

ERŐSS ERZSÉBET, minőségirányítási vezető, Bálint Sándor Szeretetotthon, Szeged

Gondolatvezetés a „párbeszéd fonalával”

A vevői észlelés figyelemmel kísérésének egy bevált módszere

Mottó:

„A legjobb orvosok: dr. Elégedettség, dr. Higgadság és dr. Jókedély.”
(C.H. Spurgeon)

A minőségügy gyakorlati kérdései közül egy 13 év alatt kimunkált, szisztematikus fejlesztés, 3 éve alkalmazott gyakorlati tapasztalat eredménye kerül bemutatásra. Az ismertetésre kerülő módszer egy olyan szemléletet ad elő, amely alapértelmezetten idősek otthona szolgáltatását igénybe vevők elégedettségének mérését teszi teljesebbé. Túlmutat a követelményeken, elvárásokon, igényeken, a szociális szolgáltatások előírt segítségnyújtásával való elégedettség észlelésén. Az igénybe vevő **szükséglet-követő** ellátásával való elégedettségének eredményesebb mérését támogatja. Adaptálható a folyamat, valamint a módszer **szakmai szemlélete** nemcsak a bentlakásos intézményi ellátásokra, hanem átdolgozható más, személyközpontú szolgáltatás rendszerére is.

Szakmai cél: az **igénybe vevők szükségleteinek felismerése, MEGÉRTÉSE**, valamint hozzátartozóik, munkatársaink szemléletformálása.

Párbeszéd fonala: szükséglet-követő segítségnyújtás támogatása **mentálhigiénés szemléletű** módszerrel.

A szociális ellátórendszer munkatársaként célul tűztem ki, hogy a szemlélet ismertetésén keresztül mutatom be azt a környezetet, amelybe elhivatottan illesztettük bele a minőségügyi szemlélet szerinti működést. A szociális ágazat sajátja, hogy a specifikus szakmai feladatok mellett végzem a minőségügyi tevékenységem. Olyan nyelvezetet használok, amely látszólag szabatos, mellőzi a minőségügyi szakmai terminológiákat. Tudatosan teszem, a lényegre fókuszálok.

1. Ismérv: érzésekkel, érzelmekkel dolgozunk, melyek

- megfoghatatlanok,
- adott pillanathoz köthetőek,
- gyakran kiszámíthatatlanok,
- nem tervezhetőek,
- emberi kapcsolatok során keletkeznek,
- megtörténnek, melyeken nincs lehetőség változtatni: nyomot hagynak és
- magas szintű empátiára van szükség ahhoz, hogy felismerjük, beazonosítsuk.

2. Ismérv: a szolgáltatásunkat igénybe vevők éveig, nap, mint nap, 24 órában, egészen életük utolsó pillanatáig veszik igénybe az ellátásunkat. Azaz a szolgáltatás igénybevételekor

nyugdíjkorhatárt betöltött **idős** ember, akinek a gondozási szüksége meghaladja a napi 4 órát, gyakorlatilag 24 órás állandó felügyelet igényel. A szolgáltatás igénybevételének végén, függetlenül a professzionális, holisztikus szemléletű segítségnyújtástól: **elhunyt ember**.

A lényeg

Személyközpontú gondozásunk során a szolgáltatásunkat igénybe vevő (továbbiakban: ellátott) **idős ember perspektívájából** olyan empatikus megközelítésre törekszünk, amely segítségével az alapszerekként választott kérdőíves lekerdezés egyszerűbbé, könnyebben értelmezhetőbbé vált.

Szakmai követelmény, hogy

- kísérjük figyelemmel a vevőink észlelését arról, hogy szükségleteik és elvárásaik milyen mértékig teljesülnek,
- határozzuk meg, mely információk megszerzésére, figyelemmel kísérésére, milyen módszerre van szüksége a szervezetnek ahhoz, hogy érdemben értékelni tudja a hatékonyságát.

És ez az a pont, ami a **Párbeszéd fonalának a kulsgondolata: a szükségletekre fókuszálunk!**

Nyelvészkedés helyett TUDATOSSÁG!

Követelmény? Elvárás? Igény? Szükséglet?

A szociális ellátórendszer sajátja, hogy más-más tartalmat hordoz a követelmény, az elvárás, az igény, valamint a szükséglet. Nem kezelhetjük egymás szinonimájaként a következők miatt:

- Követelménye lehet: a működést engedélyező-, ellenőrző- és finanszírozó szervezetnek, valamint a fenntartónak.
- Elvárás lehet: az egyházi és a szociális törvényből, irányadó rendeletekből fakadó elvárások; de elvárás lehet az „elképzelt” szolgáltatás is! Továbbá elvárása lehet a fenntartónak, a hozzátartozóknak és az ellátást igénylőknek.
- Igénye lehet - *ami már megfogalmazódott (manifeszt); elvárásokra is épülhet:* A szolgáltatás igénybevételének megkezdésétől mind a hozzátartozónak, mind az igénybe vevőnek egyaránt.
- Az életkori sajátosságokhoz igazodó releváns segítségnyújtás iránti **szükségletek** - *amely gyakran meg sem fogalmazódott (látens)-* leginkább **az ellátottakban fogalmazódhatnak meg.**

Az elvárás, igény olykor irreális, a szükséglet azonban megkérdőjelezhetetlen: felismerést, beazonosítást kíván. S azt is átláthatóvá teszi, hogy elsősorban az idősek szükségleteinek a kielégítése lehet a cél, melynek jól érzékelhető a társadalmi hatása.

Az évről-évre emelkedő igénylői/várakozói létszám arról tanúskodik, hogy a működési szemléletünk megfelelően reagál az előregedő társadalmunk kihívásaira.

Az elmúlt évek eredményei alapján a legfontosabb szükséglete a Szeretetotthonunk szolgáltatását igénybe vevőknek, azaz az idős ellátottaknak:

1. Biztonság (biztonságérzet)

Teljes biztonságban érzem magam.” „Jó, hogy éjjel-nappal a nővérek itt vannak velünk.”

2. Az intézmény munkatársainak szakmai és emberi hozzáállása

„A nővérek tevékenysége, szolgálatkészsége dicséretes.”

3. A szakszerű gondozás, ápolás.

„Az intézményben biztonságban érzem magam. Beteg voltam, minden gondozást megkaptam, teljesen biztonságban érzem magamat. Mindenkinek hálával tartozom.”

A tanulás folyamata

Kiindulási pont - kezdetben...

2000-től, megkísérelve a szolgáltatás elemeinek minél szélesebb körű mérését: több kérdést tettünk fel egy szempont vizsgálatára az önkitöltős kérdőívekben:

- *Mennyire elégedett az ellátással, étkezéssel?*
- *Mennyire elégedett az elhelyezéssel, környezettel?*
- *Mennyire elégedett a tisztasággal?*
- *Mennyire elégedett az ápolással?*
- *Mennyire elégedett a foglalkoztatással, közös programokkal?*
- *Mennyire elégedett a napirenddel?*
- *Mennyire elégedett az intézmény munkatársaival?*
- *Mennyire elégedett a lakótársaival?*
- *Mennyire érzi magát biztonságban az intézményben?*
- *Mennyire kapja azt a szolgáltatást az intézménytől, amit a jelentkezéskor ígérték önnek?*

+1: *Mi okozza a legnagyobb örömet az intézményben?*

+2: *Miben tudnánk változtatni annak érdekében, hogy jobban érezze magát közöttünk?*

Jól érzékelhető, hogy a Szeretetotthon által nyújtott szolgáltatás minőségével való megelégedettség vizsgálatát tűztük ki célul. Azonban nem derült ki a visszajelzésekből, hogy valójában melyik kérdésre válaszolnak. Csak az erősségeinkre, fejlesztendő területeinkre vonatkozó plusz kérdések segítették a válaszok félreérthetlenné tételét.

TEHÁT: Zsákutca! A szerény válaszadási hajlandóság (ellátottak 64-70%-a a reálisan tervezett 100% helyett) mellett nem érkeztek egyértelmű válaszok.

Igény a változtatásra

Az első 5 év tapasztalata alapján derült fény egyértelműen arra, hogy nem megfelelően állítottuk össze a kérdéseinket, hiszen nem kaptunk elegendő információt ellátottaink **szükségleteiről**. A megjelenő belső kívánalmunk miatt 2006-ban módosítottunk: egyszerűbb, pontosabban megfogalmazott kérdésekkel dolgoztunk.

- *Mennyire elégedett a Szeretetotthonban történő elhelyezéssel?*
- *Mennyire elégedett a mindennapi ellátásával?*
- *Mennyire érzi magát az intézményben biztonságban?*
- *Mennyire elégedett a többi lakótárssal?*
- *Mennyire elégedett az intézmény munkatársaival?*
- *Mennyire elégedett a gondozással, ápolással?*

- Mennyire elégedett a foglalkoztatással, közös programokkal?
- Mennyire elégedett a tisztasággal?
- Mennyire elégedett az intézmény környezetével, felszereltségével?
- **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?

Fontos a kérdések prioritása is, így fokozottabban fókuszálhattunk a valós szükségletekre. A korábbi kérdések közül a válaszadások alapján elhagytuk azokat, amelyek nem voltak meghatározóak az ellátottak számára.

A kezdeti, önkitöltősnek szánt kérdőív kapcsán szerényebb (ellátottak 40%-a) válaszadási hajlandóságra lettünk figyelmesek. Megfelelő etikai követelmények betartása mellett személyes megkérdezéssel tettük teljesebbé a vizsgálatot, így a válaszadók száma évről-évre 61-84%-ra emelkedett. Emiatt a megkérdezett ellátottak szívesebben, tartalmasabban válaszoltak. A hozzátartozói megelégedettségi mérések mintegy kiegészítői, megerősítői voltak az ellátotti visszajelzéseknek, azonban gyakran eltértek az ellátottaink igényeitől, már megfogalmazott szükségleteitől.

EREDMÉNYEK:

- átláthatóbb értékelés,
- elgondolkodtató tapasztalatok,
- beszédes fejlesztendő területek,
- világosan megjelenik az ellátottak, valamint a hozzátartozóik eltérő igényei, elvárásai.

Olyan elvárásnak értékelhető javaslatok is megfogalmazódtak, amelyeknek intézményünk a jellegénél fogva nem tudott eleget tenni.

13 év elgondolkodtató tapasztalatai

„Azt szeretném, hogy normális emberrel tennének össze, olyannal, mint én.” (ellátotti elvárás)

Mivel a vevői megelégedettség mérése, figyelemmel kísérése a vevőkkel kapcsolatos információk átvizsgálásán alapul, így egy olyan módszer alkalmazására volt szükségünk, mely elegendő információt adott számunkra, könnyen kezelhető, feldolgozható: mérhető, összehasonlítható.

Egy név nélküli kérdőív segítségével évente 1 alkalommal mértük ellátottaink megelégedettségét. Kezdetben nehéz feladatnak tűnt, hisz 79-83 év átlagéletkorú időseket kértünk szinte válaszadásra.

Hogy a „vevők hangját” hitelesebben megtudjuk, 2007-től nagy figyelmet fordítottunk a személyes megkérdezésre, hiszen alkalmazkodnunk kellett az egészségi, fizikai, mentális állapotromláshoz, így – az etikai szabályok szem előtt tartása mellett – segítséget nyújtottunk a kitöltésben. Bár a kérdőív név nélküli, önkitöltős kérdőívnek terveztük, évről-évre megbizonyosodott, az ellátottaknak szükségük van a segítségre, hiszen a megnövekedett átlagéletkoron túl az állapotváltozásuk is megköveteli a segítségnyújtást.

Főbb megállapítások

- Az idősek nem éves viszonylatban értékelnek; az „itt és most” dominál. A hullámozó elégedettség háttérében állhat a kérdés időpontjában meghatározó hangulat, helyzet, illetve a hozzátartozóikkal, a munkatársakkal meglévő aktuális kapcsolat minősége.
- Érdemes továbbra is alkalmazni a személyes megkérdezés módszerét, hiszen hitelesebb, teljesebb az értékelés, hatékonyabb a lekérdezés, valamint értéknövelő: rangot ad a megelégedettség mérésének.
- Lehetőséget rejt magában a problémamegoldások terén.
- Kevesen fogalmazták meg konkrétan, mi az, amiben további változtatást igényelnek; melyek a konkrét elképzeléseik, így elég nehéz megérezni a kielégítetlen igényüket.
- Nyomon követhetőek a változó vagy éppen az elmaradhatatlan elvárások – igények – szükségletek. 2008-tól, amikortól a napi minimum 4 órás gondozási szükségletet igénylő ellátottakat kérdeztük, jól érzékelhetően leginkább a szükségleteik fogalmazódtak meg, az igényeik helyett.
- 2000-től a hozzátartozói mérések mintegy kiegészítői, megerősítői voltak az ellátotti visszajelzéseknek. A 2008-as klienskör egészségügyi-, mentális állapotváltozása következtében egyre kevesebb ellátottól tudtunk érdemi, hiteles visszajelzéseket nyerni. Így a hozzátartozói megelégedettségi mérések fokozott hangsúllyal bírtak.

Hogyan gazdálkodjunk hatékonyabban a sajátosságainkkal?

A megoldás a párbeszéd logikájában rejlik: **Miért kért segítséget? → Mire volt/van szüksége?**

→ **Megkapja-e azt a szolgáltatást, amire szüksége van, és azzal mennyire elégedett?** → **Miben változtassunk a nyújtott szolgáltatás során azért, hogy elégedettebb legyen?** – tesszük fel a kérdéseket, melyek gondosan egymásra épülő, könnyebben érthető logikát követnek.

Mivel érzésekről van szó, így a korábbi évek reakciói által inspirált mentálhigiénés szemléletű megközelítés szerint kérdezzük 2013 óta. Mindent azért, hogy őszinte válaszokkal megteremtjük annak a lehetőségét, hogy az idős, életkori sajátosságokhoz igazodó segítséget nyújthassuk.

Miért kért segítséget? „Egyedül nem érzem magam biztonságban. Már nem vagyok képes az önálló életre.”

Szükséges erőforrás

A folyamat végrehajtása a kompetens humán erőforráson kívül nem igényel plusz pénzügyi erőforrást.

Kinek a kezében van a fonal – azaz a szükség humán erőforrás?

Lekérdezésnél fontos az empatikus odafordulás, mert a mérés eredményességéhez járul hozzá. Jól alkalmazható új munkatárs szervezeti integrálásához, továbbá szociális szakmai szakértelmi tőkét eredményez, hiszen a megkerdezési folyamat nem más, mint egy vezetett segítő beszélgetés.

Az újszerűség önértékelése

A megújult megelégedettségi mérési módszerünk legfőbb hozadéka a valós szükségletek **tu-
datosabb** vizsgálata, valamint a megfogalmazott **igények és szükségletek közötti különbségek** világos tisztázása.

A korábbi vizsgálódó kérdéseink a jogszabályi környezet által meghatározott szolgáltatás-
elemekre kérdezett rá. Az új – *ellátotti szemszög-
ből megközelített, üzenetet hordozó, szemléletformáló* – kérdésekre érkező válaszok segítségével érde-
mes túlteljesítenünk a természetesnek tekinthető, gyakorlatilag az elvárásoknak való megfelelő működést. A korábbi gyakorlat átgondolásában és a fókusz áthelyezésében rejlik az újszerűsége!

A hasznosság önértékelése

Az idősothoni elhelyezés előrehozott gyász-
ként gyázmunkát követel. A feltett kérdések

átgondolása ebben a folyamatban is közvetett segítséget nyújthat. Így a gyakorlatban az ér-
zések felismerését, beazonosítását segítheti és
megnyugvást eredményezhet a válaszadás,
aszerint, hogy ki-ki hol tart a feldolgozásban.
Az elmúlt évek eredményei igazolják: a men-
tálhigiénés szemléletű, megújult mérési mód-
szerünk a szándékunk szerint működik! Pozí-
tív hatása van az ellátottaink és hozzátartozóik
kapcsolatára: támogatja annak a krízishelyzet-
nek az elfogadását, amit a családok életében egy
idősothoni elhelyezés jelent.

Az igénybevevők hozzátartozóit abban támo-
gatja, hogy könnyebben tudják megfogalmazni,
átlátni a saját, illetve az idős hozzátartozóik
szükségeit.

Társadalmi hozadéka: az igénylő számára
nyújtható szolgáltatásunk transzparensten köz-
vetíthető.

Mérési módszerünk szemlélete egy olyan
átgondolt, átfogó munka, mérési gyakorlat to-
vábbfejlesztett eredménye, amely az irányadó
alaptételeinkkel összhangban messzemenően
szem előtt tartja a szolgáltatásunkhoz kapcso-
lódó, működésünkben résztvevő érdekelt felek
(fenntartó, engedélyező- ellenőrző- finanszírozó
szervek) elvárásait is.

A vevőorientáltság önértékelése

Az elvárások – igények – szükségletek változá-
saihoz kreatívan alkalmazkodó módszerünk

- segíti azoknak az erősségeinknek meghatáro-
zását, amelyekre a továbbfejlesztések során
építhetünk,
- hozzájárulhat a fejlesztendő területek azonosí-
tásához, az eredményes fejlesztésekhez szüksé-
ges információk, javaslatok összegyűjtéséhez,
- lehetőséget adhat a minőségcéljaink kitűzése,
azok megvalósítása során az ellátottak növekvő/
megváltozott szükségleteihez való alkal-
mazkodáshoz.

A hatásosság önértékelése

A „Párbeszéd fonalát” építő kapcsolatnak szán-
tuk. Ez a mentálhigiénés szemléletű mérési
módszerünk a következőkkel jellemezhető:

- A hosszú távú fenntarthatóság elősegítésével
támogatja Szeretetotthonunk működését; a
megbízhatóság, következetesség, hitelesség
tekintetében hozzáadott értéket képvisel. (A

hosszú távú fenntarthatóság a szociális szférában ugyanis a piacképesség.)

- A tudatos, megfelelő szakmai odafordulást erősíti az idősek szakosított ellátása, ápolása, gondozása során.

Lehetőség más szolgáltatói területen való alkalmazásra

A szemlélet működtethető bármely más, személyközpontú szolgáltatás vagy tanácsadás területén is. Amennyiben személyes és szakmai felelősség hogy, az ügyfelek a szükségleteikhez igazodó érdemi tanácsot kapjanak, ez a szemlélet szélesebb körűvé teheti a tanácsadói tevékenységet. Könnyebben felismerhetővé válhat, hogy az ügyfeleknek „Mire lehet szükségük?” A felismerésben, megfogalmazásban segítséget lehet nyújtani úgy, hogy megmaradhat az ügyfelek döntéshozatali szabadsága. A legfőbb hozadék pedig, hogy a jövőbeni helyzetek megnyugtató, ésszerű kezeléséhez a tanácsadó megoldást tud javasolni. A lehetséges kimenetek beazonosításával, átgondolásával a prioritások láthatóbbá válhatnak.

Esszencia

Munkáltatói felhatalmazás alapján operatív működtetője (is) vagyok a minőségügyi rendszerünknek, így tevékenységem kiemelt területe a vevői elégedettség érdekében a megelégedettségi vizsgálatok elemzések által történő figyelemmel kísérése, fejlesztése.

Az elmúlt 16 év értékeléseit, az összehasonlítások mélyebb elemzését tovább lehet és érdemes folytatni. Az összehasonlítások teljesebb észlelést tesznek lehetővé, mely a fejlesztési lehetőségek előszobája. Ezek a változások újabb ötleteket, fejlődést „hívják elő”. Módszerünk teret ad a szociális szakma fejlesztését célzó tudományos gondolkodásnak, melynek hozadéka lehet a szakmai szemléletváltás.

A látszólag elvont, sajátos, mégis egyszerűnek tűnő gondolatvezetés fűszere a mentálhigiénés szemléletű megközelítés. Érzem – tudom – teszem következetes harmóniájának, a hiteles működésnek a legfőbb hozadéka: **a megkérdozett szolgáltatást igénybe vevők fontosnak érzhetik magukat!**

Ha igaz az, hogy az empátia nem választható el élesen más megértési módoktól és különösen nem határolható el élesen a logikai megértéstől, akkor úgy vélem, a módszer szemléletének követése jelentős mértékben hozzájárul a vevői szükségletek, a vevő valódi hangjának releváns megértéséhez.

A Párbeszéd fonalának, szemléletének megértése, követése nem más, mint értékátadó és közvetítő folyamat; példamutatás, a megértés művészetete.

Rövid szakmai önéletrajz



Szociális- és mentálhigiénés munkatársként megfontolt, körültekintő gondolkodással, működéssel a szakmai anyagok jogszabályokkal összhangban történő kimunkálása, kapcsolódó formalapok készítése a főbb feladatom; maximális felelősségvállalással e-képviselőként az adatszolgáltató munkatársak irányítása, támogatása; valamint a működés-engedélyezési eljárás rendjéhez kapcsolódó teendők.

2013.06.15-től minőségirányítási vezetőként, pedig a legfőbb feladatom a 2001.12.19. óta működő minőségirányítási rendszerünk fenntartása, továbbfejlesztése: a fejlődési lehetőségek megtalálása; a tudatos cselekvés és arra való ösztönzés; auditok szervezése, azokon való felelős, tudatos jelenlét, valamint belső felülvizsgálatok irányítása/lebonyolítása; Pozitív változások, eredményes fejlődés generálása, azaz **spontán emocionális segítőkészséggel kitaratóan keresem a jót!**

2014.01.15-től: szociális- és mentálhigiénés munkatárs + minőségirányítási vezető

2013.06.15-2014.01.14.: minőségirányítási vezető
2012.07.01-2013.06.14.: megbízott intézményvezető

2012.05.15-2012.06.30.: intézményvezető helyettes, mentálhigiénés munkatárs

2008.01.01-2012.05.14.: mentálhigiénés munkatárs

2000.06.01-2007.12.31.: szociális munkás

2000.06.01-től munkáltató: Bálint Sándor Szeretetotthon, Szeged