothonaveresegyhaz.hu

Mit teszel annak érdekében, hogy szakmádban sikeres legyél?

	igyekszem szakképzettséget szerezni	csak a kötelező képzéseken veszek részt	szakmai folyóiratokat olvasok	új munkatársakkal betanításában vállalom szerepet	minden képzési lehetőséget megragadok	elég ha elvégzem a munkámat
2023	57%	9%	38%	33%	38%	19%
2024	23%	5%	21%	28%	9%	14%

Milyennek tartod a munkahelyi légkört?

Intézményi szinten

év	jó kollégális kapcsolat	közepes	rossz munkahelyi légkör
2023	29%	67%	4%
2024	54%	46%	0%

Csoport szinten

év	jó kollégális kapcsolat	közepes	rossz munkahelyi légkör
2023	56%	44%	0%
2024	59%	37%	4%

Milyennek ítéled általában saját munkaterületeden, tevékenységed során a munkaterhelést?

Fizikai terhelés

év	kevés	arányos	nagyon sok	aránytalanul oszlik meg
2023	7%	50%	36%	7%
2024	4%	29%	42%	25%

Lelki terhelés

év	kevés	arányos	nagyon sok	aránytalanul oszlik meg
2023	0%	45%	25%	30%
2024	0%	31%	46%	23%

Értékelj a munkahelyi elégedettséget 0-10 pontig

2024-ben

pontszám	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
fő	0	0	0	2	2	2	2	9	8	1

2023-ban

pontszám	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
fő	0	0	0	0	6	1	4	8	7	0



VERESEGYHÁZ VÁROSI
ÖNKORMÁNYZAT
IDŐSEK OTTHONA

Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona

www.idosekotthonaveresegyhaz.hu

Ismered-e a munkakörödhöz tartozó kompetenciahatárokat?

év	igen	nem
2023	96%	4%
2024	81%	19%

Hogyan értékeled az éves szakmai napi programokat?

év	nagyon szeretem	ritkán veszek részt	egyáltalán nem vonz
2023	60%	40%	0%
2024	46%	42%	12%

Munkavégzésedért, milyen plusz juttatást választanál?

	ajándékutalvány (120.000 Ft/év)	önkéntes vagy eü-i pénztár befizetés 100.000 Ft/év)	pénzbeli juttatás (6.000 Ft/hó)
2024	75%	18%	7%

Lakói kérdőívünk az alábbi adatokat tartalmazza.

Lakóink visszajelzése nagyon fontos a számunkra, ezért szolgáltatásunk fejlesztése miatt nagymértékben támaszkodunk az adatokra.

Mióta él az otthonban?

év	0-3	4-6	7-9	10-12	13 évnél régebben
2023	60,9	26,1	6,5	4,3	2,2
2024	63	23	11	1	0

Hogyan ítéli meg az otthon komfortosságát?

év	elégedett	részben elégedett	nem elégedett
2023	59,6	38,3	2,1
2024	42	53	6

Mennyire elégedett az intézmény napirendjével?

	elégedett vagyok	részben vagyok elégedett	nem vagyok elégedett
2023	74,5	25,5	0
2024	58	42	0

Mennyire érzi biztonságban magát az intézményben??

év	biztonságban érzem magam, nyugodt légkör vesz körül	nem mindig érzem biztonságban	nem érzem magam biztonságban
2023	87	13	0
2024	66	34	0



VERESEGYHÁZ VÁROSI
ÖNKORMÁNYZAT
IDŐSEK OTTHONA

Veresegyház Városi Önkormányzat Idősek Otthona

www.idosekotthonaveresegyhaz.hu

Hogyan ítéli meg az ápolók munkáját?

év	minden tőlük telhetőt megtesznek	változóan látják el a munkájukat	nem vagyok elégedett az ápolók, gondozók munkájával
2023	63	37	0
2024	74	26	0

Probléma esetén jöttek-e az ápolók, ha hívta őket?

év	igen, azonnal	igen, de sokat kellett várni	nem minden esetben jöttek	nem jöttek	nem jöttek azonnal, de jelezték, hogy később jönni fognak
2023	67,4	4,3	6,5	0	21,7
2024	61	3	14	0	22

Véleménye szerint az Idősek Otthona dolgozói mennyire figyelnek oda az Ön igényeire?

év	teljes mértékben figyelnek az igényeimre	változó, hogy mennyire figyelnek az igényeimre	egyáltalán nem figyelnek oda, hogy mi az igényem
2023	55,6	44,4	0
2024	53	47	0

Tudja-e ki a felelős nővére?

év	Igen	Nem
2023	80,9	19,1
2024	67	33

Hogyan ítéli meg megfelelő időt töltenek Önnel az ápolók?

év	Igen	Változó	Nem
2023	40,5	57,4	2,1
2024	59	33	8

Mennyire tiszták a közös helyiségek?

év	általában tiszta	egyáltalán nem tiszta	alkalmanként nem tiszta
2023	83	2,1	14,9
2024	88	0	12

A mosodai szolgáltatással mennyire elégedett?

év	általában elégedett	részben elégedett	elégedetlen
2023	100	0	0
2024	88	14	0

Időben megkapja-e a tiszta ruhát?

év	Igen	Nem	Előfordul, hogy eltűnik
2023	100	0	0
2024	97	0	3

Elégedett-e a tisztasággal a saját szobájában?

év	általában elégedett	részben elégedett	nem elégedett	nagyon felületes a takarítás
2023	87,2	6,4	2,1	4,3
2024	94	6	0	0

Mennyire elégedett a fodrász szolgáltatással?

év	általában elégedett	részben elégedett	nem elégedett
2023	95,2	4,8	0
2024	90	7	3

Mennyire elégedett a pedikűrös szolgáltatással?

év	általában elégedett	részben elégedett	nem elégedett
2023	66,7	30,8	2,6
2024	62	27	11

Mennyire elégedett a kozmetikus szolgáltatással?

év	általában elégedett	részben elégedett	nem elégedett
2023	95,2	0	4,8
2024	91	4,5	4,5

Mennyire elégedett az orvosi szolgáltatással?

év	általában elégedett	részben elégedett	nem elégedett
2023	53,2	40,4	6,4
2024	66	29	5

Mennyire elégedett a gyógytornász szolgáltatással?

év	általában elégedett	részben elégedett	nem elégedett
2023	91,1	8,9	0
2024	85	15	0

Elegendő információt adtak-e az Ön betegségéről, állapotáról, vizsgálatok - céljáról, gyógykezeléséről?

év	igen	változó	nem
2023	73,9	21,7	4,3
2024	71	26	3

Összességében milyennek ítéli meg az Otthoni, intézményi ellátást?

év	kifogástalan	kifogásolható	megfelelő
2023	40,4	12,8	46,8
2024	33	6	61

Minden tapasztalatát figyelembe véve ajánlja-e ezt az intézményt másoknak is?

év	igen	nem
2023	95,6	4,4
2024	91	9

Tisztelve érzi-e magát az otthonunkban?

év	igen	nem
2023	91,3	8,7
2024	94	6

A fentebb bemutatott adatokból kitűnik, hogy az előző évekhez hasonlóan egyre fokozódik az elvárás a lakószobák magasabb komfortfokozata és kényelme irányába. Az intézmény komfortossága már nem felel meg sem mai kor igényeinek sem az egyre inkább növekvő ápolás-gondozási szükségleteknek, ezért a *Hogyan ítéli meg az otthon komfortosságát?* kérdésre évről évre csökken az elégedett válaszok aránya (59,6%-42%).

Az intézmény napirendjével kapcsolatos elégedett válaszok számának csökkenése (74,5%-58%) mögött lehetséges magyarázat, hogy a kérdőív felvételének időpontjában mentálhigiénés munkatársunk tartós betegállományban volt, ami miatt a napirend kényszerűségből átalakításra került és ez kihatott az ellátottak biztonságérzetére is (napi rutinfoglalkozások, beszélgetések elmaradása). Pozitívumként értékelhető, hogy az ápolók munkájának megítélése terén javulás mutatkozik, (63%-74%) köszönhetően a szigorú elvárások betartatásának a nem megfelelő, nem elfogadható munka szankcionálásának.

Az ápoló-gondozói csoport növekvő leterheltségét a válaszok is alátámasztják. Kis mértékben ugyan, de csökkent az ápolók hívásra történő azonnali reagálása, de minden esetben előbb vagy utóbb a lakók segítségére voltak.

Bár kis mértékben, de csökkent a pozitív válaszok aránya (55,6%-53%), de még így is a válaszadók több mint fele elégedett azzal kapcsolatban, hogy az otthon dolgozói mennyire figyelnek igényeire. Bevezetése óta a felelős nővéri rendszer pozitív fogadtatásra talált. A tavaly előtti évben fokozott figyelmet fordítottunk arra, hogy a lakók ismerjék felelős nővérüket. A megfelelő intézkedések eredményeképpen ugrásszerűen megnőtt a pozitív válaszok aránya. A legutóbbi válaszokban látható visszaesés (80,9%-67%) oka lehet az új beköltözők nagy száma, ezért ismételten nagy gondot fogunk fordítani a felelős nővéri rendszer megismertetésére.

Hogyan ítéli meg megfelelő időt töltenek Önnek az ápolók? 2023. évhez képest nagy javulás mutatkozik (40,5%-59%) ennek a kérdésnek a megítélésében.

Tisztasággal és mosodai szolgáltatással általánosságban elégedettek az ellátottak.

Fodrász és pedikűrös szolgáltatásokkal magas elégedettséget mértünk, a vállalkozók nagyon nyitottak és rugalmasak lakóink és intézményünk felé. (számlázás, munkaidő stb.)

A pedikűrös szolgáltatás színvonalával szemben mért fokozatos csökkenés (66,7%-62%) és hozzánk érkezett reklamáció kapcsán új pedikűrössel vettük fel a kapcsolatot. A mostani vállalkozóval való egyeztetést követően a lakóknak lehetőségük lesz szolgáltató megválasztására.

Az intézmény háziorvosa megbízási szerződéssel, havonta heti egy alkalommal 4 órában látja el feladatát. Az ellátottak egyre rosszabb egészségi állapota alapján indokolt lenne hosszabb rendelési időben foglalkoztatni az orvost, de egyéb elfoglaltságai, leterheltsége mellett erre nincs lehetőség. Fenti állítást alátámasztják a kérdőív *Mennyire elégedett az orvosi szolgáltatással* (53,2%-66%) és *Elegendő információt adtak-e az Ön betegségéről, állapotáról, vizsgálatok céljáról, gyógykezeléséről* ? (73,9%-71%) kérdésekre adott válaszok is.

Mindenképpen pozitívum, hogy *Összességében milyenek itéli meg az intézményi ellátást?* kérdésre 2022-2024 között mindhárom évben a kifogástalan és megfelelő válaszok aránya összességében 87% felett volt.

Minden tapasztalatát figyelembe véve ajánlja-e ezt az intézményt másoknak is? és a Tisztelve érzi-e magát az otthonunkban? kérdésre évek óta 90% feletti az igen válaszok aránya.

Dolgozói elégedettségfelmérés kapcsán kitűnik, hogy a vezetéstől jövő irányítás jobban elfogadottabbá vált (89%-96%).

A megfelelő kommunikáció terén szükséges a munkatársak megerősítése.

A részlegek munkáját együttműködőnek ítélik a kollégák

A szakképzettség megszerzésében való hajlandóság (57%-23%) visszaesésének valószínű oka, hogy amíg 2023-ban csak elméleti szinten, addig 2024-ben már valós lehetőségként élhettek a tanulmányok támogatásával dolgozóink. A tanulmányi szerződés megkötése azonban már magas elköteleződéssel jár, ezért 2024-ben erre egyetlen esetben sem került sor.

2023. évhez képest 2024-ben a munkahelyi légkör megítélése csoport és intézményi szinten is javult (56%-59% illetve 29%-54%).

Ajánlanád-e a munkahelyet másoknak? (85%-88%) és a Értékeld a munkahelyi elégedettséget 0-10 pontig kapcsolatos átlag pontszám (7,3-7,6) azt mutatják, hogy a munkatársak a változások okozta nehézségek, a munka lelki és fizikai megterhelését is figyelembe véve pozitív módon viszonyulnak az intézményhez és elköteleződésük magas. Az ágazat alacsony bérezését és a munka rendkívül nagy lelki és fizikai megterhelését figyelembevéve ez a válaszarány nagyon pozitívként értékelhető.

XIV. Az intézmény külső kapcsolatai

2024-ben az intézmény külső kapcsolatai átalakultak. Az intézményvezetőváltás magával hozta, hogy a meglévő kapcsolati tőkét az új intézményvezetőnek időbe került megismernie.

A lakók hozzátartozóinak megismerése mellett az intézmény kapcsolati bázisát adó egyházi támogatók és iskolák megismerése volt az elsődleges feladat.

A legtöbb esetben ebben hiányosság nem merült fel, de az év második felében az iskolai közösségi szolgálat teljesítése elmaradt, viszont szociális munkás gyakornokot (Pázmány Péter Tudományegyetem Szociális Tanulmányok Tanszékéről) tudtunk fogadni.

Az intézmény számos külső kapcsolattal rendelkezik más fenntartású idősotthonok köréből. Nagy hangsúlyt fektetünk a jó kapcsolatok ápolására, fenntartására. Tekintettel arra, hogy a helyi esélyegyenlőségi programba mindkét korábbi intézményvezető jelentős többletmunkával járó célfeladatot határozott meg, a társintézményekkel való kapcsolattartást, a jó gyakorlatok megismerését és beépítését a saját programunkba a következő évben hangsúlyozottabban szükséges megvalósítanunk.

Fontos külön említést tenni a hozzátartozókkal való kapcsolattartásról. Ezt kiemelt fontosságúnak tartom, hiszen a családi légkör alapvető része.

Minden munkatárs elérhető a hozzátartozók számára, meglátásom és tapasztalatom szerint észrevétel, javaslat, panasz esetén bátran keresnek bennünket, igyekszünk a felmerülő problémákra a lehető legjobb megoldást megtalálni. Lakóink és hozzátartozóik magas igényeket támasztanak az intézményi ellátással kapcsolatban. A kapcsolat erősítése céljából ismét bevezetésre került a közös karácsony- ahol lakó-hozzátartozó és dolgozó is közösen ünnepelhetett. Bár igyekeztünk alkalmas időpontban megszervezni, a vártnál jóval alacsonyabb érdeklődés mutatkozott. A következő évben több hasonló rendezvényt nem csak karácsony, hanem más ünnep alkalmából is szervezni fogunk.

A helyi intézményekkel, óvodákkal, iskolákkal, társintézményekkel szintén jó kapcsolatot sikerült kialakítani, melyek fenntartására a jövőben is törekszünk. Óvodás és iskolás gyerekeket lakóink nagy örömmel fogadnak. Az előadásuk hatalmas sikert aratnak és mindig nagyon várt események.

Az intézményben működik az Érdekképviseleti Fórum. Tagjai az ellátást igénybe vevők közül 3 fő, fenntartói részről 1 fő, hozzátartozói részről 1 fő, munkavállalók képviselésében egy fő. Évente kétszer tart ülést a fórum, melyen az éves Munkaterv és aktualitások, valamint az év második

felében szintén az aktualitások vonatkozásában tartunk megbeszélést. 2024-ben mindkét alkalommal megtartásra került a fórum ülése, a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

Az intézmény a kortárs közösséggel (kistérségi idősek klubjai) az év második felében erősítette kapcsolatát. Ennek köszönhetően a klubokból látogatók érkeztek hozzánk és közös programot is meg tudtunk szervezni. Lakóink elszigeteltségét ezáltal szeretnénk csökkenteni és kortárs kapcsolataikat erősíteni.

XV. Összefoglalás

2024. igen nehéz év volt az intézmény számára. Lakói és dolgozói oldalról is nagy kihívást jelent az intézményvezető váltás. Egy új vezető érkezése – cikluson belül- megrendíti a közösséget.

Az új vezető elvárásai a dolgozók felé határozottan megmutatkoztak, melynek következtében az év utolsó negyedében több szankcióra (írásbeli, szóbeli figyelmeztetés, felmentés) került sor. Ennek ellenére a kollégák mégis megelőlegezőbbnek tartják a vezetőtől jövő irányítást, mint a korábbi évben, illetve a menedzsment munkáját 100%-ban együttműködőnek értékelték. A következetesség és az elvárások magasabb szintje továbbra is zászlónkra tűzött cél kell, hogy legyen. A szolgáltatásunk színvonalát még van hová felemelni. Ehhez szükség van a közösség erejére, amely még nem mutatkozott meg teljesen. Bízom abban, hogy támogatást tudunk egymásnak adni a napi feladatokban és hosszú távú céljainkban egyaránt.

Lakói oldalról nagy elfogadást és biztatást mutatnak a vezető felé a lakóközösség tagjai.

A segítséget számukra a még több odafigyelés jelentené, amely a magas dolgozói létszámunk ellenére sem tud olyan mértékű lenni, amely elegendő lenne. A szakdolgozókat lefoglalja az ápolás, gondozási feladat, emiatt a gyógytornász és a mentálhigiénés kollégák kiegészítő feladatokba is be kell, hogy vonódjanak (pl lakó kísérése orvosi vizsgálatokra, kiegészítő szolgáltatások megszervezése). Nagy hiátust jelent, ha a főállású mentálhigiénés kolléga kényszerül betegállományba (hiszen programok maradnak el) vagy a heti bevásárlást nehezebb megszervezni,

tolódik. Bár olykor érthető okok állnak egy-egy kapacitás elvonás, csökkentés mögött mégis az ellátás színvonalán és a lakói elégedettségén megmutatkozik. Megelégedettségünkre szolgál, hogy lakóink tisztelve, elfogadva érzik magukat az otthonunkban és nagy arányban ajánlanák mások részére is.

Hozzá tartozókkal történő kapcsolattartás folyamatos, a felmerülő problémákat igyekszünk minél gyorsabban orvosolni.

Az önkormányzat részéről sok segítséget kapunk a mindennapokban. Nagymértékben támaszkodunk a szaktudásra olyan területeken, amelyek intézményünkben hiányoznak pl. műszaki és könyvelési feladatok. Az intézményünk problémáival, nehézségeivel mindig fordulhattunk a fenntartóhoz. Hálásan köszönjük a fenntartó támogatását és segítségét a feladatmegoldás támogatásában és a dolgozói támogatásokban egyaránt.

A 2025 évi költségvetésünk lehetővé teszi, hogy az ellátás színvonalát ne kelljen csökkenteni, hanem megoldásra kerüljenek hosszabb ideje fennálló problémák, biztosított legyen a jogszabályi megfelelés.

Intézményünk küldetése az idősek számára nyugodt otthonszerű ellátás biztosítása, amely továbbra is hatalmas és összetett feladat.

Bízunk abban, hogy az összefogás erejével tovább tudunk haladni az úton.

