



Juniorok mentor Szeniorokkal

**Értékteremtő párbeszéd
a szociális ellátást igénybe vevők
szükségleteiről**

ERŐSS ERZSÉBET

Pódiumbeszélgetések a minőségről

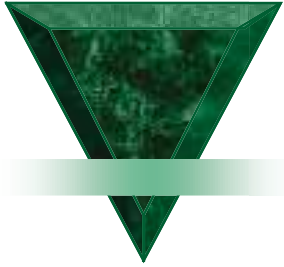
Óbudai Egyetem Bánki Donát Gépész és Biztonságtechnikai Mérnöki Kar
2018. október 10.



Tartalom



1. Bevezető gondolatok
2. A „Párbeszéd fonala”
3. Egy alkalmazott módszer
4. Hogyan dolgoztuk ki?
5. Hogyan használható?
6. Visszajelzések
7. Hogyan tovább?



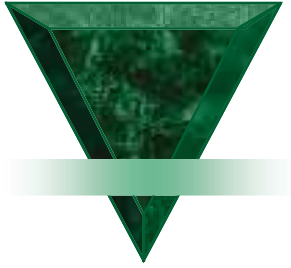
Bevezető gondolatok

Alaphelyzet: a szakmai disputákon ritkán vesznek részt a pályájuk elején álló minőségügyi szakemberek. „Itt és most” valószínű jelen van három szakmai generáció :

1. a Minőségügyi Szakmérnök / Szakember Szakirányú Továbbképzési Szak **hallgatói**
2. **pályakezdő** minőségügyi szakemberek
3. **tapasztalt minőségügyi szakemberek - a szeniorok**

A „Juniorok mentor szeniorokkal” program egyedülálló **lehetőség lehet:**

- ☞ hogy minél szélesebb körben, a szakmai generációkon átívelően **gondolkodjunk együtt** a **jövő érdekében,**
- ☞ a **szakma elismert professzorai, a szakirodalmak alkotói** hallhatók, láthatók a Pódium-beszélgetéseinken.



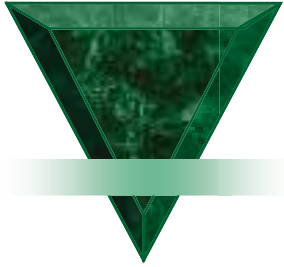
Fókuszban...



Hogyan lehet világossá, egyértelművé tenni a szociális ellátás igénybevevőinek **követelményeit**, **elvárásait**, **igényeit**, **szükségleteit**?

Négy fogalom! Összhang vagy ellentmondás?

A meghívás: folytassunk párbeszédet, hogy megértsük az ellátást igénybe vevők szükségleteit.



CÉL: a szociális idősotthonban ellátottak **szükségleteinek** megértése

Saját munkahelyem példáján keresztül mutatok be egy eredményes módszert.

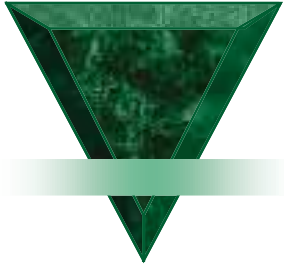
Tapasztalatom és véleményem, hogy a módszer egy olyan **lehetőség**, amely alkalmazható más szolgáltató területeken is.



A „Párbeszéd fonala”

A személyközpontú gondozásunk során az ellátott idős ember nézőpontjából empátikus megközelítésre törekszünk.

Alapműszerként **kérdőíves megkérdezést választottunk.**



A bemutatott példa

Bálint Sándor Szeretetotthon, Szeged



Működésének alapvető célja:

- tartós bentlakással,
- idős, beteg emberek számára,
- **életük végéig** tartó testi - lelki **ápolás - gondozás** biztosítása.

Az ellátást igénybe vevők életkoruk, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, nyugdíjkorhatárt betöltött személyek, akik **teljes ellátásra, folyamatos gondozásra, ápolásra** szorulnak, intenzív odafigyelést és gyakori beavatkozást igényelnek.



Lényeges jellemzők

Az ellátás, gondozás folyamatában érzésekkel, érzelmekkel is dolgozunk, melyek

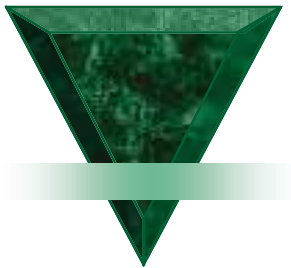
- megfoghatatlanok,
- adott **pillanathoz köthetők**,
- gyakran **kiszámíthatatlanok**,
- nem tervezhetők,
- **emberi kapcsolatok** során keletkeznek,
- megtörténnek,
- nyomot hagynak és

amikhez magas szintű **empátiára van szükség** ahhoz, hogy felismerjük, beazonosítsuk.



Amire törekszünk

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



Hogyan dolgoztuk ki a módszert?



A fonalat felvettük és gombolyítottuk.

A fonálkép forrása: <https://www.nlcafe.hu/otthon/20150921/fonal-mandala/>



Elindultunk

ÖNKITÖLTŐS kérdőívvel leszögeztük a helyzetet.
Célunk: a **szolgáltatás elemeinek** mérése



A minél szélesebb körű visszajelzés,
információ érdekében:
Több kérdés - egy szempont vizsgálatára

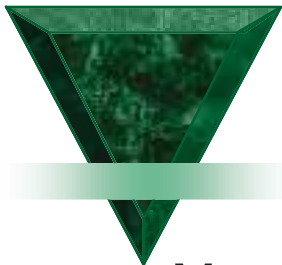


1. Nem egyértelmű válaszok!
2. **Szerény válaszadási hajlandóság**



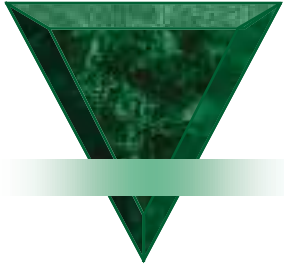
Mit tegyünk?





Változtassunk! HOGYAN?

1. Mennyire elégedett az **ellátással, étkezéssel**?
 2. Mennyire elégedett az **elhelyezéssel, környezettel**?
 3. Mennyire elégedett a **tisztasággal**?
 4. Mennyire elégedett az **ápolással**?
 5. Mennyire elégedett a foglalkoztatással, **közös programokkal**?
 6. Mennyire elégedett a **napirenddel**?
 7. Mennyire elégedett az **intézmény munkatársaival**?
 8. Mennyire elégedett a **lakótársaival**?
 9. Mennyire érzi magát **biztonságban** az intézményben?
 10. Mennyire kapja azt a szolgáltatást az intézménytől, amit a **jelentkezéskor ígértek önnek**?
- +1: Mi okozza a **legnagyobb örömet** az intézményben?
- +2: Miben tudnánk változtatni annak érdekében, hogy **jobban érezze magát** közöttünk?



A változtatás kezdete

1. Mennyire elégedett a Szeretetotthonban történő **elhelyezéssel**?
 2. Mennyire elégedett a **mindennapi ellátásával**?
 3. Mennyire érzi magát az intézményben **biztonság**ban?
 4. Mennyire elégedett a többi **lakótárssal**?
 5. Mennyire elégedett az **intézmény munkatársaival**?
 6. Mennyire elégedett a **gondozással, ápolással**?
 7. Mennyire elégedett a foglalkoztatással, **közös programokkal**?
 8. Mennyire elégedett a **tisztasággal**?
 9. Mennyire elégedett az intézmény **környezetével, felszereltségével**?
 10. **Mennyire kapja azt a szolgáltatást, amire Önnek szüksége van?**
- +1: Mi a legfontosabb az intézmény szolgáltatásaiban?**
- +2: Miben változtassunk annak érdekében, hogy intézményünkben jobban érezze magát?**



Elgondolkodtató tapasztalatok

- ☞ Már önállóan nem tudják a kérdőíveket kitölteni
- ☞ Az érdemi visszajelzések száma csökken.
- ☞ Nem értik már / nem tudják értelmezni a kérdéseket. Még akkor sem, ha csak a **kulcsszavakra** kérdezünk rá.
- ☞ A CÉLT nem szolgálja megfelelő mértékben. ☞ Új kérdőívet kell szerkesztenünk.

☞ egyszerűbb, pontosabban megfogalmazott kérdések

☞ személyes megkérdezés ⇒ szívesebben, tartalmasabban válaszoltak

EREDMÉNY: átláthatóság, elgondolkodtató tapasztalatok,
beszédes fejlesztendő területek: szükségletek!



Eltérő szakmai tartalmak

követelmények - elvárások:

engedélyező-, ellenőrző-, finanszírozó SZERVEK,
fenntartó,
hozzátartozók, ellátottak

igények:

hozzátartozók, ellátottak

szükségletek: ellátottak



szociális ellátásunkat igénybe vevő idős emberek



A Szeretetotthonban közösen megállapítottuk

A meghatározó kérdések a **SZÜKSÉGLETEK**-re irányuljanak.

Az idősek szükségleteihez igazodó megújult mérési módszerünk legfőbb hozadéka: az emberközpontú, a **valós szükségletek tudatosabb** vizsgálata.

ÚJ tapasztalás:

az *igények és szükségletek közötti különbségek* tisztázása!



Párbeszéd az ellátottal

Amit kerestünk:

Miért kért segítséget?

↪ **Mire van szüksége?**

↪ **Megkapja-e azt a szolgáltatást, amire szüksége van?**

↪ **Mennyire elégedett?**

↪ **Miben változtassunk?**





Az új megközelítés hogyan használható?



Kinek a kezébe kerül a „fonál”?

mentálhigiénés többlettudású munkatárs(ak)

↳ kérdésnél fontos!

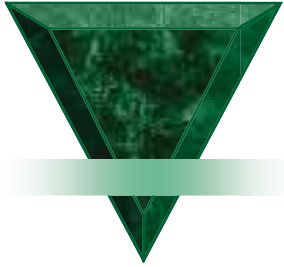
↳ kompetens humán erőforrás

Eredmény: szociális szakmai szakértelmi tőke

Az összegyűjtött **őszinte** válaszok várható eredménye:

az idős, életkori sajátosságokhoz igazodó, hatékonyabb,

holisztikus szemléletű segítségnyújtás.

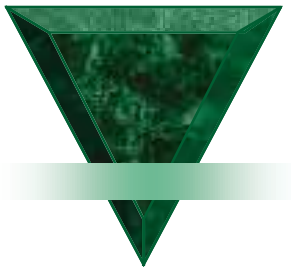


Az új megközelítés az új munkatársak „kezébe is” adható

Hangsúlyos eszközévé vált a meglévő munkatársak **szemléletformálásának**, valamint az új munkatársak bevonásának.

Új, kérdező munkatárs visszajelzései:

- „A kérdéseket nem felolvastam, inkább a **saját szavaimmal kérdezgettem**” ⇒ *gyakorlatilag egy segítő beszélgetés vezérfonalaként alkalmazható.*
- „A legelső kérdés volt a legkörülményesebb, általában a válasz a gyerekkor elmesélésével kezdődött, onnan jutottunk oda, hogy **hogyan került az intézménybe**. Pár ilyen eset után a kérdést inkább átfogalmaztam, és azzal kezdtem, hogy **milyen ellátásra volt szüksége, amikor kérte a felvételt.**”



Az idősek szükséglete...

Miért kért segítséget a Szeretetotthonunktól?

Azért kértem segítséget, mert...

- Egyedül voltam és **féltem** otthon.
- Nem maradt senkink (*házaspár*).
- A **magány** nem jó.
- **Nem volt, aki gondoskodjon rólam.**
- A gyermekeim messze élnek.
- A lányoméknál is egyedül lettem volna, családom tagjai dolgoznak.
- **Nem tudtam ellátni magam.**
- A férjem halála nagy csapás volt, egyedül maradtam.
- **Szeretetre van szükségem és gondoskodásra.**

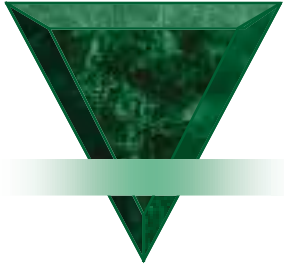


A hozzátartozók visszajelzései

Miért kért segítséget a Szeretotthonunktól?

Azért kértem segítséget, mert...

- „Édesanyám nem maradhat 24 órás felügyelet nélkül, amit én nem tudtam a számára biztosítani”.
- „Itt állandó felügyelet alatt van és társaságban.”
- ”Mindent megtesznek, amit emberileg lehetséges! Hála és köszönet érte! Továbbra is maradjon meg ez a **szeregetteltjes gondoskodás.**”



Az ellátottakra összpontosítva

Érdemes a **szükségletek** változásaihoz kreatívan alkalmazkodni:

↳ módszerünk segíti az **erősségek** meghatározását

TÁMOGATJA:

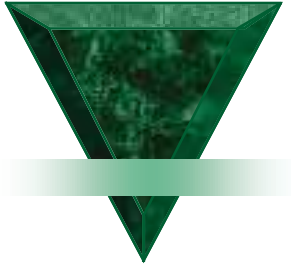
↳ a fejlesztendő területek azonosítását,

↳ az eredményes fejlesztésekhez szükséges információk, javaslatok összegyűjtését, valamint

↳ az intézmény (szolgáltató) pozitív arculatának erősödését.



a növekvő, **megváltozott szükségletekhez alkalmazkodó célok meghatározása, megvalósítása**




Új megközelítésű módszerünk

HASZNOSSÁG ➡ MEGBÍZHATÓSÁG:

- ➡ Az **ellátottak** szempontjából: kifejezettebben jelennek meg a valós szükségletek.
- ➡ A **hozzátartozókat** abban támogatja, hogy könnyebben tudják megfogalmazni, átlátni a saját, illetve az idősek szükségleteit, azok közötti különbséget.
- ➡ Társadalmi hozadéka: az igénylő számára **nyújtható** szolgáltatásunk **egyértelművé** tehető.



Hatásosság belső értékelése

- Ha azt a szolgáltatást nyújtjuk, amire szükség van  az **elégedettség növelhető**
- FÓKUSZ: a fejlesztési lehetőségek azonosítása
- „közös nyelv” + **átlátható szolgáltatás**



Visszajelzés 1.

„...Jó lenne, ha akik elolvassák, kicsit **áttételesen gondolkodva** észre vennék, hogy **az ismertett minőségügyi szemlélet nemcsak a cikkben leírt szociális ellátásban fontos**, de empatikus megközelítés minden területen hasznos, amikor a **szolgáltató** és az igénybe vevő – **a fogyasztó kapcsolatba kerül.** Valószínűleg, hogy az **ilyen megközelítésű elégedettségi vizsgálat** még **nagyobb arányú válaszadási hajlandóságot eredményez** a hagyományos szolgáltatói tevékenység elemzésénél.”



Visszajelzés 2.

- "mérhetetlenül" szép és emberi az a terület, ahol dolgozol, ezt csak elhivatottsággal (emberi és szakmai) lehet végezni, hittel, szeretettel és etikával
- izgalmas szakmai felvetés (akár önálló kutatásra is alkalmas témakör) az elégedettség hullámzó / változó problematikája
- módszertani szempontból nagyon dicséretes, hogy magát a módszert is meg-megújítottátok, s ezt nagyon komolyan vettétek
- hatalmas eredmény, erény a "fontosság érzet" megjelenése az EMBER-nél nincs fontosabb (világnézettől függetlenül)



Visszajelzés 3.

„Amikor az önkitöltős kérdőív kérdéseit elolvastam, az fogalmazódott meg bennem, hogy szinte én sem értem, nemhogy a 70-80 év feletti korosztály, aztán erről írtál is a cikkben, ezzel megválaszolva gondolatomat.

Aztán eszembe jutott, hogy ez **minden helyre tényleg ráhúzható és mindenhol ez kellene, hogy a mérvadó legyen ... mire van szükség?**

Mert hiába osztogatok tollakat a 40 fokban, ha az embereknek vízre van szükségük.”



Hogyan tovább?

Hol tartunk?

- ☞ A módszert / szemléletet alkalmazzuk:
az ellátottak, hozzátartozóik, a munkatársaink megelégedettségének méréséhez
- ☞ A módszert / szemléletet kiterjesztettük:
az étkezéssel, konyhai szolgáltatással való megelégedettség növeléséhez: megelégedettséget eredményező étlap-tervezés
- ☞ Biztosan megteremti a módszer szakmai szemlélete a megelégedettség érdemi mérésének lehetőségét?



Számunkra fontos

- ☞ figyelemmel kísérjük, átvizsgáljuk, **megértsük** az ellátásunkat igénybe vevők véleményét arról, hogy **szükségleteik** milyen mértékig teljesülnek,
- ☞ meghatározzuk:
 - mely információk megszerzésére, figyelemmel kísérésére,
 - milyen módszerre van szüksége a szervezetünknek ahhoz, hogy érdemben értékelni tudja a hatékonyságát.



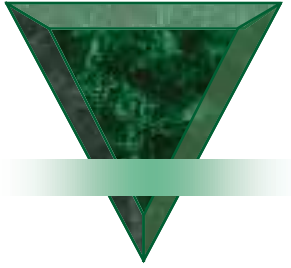
Köszönettel és bízva, hogy legalább egy hasznosítható gondolat ébredt:



Eröss Erzsébet

Egészségügyi és Szociális Szakbizottság társelnök,
Bálint Sándor Szeretetotthon MIR vezető

erösserzsebet@gmail.com



Köszönetnyilvánítás

Prof. Dr. Veress Gábor egyetemi tanárnak fejezem ki ezúton is köszönetem, hogy mentoromként vállalta a témám feldolgozásának megfelelő mederben tartását.