

Príručka pre procesy certifikácie v kontexte kvality manažovania asistencie osobám so zdravotným postihnutím

EQM-PD

www.eqm-pd.com

Manfred Pretis PhD

S.I.N.N. (Social Innovative Network)
Lerchengasse 4c
A-8054 Graz
office@sinn-evaluation.at
[www.sinn-evaluation .at](http://www.sinn-evaluation.at) or www.eqm-pd.com
Phone: ++43-699-12652070
Fax: ++43-316-251699

Jún 2006

Obsah

0 ÚVOD	3
1. HODNOTA PRÍRUČKY	5
1.1 Vedecký rámec	5
1.2 Oblasť využivota	6
1.3 Definícia “mierne postihnutie intelektu”	7
2. POJMY	8
2.1 Čo je certifikácia?	8
2.2 Ktoré sú cieľové skupiny príručky?	9
2.3 Cieľ procesu certifikácie	10
2.4 Teoretický prístup	10
2.5 Hodnotenie kvality	13
2.6 Dve hlavné časti nástroja	16
3. KONKRÉTNY POSTUP	21
3.1 Prehľad	21
3.2 Prostriedky a štrukturálne požiadavky	22
3.3. Priebeh procesu certifikácie	22
3.3.1 Informácie	22
3.3.2 Uzatváranie zmlúv	23
3.3.3 Plánovanie procesu certifikácie	24
3.3.4 Prvé hodnotenie	24
3.3.5 Konkrétny postup	25
3.3.6 Plánovanie procesu modifikácie	25
3.3.7 Riadenie zmien	26
3.3.8 Druhé hodnotenie	26
3.4. Analýza údajov a definícia kritérií	26
3.5 Spätná väzba a prezentácia výsledkov	
4. CERTIFIKÁCIA	
4.1 Komisia	
5. PRÍLOHA	

Podakovanie

Práca v európskom kontexte si vyžaduje otvorenosť voči rozličnosti názorov a rešpekt s ohľadom na náš dialóg s našimi prvoradými klientmi, osobami so zdravotným postihnutím.

Preto náš Leonardo da Vinci projekt je možné porovnať s procesom asistencie

- Počúvanie partnerov
- Rešpektovanie hodnôt a názorov
- Dôvera v seba-implementáciu názorov klientmi

Ako koordinátor projektu, ktorý prezentuje naše produkty, sa chcem poďakovať všetkým partnerom a spolupracovníkom, ktorí investovali vlastnú energiu a vedomosti počas celého roka.

Špeciálne sa chcem poďakovať Anneliese Uschnigovej MSc, ktorá je srdcom celého projektu za jej trpezlivosť pri zbieraní návrhov, za jej pripomienky ku špecifickým úlohám a za jej udržiavanie kontaktu s vami.

Táto verzia je založená na spätnej väzbe od ZPO, odborníkov a expertov. Chceme poďakovať všetkým účastníkom, ktorí prispeli k nášmu dialógu.

Manfred Pretis, Koordinátor

0 Úvod

Prečo príručka k certifikácii? V poslednej dekáde pozorujeme zvýšený záujem o tému „kvality služieb pre zdravotne postihnuté osoby (ZPO)“. Väčšina poskytovateľov služieb začala s procesom zaručenia kvality. Pojmy ako „spokojnosť zákazníka“, „účinnosť a efektívnosť“, „pomer cena - výkon“, atď. sa stávajú v sociálnej oblasti čoraz bežnejšími. Celkové riadenie kvality, ISO, EFQM a iné systémy zaručenia kvality boli postupne zavedené v spoločnostiach, asociáciách a mimovládnych organizáciách, ktoré poskytovali služby pre ZPO.

Keďže sa tieto spôsoby zaručenia kvality zameriavali najmä na riadiace funkcie a iba z časti vedeli definovať procesne zamerané ukazovatele, alebo parametre, ostala otázka kvality asistencie naďalej otvorená.

EQM-PD, pokiaľ ide o školenie odborníkov a o hodnotiaci nástroj (oba sú k dispozícii pod www.eqm-pd.com alebo priamo od koordinujúcej inštitúcie office@sinn-evaluation.at), uzatvára viditeľnú medzeru medzi riadením (manažmentom) a priamym procesom asistencie.

Hlavným cieľom procesu kvalifikácie je založenie asistencie pre ZPO na dialógu a transparentnosti. Konkrétnymi krokmi ako dosiahnuť tento cieľ je využívať online verzie hodnotiaceho nástroja, ďalej spolu s ZPO vykonávať zmeny v procese riadenia a prostredníctvom komisie vyhodnotiť proces zmien.

V tomto kontexte je certifikát logickým procesom preukázania vlastných kvalít:

- pre zákazníkov
- pre odborníkov a
- pre širšiu verejnosť

1. Hodnota príručky

1.1 Vedecký rámec

Príručka, určená pre certifikáciu organizácií, ktoré poskytujú asistenciu zdravotne postihnutým osobám je založená na nasledovných princípoch:

Zrozumiteľnosť

Znamená to, že by proces certifikácie mal pokryť všetky relevantné oblasti, ktoré sa spájajú s otázkou kvality (asistencie).

Jednoduché pochopenie

Príručka by mala byť napísaná ľahko pochopiteľným jazykom a aj zdravotne postihnuté osoby by mali byť schopné sledovať proces hodnotenia a certifikáciu.

Využitelnosť

Príručka by mala umožniť jednoduchý proces certifikácie v rámci stanoveného rámca zdrojov a času.

Na rozdiel od všeobecných top-down procesov certifikácie (postup od všeobecného ku konkrétnemu) by mala táto príručka uľahčiť **dialóg** medzi operatívnymi asistentmi a samotnými zdravotne postihnutými osobami. Znamená to, že by sa mali zamerať hlavne na otázku, či sú zdravotne postihnuté osoby angažované do procesu hodnotenia a certifikácie. Vytvorený nástroj v rámci projektu EQM-PD týmto spôsobom veľmi uľahčuje účasť ZPO.

1.2 Oblasť využívota

Táto príručka opisuje proces certifikácie v nasledovných oblastiach asistencie pre ZPO.

Asistencia v kontexte práce

Pod týmto kontextom rozumieme asistenciu ako akúkoľvek ľudskú podporu poskytnutú odborníkom na **mieste výkonu práce/pracovisku** zdravotne postihnutej osoby. Nezahrňujeme sem technickú podporu na prispôbenie pracovného miesta. V rámci projektu EQM-PD je asistencia pri práci predovšetkým zameraná na osoby s **telesným postihnutím**. Toto je výnimka v rámci projektu, keďže sa projekt zameriava predovšetkým na osoby s mentálnym postihnutím.

Asistencia týkajúca sa aktivít vo voľnom čase

Sem zahrňujeme všetky druhy profesionálnych ľudských aktivít, ktoré podporujú zdravotne postihnuté osoby pri ich **samostatne vybraných voľno-časových aktivitách**. Opäť hlavnou cieľovou skupinou sú osoby s miernym postihnutím intelektu.

Asistencia v kontexte každodenného života

Asistencia v kontexte každodenného života je definovaná ako tie profesionálne ľudské aktivity, ktoré podporujú zdravotne postihnuté osoby v tom, aby **žili samostatne**. Tieto aktivity zahrňujú podporu v rámci kontextu modelov každodenného života na určitý čas, alebo modelov na plný čas. Hlavnou cieľovou skupinou vyššie spomenutej asistencie sú osoby s miernym postihnutím intelektu.

Asistencia v rámci procesu ďalšieho vzdelávania

Príručka zahŕňa akýkoľvek druh procesu profesionálnej ľudskej asistencie, týkajúcej sa **ďalšieho vzdelávania** osôb s miernym postihnutím intelektu. Môže to zahŕňať vzdelávanie s formálnymi vzdelávacími službami (napr. kurzy) v rámci kontextu vzdelávacích inštitúcií pre dospelých, alebo neformálny kontext, napr. ďalšie vzdelávanie v rámci inštitúcií, ktoré pomáhajú zdravotne postihnutým osobám, napr. v rámci pracovnej terapie. Cieľovou skupinou procesu ďalšieho vzdelávania sú osoby s miernym postihnutím intelektu.

Asistencia v rámci procesu poradenstva

Táto oblasť zahŕňa akékoľvek aktivity odborníkov, ktorí uľahčujú **poradenstvo pre osoby s miernym postihnutím intelektu**, zamerané na ich potreby a ciele.

1.3 Definícia “mierne postihnutie intelektu”

Napriek tomu, že máme svoje osobné “predstavy” o osobách s miernym postihnutím intelektu, chceme založiť náš prístup na „spoločnej definícii“ a to použitím lingvisticky modifikovaného kritéria DSM-IV:

317 Mierne postihnutie pri učení (mierna mentálna retardácia podľa DSM IV), lingvisticky zmenené

Mierne „postihnutie pri učení“ sa zhruba zhoduje s tým, čo spadalo do vzdelávacej kategórie „vzdelávateľný – výška IQ 50-55 až po okolo 70“. Do tejto skupiny patrí najväčšia časť (okolo 85 percent) „osôb s ťažkosťami pri učení“. Ako skupina, osoby s takouto úrovňou „kapacity učiť sa“, zvyčajne majú vyvinuté sociálne a komunikačné schopnosti počas predškolských rokov (vek od 0 do 5 rokov), majú minimálne poškodenie v senzo-motorických oblastiach a často sa až do vyššieho veku nedajú odlíšiť od detí bez mentálnej retardácie. Ako tínedžeri môžu nadobudnúť akademické schopnosti až po úroveň druhého stupňa. Ako dospelí môžu nadobudnúť sociálne schopnosti a schopnosti týkajúce sa zamestnania odpovedajúce minimálnemu postaraniu sa o seba, ale je možné, že potrebovať dohľad, vedenie a asistenciu, predovšetkým ak sú v nezvyčajnom sociálnom, alebo ekonomickom strese. S primeranou podporou môžu jednotlivci s miernym „postihnutím pri učení“ zvyčajne žiť úspešne v komunite, či už nezávisle, alebo v kontrolovanom prostredí.

2. POJMY

Príručka nasleduje bežné štruktúry vyhodnotenia v psycho-sociálnej oblasti (úroveň pojmov, úroveň štruktúry, úroveň procesov, úroveň výsledkov a úroveň udržateľnosti).

2.1 Čo je certifikácia?

Certifikácia je proces **prisudzovania istých ukazovateľov** založených na **vopred definovaných normách**. Certifikát v tomto kontexte predstavuje dokument, ktorý zaisťuje, že v rámci definovaného kontextu možné je objaviť a uznať súbor definovaných parametrov a indikátorov. V praxi to znamená, že proces certifikácie obsahuje postupy na zistenie existencie už vopred určených indikátorov a kritérií v rámci definovaného kontextu.

Certifikácia môže byť považovaná za **časť celkového procesu riadenia kvality**. Projekt EQM-PD sa nezameriava predovšetkým na samotný proces certifikácie, ale podporuje možné procesy kvalifikácie prostredníctvom vytvoreného hodnotiaceho nástroja. Výnimočnosťou projektu EQM-PD je, že **samotné zdravotne postihnuté osoby sú prvýkrát aktívnymi účastníkmi certifikácie a procesu hodnotenia**. Toto zahŕňa zvláštnu prípravu (ľahko čitateľnú verziu hodnotiaceho nástroja) a implementáciu dialógu. Certifikácia je založená na štruktúrach, ktoré

- a) umožňujú hodnotiť ukazovatele a
- b) poskytujú certifikát alebo klasifikáciu.

Kvôli rôznym právnym systémom v oblasti asistencie zdravotne postihnutým osobám je dôležité identifikovať tie štruktúry, ktoré by mohli začať s procesom kvalifikácie (napr. v Rakúsku sú to miestne správy) v rámci kontextu projektu EQM-PD.

2.2 Ktoré sú cieľové skupiny príručky?

Príručka ako aj certifikácia sa všeobecne vzťahuje na rôzne cieľové skupiny. V rámci riadenia kvality by mali byť samotné organizácie, ktoré poskytujú asistenciu pre zdravotne postihnuté osoby cieľovou skupinou, ktorá zrealizuje alebo začne proces hodnotenia. Pre organizácie znamená proces certifikácie transparentnosť ich sociálnych služieb.

Na druhej strane sú tvorcovia postupov a kontrolné štruktúry (napr. vlády) sekundárnymi cieľovými skupinami príručky, keďže príručka napomáha pri meraní a porovnávaní kvality služieb – hlavne z hľadiska zákazníkov.

Tretou cieľovou skupinou – a tou najdôležitejšou pre projekt - sú klienti, ktorí majú po prvý raz možnosť zmerať kvality tých služieb, ktoré „konzumujú“.

V širšom kontexte je štvrtou cieľovou skupinou širšia verejnosť, keďže sa certifikačné procesy zvyčajne používajú ako nástroje pre styk s verejnosťou a ako stratégie propagácie.

2.3 Cieľ procesu certifikácie

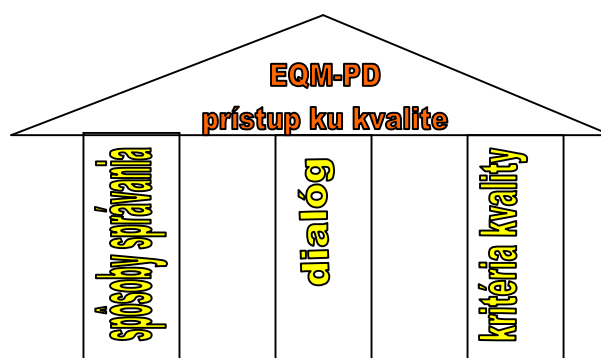
Ako už bolo spomínané, proces certifikácie môže byť považovaný za hodnotenie či už určitého produktu, alebo služby, ktorú preukazujú isté vopred určené kritéria. Tieto kritériá musia byť platné, relevantné a transparentné a predovšetkým dôležité pre oblasť asistencie zdravotne postihnutým osobám a pre dialóg. Certifikát predstavuje **značku**, ktorá ukazuje, či určitý produkt, alebo služba zaručuje tie parametre, ktoré sú považované za dôležité.

Pre zákazníkov je preto certifikát **zárukou**, že sociálne služby spĺňajú určité parametre kvality, pre inštitúcie certifikát, alebo značka znamenajú záruku, že ich služba, alebo asistencia spĺňa určité štandardy, pre orgány zodpovedné za financovanie a pre tvorcov postupov značka, alebo certifikát zaručujú, že tie parametre, ktoré boli vopred určené na základe interdisciplinárneho konsenzu boli splnené. V oblasti asistencie zdravotne postihnutým osobám začala diskusia o ukazovateľoch kvality a riadení kvality len pred pár rokmi, dôležitosť projektu EQM-PD ukazuje, že spoločné parametre kvality asistencie ešte stále neboli definované.

2.4 Teoretický prístup

Teoretický prístup predstavujú v tejto príručke 3 hlavné stĺpy::

Graf 2: Prístup ku kvalite v EQM-PD



I) Spôsoby správania, ktoré sú zrozumiteľné a pozorovateľné pre zdravotne postihnuté osoby, pre personál a aj pre hodnotiacich.

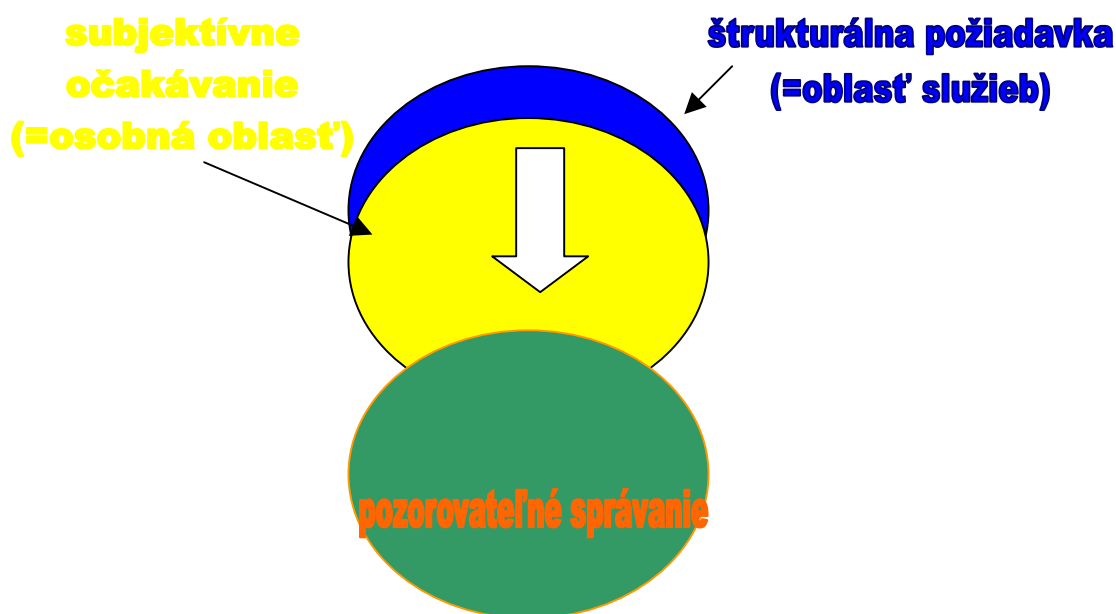
II) Proces založený na dialógu, čo znamená, že hodnotenie ukazovateľov sa skladá z dialógu relevantných partnerov (ZPO, personálu a z hodnotiacich). Kvôli týmto charakteristickým znakom je potrebné, aby proces hodnotenia v rámci procesu certifikácie obsahoval procesy možnej adaptácie a aby plány kvality boli vypracované spoločne so zdravotne postihnutými osobami. Práve preto sa proces certifikácie v rámci projektu EQM-PD skladá z aspoň 3 krokov.: a) súčasný stav

hodnotenia služby b) proces možnej zmeny kvality, založený na dialógu so ZPO c) opätovné hodnotenie spolu s externým hodnotiteľom.

III) Definícia kvality (pozri tiež kapitolu 3)

Kvalita asistencie môže byť považovaná za zložitú interakciu medzi **osobným vnímaním** a očakávaniami konzumentov, **štrukturálnymi** a komunikačnými predpokladmi a pozorovateľným **správaním** poskytovateľov služieb, ktoré súvisia s očakávaniami/vnímaním zákazníkov.

Graf 2: Vysoká korelácia medzi subjektívnymi očakávaniami, štrukturálnymi požiadavkami a pozorovateľným správaním.



2.5 Hodnotenie kvality

Kvalitu asistencie môžeme vidieť v širšom kontexte kvality života zdravotne postihnutých osôb:

„Vnímanie jednotlivca, jeho životného postavenia v kontexte kultúry a systéme hodnôt, ktorými žije vo vzťahu k cieľom, očakávaniam, štandardom a starostiam. Je to rozsiahly koncept, ktorý zložitým spôsobom zahŕňa fyzické zdravie jednotlivca, jeho psychický stav, mieru nezávislosti, sociálne vzťahy, osobné presvedčenie a vzťah ku charakteristickým znakom prostredia.“ (definícia WHO – Svetovej zdravotníckej organizácie)

Príručka - Certifikácia

V rámci nášho procesu certifikácie kladieme dôraz na:

- I. individuálny prístup ku kvalite
- II. význam (subjektívneho) vnímania kvality a s tým súvisiaceho správania sa, individuálne potreby
- III. zložitosť asistencie (čo sa týka úrovni)
- IV. predstava integrácie a začlenenia kdekoľvek je asistencia poskytnutá
- V. posilnenie postavenia
- VI. plná spoluúčasť ZPO

Tieto rôzne úrovne môžu byť znázornené v „Dome kvality“ a to rešpektujúc aspekty

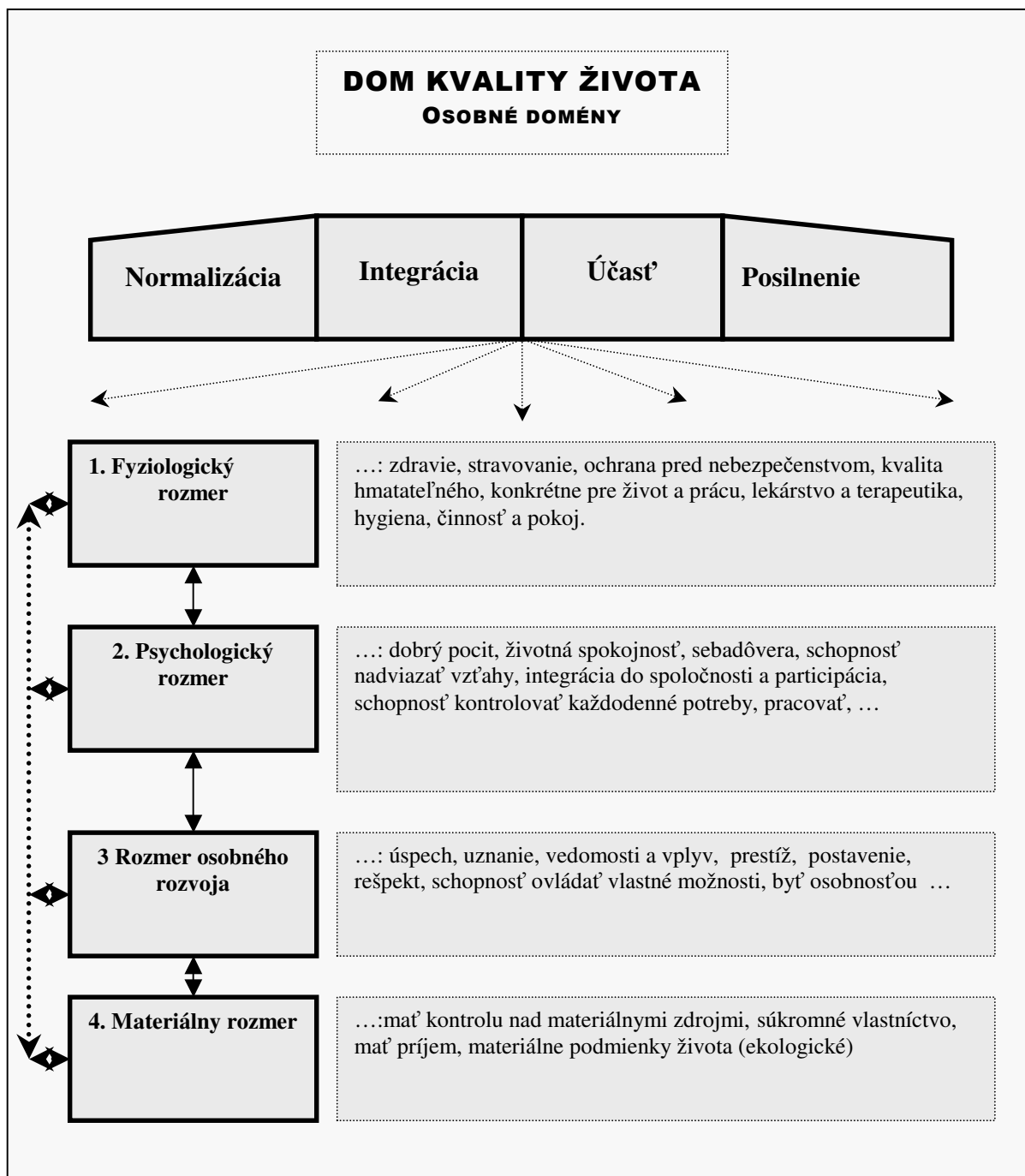
- a) Na potreby orientovaná asistencia (I až III): napr. fyziologické potreby, psychologické potreby, potreba osobného rozvoja, materiálne potreby
- b) Integrácia (IV)
- c) Posilnenie postavenia a
- d) Účasť

Kvalita, tak ako je znázornená v našom „dome kvality“, môže byť týmto pádom považovaná za spleť rôznych foriem správania sa odborníkov na to, aby

- zabezpečili sústredenosť na potreby zákazníkov a ich uspokojenie
- sa stotožňovali s aspektom integrácie, posilnenia v spoločnosti a participácie.

Konkrétne to znamená, že každú zložku hodnotiaceho nástroja a každú formu správania odborníkov je potrebné posudzovať z týchto hľadísk.

Graf 3: Dom kvality v rámci EQM-PD



Tento dom kvality predstavuje individuálne, **na osobu zamerané** aspekty kvality. V rámci procesu certifikácie bude slúžiť ako základ pre **osobnú oblasť**.

Príručka - Certifikácia

Na druhej strane musíme myslieť aj na štruktúry, modely správania a komunikácie, ktoré sú, ako sa zdá, priamo spojené so **štruktúrou služby** a nesúvisia primárne s našimi vlastnými očakávaniami a predstavami kvality. Práve proces certifikácie meria aj „**oblasť služieb**“.

Tabuľka 1: Rozmer kvality služieb

Hmatateľné	... ako osoby vnímajú hmatateľné/konkrétne veci [dom, izby, znaky, vzhľad, vystupovanie personálu, atď.] ...
Empatia	... nakoľko je organizácia schopná plniť individuálne želania / potreby klientov, tie, ktoré nie sú vyjadrené klientami, ...
Vnímateľnosť/prístupnosť	... aká je úroveň kvality pri reagovaní na špeciálne želania / potreby osôb
Spoľahlivosť	... je obsah a kvalita služieb ako ich personál navrhuje klientom, aká je spoľahlivosť, sú služby také ako bolo dohodnuté medzi personálom a zákazníkom.....
Záruka	... akú schopnosť má organizácia realizovať službu

Tieto zložky oblasti služieb priamo súvisia so spôsobom ako „zviazať“ zákazníkov s Manažmentom pre vzťahy so zákazníkmi.

Naša práca sa zakladá aj na predchádzajúcich pokusoch. Preto sme zahrnuli aj zoznam nástrojov, ktoré boli prístupné na trhu, ale nemerali kvalitu založenú na pozorovateľnom správaní.

Nasledujúci zoznam metód a nástrojov hodnotenia spokojnosti zdravotne postihnutých osôb (ďalej nazývanými „klienti“) je výsledok literárneho a internetového výskumu.

2.6 Dve hlavné časti nástroja

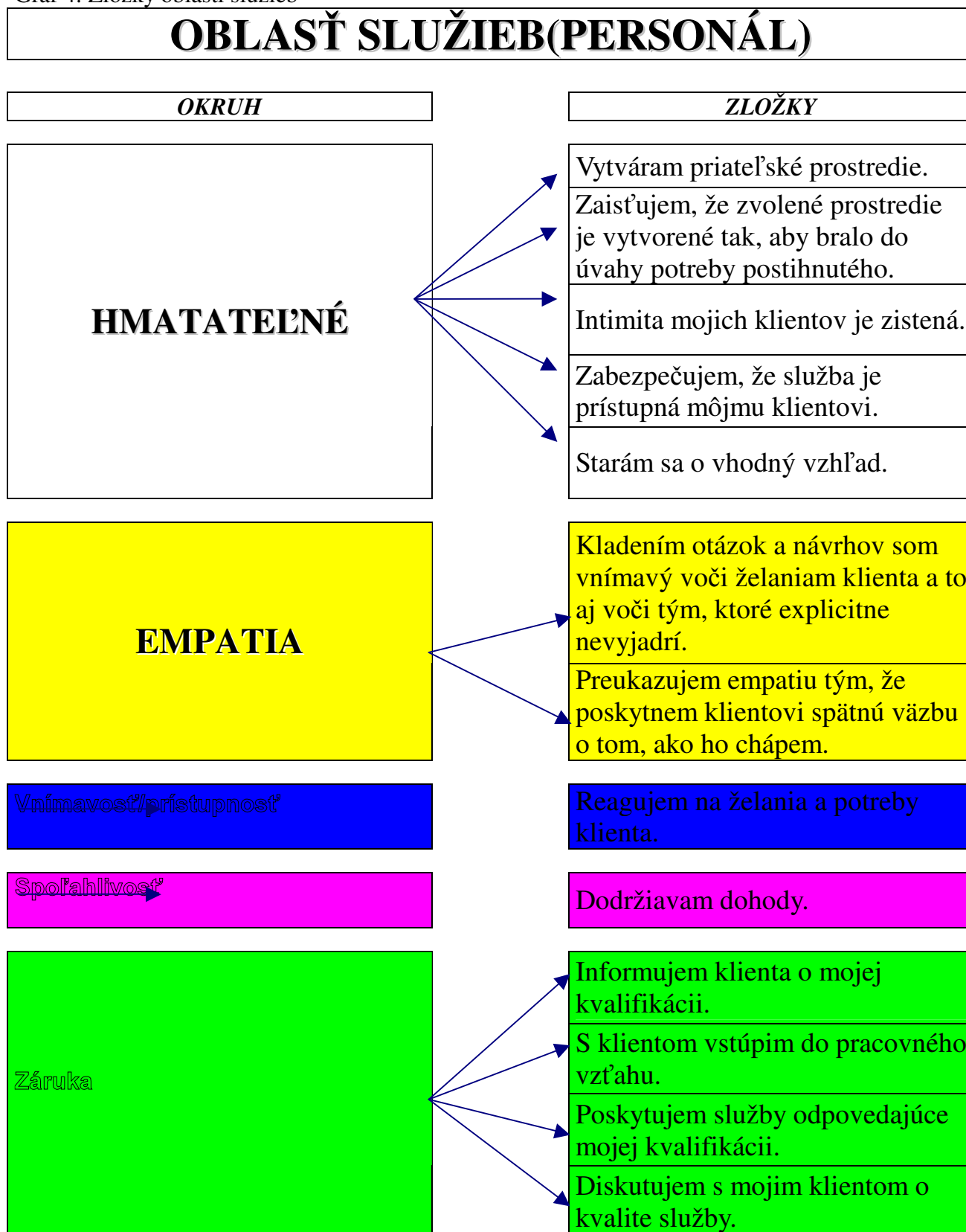
Ako už bolo spomenuté hodnotiaci nástroj sa skladá z 2 hlavných častí:

- dotazníka pre „**oblasť služieb**“, ktorá zisťuje spoločné indikátory kvality z pohľadu klientov, osobitne štruktúrne otázky poskytovania
- dotazník pre „**osobnú oblasť**“: Táto časť obsahuje indikátory kvality v oblastiach: „cítiť sa dobre“, „byť informovaný“, „schopnosť spolu-napomáhať“, „posilnenie postavenia“ a „osobný rozvoj“. Tieto oblasti boli vyvinuté skupinou eqm-pd počas jeden a pol ročného procesu diskusií. Skupina EQM-PD analyzovala súčasné nástroje a dotazníky (pozri priložený zoznam) a na základe toho vypracovala prístup, ktorý sa sústreďuje predovšetkým na „pozorovateľné komunikatívne správanie sa počas procesu asistencie“.

Grafy (4+5) znázorňujú 2 veľké oblasti „oblasť služieb“ a „osobnú oblasť“ a súvisiace zložky nástroja. Tieto zložky – znázornené dole, súvisia s časťou „život“ vo verzii pre personál.

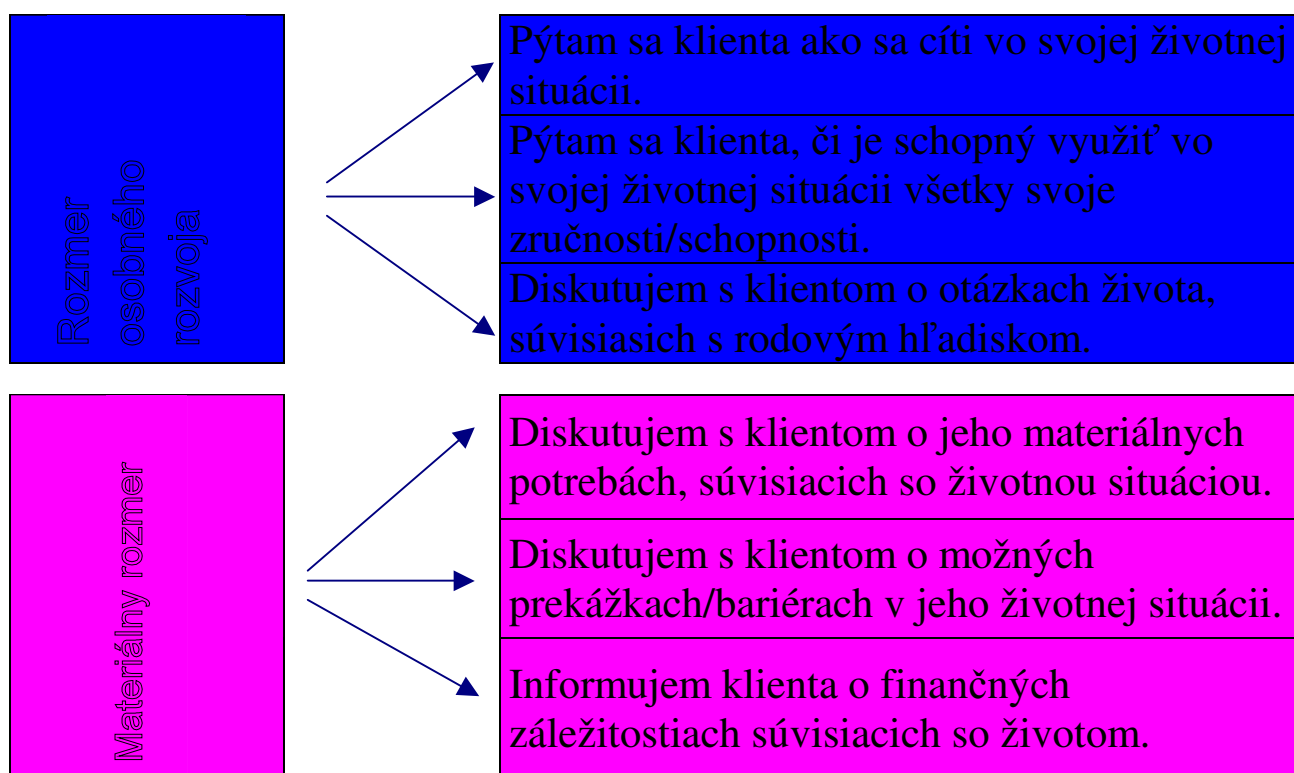
Proces certifikácie obsahuje aj hodnotenie zákazníkmi, a preto je k dispozícii aj verzia „ľahkého čítania“ – čiastočne s piktogramami (napr. v nemeckej verzii). Je pozoruhodné, že každá zložka nástroja pre personál, ktorý je v priamom v styku so zákazníkom, má príslušnú zložku pre zákazníka.

Graf 4: Zložky oblasti služieb



OSOBNÁ OBLASŤ (PERSONÁL): NAPR. ŽIVOT

OKRUH	ZLOŽKY
FYZIOLOGICKÝ ROZMER	<p>Klientovi dávam najavo, že počas asistencie je pre mňa jedinečný.</p> <p>Zaisťujem klientovi fyzickú pohodu v rámci jeho/jej životnej situácie.</p> <p>Diskutujem s klientom o tom, ako uspokojiť jeho základné denné potreby.</p> <p>Hovorím s klientom o možných zdrojoch nebezpečenstva spojeného s jeho životnou situáciou.</p> <p>Hovorím s klientom o základných štandardoch zdravia a hygieny v rámci jeho životnej situácie.</p>
PSYCHOLOGICKÝ ROZMER	<p>Diskutujem s klientom o jeho predstavách a očakávaniach od "života"</p> <p>Diskutujem s mojim klientom o jeho životných preferenciách a potrebách.</p> <p>Prejavujem klientovi, že rozumiem jeho potrebám tým, že mu poviem, že mu rozumiem.</p> <p>Informujem klienta o rôznych možnostiach života</p> <p>Pýtam sa klienta, v čom potrebuje podporu.</p> <p>Poskytujem spätnú väzbu ako hodnotím klientovu potrebu podpory.</p> <p>Hodnotím schopnosti a možnosti môjho klienta.</p> <p>Poskytujem klientovi rôzne možnosti voľby.</p> <p>Snažím sa nájsť spoločné riešenie, ak sa na niečom nedohodneme.</p> <p>Vytváram kontakty s inými ľuďmi s podobnou životnou situáciou ako je situácia môjho klienta.</p> <p>Povzbudzujem môjho klienta pri zúčastnení sa verejných aktivít tým, že mu navrhnem/predstavím rôzne možnosti.</p>



Tieto hodnotiace kategórie sú prispôbené našej schopnosti využívania hodnotiacich stupníc: (pozri vysvetlenie výsledkov)

a) pre personál: 4-bodová stupnica: ++/+/-/--

b) pre zákazníkov: 2-bodová stupnica (+/-)

Obidve stupnice obsahujú “nerelevantnú kategóriu”

Príručka - Certifikácia

Tieto zložky nástroja sú dostupné pre tieto oblasti asistencie:

Tabuľka 2: Oblasť asistencie a cieľová skupina (X = dostupné)

Oblasť asistencie	jazyky						perso- nál	Zákazníci so zdravotným postihnutím		On-line- výsledky
	DE	EN	SK	RO	HU	BG			Piktogramy	
PRÁCA	X	X	X	X	X	X	X	fyzické	DE	X
VOĽNÝ ČAS	X	X	X	X	X	X	X	Mierne intelektu	DE	X
ĎALŠIE VZDELÁVANIE	X	X	X	X	X	X	X	Mierne intelektu	DE	X
ŽIVOT	X	X	X	X	X	X	X	Mierne intelektu	DE	X
PORADENSTVO	X	X	X	X	X	X	X	Mierne intelektu	DE	X

Skratky jazykov : DE: nemecký; EN: anglický, SK: slovenský, RO: rumunský, HU: maďarský, BG: bulharský

3. KONKRÉTNY POSTUP

3.1 Prehľad

Proces certifikácie začína **motiváciou** personálu, inštitúcie, alebo orgánov, zodpovedných za financovanie, hodnotiť, či poskytované sociálne služby (čo sa týka asistencie) reprezentujú - v rámci dialógu - isté kritéria.

MOTIVÁCIA

Po prvom kroku motivácie budú personál a zdravotne postihnuté osoby **informované** o štruktúre procesu. Budú informovaní o tom, že personál ako aj ZPO sa zúčastnia **úvodného stretnutia**, kde im bude predstavený nástroj a postup a ďalšia **motivačná práca** bude zameraná na **disemináciu** materiálov.

INFORMÁCIA – DISEMINÁCIA

V ďalšom kroku budú zdravotne postihnuté osoby spolu s personálom pracovať s **hodnotiacim nástrojom** a s **osobným projektovým plánom**, ktoré sú produktmi projektu EQM-PD. Tento hodnotiaci nástroj je dostupný na webových stránkach www.eqm-pd.com, alebo môže byť stiahnutý v papierovej verzii. Tretím krokom je riadený rozhovor klientov s personálom, týkajúci sa hodnotenia kvality.

HODNOTENIE SÚČASNÉHO STAVU

Hlavným cieľom **riadeného dialógu** (riadeného externým hodnotiteľom) je plánovanie **procesov zmeny alebo modifikácie**. Základom možných procesov modifikácie je dialóg o rozdieloch v hodnoteniach personálu a zákazníkov. Proces prvého hodnotenia a plánovania procesu zmeny –

Príručka - Certifikácia

na individuálnej úrovni, ako aj na úrovni organizácie – je monitorovaný externým znalcom - ktorý je reprezentovaný národným partnerom projektu (pozri: www.eqm-pd.com). Externý znalec vypracuje kontrolný protokol.

MOŽNÝ PROCES MODIFIKÁCIE

Ak sú rozdiely v hodnoteniach označené ako podstatné, znalec navrhne zmenu riadenia, alebo proces modifikácie. Určia sa časový rámec pre inštitúciu a špecifické ciele – na individuálnej úrovni ako aj na úrovni organizácie – tieto budú dokumentované. Osobný projektový plán môže byť použitý ako podporný nástroj.

HODNOTENIE STAVU PO PROCESE ZMIEN

Po implementácii procesov adaptácie pracujú zákazníci ako aj priamy personál s **hodnotiacim nástrojom po druhý krát**. Oficiálny rozhovor s externým znalcom umožní opis modifikácie, ktorá sa uskutočnila.

ON-LINE PODPorená ANALÝZA ÚDAJOV

Po tomto kroku je externý znalec schopný **posúdiť do akej miery je možné uskutočniť procesy zmien**. Okrem toho zhodnotí do akej miery boli dosiahnuté vopred stanovené kritéria (pozri interpretácia). V záverečnom procese, ktorý je založený na dokumentoch znalca, ak inštitúcia spĺňa kritéria, certifikačná komisia jej vydá značku a certifikáty.

3.2 Prostriedky a štruktúrne požiadavky

Aké druhy prostriedkov potrebujú inštitúcie, ktoré sa zaujímajú o proces certifikácie?

Hlavným prostriedkom je **motivácia** personálu a manažmentu na podnietenie dialógu s osobami s miernym postihnutím intelektu v mene špecifickej služby. Okrem toho budú potrebné **štyri schôdzky/stretnutia (všeobecne 1 deň, ale závisí to od veľkosti inštitúcie):**

- úvodné stretnutie /kick off o všeobecných informáciach
- jedno stretnutie počas prvého riadeného dialógu a
- druhý riadený dialóg. V rámci týchto dvoch stretnutí bude mať personál možnosť uskutočniť v rámci inštitúcie dodatočný proces zmeny.
- jedno certifikačné stretnutie

Môžeme predpokladať, že celý proces certifikácie bude trvať aspoň jeden rok.

Požadované prostriedky:	Asistencia poskytovaná v spomenutých oblastiach
	Prístup na internet kvôli online hodnoteniu
	Náklady na externých znalcov (závisí od miestnych denných sadzieb)
	Pracovný čas personálu (predpokladaná pracovná záťaž vrátane procesu zmeny a monitorovacieho stretnutia: 20 hodín na každého člena personálu)

3.3. Priebeh procesu certifikácie

3.3.1 Informácie

Ako už bolo spomenuté, prvým krokom certifikácie procesov asistencie pre zdravotne postihnuté osoby je informovanie všetkých relevantných účastníkov. Znamená to, že v úvodnom stretnutí sú informovaní

- členovia personálu, ktorí sú v priamom styku so ZPO
- zákazníci (osoby s miernym postihnutím intelektu, alebo osoby s fyzickým postihnutím týkajúcim sa asistovanej práce)
- manažéri

Je potrebné poskytnúť základné informácie o časovej štruktúre, cieľoch a konkrétnom postupe práce. Prvá informácia obsahuje aj prvú prezentáciu nástroja hodnotiaceho kvalitu pre personál, ako aj pre zákazníkov. Znamená to, že po prvom informovaní by mali byť všetci zákazníci aj personál schopní rozhodnúť, či si želajú implementovať proces certifikácie v rámci ich oddelení. Na druhej strane musí vedenie schváliť plán zaradenia osôb monitorujúcich kvalitu a certifikáciu (externých znalcov) a schváliť možné náklady. V tejto informatívnej fáze je dôležité predstaviť hodnotiaci nástroj a ukázať personálu a zákazníkovi ako funguje. Napriek tomu je potrebné, aby sa úvodné stretnutie rozdelilo na dve časti: jedno pre personál a druhé pre zákazníkov.

3.3.2 Uzatváranie zmlúv

Ak sa organizácia a zákazník rozhodnú vstúpiť do procesu certifikácie, mala by byť uzatvorená zmluva medzi organizáciou s jedným predstaviteľom zo strany zákazníkov a spoločnosťou alebo komisiou, organizujúcou certifikáciu. Zmluva by mala obsahovať konkrétny opis krokov a potrebných postupov, vrátane prostriedkov na čas a náklady.

3.3.3 Plánovanie procesu certifikácie

S cieľom vyhnúť sa komplikáciám je proces potrebné dôkladne naplánovať. Preto je dôležité, aby personál, zákazníci aj zástupcovia vedenia určili a opísali konkrétnu časovú priamku procesu. V rámci stretnutia musia byť vysvetlené ďalšie otázky, týkajúce sa nástroja a jeho používania. Na používanie hodnotiaceho nástroja by mali byť dostupné online verzie (www.eqm-pd.com), alebo papierové verzie. Malo by byť objasnené, že štatistická analýza – nad rámec osobného dialógu člena personálu so zákazníkom – je dostupná iba v online verzii a musí byť vykonaná externým znalcom. Na zabezpečenie štatistickej analýzy, v prípade, že sa rozhodnete použiť papierovú verziu, musí byť táto neskôr premenená do online verzie. Počas tohto stretnutia by malo byť aj objasnené, ako podporiť procesy, napr. prostredníctvom e-mailov.

3.3.4 Prvé hodnotenie

Hneď ako budú zákazníci (zdravotne postihnuté osoby) a priamy personál informovaní o konkrétnom využití hodnotiaceho nástroja, začína proces prvého hodnotenia.

V prípade, že personál používa online verziu musí uviesť užívateľské mená a heslá, aby bolo možné porovnať súkromné údaje (súkromné hodnotenie) s celkovými výsledkami.

Pre zákazníkov je potrebné konať podobne, keďže predpokladáme, že zákazníci s miernym postihnutím intelektu (aj keď je na webových stránkach dostupná aj verzia ľahkého čítania) môžu potrebovať pomoc. Napriek tomu sa počas procesu certifikácie v rámci dialógu riadime filozofiou, že zdravotne postihnuté osoby s vysokou pravdepodobnosťou nebudú potrebovať asistenciu pri práci s hodnotiacim nástrojom (ak vedia čítať).

3.3.5 Konkrétny postup

Člen personálu začne proces prihlásenia sa na webovú stránku, vyplní dotazník o špecifikovanej oblasti asistencie (život, voľný čas, práca, poradenstvo alebo ďalšie vzdelávanie) a postupuje v online hodnotení. Na konci bude potrebné vytlačiť dotazník, aby bolo možné porovnať výsledky s hodnotením zákazníkov. Výsledky individuálneho hodnotenia môžu byť analyzované osobne členom personálu. Po tomto kroku je zákazník požiadaný s asistenciou, alebo bez asistencie, aby sa prihlásil a vyplnil online verziu hodnotiaceho nástroja určenú pre zákazníkov. Po tomto môže byť táto verzia vytlačená čo umožňuje osobné dialógy. Externý znalec bude hovoriť o možných rozdieloch (priemery porovnávanie medzi jednotlivými hodnoteniami a celkovými výsledkami, alebo priemerné údaje krajiny) a zdokumentuje proces dialógu.

Na druhej strane umožňuje osobné porovnanie medzi zákazníkom a členom personálu spätnú väzbu pre členov personálu, čo dáva možnosť objasniť, modifikovať, alebo zmeniť kvalitu procesu asistencie. Takéto porovnanie otvára proces definovania cieľov, ktoré druhy procesov a kroky by mali byť zmenené. Členovia personálu sú požiadaní, aby použili osobný projektový plán na dokumentáciu procesov zmien.

3.3.6 Plánovanie procesu modifikácie

Po prvom hodnotení určia zákazníci a personál vrátane zástupcu vedenia a externého znalca konkrétne ciele, alebo kroky oddelenia na to, aby bola zvýšená kvalita služieb, čo sa týka vyššej korelácie medzi hodnoteniami personálu a klientov. Tento proces plánovania sa skladá z časovej priamky a z konkrétnych krokov, ktoré určujú, na ktoré parametre by mal byť kladený väčší dôraz.

3.3.7 Riadenie zmien

Akékoľvek riadenie zmien, alebo nové určenie cieľov by malo byť dokumentované, keďže to tvorí časť procesu certifikácie. Najdôležitejším je dialóg partnerov príslušných pre tento proces. Znamená to, že tento dialóg (rozprávanie sa o tom, čo by malo byť zmenené a aký dopad táto zmena bude mať) je hlavným ukazovateľom smerom k certifikácii.

3.3.8 Druhé hodnotenie

Druhé hodnotenie – v prípade, ak je potrebné – je základom pre záverečný proces certifikácie. Druhé hodnotenie – ak prebehol proces zmeny - by malo znamenať zvýšenie kvality. Analýza druhého hodnotenia prebieha v dvoch krokoch:

- a) Existujú medzi hodnoteniami zákazníkov a hodnoteniami personálu podstatné rozdiely? To súvisí s otázkou, či bolo pozorované zvýšenie kvality v porovnaní s prvým hodnotením.
- b) Spĺňa druhé hodnotenie kritéria certifikácie (pozri 4.9 a 4.10)? Znamená to, či sú všetky pozorované parametre v rámci „zelenej oblasti“. Tento druhý aspekt súvisí so spôsobom analyzovania údajov.

V prípade, že druhé hodnotenie nespĺňa kritéria certifikácie, musia znalci informovať vedenie a rozhodnúť o nasledovných krokoch.

3.4. Analýza údajov a určenie kritérií

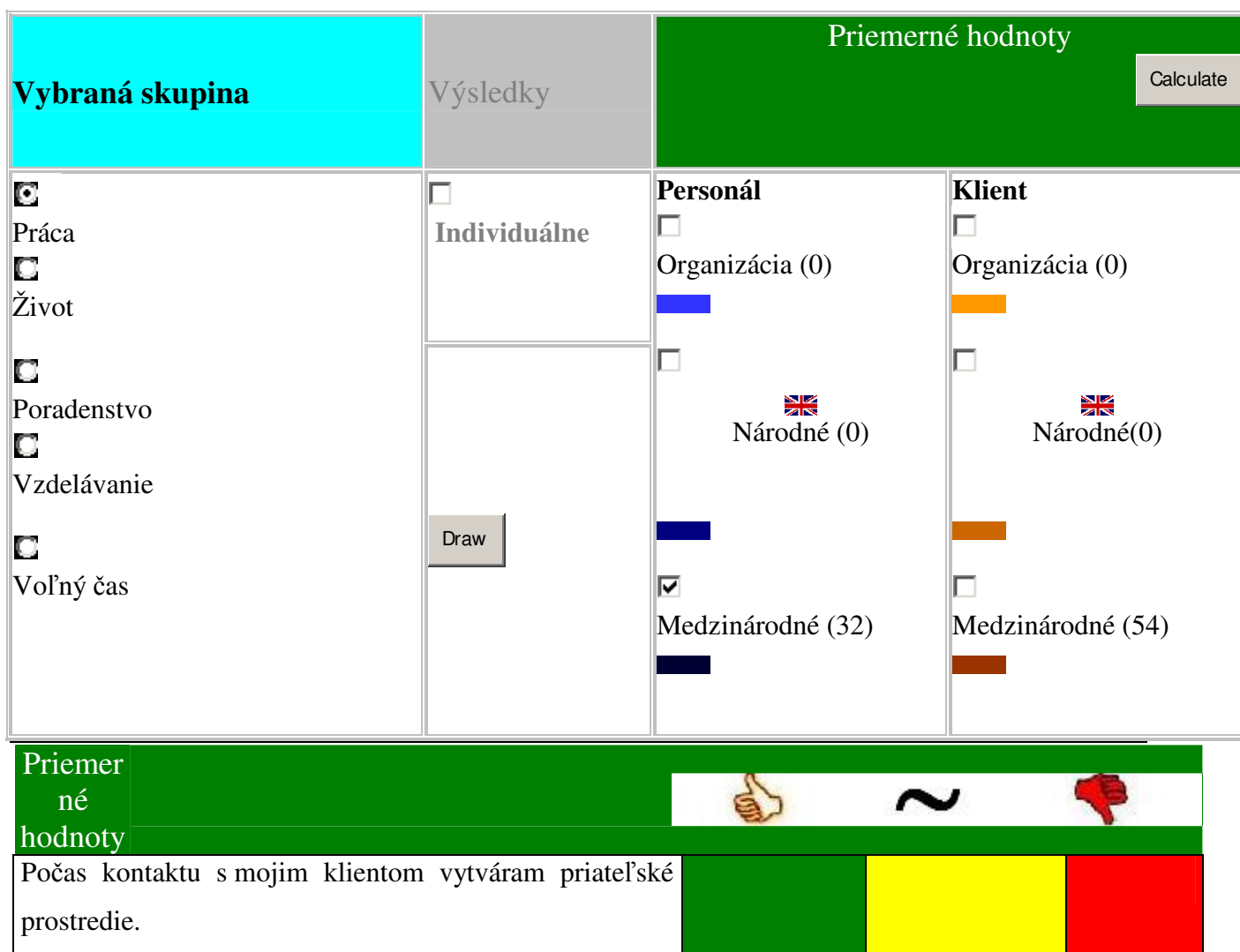
Okrem nevyhnutných protokolov od externých znalcov (napr. týkajúcich sa riadených dialógov) ako základ pre proces certifikácie slúži online analýza.

Príručka - Certifikácia

Online hodnotiaci nástroj umožňuje online-analýzu výsledkov. Proces analýzy je založený na štatistických „priemerných modeloch“. Ako postupovať:

- a) vyberte si modul, ktorý chcete analyzovať
- b) rozhodnite sa pre úroveň porovnávania: na úrovni a)organizácie, b)na národnej alebo c) na medzinárodnej úrovni
- c) vyberte si porovnanie cieľovej skupiny: a)personál s personálom alebo b) personál so zákazníkmi

Graf 5: (záber z obrazovky nástroja online analýzy)





Príručka - Certifikácia

Systém farieb v tomto kontexte predstavuje oblasť, kde je umiestnená priemerná hodnota. Za povšimnutie stojí, že porovnávame 2 hodnotenia s 2 rôznymi stupnicami.

Tabuľka : 3: Hodnotiace stupnice “personál” a “zákazníci”

personál	4-bodová hodnotiaci stupnica	“++” veľmi	“+”	“- “	“- _“ vôbec nie	nerlevantné
zákazníci	2-bodová hodnotiaci stupnica	áno		nie		neviem

Graf 6: Vysvetlenie výsledkov analýzy údajov

Farba	Vysvetlenie
	<p>Priemerné hodnoty organizácie sú pozitívne (++ alebo aspoň +). Tieto údaje môžu byť považované za uspokojivé, pokiaľ ide o štandardy kvality.</p> <p>Okrem tejto ikony  , nájdete text, v ktorom je uvedené, že štandard kvality organizácie je v poriadku.</p>
	<p>Priemerné hodnoty organizácie sú medzi pozitívnymi a negatívnymi. Tieto údaje môžu byť považované za patriace do “ohrozenej oblasti” štandardov kvality.</p> <p>Okrem ikony ~ , nájdete text, v ktorom je uvedené, že pravdepodobne je potreba zmien týkajúcich sa štandardov kvality.</p>
	<p>Tieto priemerné hodnoty organizácie sú negatívne (- alebo --). Tieto údaje môžu byť vysvetlené ako “neuspokojivé” pokiaľ ide o štandardy kvality.</p> <p>Okrem ikony  , nájdete text, v ktorom je uvedené, že je naliehavé potreba zmeniť štandardy kvality.</p>

Hlavným kritériom **úspešného procesu certifikácie** je:

Všetky analyzované údaje (znamená to všetky zložky definovanej oblasti asistencie) pre “personál v priamom styku” a “zákazníkov” musia byť v ZELENEJ oblasti.

Toto svedčí o tom, že hodnotenie personálu ako aj hodnotenie zákazníkov môže byť považované za uspokojivé.

Príručka - Certifikácia

Graf 7: Príklad organizácie, ktorá spĺňa kritéria pre certifikáciu (časť výsledkov)



V tomto prípade – a iba v tomto prípade, môže byť proces certifikácie úspešný.

Ak čo len **jedna** zo zložiek, či už zo strany personálu, alebo zo strany zákazníkov je v **žltej oblasti**, musia byť uskutočnené ďalšie procesy zmien.

Ak **jedna alebo viac** zložiek bude v **červenej oblasti** musia byť bezodkladne uskutočnené zmeny.

3.5 Spätná väzba a prezentácia výsledkov

Predstavenie údajov opäť zahŕňa dialóg medzi všetkými aktérmi celého procesu. Spätná väzba obsahuje informácie o analýze údajov situácie na začiatku procesu certifikácie a analýze údajov na konci procesu. Špeciálny dôraz je kladený na hodnotenie zákazníkov a možných procesov zmien pokiaľ ide o riadiace procesy zamerané na ciele. Okrem toho sú analyzované dokumenty a protokoly týkajúce sa dialógu o procesoch zmien a preukázané ako kvalitatívne výsledky.

Pre personál ako aj pre zákazníkov by mali byť organizované prezentácie s ohľadom na možné spôsoby prezentácie tak, aby boli prispôbené potrebám poslucháčov.

4. CERTIFIKÁCIA

Celkové vysvetlenie údajov prezentovaných počas záverečnej prezentácie vedie k procesu certifikácie v prípade, ak boli dodržané definované kritéria (všetky zložky v zelenej oblasti). Certifikácia je poskytnutá externým znalcom, ktorý dodá celkový opis procesu certifikácie stanovenej organizácie. Ak budú po druhom hodnotení všetky údaje (hodnotenie zákazníkov a hodnotenie personálu týkajúce sa všetkých zložiek príslušnej oblasti) umiestnené v **ZELENEJ OBLASTI**, môže externá certifikačná organizácia vydať značku a certifikát.

Záverečný krok je verejná prezentácia certifikátu, alebo značky týkajúcej sa štandardov procesov asistencie zdravotne postihnutých osôb. Treba mať na mysli, že tieto značky sú časovo obmedzené a organizácie by mali zdôrazniť želanie prehodnotiť štandardy každé dva alebo tri roky.

4.1 Komisia

Komisia, ktorá uskutočňuje proces certifikácie by mala byť zložená z aspoň štyroch osôb: jeden zástupca osôb s miernym postihnutím intelektu, zástupca poskytovateľov služieb, externý znalec a zástupca orgánov, zodpovedných za financovanie (napr. vláda). Externý znalec by mal podať správu komisii o prebiehajúcom procese certifikácie a o tom, kto chce certifikát získať. Komisia na základe správy a poskytnutých údajov uzavrie proces certifikácie.

5. PRÍLOHY

Používané nástroje

Osobný projektový plán

Príručka - Certifikácia

Prehľad nástrojov - Časť I

Meno / Názov	Možnosti použitia	Autor / Vydavateľ
<p>„Handbuch zur Bewohner Innenbefragung“</p> <p>Handbook for the collection of data from persons in assisted living</p> <p>Príručka k údajom poskytnutých osobami, ktorým je poskytnutá asistencia</p>	<p>Oblasti využitia: prieskum týkajúci sa na osôb so zdravotným postihnutím, ktorým je poskytnutá asistencia pri živote.</p> <p>Kategórie otázok:</p> <p>Všeobecné otázky opýtaným</p> <p>Životný štandard (ako on/ona žije?)</p> <p>Nezávislosť (je schopný/á konať sám/sama?)</p> <p>Individualita (môže byť on/ona taký/á aký/á chce byť?)</p> <p>Možnosť voľby a ovplyvnenia kontroly</p> <p>Poznámky:</p> <p>Nástroj obsahuje iba výber rôznych tém. Prieskum môže byť vykonaný personálom, alebo externými osobami. Je predstaviteľné aj použitie nástroja samotnými klientmi</p> <p>Otázky sú s možnosťou výberu (vopred dané odpovede, z ktorých si vyberú).</p>	<p>P. Gromann, U. Niehoff: Kleines Handbuch zur BewohnerInnenbefragung; CD; Handkärtchen; Lebenshilfe Marburg Verlag; 2003</p>
<p>„LEWO II – Lebensqualität in Wohnstätten für Menschen mit geistiger Behinderung“</p> <p>Quality of life in residences for persons with intellectual disability</p> <p>Kvalita života v domovoch pre osoby s mentálnych postihnutím</p>	<p>Oblasti využitia: riadenie kvality v domovoch pre osoby s mentálnym postihnutím .</p> <p>Kategórie otázok:</p> <p>Miesto bydliska</p> <p>Každodenný život</p> <p>Spolunažívanie</p> <p>Neprofesionálne vzťahy</p> <p>Práva / ochrana</p> <p>Riadenie personálu</p>	<p>N. Schwarte, R. Oberste-Ufer Lebenshilfe Verlag Marburg 2001</p>

Príručka - Certifikácia

Meno / Názov	Možnosti použitia	Autor / Vydavateľ
	<p>Organizačný rozvoj</p> <p>Poznámky: Dômyselný a úplný nástroj pre riadenie kvality (QM). Pred použitím je potrebná intenzívna príprava a analýza obsahu.</p> <p>Nástroj môže byť použitý pre zhodnotenie personálu a manažmentu (interne alebo externe).</p>	
<p>„AQUA_UWO – Arbeitshilfe zur Qualitätsentwicklung in Diensten für Unterstütztes Wohnen von Menschen mit geistiger Behinderung“</p> <p>Working paper for quality-development for service providers in the field of supported living of PWD.</p> <p>Pracovný dokument pre rozvoj kvality poskytovateľov služieb v oblasti podporovaného života mentálne postihnutých osôb.</p>	<p>Oblasti využitia: AQUA_UWO podporuje konceptuálny rozvoj a zhodnotenie a môže byť použitý ako časť riadenia kvality v organizácii.</p> <p>Kategórie otázok: Povinnosti organizácie Štruktúra poskytovateľa služieb Úlohy poskytovateľa služieb</p> <p>Poznámky: Ešte detailnejšie a komplexnejšie ako LEWO. Použiteľné pre interné a externé zhodnotenie. Nemôže byť použité samotnými ZPO.</p>	<p>Aselmeier, Oberste-Ufer et al. Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste an der Universität Siegen ZPE Siegen 2002</p>
<p>„QUOFHI - Qualitätssicherung offener Hilfen für Menschen mit Behinderungen“</p> <p>QUOFHI – quality assurance for open and easy accessible support systems for persons with disability</p> <p>QUOFHI – Zabezpečenie kvality pre otvorené a dostupné systémy pre zdravotne postihnuté osoby</p>	<p>Oblasti využitia: Nástroj dôkladne opisuje teoretický pôvod rozmerov kvality otvorených služieb. Existujú rôzne dotazníky pre klientov a personál, ktoré obsahujú tri úrovne kvality: štruktúrálne kvalitu, procesnú kvalitu a kvalitu výsledkov (= spokojnosť zákazníka).</p> <p>Poznámky: pre klientov môže byť použitý aj dotazník týkajúci sa spokojnosti zákazníka.</p>	<p>Th. Hammel, M. Windisch; Lebenshilfe Verlag Marburg 2001</p>

Príručka - Certifikácia

Meno / Názov	Možnosti použitia	Autor / Vydavateľ
<p>„AQUA - Arbeitshilfe zur Qualitätsentwicklung für Familienunterstützende und Familienentlastende Dienste“</p> <p>AQUA – working paper for providers of family support.</p> <p>AQUA – pracovný dokument pre poskytovateľov rodinnej podpory</p>	<p>Oblasti využitia: AQUA podporuje konceptuálny rozvoj a zhodnotenie a môže byť použitý ako časť riadenia kvality v organizácii.</p> <p>Kategórie otázok: Povinnosti organizácie Štruktúra poskytovateľa služieb Úlohy poskytovateľa služieb</p> <p>Poznámky: Ešte detailnejšie a komplexnejšie ako LEWO. Použiteľné pre interné a externé zhodnotenie. Nemôže byť použité samotnými ZPO.</p>	<p>Mc. Govern, R. Oberste-Ufer et al Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste an der Universität Siegen ZPE Siegen 2000</p>
<p>„Selbstbestimmung und Nutzerorientierung“</p> <p>Self determination and user orientation</p> <p>Sebaurčenie a orientácia na používateľa</p>	<p>Oblasti využitia: sídla/domovy pre ZPO s asistenciou pre život. Nástroj je dotazníkom. Opýtané osoby sú obyvatelia.</p> <p>Kategórie otázok: Životná situácia vlastné organizovanie každodenného života vzťahy sociálne prepojenie zaobchádzanie s peniazmi / majetkom účasť na procese opatery spolurozhodovanie rešpekt</p>	<p>Janssen Ch., Rodermund V. et al Online: www.sivus-online.de</p>

Príručka - Certifikácia

Meno / Názov	Možnosti použitia	Autor / Vydavateľ
<p>„Betreutes Wohnen in der Steiermark Nutzerevaluation“</p> <p>Supported living in Styria Evaluation of Customers</p> <p>Podporované život v Štajersku, zhodnotenie zákazníckimi</p>	<p>Poznámky: Tento súhrn je založený na krátkej verzii dokumentu.</p> <p>Oblasti využitia: klienti sa pýtajú klientov na ich životnú situáciu .</p> <p>Relevantné kategórie: sebaurčenie bezpečnosť súkromie povzbudenie podpora</p> <p>Poznámky: Projekt EÚ: osoby s mentálnym postihnutím sa pýtajú osôb s mentálnym postihnutím.</p>	<p>Spolok atempo Projekt NUEVA Online: www.atempo.at</p>
<p>„PEAN – Projekt zur Entwicklung und Anwendung einer Nutzerbefragung“</p> <p>PEAN – project to development and implement a questioning of users</p> <p>PEAN – projekt na rozvoj a implementáciu kladenia otázok používateľom</p>	<p>Oblasti využívota: dotazník bol vyvinutý pre oblasť podporovaného života, asistovanej práce a pracovnej terapie.</p> <p>Relevantné kategórie: Životná situácia Voľný čas Práca a ekonomika Podpora v každodennom živote a pri učení Spoločenské kontakty a podpora Možnosti výberu a závislosti Všeobecná spokojnosť a predstavy o budúcnosti</p> <p>Poznámky: Nástroje zhodnotenia sú používané ako strategické nástroje riadenia kvality. Použiteľné pre externé a interné zhodnotenie. Dokument má rozsiahly teoretický pôvod.</p>	<p>M. Windisch, V. Weisheit, J. Koschek Universität Kassel 2003 Unveröffentlichtes Manuskript – nezverejnený rukopis</p>

Príručka - Certifikácia

Meno / Názov	Možnosti použitia	Autor / Vydavateľ
<p>„Qualität von Unterstützter Beschäftigung aus Sicht der Beteiligten Ein Evaluationshandbuch“</p> <p>Quality of work assistance: An evaluation handbook</p> <p>Kvalita asistencie pri práci: príručka pre zhodnotenie</p>	<p>Oblasti využitia: príručka môže byť použitá klientmi, poskytovateľmi služieb, tvorcami politických rozhodnutí. Použiteľná pre osoby s miernym postihnutím.</p> <p>Poznámky: Tento nástroj pre zhodnotenie môže byť použitý pre externé a interne zhodnotenie. V úmysle je kladenie otázok klientom.</p>	<p>Y. Giedenbacher, M. Stadler-Vida et al Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung 2003</p>
<p>„So möchte ich wohnen!“</p> <p>That's how I want to live!</p> <p>Takto chcem žiť!</p>	<p>Oblasti využitia: Dotazníky boli vypracované pre asistenciu pri každodennom živote. Pracovný zošit opisuje najdôležitejšie otázky týkajúce sa života. V úmysle je spoločné používanie klientmi aj personálom.</p> <p>Kategórie otázok: Sebaurčenie Možnosti asistencie pre život Sny a želania týkajúce sa života Možnosti zmien</p> <p>Poznámky: Pracovný zošit poskytuje dobrý základ pre analýzu tém týkajúcich sa života.</p>	<p>S. Göbel; Lebenshilfe Verlag Marburg o.J.</p>
<p>„Mehr Lebensqualität – Zielperspektiven für Menschen mit schwerer geistiger Behinderung in Wohneinrichtungen“</p> <p>More quality of live: perspectives for persons with severe intellectual disability in institutions.</p>	<p>Oblasti využitia: asistovaný život. Obsahuje krátke kontrolné zoznamy pre zhodnotenie, žiadne dotazníky pre Klientov .</p> <p>Kategórie otázok: Individuálny pocit zdravia / duševná pohoda Individualizácia podpory a asistencie pre život</p>	<p>Monika Seifert, Lebenshilfe Marburg 2003</p>

Príručka - Certifikácia

Meno / Názov	Možnosti použitia	Autor / Vydavateľ
<p>Viac životnej kvality: cieľové perspektívy pre silne mentálne postihnuté osoby v domovoch/inštitúciách.</p> <p>„Wohlbefinden und Wohnen von Menschen mit geistiger Behinderung“</p> <p>Well being and living of persons with intellectual disability.</p> <p>Duševná pohoda a každodenný život mentálne postihnutých osôb</p>	<p>Poznámky: zaujímavé prostredie pre vývoj dotazníka. Dobré predstavenie hlavných tém.</p> <p>Súhrn dokumentov o hlavných témach týkajúcich sa pohody v domovoch s asistenciou pre každodenný život. Teoretické vstupy o relevantných okruhoch kvality môžu byť užitočné pre vyvíjanie nástroja.</p> <p>Okruhy kvality: Interakcia v okolí Materiálna štruktúra Sociálna sieť Účasť na každodenných aktivitách Prijatie Kvalita poskytovanej služby / asistencia.</p>	<p>Berliner Beiträge Diakonie Verlag 1998</p>

1. Osobný projektový plán (kvalita)

Meno odborníka:.....

Organizácia:

Štart osobného projektu zmeny kvality (dátum):.....

Príslušná oblasť asistencie: (Prosím x)

- Asistencia pri práci
- Asistencia pri každodennom živote
- Asistencia vo voľnom čase
- Asistencia vo vzdelávacom prostredí
- Asistencia v poradenskom prostredí

Meno používateľa: :

1) Základná línia

1a) Kontrolný zoznam

	áno	nie
EQM-PD hodnotiaci nástroj vyplnený mnou ako odborníkom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EQM-PD hodnotiaci nástroj vyplnený klientom/používateľom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Porovnanie obidvoch hodnotení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rozhovor s používateľom/klientom o hodnoteniach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vyhodnotenie rozhovoru pred možnými procesmi zmien kvality	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1b) Obsah úvahy s používateľom/klientom

2) Definovanie cieľa zmeny riadenia*

2a) Definovanie cieľov

--

*vrátane úvahy spolu s používateľom/klientom týkajúcej sa cieľov

2b) Analýza potrebných prostriedkov (čas, know-how...)

--

3. Konkrétny proces riadenia zmien kvality

3a) Procesné kroky a s tým spojené pozorovateľné správanie

Procesné kroky (založené na definovaných cieľoch)	Pozorovateľné správanie	poznámky
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

3b) Iné aktivity súvisiace s dohľadom, kontrolou a monitoringom

4) Vyhodnotenie procesu zmeny (spolu s používateľom)

4a) Kontrolný zoznam

	áno	nie
EQM-PD hodnotiaci nástroj vyplnený mnou ako odborníkom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EQM-PD hodnotiaci nástroj vyplnený klientom/používateľom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porovnanie obidvoch hodnotení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rozhovor s používateľom/klientom o hodnoteniach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4b) Dokumentácia procesu vyhodnotenia s používateľom

Podpis odborníka

Podpis používateľa

Dátum