



Education and Culture

Leonardo da Vinci
Pilot projects

EQM-PD

Kvalita služieb pre osoby so zdravotným postihnutím

The “EQM-PD” instrument

*Európsky manažment kvality pre profesionálov,
ktorí pracujú s osobami so zdravotným
postihnutím*



Verzia september 2005

Manfred Pretis

S.I.N.N.
SOZIAL
INNOVATIVES
NETZ

Lerchengasse 4c
8054 Graz
Tel: ++43-699-12652070
Fax: ++43-316-251699
office@sinn-evaluation.at
www.sinn-evaluation.at

“EQM-PD” projekt je podporovaný z prostriedkov sociálneho rezortu Spolkovej krajiny Štajersko v Rakúsku a Federálnym ministerstvom školstva, vedy a kultúry, Rakúsko

Pod'akovanie

Projekt LdV s názvom „Eqm-pd“ financovaný Európskou úniou v rámci programu Leonardo da Vinci, Sociálnym rezortom Spolkovej krajiny Štajersko v Rakúsku a rakúskym Ministerstvom školstva, kultúry a vedy, vznikol z dôvodu rozmanitosti, ktorá jestvuje v prístupe k problematike „Kvalita služieb pre osoby so zdravotným postihnutím“.

Veľká geografická rozmanitosť (partneri z Belgicka, Bulharska, Nemecka, Rakúska, Poľska, Slovenska, Španielska a Maďarska) a heterogénne odborné prostredie veľmi obohacujú tento projekt.

Najskôr sa chceme poďakovať všetkým projektovým partnerom za ich konštruktívnu a ohľaduplnú komunikáciu v pracovnej oblasti, ktorá sa vyznačuje rôznymi záujmami a prístupmi.

Dialóg, transparentnosť a rešpektovanie predstavujú 3 základné piliere projektu EQM-PD:

Dialóg všetkých spoluhráčov na projekte v oblasti služieb pre osoby so zdravotným postihnutím, ktorý takisto zahŕňa zapojenie ľudí so zdravotným postihnutím v rôznych fázach projektu: napr. ako výkonných partnerov (z Bulharska, Rakúska, Slovenska), alebo ako účastníkov pilotného overovania.

Transparentnosť sa týka procesov diskusie a vývoja kritérií na posudzovanie kvality, ktorú sa snažíme merať predovšetkým na úrovni správania a pozorovania. Kvalita by takto mala byť rozoznateľná pre osoby so zdravotným postihnutím (OZP), ale aj pre ostatných.

Rešpektovanie rozmanitosti a možnosti – predovšetkým – učenia sa od druhých bez posudzovania!

Ďakujeme tiež strategickým partnerom, ktorí prispievajú k úspešnosti projektu svojim Know How.

Obsah

Pod'akovanie	2
1. O kvalite	4
2. O cieľovej skupine	6
3. O moduloch	8
4. O používaní nástroja	10
5. Nástroj pre klientov	14
5.1. Práca	15
5.2. Poradenstvo	21
5.3. Vzdelávanie	25
5.4. Voľný čas	27
5.5. Život	29
6. Nástroj pre personál	31
6.1. Práca	33
6.2. Poradenstvo	37
6.3. Vzdelávanie	38
6.4. Voľný čas	39
6.5. Život	40
7. Kvalita poskytovania služieb z pohľadu OZP – Rozhovory	41
Rozhovor 1 Bulharsko	41
Rozhovor 2 Rakúsko	43
Rozhovor 3 Rakúsko	45
8. Vyhliadky do budúcnosti	46
Použitá literatúra a referencie	47

1. O kvalite

Kvalita pri poskytovaní sociálnych služieb zaznamenáva zvýšený záujem. Existuje množstvo rôznych prístupov s rôznymi motiváciami: zvyšovanie kvality v prospech klientov, zvýšená zručnosť a efektívnosť, zvýšená transparentnosť služieb, ...

O čom nechceme diskutovať sú tieto rôzne motivácie. Skutočne, diskusia o kvalite začala pred niekoľkými rokmi a v mnohých prípadoch dosiahla v procese top-down operatívnu úroveň (chovanie sa profesionálov, ktorí pracujú so zdravotne postihnutými osobami).

A to je presne to, o čom je Eqm-pd: sotva existujú pokusy, ktoré by popisovali a definovali kritériá pre konkrétne chovanie sa profesionálov, ktorí pracujú so ZPO za rôznych okolností.

So zmiešaným tímom rôznych aktérov v oblasti práce so ZPO (Štajerská provinčná vláda; IBAN Austria – „komora“ pre zdravotne postihnutých zamestnancov; poskytovatelia služieb ako Lebenshilfe Graz a okolie, Voitsberg, strešná organizácia osôb so zdravotným postihnutím (akou je Asociácia organizácií zdravotne postihnutých občanov na Slovensku - AOZPO SR); výskumné a vývojové zariadenia; ...) sa pokúšame zabezpečiť, aby všetci relevantní aktéri sa zúčastnili na vývoji kritérií kvality a indikátorov.

Užívateľmi sú na jednej strane profesionáli (použitím nástroja budú schopní ohodnotiť svoju vlastnú prácu a pomocou osnovy programu sa budú môcť stať vlastnými manažérmi kvality) a na druhej strane osoby so zdravotným postihnutím (OZP) - použitím nástroja budú schopní ohodnotiť kvalitu služieb, ktoré sa im poskytujú.

Na akej koncepcii kvality sa tento projekt zakladá?

a) Sledovateľnosť konkrétneho správania ako indikátor kvality

Táto koncepcia sa snaží definovať kvalitu ako konkrétne pozorovateľné správanie odborníka, pracujúceho s osobou so zdravotným postihnutím. Ukázalo sa, že je to veľmi ťažké. Existuje tendencia definovať kvalitu pomocou pojmov, ktoré sú veľmi abstraktné a ťažko použiteľné.

Kritickí čitatelia môžu namietat', že aj v našom nástroji je veľa abstraktných pojmov. To je pravda, ale iba v niektorých prípadoch je to úmyselné: napríklad, keď sa uvádza „Vytváram priateľské prostredie“ (znenie v oblasti služieb) pojem „priateľský“ je samozrejme trochu abstraktný. Ale na druhej strane sa týmto spôsobom umožňuje individuálne skúmanie, čo klient potrebuje (čo on vníma ako priateľské prostredie).

To znamená, že v konkrétnej práci so zdravotne postihnutými osobami eqm-pd nástroj poskytuje možnosť alebo dokonca nutnosť intenzívneho dialógu.

b) Dialóg a zúčastnenosť

Tento dialóg je chcený, ba dokonca požadovaný: nástroj nemôže merať „objektívnu skutočnosť asistencie“, poskytuje možnosť vyskúšať – s klientmi a kolegami – vlastné koncepcie, vnímanie a hypotézy.

Pre medzinárodný charakter a heterogenitu partnerov nástroj tiež poskytuje možnosť „pozrieť sa ponad plot“: „ktorým smerom nás vedie proces zmeny?“

Túto možnosť získavame aj preto, že je to prvýkrát, čo si zdravotne postihnuté osoby sami budú môcť opísať kvalitu služieb, ktorých sú konzumentmi.

Pri vývoji indikátorov a príslušných položiek sme sa snažili dosiahnuť maximum účasti zdravotne postihnutých osôb. Zahrnuli sme množstvo spätno-väzobných kontrol, aby sme skontrolovali relevantnosť a zrozumiteľnosť navrhnutých položiek.

c) Kvalita ako nepretržitý proces aproximácie

Kvalitu nemožno považovať za niečo statické. Kvalita potrebuje motiváciu všetkých zainteresovaných osôb na udržiavanie vysokej úrovne, ba dokonca nárastu.

To platí aj pre eqm –pd nástroj. Vieme samozrejme, že niektoré položky by sa mohli vyjadriť lepšou formou alebo, že sme mohli zdôrazniť ten alebo onen aspekt. Predovšetkým, náš vedecký hodnotiteľ (evaluátor) mal často konštruktívne návrhy. Náš produkt považujeme za určité priblíženie sa k problému, vďaka, že v rámci bežiacieho projektu budeme mať možnosť ho ďalej adaptovať.

Chceme zdôrazniť, že kvalita poskytovaných služieb nezávisí tak veľmi na dotazníkoch a nástrojoch, certifikátoch a osnovách, ale na konkrétnom dialógu všetkých aktérov: klientov, organizácií, finančných inštitúcií a výskumných ústavov.

2. O cieľovej skupine

Je vôbec možné očakávať, že jeden nástroj bude schopný opísať a zhodnotiť rôzne aktivity, ako napríklad podporu osôb so zrakovým postihnutím v kontexte tréningu mobility, konzultáciu s asistentom na pracovisku, návrh spoločných aktivít vo voľnom čase v kontexte pomoci počas voľného času osobám s ťažkosťami pri učení, alebo asistenciu osobe na invalidnom vozíku?

Odpoveď nie je ani jasné áno, ani nie. Na jednej strane potrebujú osoby so zdravotným postihnutím rôzne formy pomoci v závislosti od postihnutia. Na druhej strane môžeme predpokladať pre potreby komunikácie, že asistenčné služby môžu byť uvedené v týchto kategóriách:

- informácie o ponukách
- možnosť vybrať si medzi alternatívami
- umožniť rozhodovanie so zreteľom na potreby jednotlivca
- atď.

Nakoniec sme sa rozhodli navrhnúť nástroj na meranie a tréningové moduly pre osoby s miernym zdravotným postihnutím – uvedomujúc si tiež možnosť klientov participovať. Zhodli sme sa na tom, že osoby s telesným postihnutím, alebo so zmyslovým postihnutím zrejme potrebujú iné formy asistencie ako osoby s miernym postihnutím intelektu (hlavne/predovšetkým s ohľadom na nezávislosť od technických a mobilityných prostriedkov na zdolanie prekážok/bariér). Okrem toho sa asistenčné služby (asistencia pri každodennom živote, asistencia vo voľnom čase, asistencia pri učení) vo väčšej miere orientujú na osoby s postihnutím intelektu.

Výnimkou je skupina zamestnaných osôb a to preto, lebo sa z pragmatických dôvodov zameriavame na pracujúce osoby, ktoré sú fyzicky postihnuté. Ďalším dôvodom je fakt, že väčšina osôb s miernym postihnutím intelektu je v pracovnej terapii, aj keď je tu zámer pracovne ich integrovať. Toto sa vzťahuje hlavne na Rakúsko. Teda hlavnou cieľovou skupinou projektu sú „osoby s miernym postihnutím intelektu“ okrem modulu „práca“, ktorý sa zameriava na osoby s telesným postihnutím v práceschopnom veku. Pracovná definícia projektu sa odvíja od prevažujúcich prístupov ICD-10.

Osoby s miernym postihnutím intelektu môžu získať potrebnú rečovú spôsobilosť oneskorene, ale dostatočne na to, aby zvládli každodenný život a takisto aj normálny, alebo klinický rozhovor. Väčšina týchto osôb získa sebestačnosť a nezávislosť, týkajúcu sa praktického domáceho života – aj keď je ich vývoj občas podstatne pomalší ako normálne. Hlavné ťažkosti vznikajú počas zaškoľovania, keď má mnoho z nich problémy obzvlášť s čítaním a písaním. Osoby s miernym postihnutím intelektu sa väčšinou zúčastňujú tréningov, počas ktorých sa ich schopnosti ďalej rozvíjajú a ich nedostatky kompenzujú. Väčšina z nich môže byť zaradená do takého druhu práce, ktorý vyžaduje viac praktické ako teoretické spôsobilosti, zahrňujúc nekvalifikovanú alebo polo-kvalifikovanú manuálnu prácu. Mierny intelektový nedostatok môže byť diagnostikovaný štandardizovanými IQ testami. (IQ medzi 50 až 69)

Ani zďaleka sa tu nejedná o homogénnu skupinu: mnohé z týchto osôb sú schopné žiť samostatne v domácnostiach s asistenciou, väčšinou si nájdu zamestnanie v opatrovateľských službách a v závislosti od ponúk asistencie majú záujem o šport, voľnočasové aktivity, vzdelávacie možnosti, alebo o spoločenský život.

Označenie „mierne postihnutie intelektu“ nemá za cieľ kategorizovať, alebo stigmatizovať osoby. V skutočnosti tieto osoby využívajú asistenčné služby iba v určitom období života. Napriek tomu, že sú tieto osoby spoločne označené prívlastkom „mierne postihnutie intelektu“, vždy máme na zreteli ľudskú bytosť s jeho/jej potrebami a tento prívlastok je z nášho pohľadu len druhoradý.

Intenzívne diskusie vo vnútri pracovnej skupiny EQM-PD objasnili, že vyjadrenie potreby je úzko spojené s existenciou ponúk služieb.

Zdá sa byť dôležité zdržať sa porovnávaní medzi rôznymi partnermi, keďže rôzne spoločensko-politické a spoločensko-kultúrne prostredie vedie k rôznym zdrojom, možnostiam a ponukám s ohľadom na asistenčné služby pre OZP (predovšetkým v nových členských štátoch EÚ). Chceme brať do úvahy aj tieto odlišnosti, ale takisto chceme vyvinúť spoločné konkrétne perspektívy do budúcnosti.

Okrem toho sa taktiež venujeme otázke OZP, ktoré sú zamestnané, tak ako je to definované v podstate nášho partnerstva. Výsledkom je cieľová skupina, ktorá je skutočne heterogénna:

- Osoby so zdravotným postihnutím v kontexte modulu „práca“
- Osoby s miernym postihnutím intelektu v kontexte „asistencie pri každodennom živote, asistencie vo voľnom čase, poradenskej asistencie, asistencie pri začiatkoch a ďalšom tréningu – vzdelávaní“

EQM-PD je pilotný projekt, ktorý má inovačný charakter. Poskytuje možnosť pre konkrétne zmeranie kvality aj z perspektívy cieľovej skupiny a na školenie odborníkov pre riadenie kvality.

Keďže EQM-PD je pilotný projekt, má aj experimentálny charakter. Pracujeme na transferabilite - možnosti prenosu jeho výsledkov – napr. pre osoby so zvýšenou potrebou asistencie.

3. O moduloch

„Práca“ – „Poradenstvo“ – „Vzdelávanie“ – „Voľný čas“ – „Život“

Všimnite si, prosím, že hovoríme o konkrétnych podporných aktivitách a nie o technických prostriedkoch, alebo bezbariérových prístupoch, ktoré sú bežnými kritériami kvality pre prácu s OZP.

Predpokladáme, že osoby s miernym postihnutím intelektu tiež využívajú služby v týchto oblastiach.

Poskytovanie služieb v rámci modulu Práca:

Ako už bolo spomenuté, týka sa to (v projekte Eqm-pd) služieb a aktivít špecifických odborníkov (v Rakúsku: BHP v spolupráci s podnikovou radou a pracovníkmi, zodpovednými za bezpečnosť pri práci), ktorí podporujú predovšetkým zamestnané osoby s telesným postihnutím (prispôsobenie pracoviska, poradenstvo, riešenie konfliktov).

Poskytovanie služieb v rámci modulu Poradenstvo:

Táto služba patrí medzi najnovšie – predovšetkým pre osoby s postihnutím intelektu. Napriek tomu sa poradenstvo uplatňuje v rôznych situáciách a podmienkach počas práce s OZP. Preto sa tento modul môže uplatňovať v rôznych kontextoch (napr. pri počiatočnom kontakte, pri krízových zásahoch, pri zhodnotení).

Položky tohto modulu, ako aj modulov Vzdelávanie, Voľný čas a Život sú prispôbéné pre cieľovú skupinu osôb s postihnutím intelektu pomocou princípov ľahkého čítania. Pre zákazníkov sú formulované použitím ľahko pochopiteľnej slovnej zásoby a sú vytlačené väčším písmom. Nemecká verzia využíva aj piktogramy. Pravdaže je daná aj možnosť, aby klientovi pomáhal pri vyplnení tohto dotazníka člen personálu.

Poskytovanie služieb v rámci modulu Voľný čas:

Tento modul sa zaoberá predovšetkým ponukami spoločných voľno-časových aktivít, ktoré môžu byť aj veľmi heterogénne (individuálne ponuky, skupinové aktivity, spoločné dobrodružstvá). Opäť sú cieľovou skupinou osoby s miernym postihnutím intelektu.

Poskytovanie služieb v rámci modulu Vzdelávanie:

Všimnite si, prosím, že v rámci tohto modulu hovoríme predovšetkým o osobách s miernym postihnutím intelektu, ktoré by nemali prístup k ponukám vzdelávania bez asistencie (napr. návštevu/absolvovanie programu pre vzdelávanie dospelých). Čiže tu nemáme na mysli školské vzdelávanie, ale skôr ďalšie vzdelávanie a vzdelávanie dospelých.

Táto oblasť získava na dôležitosť, pretože osoby s miernym postihnutím intelektu sa čoraz viac zaujímajú o ponuky ďalšieho vzdelávania v zmysle celoživotného vzdelávania.

Použitie tohto modulu aj v rámci povinnej školskej dochádzky nie je úplne bezpredmetné, keďže sa jedná o skôr otvorené položky/tematické celky.

Poskytovanie služieb v rámci modulu Život

Tento modul zahŕňa všetky služby, ktoré pomáhajú osobám s miernym postihnutím intelektu žiť, pokiaľ to je možné, samostatne. Patria sem aj podporné systémy inštitúcií a mobilné podporné systémy. Tieto položky môžu byť použité na posúdenie kvality rôznych odlišných organizačných foriem.

4. O použití nástroja

Tento dotazník je dostupný v dvoch verziách. Jedna verzia je pre klientov a jedna pre personál/pracovníkov. Položky majú rovnakú štruktúru, ale odlišujú sa v tom, že verzia pre klientov bola vyvinutá podľa princípov ľahkého čítania (okrem modulu Práca).

V podstate bol dotazník vyvinutý ako on-line nástroj a to s cieľom, aby uľahčil všeobecné štatistické porovnanie. Pravdaže je prístupný aj v stiahnuteľnej verzii, ktorá je jasnejšia a pochopiteľnejšia pre zákazníkov.

Okrem toho je sprevádzaný učebným plánom, ktorý pomôže personálu/pracovníkom naučiť sa analyzovať zmysel a súvis položiek pre podporný proces. Detailné informácie o curricule bude obsahovať náš záverečný produkt „Curriculum“.

Bezprostredné porovnanie výsledkov klientov s výsledkami asistentov je možné iba pri skutočnom dialógu. Kvôli ochrane údajov a identifikácii v online databáze je toto možné iba s príslušnými heslami a prístupovými kódami.

Analýza na úrovni organizácie je možná (porovnanie s celou organizáciou alebo s časťami organizácie).

V praxi by to malo prebiehať nasledovne:

Člen personálu/pracovník podporuje klientov pri vyplňaní dotazníka tak, že vysvetlí jednotlivé položky (ak je to potrebné). Takisto by mal pracovník/člen personálu vyjadriť svoje ohodnotenie. Tento online nástroj je schopný porovnať údaje, ktoré umožňujú priradenie ohodnotenia vo vzťahu k príslušným skupinám (napr. k všetkým ostatným klientom).

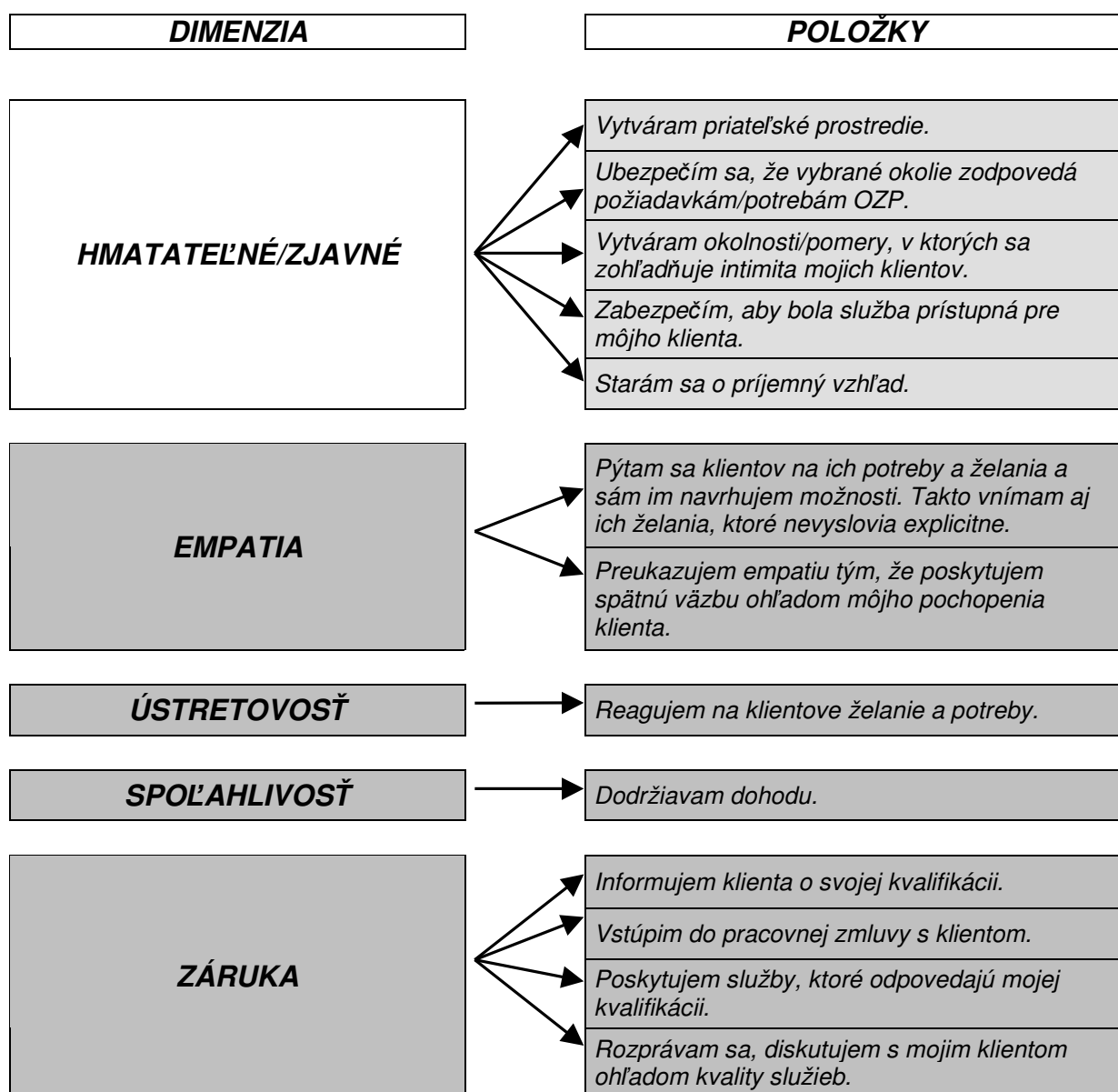
Je možné a je samozrejme veľmi žiadúce definovať nové ciele na základe ohodnotenia klientom za účelom dosiahnutia zvýšenia kvality.

Nástroj sa skladá z troch častí:

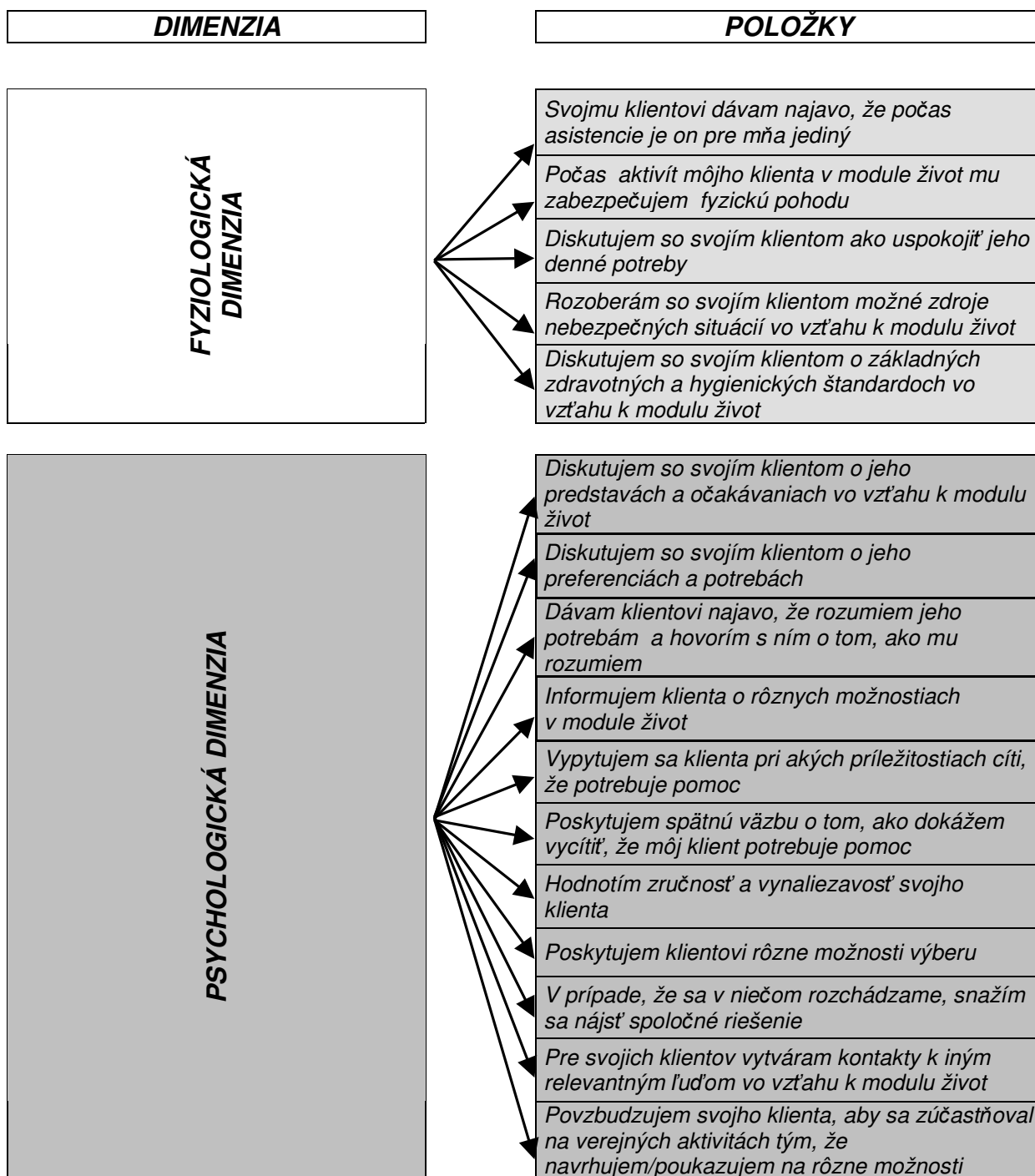
- z dotazníka pre „**oblasť služieb**“, ktorý sa zaujíma hlavne o bežné indikátory kvality z pohľadu klientov a predovšetkým o štruktúrované otázky, týkajúce sa oblasti poskytovania služieb.
- z dotazníka pre „**osobnú oblasť**“. Táto časť obsahuje indikátory kvality oblastí „mať sa dobre“, „byť informovaný/á“, „byť schopný/á spolu napomáhať“, „byť oprávnený/á, splnomocnený/á“ a „mať možnosť osobnostného rozvoja“. Tieto oblasti boli vyvinuté skupinou eqm-pd počas doby 1,5 roka, keď sa pracovalo na dosiahnutí konsenzu.
- z dotazníka, týkajúceho sa **použitelnosti a pochopiteľnosti** nástroja.

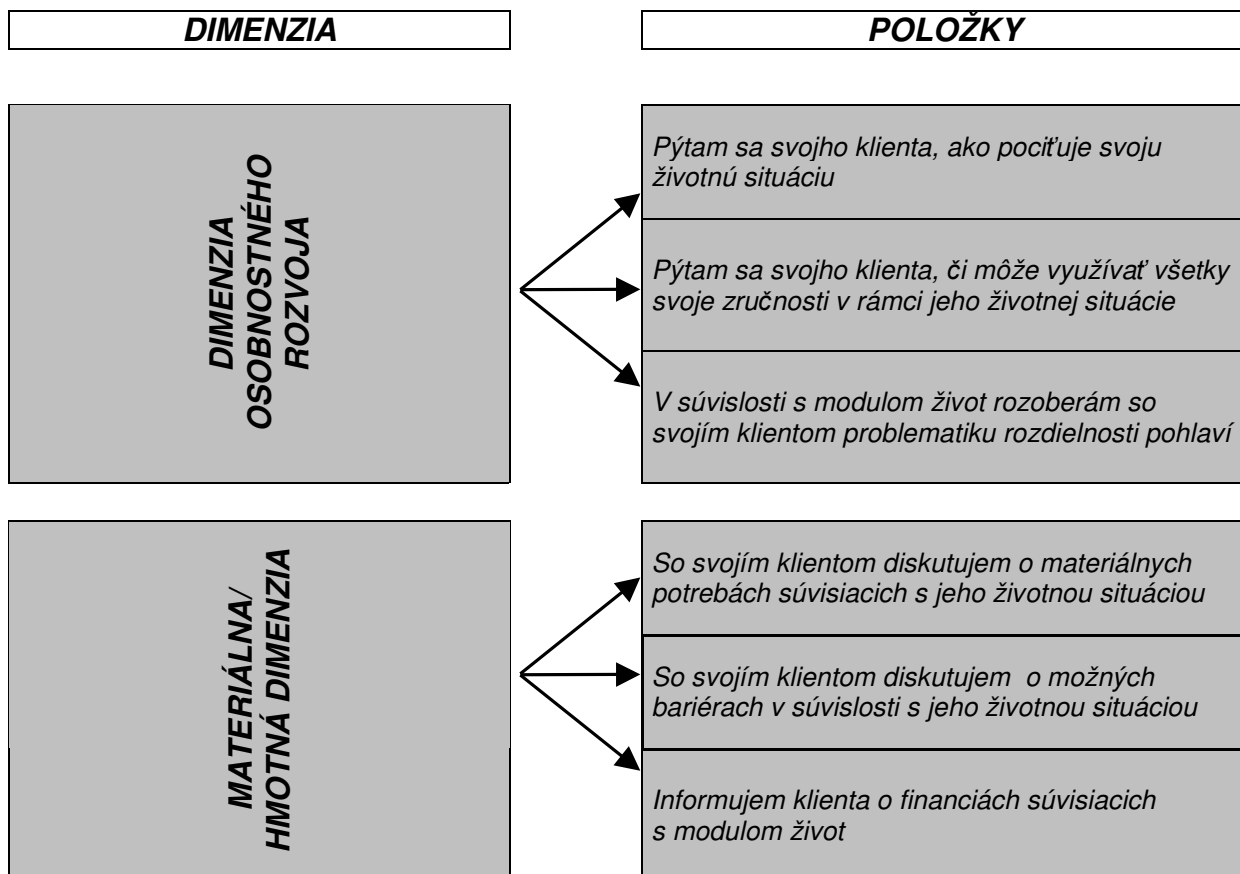
Nasledujúce grafy ukazujú 2 veľké oblasti „oblasť služieb“ a „osobnú oblasť“ a s tým súvisiace položky v dotazníku. Položky sa vzťahujú na verziu pre personál/pracovníkov.

OBLASŤ SLUŽIEB (PERSONÁL)



OSOBNÁ OBLASŤ (PERSONÁL): Napr. ŽIVOT





Cieľová skupina „**Práca**“.

- zamestnanci s prevažne telesným zdravotným postihnutím.
- špeciálni odborníci priamo podporujúci hore uvedených klientov (v Rakúsku BVP)

Cieľová skupina „**Poradenstvo**“.

- osoby s miernym postihnutím intelektu
- odborníci, ktorí poskytujú poradenstvo pre osoby s miernym postihnutím intelektu.

Cieľová skupina „**Vzdelávanie**“

- osoby s miernym postihnutím intelektu
- odborníci, ktorí podporujú/pomáhajú osobám s miernym postihnutím intelektu v ďalšom vzdelávaní (predovšetkým) v oblasti vzdelávania dospelých

Cieľová skupina „**Voľný čas**“

- osoby s miernym postihnutím intelektu
- odborníci, ktorí podporujú/pomáhajú osobám s miernym postihnutím intelektu v oblasti voľno-časových aktivít.

Cieľová skupina „**Život**“

- osoby s miernym postihnutím intelektu
- odborníci, ktorí ponúkajú životnú asistenciu pre osoby s miernym postihnutím intelektu.

5. Nástroj pre klientov

Návod, Doména služieb a Dotazník o užitočnosti sú obsiahnuté len v moduloch Práca a Poradenstvo. Pre moduly Vzdelávanie, Voľný čas a Život sa používajú dotazníky z verzie Poradenstvo.

Vážený účastník!

Potrebujete radu, pomoc v bežnom živote, pri trávení voľného času, pri práci či štúdiu? Potrebujete poradenstvo?
Čo podľa Vás znamená dobrá asistenciacia?

Pripravili sme pre Vás dotazník, aby sme to zistili.
Môžete ho vyplniť sami alebo spolu so svojím asistentom.
Ak nerozumiete otázke, požiadajte o pomoc svojho asistenta.

V dotazníku je 40 výrokov ohľadom kvality.
Sú pravdivé vo vzťahu k pomoci, ktorú dostávate, alebo sú nepravdivé?

Na vašom počítači, alebo na papieri vyznačte krížikom “**áno**” alebo “**nie**”.

Ak nepoznáte odpoveď, stačí jednoducho krížikom vyznačiť “**neviem**”.

Vyplnením dotazníka nám pomáhate zlepšiť prácu ľudí, ktorí Vám pomáhajú.

Čo sa stane s Vašimi odpoveďami?

Pomocou nich zistíme, čo si myslíte o kvalite pomoci, ktorú dostávate.
Dúfame, že zozbierame veľa odpovedí a dozvieme sa, aká kvalitná je pomoc, ktorú Vám poskytujú.

Ak vyplníte papierovú verziu dotazníka, prosím, pošlite ju do 30.03.2006
na **AOZPO SR**, resp. na adresu:

S.I.N.N.
Dr. Manfred Pretis
Lerchengasse 4c
8054 Graz
Tel: ++43-699-12652070
Fax: ++43-316-2511699
E-mail: office@sinn-evaluation.at
www.sinn-evaluation.at

Ďakujeme za Vašu účasť !

SW1	Pre kontakt so mnou mi asistent vytvára priateľské prostredie.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW2	Môj asistent zabezpečuje, že zvolené prostredie je pripravené tak, aby zohľadňovalo moje potreby, ako osoby so zdravotným postihnutím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW3	Môj asistent vytvára situáciu, v ktorej je zaručené moje súkromie.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW4	Môj asistent zabezpečuje, aby som mal prístup k asistentským službám (telefón, úradné hodiny, čakáreň).	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW5	Môj asistent dbá na svoj vzhľad.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW6	Pri zisťovaní mojich želaní a pri dávaní návrhov môj asistent je vnímavý aj na tie želania, ktoré som explicitne nevyslovil.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW7	Môj asistent prejavuje empatiu tým, že umožňuje spätnú väzbu o tom, ako mi rozumie.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW8	Môj asistent reaguje na moje želania a potreby.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW9	Môj asistent dodržiava naše dohody.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW10	Môj asistent ma informuje o svojej kvalifikácii.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW11	Môj asistent súhlasí s vypracovaním pracovného kontraktu so mnou.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW12	Môj asistent poskytuje služby v súlade so svojou kvalifikáciou.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
SW13	Môj asistent so mnou diskutuje o kvalite poskytovanej služby.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem

W1	Môj asistent mi dáva najavo, že na mojom pracovisku som jedinečný a užitočný.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W2	Môj asistent ma navštevuje na mojom pracovisku.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W3	Môj asistent zabezpečuje, aby na mojom pracovisku bolo postarané o moje základné fyziologické potreby.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W4	Môj asistent sa stará o moje zdravotné potreby súvisiace s mojím pracoviskom.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W5	Môj asistent dbá na vyvážené rozdelenie času medzi prácou a prestávkami (pracovný čas a legislatívne požiadavky).	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W6	Môj asistent zabezpečuje, aby sa na pracovisku dodržiavali bezpečnostné pravidlá.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W7	Môj asistent so mnou diskutuje o mojich potrebách súvisiacich s mojou prácou.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W8	Môj asistent poskytuje poradenstvo (napr. pravidelné konzultačné hodiny).	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W9	Môj asistent ma podporuje počas zmien súvisiacich s mojím pracoviskom.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W10	Môj asistent ma podporuje pri všetkých otázkach, týkajúcich sa integrácie a včleňovania, v súvislosti s mojou každodennou prácou.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W11	Môj asistent sa ma vypytuje na moje osobné potreby (úspech, ohodnotenie, tvorivosť).	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W12	Môj asistent so mnou diskutuje o mojej spokojnosti v práci.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W13	Môj asistent so mnou diskutuje o rovnosti pohlaví vo vzťahu k pracovným záležitostiam.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W14	Môj asistent pozná mnoho pracovísk, ktoré mi umožňujú dobrú zlučiteľnosť medzi mojimi osobnými potrebami a možnosťami pracovného miesta.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W15	Môj asistent so mnou diskutuje o mojich zručnostiach a možnostiach na mojom pracovisku.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W16	Môj asistent so mnou diskutuje o bariérach súvisiacich s mojou prácou.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W17	Môj asistent zastupuje moje záujmy ako zamestnanca.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W18	Som spokojný s asistenciou pri práci.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
W19	Čo je veľmi dôležité pre mňa z hľadiska asistencie pri práci: <hr/> <hr/> <hr/>			

U1	Koľko času ste potrebovali na vyplnenie dotazníka?	Minúty:
Poznámky*:		
U2	Prosím, zhodnoťte obťažnosť vyplňovania dotazníka v stupňoch.	<input type="checkbox"/> Vysoká <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Žiadna
Poznámky:		
U3	Boli inštrukcie dostačujúce pre vyplnenie dotazníka ?	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
Poznámky:		
U4	Bol by potrebný predchádzajúci záznam na to, aby ste boli schopní vyplniť dotazník?	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
	Ak áno: aký druh tréningu by bol potrebný?	
Poznámky:		
U5	Prosím, zhodnoťte využiteľnosť dotazníkových údajov pre hodnotenie kvality služieb.	<input type="checkbox"/> Vysoká <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Žiadna
U6	Chýba tu otázka pre vlastné zhodnotenie kvality služby?	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
	menovite:	
Poznámky:		
U7	Sú v dotazníku neprimerané otázky?	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
	menovite:	
Poznámky:		
U8	Prosím, zhodnoťte jasnosť a komplexnosť informácie poskytnutej dotazníkom:	<input type="checkbox"/> Vysoká <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Žiadna
Poznámky:		

* Prosím, ak to považujete za potrebné, uveďte svoje pripomienky na konci každej otázky.

Vážení účastníci!

Potrebujete radu, pomoc v bežnom živote, pri trávení voľného času, pri práci či štúdiu? Potrebujete poradenstvo?
Čo podľa Vás znamená dobrá asistancia?

Pripravili sme pre Vás dotazník, aby sme to zistili.
Môžete ho vyplniť sami alebo spolu so svojím asistentom.
Ak nerozumiete otázky, požiadajte o pomoc svojho asistenta.

V dotazníku je 40 výrokov ohľadom kvality.
Sú pravdivé vo vzťahu k pomoci, ktorú dostávate, alebo sú nepravdivé?

Na vašom počítači, alebo na papieri vyznačte krížikom “**áno**” alebo “**nie**”.

Ak nepoznáte odpoveď, stačí jednoducho krížikom vyznačiť “**neviem**”.

Vyplnením dotazníka nám pomáhate zlepšiť prácu ľudí, ktorí Vám pomáhajú.

Čo sa stane s Vašimi odpoveďami?
Pomocou nich zistíme, čo si myslíte o kvalite pomoci, ktorú dostávate.
Dúfame, že zozbierame veľa odpovedí a dozvieme sa, aká kvalitná je pomoc, ktorú Vám poskytujú.

Ak vyplníte papierovú verziu dotazníka, prosím, pošlite ju do 30.03.2006
na AOZPO SR, resp. na adresu:

S.I.N.N.
Dr. Manfred Pretis
Lerchengasse 4c
8054 Graz
Tel: ++43-699-12652070
Fax: ++43-316-2511699
E-mail: office@sinn-evaluation.at
www.sinn-evaluation.at

Ďakujeme za Vašu účasť !

S1	Miesto, na ktorom sa zhováram so svojim asistentom je pre mňa príjemné.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S2	V tomto priestore sa môžem voľne pohybovať. Je bez bariér. Viem sa v ňom orientovať.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S3	So svojim asistentom sa môžem voľne rozprávať. Pri rozhovore s ním sa cítim dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S4	Viem kedy a kde môžem hovoriť so svojim asistentom.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S5	Môj asistent je pekne oblečený.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S6	Môj asistent so mnou rozpráva a rozumiem tomu, čo mi hovorí.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S7	Môj asistent rozumie tomu, čo hovorím. Potom vie, čo by sa mi páčilo.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S8	Môj asistent so mnou hovorí o tom, čo mám rád. Spolu robíme to, čo sa mi páči.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S9	Môj asistent robí podľa toho, čo hovorí. Môžem sa na neho spoľahnúť.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S10	Môj asistent so mnou hovorí o tom, čo pre mňa môže urobiť, prípadne, čo nemôže urobiť.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S11	Môj asistent so mnou hovorí o tom, ako mi môže pomôcť.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S12	Môj asistent mi veľmi pomáha.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
S13	Môj asistent sa ma pýta, či niečo nepotrebujem.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem

C1	Môj poradca ma má rád.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C2	Počas poradenstva sa fyzicky cítim dobre. Je mi dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C3	Viem koľko času máme na rozhovor. O tomto čase sa rozprávam so svojím poradcom.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C4	Môj poradca sa so mnou rozpráva. Rozumiem mu.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C5	Môj poradca sa ma pýta, o čom by som rád hovoril.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C6	Môj poradca sa so mnou rozpráva o tom, v čom som dobrý a čo rád robím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C7	Môj poradca vie, čo ma trápi.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C8	Keď s ním hovorím, cítim sa dobre. Môj poradca mi dodáva silu.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C9	Môj poradca sa so mnou rozpráva o tom, čo môžem robiť preto, aby som sa cítil dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C10	Môj poradca sa so mnou rozpráva o tom, čo sa stane, ak urobím istú vec.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C11	Môj poradca mi hovorí o tom, ako môžem robiť nejakú činnosť. Ja sa potom cítim dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C12	Môj poradca sa ma pýta, ako sa cítim pri rozhovoroch s ním.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C13	Môj poradca rozumie tomu čo hovorím. Rozpráva sa o tom so mnou.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem

C14	Môj poradca sa so mnou rozpráva o tom, v čom som dobrý a čo robím rád. Ja sa potom cítim dobre. Posilňuje ma to.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C15	Môj poradca sa ma vypytuje, či to, o čom hovoríme, je pre mňa dobré.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C16	Ako žena/muž sa cítim pohodlne. Môj poradca ma podporuje.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C17	Môj poradca sa so mnou rozpráva o peniazoch.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C18	Môj poradca mi hovorí, kto mi ešte môže pomôcť, keby som sa cítil zle.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C19	Rád sa rozprávam so svojím poradcom.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
C20	Mám obzvlášť rád <hr/> <hr/>			

U1	Koľko času ste potrebovali na vyplnenie dotazníka?	Minúty:		
U2	Bolo ťažké vyplniť dotazník?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Áno	Nie	Neviem
U3	Potrebovali ste pomoc pri vyplňovaní dotazníka?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Áno	Nie	Neviem
U4	Dostali ste pomoc pri vyplňovaní dotazníka?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Áno	Nie	Neviem
U5	Ak áno, kto Vám pomohol? _____			
U6	Boli dotazníky ľahko pochopiteľné?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Áno	Nie	Neviem
U7	Pomohlo Vám vyplnenie dotazníka zhodnotiť, či je asistencia pre Vás dobrá, alebo nie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Áno	Nie	Neviem
U8	Do dotazníka by som rád/rada pridala _____ _____			
U9	Bavilo Vás vyplnenie dotazníka?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Áno	Nie	Neviem

E1	Môj asistent pre vyučovanie ma má rád.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E2	Cítim telesnú pohodu keď sa s ním učím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E3	Viem ako dlho sa budeme učiť. S mojím asistentom pre vyučovanie sa zhováram o tomto čase.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E4	Môj asistent pre vyučovanie hovorí so mnou o tom, čo mám rád.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E5	Môj asistent pre vyučovanie so mnou hovorí o tom, v čom som dobrý a čo rád robím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E6	Môj asistent pre vyučovanie hovorí so mnou o pomoci, ktorú potrebujem.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E7	Môj asistent pre vyučovanie mi ponúka pomoc pri učení.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E8	Môj asistent pre vyučovanie ma povzbudzuje. Učím sa aj sám.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E9	Môj asistent pre vyučovanie so mnou hovorí o tom, čo môžem urobiť, ak mám problém.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E10	Môj asistent pre vyučovanie hovorí s mojimi učiteľmi.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E11	Môj asistent pre vyučovanie ma podporuje pri hľadaní priateľov.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E12	Môj asistent pre vyučovanie sa ma pýta ako sa cítim pri učení sa s ním.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E13	Môj asistent pre vyučovanie so mnou rozpráva o tom, čo viem robiť dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem

E14	Môj asistent pre vyučovanie je trpezlivý. Môžem pracovať svojím vlastným tempom.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E15	Môj asistent pre vyučovanie ma povzbudzuje, aby som pracoval dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E16	Cítim sa dobre ako žena /muž. Môj asistent pre vyučovanie ma podporuje.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E17	Môj asistent pre vyučovanie so mnou hovorí o ťažkostiach pri učení. Hovorí so mnou o tom, ako to uľahčiť.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E18	Môj asistent pre vyučovanie so mnou hovorí o tom, čo potrebujem k učeniu.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E19	Som spokojný so svojim asistentom pre vyučovanie	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
E20	Osobitne by som rád			

LT1	Môj asistent ma má rád.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT2	Môj asistent vykonáva aktivity spolu so mnou. Telesne sa cítim dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT3	Môj asistent mi dodáva pocit istoty. Nemám strach.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT4	Aktivity s mojím asistentom sú zábavné. Som šťastný.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT5	Môj asistent sa so mnou zhovára. Rozumiem tomu, čo mi hovorí.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT6	Môj asistent so mnou hovorí o tom, čo mám rád.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT7	Môj asistent so mnou hovorí o tom, v čom som dobrý a čo rád robím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT8	Môj asistent ma povzbudzuje v tom, čo robím rád.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT9	Môj asistent mi hovorí o aktivitách, ktoré ma tešia a ktoré viem dobre robiť	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT10	Môj asistent spolupracuje so mnou na veciach, ktoré mám rád a ktoré viem dobre robiť.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT11	Môj asistent sa so mnou rozpráva o tom, čo rád robím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT12	Môj asistent sa ma pýta, či sa cítim dobre. Ak sa cítim zle, poviem mu to.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT13	Môj asistent je mi k dispozícii, ak ho potrebujem.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT14	Cítim sa dobre ako žena/muž. Môj asistent ma podporuje.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem

LT15	Môj asistent sa so mnou rozpráva o mnohých rozličných aktivitách.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT16	Môj asistent so mnou hovorí o peniazoch, ktoré sú potrebné pre aktivity.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT17	Môj asistent mi pomáha, ak potrebujem nejaké veci pre aktivity.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT18	Mám rád aktivity. Cítim sa dobre.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
LT19	Osobitne by som rád ... <hr/>			

L1	Môj asistent ma má rád.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L2	Vo svojom byte sa cítim pohodlne. Môj asistent sa o tom so mnou rozpráva.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L3	Môj asistent ma výdatne podporuje v mojom živote v byte.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L4	Môj asistent mi hovorí o možných nebezpečenstvách, spojených so životom v mojom byte.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L5	Môj asistent sa so mnou rozpráva o mojom zdraví a hygiene	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L6	Môj asistent mi rozpráva o živote v byte. Viem všetko o živote v byte.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L7	Môj asistent sa so mnou zhovára o tom, ako by som rád býval.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L8	Viem o rozličných možnostiach bývania.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L9	Môj asistent rozumie tomu, čo chcem.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L10	Môj asistent sa so mnou rozpráva o pomoci, ktorú potrebujem.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L11	Môj asistent mi hovorí, akú pomoc môžem dostať.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L12	Môj asistent sa so mnou rozpráva o tom, v čom som dobrý a čo rád robím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L13	Môžem sa rozhodnúť, čo chcem robiť vo svojom byte.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L14	Môj asistent a ja hľadáme riešenia dovtedy, kým sa na niečom spolu nedohodneme.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem

L15	Stretávam sa s mojou rodinou a priateľmi. Môj asistent mi pomáha, keď o tom hovorím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L16	Chodím na večierky. Môj asistent mi pomáha, keď o tom hovorím.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L17	Môj asistent sa so mnou rozpráva o tom, ako si zariaďujem život vo svojom byte.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L18	Môj asistent sa rozpráva so mnou o tom, čo môžem urobiť sám. Hovorí mi, v čom mi môže pomôcť.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L19	Cítim sa dobre ako žena/muž. Môj asistent ma podporuje.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L20	Môj asistent sa so mnou rozpráva o tom, čo potrebujem do svojho bytu.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L21	Môj asistent sa rozpráva so mnou o bariérach v mojom byte.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L22	Môj asistent sa rozpráva so mnou o peniazoch, ktoré potrebujem pre živobytie.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L23	So svojím asistentom som spokojný.	<input type="checkbox"/> Áno	<input type="checkbox"/> Nie	<input type="checkbox"/> Neviem
L24	Osobitne by som rád			

6. Nástroj pre staff

Inštrukcia a dotazník týkajúci sa užitočnosti je pre všetkých päť modulov ten istý a je teda zahrnutý iba raz (modul práca)

Oblasť služieb je zahrnutá v moduloch práca a poradenstvo. Oblasť služieb pre moduly vzdelávanie, život a voľný čas zodpovedá modul poradenstvo.

Vážení účastníci,

nástroj „EQM-PD“ meria vaše osobné hodnotenie kvality práce, vykonávanej v službách osôb so zdravotným postihnutím.

Nástroj pozostáva z dvoch častí:

- oblasť služieb, kde ide o vaše hodnotenie, týkajúce sa vecí, ktoré sú významné z pohľadu klienta
- oblasť personálna, ktorá je špecifická pre rôzne služby

Vaše údaje pomôžu vám a ľuďom so zdravotným postihnutím ohodnotiť kvalitu procesu poskytovania služieb

Dotazníky obsahujú okolo 40 otázok, ktoré sa môžu hodnotiť štvorstupňovou škálou:

Od „++“ (**veľmi dobre**) k „-“ (**slabé**), vrátane „**nerelevantné**“, ak je to pre vašu službu nerelevantné.

Vaše odpovede sú anonymné

Ak sa zaregistrujete on-line na dotazník (www.eqm-pd.com), budete jediný, kto bude mať prístup k vašim údajom a k vášmu osobnému hodnoteniu.

Budete môcť porovnávať svoje odpovede priamo s odpoveďami iných profesionálov a odpoveďami klientov vo všeobecnosti, takže získate priamu spätnú väzbu na svoju prácu.

Označte, prosím, krížikom vhodnú odpoveď vo vašom on-line dotazníku (www.eqm-pd.com), s vašimi údajmi sa bude pracovať anonymne.

Ak použijete papierovú verziu dotazníka, prosím, pošlite ju do 30.03.2006 na **AOZPO SR**, resp. na adresu:

S.I.N.N.
Dr. Manfred Pretis
Lerchengasse 4c
8054 Graz
Tel: ++43-699-12652070
Fax: ++43-316-2511699
E-mail: office@sinn-evaluation.at
www.sinn-evaluation.at

Ďakujeme za Vašu účasť

		++	+	-	--	nerelevantné
SW1	Pre kontakt s mojím klientom vytváram priateľské prostredie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW2	Zabezpečujem, aby zvolené prostredie bolo pripravené tak, aby zohľadňovalo potreby môjho klienta so zdravotným postihnutím	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW3	Vytváram situáciu, v ktorej môj klient má zaručené súkromie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW4	Zabezpečujem, aby môj klient mal prístup k asistentským službám (telefón, úradné hodiny, čakáreň).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW5	Dbám na svoj vzhľad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW6	Pri zisťovaní želaní môjho klienta a pri dávaní návrhov som vnímavý aj na tie želania, ktoré on explicitne nevyslovil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW7	Prejavujem empatiu tým, že umožňujem spätnú väzbu o tom, ako rozumiem svojmu klientovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW8	Reagujem na želania a potreby svojho klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW9	Dodržiavam naše dohody	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW10	Informujem svojho klienta o svojej kvalifikácii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW11	Súhlasím s vypracovaním pracovného kontraktu so svojim klientom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW12	Poskytujem služby v súlade so svojou kvalifikáciou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SW13	So svojim klientom diskutujem o kvalite poskytovanej služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		++	+	-	--	nerelevantné
W1	Svoju klientovi dávam najavo, že na svojom pracovisku je jedinečný a užitočný.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W2	Navštevujem svojho klienta na jeho pracovisku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W3	Zabezpečujem, aby môj klient mal na svojom pracovisku postarané o základné fyziologické potreby.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W4	Starám sa o zdravotné potreby svojho klienta, ktoré súvisia s jeho pracoviskom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W5	Dbám na vyvážené rozdelenie času medzi prácou a prestávkami (pracovný čas a legislatívne požiadavky).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W6	Zabezpečujem, aby sa na pracovisku dodržiavali bezpečnostné pravidlá .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W7	So svojím klientom diskutujem o potrebách súvisiacich s jeho prácou.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W8	Poskytujem poradenstvo (napr. pravidelné konzultačné hodiny).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W9	Podporujem svojho klienta počas zmien súvisiacich s jeho pracoviskom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W10	Podporujem svojho klienta pri všetkých otázkach, týkajúcich sa integrácie a včleňovania v súvislosti s jeho každodennou prácou.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W11	Vypytujem sa svojho klienta na jeho osobné potreby (úspech, ohodnotenie, tvorivosť).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W12	Diskutujem so svojím klientom o jeho spokojnosti v práci.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W13	Diskutujem so svojím klientom o rovnosti pohlaví vo vzťahu k pracovným záležitostiam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W14	Poznám mnoho pracovísk, ktoré môjmu klientovi umožňujú dobrú zlučiteľnosť medzi osobnými potrebami a možnosťami jeho pracovného miesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W15	Diskutujem so svojím klientom o jeho zručnostiach a možnostiach na jeho pracovisku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W16	Diskutujem so svojím klientom o bariérach súvisiacich s jeho prácou.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W17	Starám sa o legislatívne, sociálne a zdravotné záujmy svojho zamestnaného klienta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

U1	Koľko času ste potrebovali na vyplnenie dotazníka?	Minúty:
Poznámky*:		
U2	Prosím, zhodnoťte obťažnosť vyplňovania dotazníka v stupňoch.	<input type="checkbox"/> Vysoká <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Žiadna
Poznámky:		
U3	Boli inštrukcie dostačujúce pre vyplnenie dotazníka?	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
Poznámky:		
U4	Bol by potrebný predchádzajúci záznam na to, aby ste boli schopní vyplniť dotazník? Ak áno: aký druh tréningu by bol potrebný?	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
Poznámky:		
U5	Prosím, zhodnoťte využiteľnosť dotazníkových údajov pre zhodnotenie kvality služieb.	<input type="checkbox"/> Vysoká <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Žiadna
U6	Chýba tu otázka pre vlastné zhodnotenie kvality služby? menovite:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
Poznámky:		
U7	Sú v dotazníku neprimerané otázky? menovite:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie
Poznámky:		
U8	Prosím, zhodnoťte jasnosť a komplexnosť informácie poskytnutej dotazníkom:	<input type="checkbox"/> Vysoká <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka <input type="checkbox"/> Žiadna
Poznámky:		

* Prosím, ak to považujete za potrebné, uveďte svoje pripomienky na konci každej otázky.

		++	+	-	--	Nerelevantné
S1	Vytváram priateľské prostredie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S2	Zabezpečujem, aby zvolené prostredie bolo pripravené tak, že bude brať do úvahy potreby ľudí so zdravotným postihnutím	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S3	Vytváram situácie, v ktorých sa rešpektuje súkromie mojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S4	Zabezpečujem, aby služba bola mojim klientom prístupná	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S5	Dbám na vhodnosť svojho vzhľadu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S6	Pri zisťovaní želaní mojich klientov a pri dávaní návrhov som vnímavý aj na tie ich želania, ktoré ním neboli explicitne vyslovované	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S7	Preukazujem empatiu ak beriem do úvahy spätnú väzbu ohľadom toho, ako rozumiem svojmu klientovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S8	Reagujem na želania a potreby svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S9	Dodržiavam naše dohody	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S10	Informujem svojho klienta o svojej kvalifikácii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S11	Vstupujem do pracovného kontraktu so svojim klientom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S12	Svoju službu poskytujem v súhlase so svojou kvalifikáciou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S13	So svojim klientom hovorím o kvalite poskytovanej služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		++	+	-	--	nerelevantné
C1	Klientovi dávam najavo, že počas poradenstva je pre mňa jediný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2	Počas poradenstva zabezpečujem svojim klientom fyzickú pohodu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C3	Informujem svojich klientov o časovom rozvrhu procesu poradenstva a o možnostiach ich účasti, aby sa necítili preťaženi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C4	Používam pre svojho klienta dobre zrozumiteľné slová a frázy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C5	Hovorím so svojim klientom o jeho želaniach a potrebách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C6	Oceňujem zručnosť a vynaliezavosť svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C7	Slovami dávam najavo, že rozumiem problémom svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C8	Povzbudzujem svojich klientov, aby sami hľadali riešenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C9	So svojim klientom rozoberám rôzne možnosti riešenia problému	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C10	Informujem svojho klienta o možných dopadoch jednotlivých riešení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C11	Pomáham svojmu klientovi, aby sa rozhodol pre osobitné kroky k dosiahnutiu osobných zmien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C12	Pýtam sa svojich klientov ako sa cítia počas poradenstva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C13	Tým, že beriem do úvahy spätnú väzbu počas poradenstva zlepšujem sebaúctu svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C14	Dávam svojmu klientovi pocítiť, že je schopný využiť svoju zručnosť sústredení sa na svoje vlastné sily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C15	Spytujem sa svojho klienta, či riešenia, nájdené počas poradenstva sa mu zdajú zmysluplné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C16	Diskutujem so svojim klientom o vplyve rozdielnosti pohlaví pri záležitostiach, týkajúcich sa poradenstva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C17	Informujem svojho klienta o finančných záležitostiach	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C18	Informujem svojho klienta o ďalších možných alternatívach v poradenstve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		++	+	-	--	nerelevantné
E1	Svoju klientovi dávam najavo, že počas vyučovania je on pre mňa jediný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2	Počas vyučovania svoju klientovi zabezpečujem fyzickú pohodu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3	Informujem klienta o programe vyučovacieho procesu a o možnosti jeho účasti na ňom tak, aby sa necítil preťažený	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4	Rozoberám s klientom jeho očakávania a potreby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E5	Hodnotím zručnosť a vynaliezavosť svojho klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E6	Poskytujem spätnú väzbu ako hodnotím potrebu svojich klientov o pomoc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E7	Ponúkam klientovi osobnú podporu v procese vyučovania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E8	Povzbudzujem svojho klienta, aby počas vyučovania prejavoval iniciatívu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E9	Povzbudzujem svojho klienta, aby sám hľadal riešenia, ak sa objaví nejaký problém	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E10	Udržiavam kontakt s učiteľmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E11	Vytváraním kontaktov povzbudzujem svojho klienta, aby sa integroval do spoločenstva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E12	Vypytyjem sa svojho klienta, ako sa cíti pri vyučovaní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E13	Vytváraním pozitívnej spätnej väzby počas vyučovania zlepšujem sebaúctu svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E14	Rešpektujem tempo v učení svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E15	Povzbudzujem svojho klienta, aby počas vyučovania sledoval moje zámery	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E16	V súvislosti s vyučovaním rozoberám so svojim klientom aspekt rozdielnosti pohlaví	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E17	So svojim klientom rozoberám možné bariéry a východiská, súvisiace s procesom vyučovania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E18	Radím svoju klientovi v otázkach potrieb pri vyučovaní (knihy a pod.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		++	+	-	--	nerelevantné
LT1	Svoju klientovi dávam najavo, že on je pre mňa jediný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT2	Svoju klientovi zabezpečujem fyzickú pohodu počas aktivít vo voľnom čase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT3	V súvislosti s aktivitami môjho klienta vo voľnom čase kladiem dôraz na bezpečnostné opatrenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT4	Dbám na to, aby môj klient sa necítil preťažovaný pri svojich aktivitách vo voľnom čase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT5	Používam slová a frázy, ktoré sú pre môjho klienta dobre zrozumiteľné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT6	Diskutujem so svojím klientom o jeho potrebách v súvislosti s voľným časom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT7	Hodnotím zručnosť a vynaliezavosť svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT8	Povzbudzujem svojich klientov, aby rozvíjali svoje vlastné nápady	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT9	Rozoberám so svojím klientom rôzne možnosti trávenia voľného času	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT10	Zohľadňujúc dispozície môjho klienta pomáham mu využívať jeho zručnosť počas voľného času	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT11	Vypytujem sa na osobné potreby svojho klienta, súvisiace s aktivitami vo voľnom čase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT12	Vypytujem sa svojho klienta ako sa cíti počas aktivít vo voľnom čase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT13	Ak ma klient potrebuje, som mu prednostne k dispozícii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT14	So svojím klientom rozoberám otázky v súvislosti s rozdielnosťou pohlaví	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT15	Poznám množstvo rôznych možností ako tráviť voľný čas, aby som lepšie vyšiel v ústrety osobným potrebám a požiadavkám svojich klientov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT16	Informujem svojich klientov o finančných nákladoch rôznych aktivít vo voľnom čase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LT17	Pomáham získavať potrebný materiál	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		++	+	-	--	Nerelevantné
L1	Svoju klientovi dávam najavo, že počas asistencie je on pre mňa jediný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L2	Počas aktivít môjho klienta v module život mu zabezpečujem fyzickú pohodu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L3	Diskutujem so svojim klientom ako uspokojiť jeho denné potreby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L4	Rozoberám so svojim klientom možné zdroje nebezpečných situácií vo vzťahu k modulu život	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L5	Diskutujem so svojim klientom o základných zdravotných a hygienických štandardoch vo vzťahu k modulu život	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L6	Diskutujem so svojim klientom o jeho predstavách a očakávaniach vo vzťahu k modulu život	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L7	Diskutujem so svojim klientom o jeho preferenciách a potrebách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L8	Dávam klientovi najavo, že rozumiem jeho potrebám a hovorím s ním o tom, ako mu rozumiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L9	Informujem klienta o rôznych možnostiach v module život	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L10	Vypytujem sa klienta pri akých príležitostiach cíti, že potrebuje pomoc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L11	Poskytujem spätnú väzbu o tom, ako dokážem vycítiť, že môj klient potrebuje pomoc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L12	Hodnotím zručnosť a vynaliezavosť svojho klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L13	Poskytujem klientovi rôzne možnosti výberu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L14	V prípade, že sa v niečom rozchádzame, snažím sa nájsť spoločné riešenie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L15	Pre svojich klientov vytváram kontakty k iným relevantným ľuďom vo vzťahu k modulu život	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L16	Povzbudzujem svojho klienta, aby sa zúčastňoval na verejných aktivitách tým, že navrhujem/poukazujem na rôzne možnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L17	Pýtam sa svojho klienta, ako pociťuje svoju životnú situáciu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L18	Pýtam sa svojho klienta, či môže využívať všetky svoje zručnosti v rámci jeho životnej situácie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L19	V súvislosti s modulom život rozoberám so svojim klientom problematiku rozdielnosti pohlaví	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L20	So svojim klientom diskutujem o materiálnych potrebách súvisiacich s jeho životnou situáciou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L21	So svojim klientom diskutujem o možných bariérach v súvislosti s jeho životnou situáciou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L22	Informujem klienta o financiách súvisiacich s modulom život	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Kvalita poskytovania služieb z hľadiska osôb so zdravotným postihnutím (rozhovory)

Rozhovor 1:

Bulharsko (od nášho partnera Marie Curiovej): Moja predstava o kvalite života (Alexander Mateev – 28 ročný, Plovdiv)

28.05.2005 popoludní sa Alexander podelil s nami o jeho predstavách, týkajúcich sa kvality života. Má 28 rokov, chodil do školy špecializovanej pre deti s problémami v učení. Úspešne ju dokončil, ale posledných 8 rokov si nenašiel žiadnu prácu, ani len dočasnú. V súčasnosti žije s tetou a strýčkom a aktívne im pomáha v domácnosti.

AM: „Stalo sa mi to prvýkrát, že sa niekto zaujíma o môj život.“

Reportér: „Počul si už niekedy výraz kvalita?“

AM: „Áno.“

Reportér: „Kde a od koho?“

AM: „Presne si nespomeniem, myslím, že to bolo v televízii.“

Reportér: „Spomenul niekto z tvojich príbuzných, priateľov, alebo učiteľov slovo kvalita?“

AM: „Neviem, nespomínam si.“

Reportér: „Vieš, čo tento pojem znamená?“

AM: „Znie to ako niečo pekné, dobré. Keď chcete povedať, že sa vám niečo páči, že to máte radi.“

Reportér: „Vieš nám vysvetliť, čo podľa teba znamená kvalita života?“

AM: „Nerozumiem.“

Reportér: „Ako si predstavuješ život, aký by život mal byť, aby si mohol povedať, že to je kvalitný život?“

AM: „Nikdy sa ma nikto na nič podobné nepýtal. Nikdy som nad tým neuvažoval.“

Reportér: „Chcel by si o tom popremýšľať teraz a povedať mi?“

AM: „V poriadku.“

Po pár minútovom rozmýšľaní, Alexander povedal:

AM: „Môj život je dobrý, keď sa nehádam s tetou a so strýčkom, vtedy, keď si dobre rozumieme. Vtedy sa cítim dobre a pokojne. Dobre sa cítim aj keď sa rozprávam so susedmi a keď ideme spolu na prechádzku. Minulý týždeň som išiel s jedným priateľom na zápas. Zdá sa mi, že toto slovo kvalita, ktoré si spomínal, môžem použiť v súvislosti so zápasom, pretože sa mi veľmi páčil.“

Reportér: „Čo iné môže znamenať kvalita života podľa teba?“

AM: „Napríklad mať dobrý televízor v izbe a prehrávač na kazety, na ktorom môžem počúvať rôzne piesne. Štefan, chlapec z druhého poschodia, má dobrý prehrávač na kazety. Chcem taký istý.“

Reportér: „Myslíš si, že takýto prehrávač na kazety by zlepšil kvalitu tvojho života?“

AM: „Áno. Čas plynie pri počúvaní hudby rýchlejšie a ja sa rozveselím.“

Reportér: „Spomínal si, že pomáhaš v domácnosti. Čo by bolo podľa teba potrebné na to, aby si mohol povedať, že ti je dobre, teda kvalitatne?“

AM: „Občas sa mi nedarí – neviem veci spraviť dobre. Nieкто mi ich musí vysvetliť a zopakovať. Najlepšie je, keď mi ich ukážu. Keď v televízii pozerám ako nieкто varí a ukazujú to celý čas, vtedy rozumiem, ako treba pripraviť jedlo a viem ho aj sám uvariť.“

Alexander prestal rozprávať, na chvíľu sa zamyslel a potom dodal:

AM: „Teraz si spomínam, predstavujem si to slovo. Kvalita. Áno, kvalita je keď mám nové oblečenie a športové topánky. Keď mi kúpia niečo podobné, som veľmi šťastný.“

Reportér: „Takže podľa teba je kvalita niečo, čo je pre teba dobré, niečo, čo ti prináša potešenie?“

AM: „Áno.“

Reportér: „Dávaš ju do súvislosti s vecami, ktoré by si chcel vlastniť, s vecami, ktoré si videl v TV, alebo so svojimi priateľmi?“

AM: „Áno.“

Reportér: „A kvalita života znamená cítiť sa dobre po celý čas, pomôcť s prípravou jedla, často ísť von, vlastniť pekné oblečenie, TV a prehrávač na kazety. Chcel by si byť ako tvoji susedia?“

AM: „Áno, chcel by som aj s nimi chodiť von a mať také pekné náramkové hodinky, aké majú oni. Majú pekné veci. Nechcem sa odlišovať.“

Reportér: „A toto všetko je podľa teba kvalita života?“

AM: „Ja to volám dobrý život. Slovo kvalita som sa naučil teraz od teba a zdá sa mi, že to znamená to isté.“

Reportér: „Teraz, keď vieš, čo to slovo znamená, budeš sa snažiť dosiahnuť ho? Napríklad tým, že budeš častejšie hovoriť so svojimi príbuznými, známymi a dokonca aj s tvojím psychológom?“

AM: „V poriadku, prečo nie.“

Rozhovor 2:

Rozhovor so zrakovo postihnutou zamestnanou osobou (30 ročná, zamestnaná ako pisárka)

Reportér: „Smiem sa vás spýtať pár otázok, týkajúcich sa kvality služieb poskytovaných osobám so zdravotným postihnutím?“

G: „Áno, pravdaže.“

Reportér: „Ako by ste opísali Vaše postihnutie?“

G: „Som slepá. Potrebujem pomoc pri pohybovaní sa/mobilite – hlavne, keď mám spraviť niečo komplikovanejšie.“

Reportér: „Aké služby využívate?“

G: „Pomoc/Asistenciu vo voľnom čase, pri každodennom živote a pri jednom projekte, keď som navštevovala kurz angličtiny – to bolo celkom dobré.“

Reportér: „Čo je pre Vás obzvlášť dôležité na to, aby ste mali dobrú kvalitu života?“

G: „Žiť natoľko samostatne, ako je to len možné a okrem toho mať možnosti na výber.“

Reportér: „Využili ste viacero ponúk – ako tieto prispeli k zvýšeniu kvality Vášho života?“

G: „Čo sa týka pomoci vo voľnom čase, tu išlo o skupinové činnosti a bola to vcelku zábava. Aktivitám v skupine som sa ale nevenovala veľmi dlho, pretože sa mi nehodili. Jednoducho som si vybrala z ponúkaných aktivít.“

Reportér: „Prečo ste sa takýmto skupinovým aktivitám nevenovali dlhšiu dobu?“

G: „Osobne ma niektoré ponuky veľmi neoslovili, ako napr. návšteva futbalového zápasu – to nie je nič pre mňa. Ak je v ponuke niečo zaujímavé, vtedy sa zúčastním. Zvyčajne je dobrý výber. Jestvuje mnoho rôznych ponúk.“

Reportér: „Ako by ste definovali, kedy je asistencia vo voľnom čase kvalitná?“

G: „Musím si to premyslieť, predstaviť si..... dobrá kvalita....“

Reportér: „Čo je charakteristické pre dobrú kvalitu asistencie vo voľnom čase?“

G: „Asistent musí byť priateľský, mala by to byť zábava, žiadne náhlenie – bez ponáhľania sa.“

Reportér: „Čo by bola podľa Vás nevhodná asistencia vo voľnom čase?“

G: "Ak by to nebolo dobrovoľné, alebo – je to ťažká odpoveď, ak by som to musela robiť. Ale to je len myšlienka".

Reportér: "Porozprávajme sa teraz o asistencii v každodennom živote. Čo je charakteristické pre dobrú kvalitu asistencie v živote? Čo je potrebné?"

G: "Vždy je dôležité dobre si rozumieť, dobre vychádzať s asistentom. Byť schopný dobre spolupracovať. "

Reportér: A okrem toho?

G: Hm – neviem.

Reportér: Kedy ste boli výnimočne spokojná s Vaším asistentom?

G: Vlastne som vždy spokojná.

Reportér: Ako často k Vám prichádza asistent, ako často ho potrebujete?

G: Raz za týždeň.

Reportér: Ako to presne prebieha?

G: Chodíme spolu na blišie trhy, niekedy aj na väčšie nákupy. Opisuje mi veci, ktoré sa mi zdajú dôležité.

Reportér: Čo je charakteristické pre dobrú kvalitu asistencie pri vzdelávaní/učení sa?

G: Asistent by mal byť empatický a mal by byť schopný opísať mi tému učenia – pre mňa sú to obrazy. Mal by byť schopný opísať mi obrazy tak, aby som si ich vedela predstaviť. Alebo mi nahlas čítať, alebo mi povedať, čo mám prečítať, keď je rad na mne. Takisto mi pomáhať s domácimi úlohami, pripraviť a upevniť si učebné témy.

Reportér: Napadne Vám ešte niečo?

G: Nie, nie tak rýchlo.

Reportér: Chýba Vám nejaká ponuka?

G: Žiadna mi nepríde na um.

Reportér: Ďakujem!

Rozhovor 3:

Email od pani so sklerózou multiplex, Rakúsko.

Pani S. trpí sklerózou multiplex, pracuje ako administratívny zamestnanec pre jednu asociáciu, ktorá poskytuje služby deťom so zdravotným postihnutím. Pani S. je na vozíku a potrebuje špeciálne nástroje na prácu s počítačovou klávesnicou, keďže jej schopnosť používať ruky je obmedzená.

„Ospravedlňujem sa za neskorú odpoveď. Zvyčajne pracujem len 20 hodín týždenne, ale posledné mesiace toho bolo oveľa viac – a okrem toho sa venujem aj ďalšiemu vzdelávaniu, ale jedného dňa moje telo jednoducho povedalo: „Prestaň s tým“.....

Teraz k mojej skúsenosti s asistenciou:

V súčasnosti nemám asistenciu pre voľný čas (v zmysle našich nových zákonov o zdravotnom postihnutí), pretože naša organizácia (asociácia pre mobilnú podporu pre osoby so zdravotným postihnutím – ja pracujem v administratíve) nemá personálne vybavenie na tento účel. Náš pedagogický personál podporuje a pomáha predovšetkým rodinám. Hodinová mzda pre asistenciu na voľný čas, ktorú dostáva združenie je len 11 €. Toto je dôvod, prečo asociácia neponúka asistenciu pre voľný čas.

Smola pre mňa! – teoreticky dostávam 180 hodín asistencie pre voľný čas ročne, ale nie sú asistenti pre voľný čas – a nie je povolené, aby som ich ja sama zamestnala.

Rada by som využívala asistenciu pre voľný čas na návštevu kina, divadla alebo na pobyt v kúpeľoch. Môj problém je, že sa necítim príjemne s mužským asistentom (osobná hygiena, prezliekanie, toaleta, atď.). Z tohoto dôvodu som ešte stále závislá od dobrovoľníkov, ktorých si alebo zaplatím, alebo som odkázaná na priateľov.

Čo mám, je asistencia na pracovisku a pre vzdelávanie, čiže môžem opísať, čo pre mňa znamená kvalita v týchto oblastiach.

Na prvom mieste chcem spomenúť osobnú úroveň. Teraz mám 2 asistentov. S jedným sa veľmi ľahko spolupracuje, pretože sa k sebe hodíme na osobnej úrovni, čo znamená, že ona veľmi rada robí svoju prácu, mňa považuje za rovnocennú, napriek môjmu postihnutiu – čiže je to skutočná pomoc.

S druhým asistentom je situácia iná. Stále sú medzi nami napätia/konflikty, čo pre nás oboch predstavuje záťaž. (Toto je dôvod, prečo stále hľadám nového asistenta).

Ďalšia vec je flexibilita asistentov. Ja by som potrebovala asistentov pre voľný čas, predovšetkým cez víkendy alebo večer. Skúsenosť ukazuje, že to je veľmi problematické.

Vo svojom každodennom živote osoby so zdravotným postihnutím, ktorý vediem už skoro 17 rokov, som už všeličo skúsila. Mala som množstvo psychologických problémov kvôli neúcte voči mne / vládnutiu nado mnou / nebraniu do úvahy mojej potreby / alebo kvôli tomu, že ma nepovažovali za telesne postihnutú, ale pritom rovnocennú ženu.

Preto považujem **vzájomnú úctu a slušné vzájomné jednanie** za veľmi dôležité! – to je kvalita života, ak ja, ako osoba, ktorej sa to týka, zažijem **rovnocennosť**, **rovnosť** pri pomoci a podpore!

8. Vyhlídky do budúcnosti

EQM-PD si stanovilo vysoké ciele, ktorými sú vývoj nástroja na získavanie dát o kvalite asistenčných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a vypracovanie učebného plánu – curricula pre výcvik zamestnancov v riadení kvality.

Podarilo sa nám vyvinúť produkt, ktorý zaručuje predovšetkým aktívne zapojenie osôb so zdravotným postihnutím do diskusie o kvalite a do jej riadenia. Je to výsledok nášho spoločného skúmania rôznych filozofií, organizačných systémov a zdrojov v spolupracujúcich inštitúciách.

Práve rozhovory s osobami so zdravotným postihnutím poukazujú na ich rôzne požiadavky a potreby v súvislosti s kvalitou života a asistenčných služieb.

Či už vlastníctvo kazetového prehrávača je súčasťou kvality života určitej osoby a či niečo iné, výpovede odzrkadľujú ich požiadavku, aby neboli vylúčení zo spoločenských procesov a aby sa mohli zúčastňovať na všetkých úrovniach spoločenského života:

- na mikro-úrovni: mať prostriedky k dispozícii takisto ako ich susedia, aby ich pomocníci si ich vážili a rešpektovali
- na strednej úrovni: zaobchádzať s človekom ako rovnocenným
- na makro-úrovni: mať porovnateľné príležitosti.

Participácia je jedným aspektom projektu, kvalita potrebných asistenčných služieb je druhým aspektom. EQM-PD poskytuje obe: špecifický nástroj pre tento účel a curriculum výcviku pre kvalifikovaných zamestnancov.

9. Literatúra a odkazy

BIH – Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter u. Hauptfürsorgestellen(Hrsg.) (o.J.)
ABC Behinderung & Beruf (Handbuch für die betriebliche Praxis).
Universum Verlagsanstalt Wiesbaden

European Commission (o.J.)
Equal opportunities for people with disabilities:
The European Commission's 'European action plan'

European Commission (o.J.)
The Madrid Declaration - Non discrimination plus positive action results in social inclusion, European
Disability Forum

Gasser U. (o. J.) Mein Weg – mein Erfolg. Berenkamp Verlag

Greig, R, (2001) Partnership Boards – Making them Work. O.V.

Haller/Ernst (o.J.) Behinderteneinstellungsgesetz. ÖGB – Verlag

Inclusion Europe (o. J.),
'Achieving quality – consumer involvement in quality evaluation of services (Inclusion Europe)'
Brochure Inclusion Europe

Metroz, G. (o.J.) Ich lass mich nicht behindern. Edition Autrement, Paris

Peterander, F., & Speck, O. (2004):
Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen (Quality management in social services, German).
Muenchen: Reinhardt.

Pretis, M. (2002). Was ist „gute Arbeit“ in der Frühförderung. Frühförderung interdisziplinär, 21, 29-40.

Sheehan H., Snyder S., & Sheehan, R. (2004).
Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen in den USA
(Quality management in social services, German). In F. Peterander & O. Speck (Eds.),
Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen (pp. 114-129). München: Reinhardt.

Stadler-Richter, H. (o.J.) Ich habe ein Handicap. Österreich Verlag, Staatsdruckerei

www.ansr.ro
www.cab.org.je
www.ddrcco.com
www.independentliving.org/ili-activities.html
www.jrf.org.uk/knowledge/findings
www.lancashire.gov.uk
www.learningdisabilities.org.uk
www.learningdisabilities.org.uk/page.cfm?pagecode=FBFMCHTP05#Text
www.mencap.org.uk
www.ninds.nih.gov
www.walsall.UK