

## BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2018. október 10., szerda

Helyszín: Óbudai Egyetem BGK  
1081 Budapest, Népszínház utca 8.

Szervező: EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi,  
Építésügyi, Metrológia és Megbízhatósági, valamint Oktatási és  
Terminológiai Szakbizottságai  
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről” sorozat

Téma:

### Értékteremtő párbeszéd a szociális ellátást igénybe vevők szükségleteiről

Előadó: *Erőss Erzsébet*, az EOQ MNB Egészségügyi és Szociális  
Szakbizottság társelnöke, a Bálint Sándor Szeretotthon MIR  
vezetője

A „Juniorok mentor Szeniorokkal” program egyedülálló lehetőséget kínál arra,  
hogy minél szélesebb körben, szakmai generációkon átívelően együtt  
gondolkodjunk a jövő érdekében.

Saját munkahelye (idősek otthona) példáján keresztül mutatott be egy eredményes  
módszert. Tapasztalata és véleménye, hogy a módszer egy olyan **lehetőség**, amely  
alkalmazható más szolgáltató területeken is.

Az ellátást igénybe vevők **szükségleteinek** jobb megértése céljából empatikus  
megközelítésre törekszenek az idősek nézőpontjának megismeréséhez. Ennek  
az eszköze a „Párbeszéd fonala”.

Alapmódszerként kérdőíves megkérdezést választottak. A sokszor megfoghatatlan  
és kiszámíthatatlan érzések felismerése, megértése nem lehetséges magasszintű  
empátia nélkül.

Az előadó véleménye, hogy különösen a szociális ellátást igénybe vevők  
**követelményei, elvárásai, igényei és szükségletei** nem azonos jelentéssel

bírnak, valamint a felsoroltak négy, egymással ugyan kapcsolatban lévő, de eltérő fogalmak.

A Bálint Sándor Szeretetotthon (Szeged) a teljeskörű ellátásra, folyamatos gondozásra, ápolásra szoruló idős emberek számára, életük végéig tartó teljes ellátást és testi-lelki gondozást biztosít, tartós bentlakás mellett.

A következő alapelvek betartására törekednek:

- ♥ Otthonos, méltó körülmények kialakítására
- ♥ Teljeskörű, szeretetteljes gondozásra, ápolásra
- ♥ Türelmes és toleráns viselkedésre
- ♥ Humanista – keresztény alapelvek betartására
- ♥ Organizált, tudatos, megbízható működésre
- ♥ Nyugdíjkorhatárt betöltött idősök holisztikus szemléletű, szakszerű, szakmai szabályokat messzemenően követő gondozására.

(A felsorolás jól érzékelhetően kiadja a „SZERETETOTTHON” szót.)

A kérdőívek összeállításakor egyszerű, pontos megfogalmazásra érdemes törekedni, hiszen az ellátott idősök nem mindig tudják helyesen értelmezni a kérdéseket. Szívesebben és tartalmasabban válaszolnak a személyes megkeresések alkalmával. A meghatározó kérdéseket mindig a szükségletekre irányítják.

A kérdőíves felmérés és a személyes beszélgetések alapján az idős emberek számára legfontosabb a biztonság megteremtése, illetve a személyre szabott ellátás.

A Szeretetotthon munkatársainak legfontosabb célja az idősök életkori sajátosságaihoz igazodó, hatékonyabb, holisztikus szemléletű ellátás biztosítása.

Az előadó köszönetet mondott *Dr. Veress Gábor* professzor úrnak a téma feldolgozásához és megfelelő mederben tartásához nyújtott segítségével.

Ajánlott irodalom:

Eröss Erzsébet: Gondolatvezetés a „párbeszéd fonalával”; A vevői észlelés figyelemmel kísérésének egy bevált módszere. Minőség és Megbízhatóság, 2017/1. szám, 76-80. oldal.

Az előadást követő kötetlen beszélgetés során olyan témák merültek fel, mint az ápoló személyzet alkalmasságának vizsgálata, szemléletformálási lehetőség, új munkatársak bevonása, a személyiségi jogok védelme, a jogszabályi környezet, sikerélmények.

*Várkonyi Gábor*