



# **„HOZZÁTARTOZÓK PANASZAI”**

**RÁCSNÉ NÉMETH TEODÓRA  
SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK SZAKMAI VEZETŐJE**

**BUDAPEST, 2022.06.07.**



## Az előadás vázlatja

- Hozzá tartozói panaszok és azok jellemzői
- Néhány tipikus szolgáltatói reakció
- Mi áll a dolgok hátterében?



## **HOZZÁTARTOZÓI PANASZOK**



## Panaszok – néhány példa

- *„Édesanyám sokkal jobb állapotban érkezett az otthonban, mint most van. Nem törődnek vele.”*
- *„Már megint éhes volt, nem kap eleget enni. Olyan sovány.”*
- *„Miért nem gyógyul a sebe? Nem látják el rendesen?”*
- *„Otthon még egyedül tudott járni? Most meg már felülni sem tud? Mit csináltak vele?”*
- *„Megint nem kapja rendesen a gyógyszereit.”*



## Panaszok fő jellemzői

- **Szóban vagy írásban**
- **Ellátás minőségére vonatkozó**
- **Reális vagy irreális – szubjektív/objektív**
  - Minőségi problémák
  - A nyújtott szolgáltatás és az elvárt differenciái
  - Túlzó elvárások, érzelemtelítettség
- **Iránya:**
  - Ellátás valamely szegmensére (pl. egészségügyi ellátás, ápolás, gondozás, higiéné biztosítása, stb.)
  - Az ellátást biztosítókra (pl. szakszerűség, kommunikáció)
  - Tárgyi feltételekre (pl. épület állaga, eszközök állaga vagy hiánya)
  - Tájékoztatás elégtelensége



## **SZOLGÁLTATÓI VÁLASZOK**



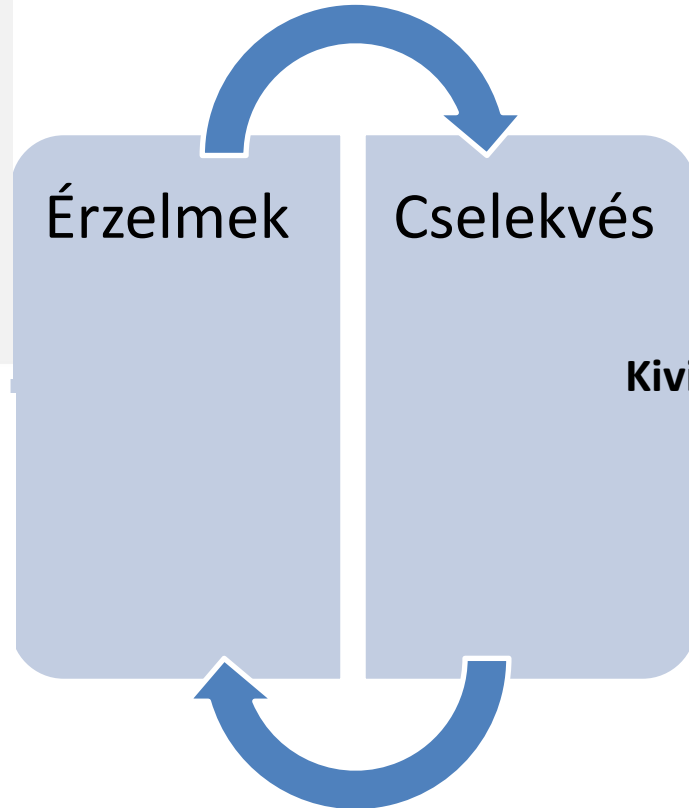
## Intézkedések – szolgáltatói válaszok



www.shutterstock.com · 2106080132



www.shutterstock.com · 2134040461



Kivizsgálás a szabályok mentén

Cél: megnyugtató módon lezárjuk az ügyet  
Önigazolás - kommunikáció

„elmagyarázzuk”  
vagy „ki”?  
**DE MIÉRT MOST?**



## Szolgáltatói válaszok

- **Mit kezdünk a panaszokkal? - kivizsgálás**
  - Tudunk-e tényszerűek lenni?
  - Milyen módszert választunk?
  - Kiket vonunk be?
  - Meghallgatunk vagy kihallgatunk?
  - Szóban vagy írásban kommunikálunk?
- **Mit kezdünk a kapott eredménnyel?**
  - Hogyan és kiknek kommunikáljuk?
  - Tanulságok
    - Szolgáltatói oldal
    - Hozzá tartozói oldal





**ÁLLJUNK CSAK MEG...!**  
**KICSIT LÉPJÜNK VISSZA AZ IDŐBEN ÉS KERESSÜK MEG A**  
**PANASZOK GYÖKERÉT...**  
**(AZAZ: MI ÁLL A DOLGOK HÁTTERÉBEN?)**

*Hogyan is jutunk el a panaszig?*  
*Mit akar a hozzátartozó?*



## A GONDOLAT – „kell valami segítség”

- Idős hozzátartozóját ellátni nem tudja vagy nem szeretné.
- Tájékozódik vagy már tájékozódott – „*hallott már ezt-azt...*”.
- Van egy KIALAKULT KÉP:





# A DÖNTÉS

- Kiválasztja a leginkább tetsző ellátási formát és helyet.
- Érdeklődik.
- Megbeszélik az időssel.
- Döntenek.

## Mit kap a folyamat során?

- Általános információt,
- Megnézheti a szolgáltatási helyet,
- Még több információt.

**DE: gyors döntés kell**



## ELINDUL A FOLYAMAT – igénybevételi eljárás

- **Személyes találkozás – előgondozás, GSZV**
  - Információ átadás, megértés fókusz: igénybevételi teendők
- **Hosszú várakozás**
  - Múlik az idő, elvész az információk egy része, romlik a helyzet...

**DE VAN:**





## A NAGY NAP...

- **Gyors információk, tájékoztatások tömege**
  - „túl vagyunk rajta”

**DE BIZTOS?**



# TELNEK A SZÜRKE HÉTKÖZNAPOK...

- **„Zajlik” az ellátás**
  - Nehéz a beilleszkedés
  - Történnnek állapotváltozások
  - Vannak konfliktushelyzetek
  - Nem tetszik a szobatárs
  - És így tovább...

**Mit tud a hozzátartozó?**

# KOMMUNIKÁCIÓ A MINDENNAPOKBAN



- Mit tud a hozzátartozó?
- Kitől kapja az információt?
- Mikor tudja meg?
- Hogyan kapta meg az információt?
- Hogy érintette?
- Megértette?
- Mit kezd az információval?

„ezt-azt”

bárkitől

bármikor

???



**Hazamegy és gondolkodik...**

Mit gondol a szolgáltató?  
Jó ez így?



# KOMMUNIKÁCIÓ

## Folyamatos és következetes kommunikáció!

- Mit tud a hozzátartozó?
- Kitől kapja az információt?
- Mikor tudja meg?
- Hogyan kapta meg az információt?
- Hogy érintette?
- Megértette?
- Mit kezd az információval?





**KÖSZÖNÖM A MEGTISZTELŐ FIGYELMET!**