

EFOP-1.9.8-17-2017-00007

## FELJEGYZÉS

---

**Tárgy:** Minőségi ellátás, lakói vélemények

---

**Kapják:** Vári Zoltán, Pivnyikné Antal Ágnes

---

**Készítette:** Czombos István

---

## ÉRDEKEGYEZTETŐ FÓRUM TAGJAINAK VISSZAJELZÉSEI

### Általános visszajelzések

- Vezető ápolóknak nincs meg az utánpótlása.
- Ha nincs takarítónő, akkor a nővéreknek kell takarítani, ami az ellátás rovására megy, nagyon leterheltek a nővérek (éjszaka csak 1 van és rengeteg a probléma van éjszaka), egyre több a fekvő, akik nagyobb felügyeletet igényelnek, főleg, ha családi probléma van akkor az ellátott is ideges emiatt, jobban kell rá figyelni.
- A leterheltség miatt nem tudják teljesíteni az ellátottak minden igényét és ráadásul, ha az, akinek nem teljesítik azonnal az igényét azt látja, hogy mindig máshoz megy az ápoló, hozzá meg nem, még idegesebb lesz.
- A fórum tagoknak nincs igazi beleszólási az érdekegyeztetésre hozott helyzetek alakulásába.
- Nagyon elégedettek a szakszemélyzet és a vezetőség munkájával (kiemelték, hogy az új vezetés több döntése –pl. a súlyos esetek hátra helyezése– a lakók kényelmét szolgálta és fontos, hogy látják a vezetés jobbító szándékát).
- Minden minőséggel kapcsolatos kérdéssel kapcsolatosan válaszkén legelőször az étkezés merült fel, mint téma. Ezek alapján akkor minőségi számukra a bentlakásos ellátás, ha elégedettek az étkezéssel.
- Megköszönték a beszélgetést, mert így információt kaptak a folyamatban lévő szervezetfejlesztési projektről is és kifejezték, hogy szívesen részt vennének a projekt végén egy annak megvalósult tevékenységeiről és eredményeiről szóló előadáson is.

### Mitől lehet minőségi a szolgáltatás?

- Legyen jó az étkezés, főleg, ha elérhető minden szükséges diéta.
- Legyen tér beszélgetni, inkább legyen közösség, minthogy mindenki a szobájában üljön.
- Több program kellene, sokszor úgy érzik az áhítat az egyetlen program.
- Minden program jó, amiben vannak gyerekek, a vidám programok és jó lenne irodalmi/felolvasó est.

EFOP-1.9.8-17-2017-00007

- Érdeklődnek az ellátás hátteréről is, örülnének olyan előadásnak, amiben valaki elmondaná, hogy mi minden történik ahhoz, hogy megkapják az ellátásukat, így talán sokan jobban tudnák értékelni is.

#### **Problémák kezelése**

- Nem tudtak ellátással kapcsolatos problémákat felidézni.
- Direkt kérdésre a járványok kezeléséről is elégedetten nyilatkoztak. Ezen helyzetekben jónak tartják a tájékoztatást, a lezárást, a higiénia fokozását
- Általános problémát sem tudtak említeni, így módosítási javaslatuk sem volt.