

Spletno usposabljanje QOLIVET

Modul 3: Oblikovanje vključujočega okolja

Opis modula

Ta modul zajema pomembne strategije, ki jih lahko uporabljajo organizacije za zagotavljanje dostopnosti prostorov, materialov in metod, ter vlogo, ki jo lahko imajo splošne in podporne tehnologije pri izboljšanju kakovosti življenja invalidov.

Uvod

Ne glede na to, ali delate v organizaciji skupnostne skrbi, specializirani ali splošni organizaciji za poklicno izobraževanje in usposabljanje (v nadaljevanju PIU), si lahko zastavite več vprašanj, ki vam bodo dala občutek, v kolikšni meri je vaša organizacija sprejela vrednote, procese in postopke, ki dajejo prednost vključujočemu okolju. Razmislite o spodnjih vprašanjih in presodite, v kolikšni meri se vsako od njih nanaša na vašo organizacijo. Lahko da je vaša organizacija že v celoti sprejela vse ukrepe, lahko pa je še v procesu njihovega uvajanja. V drugih primerih vam lahko določena vprašanja vzbudijo razmislek, kaj bi lahko bilo koristno za vašo organizacijo.

Ali vaša organizacija:

- zagotavlja uporabo pristopov vključujočega učenja?
- uporablja načela univerzalnega oblikovanja za učenje¹ pri razvoju priložnosti, gradiv in okolij?
- si prizadeva odpraviti ali zmanjšati fizične in psihosocialne ovire za sodelovanje?
- ponuja usposabljanja za ozaveščanje zaposlenih in skupnosti, ki so namenjena odpravi negativnih stališč in zmanjševanju stigmatizacije?
- zagotavlja, da so ustrezne podporne tehnologije in prilagoditve zlahka na voljo tistim, katerim bi koristila?
- usposablja zaposlene za uporabo različnih fleksibilnih pristopov za podporo učenju?

V sistemih, v katerih je vpliv storitev na kakovost življenja opredeljen kot načrtovan rezultat in merjen kot ključni kazalnik uspešnosti, bodo zgornje strategije verjetno privedle do bolj odzivnih in kakovostnejših ukrepov in podpore na vseh korakih na poti vključevanja.

V tem modulu so podrobneje obravnavana nekatera od zgornjih vprašanj.

M3LO1	Opis načel in praks univerzalnega oblikovanja in univerzalnega oblikovanja za učenje.
1.1	Oprelitev in razlaga načela univerzalnega oblikovanja
1.2	Povezovanje pristopa univerzalnega oblikovanja z modelom zagotavljanja storitev, ki temelji na pravicah
1.3	Uporaba načel univerzalnega oblikovanja in univerzalnega oblikovanja za učenje za ustvarjanje dostopnih okolij in izkušenj

¹ Universal Design for Learning – UDL

Univerzalno oblikovanje je temeljno načelo vključevanja

Nobenega dvoma ni, da je odnos med strokovnimi delavci in uporabniki storitev PIU ali zdravstvenega in socialnega varstva osrednja točka, kjer uporabniki spoznavajo vrednote in načela organizacije. Spretnosti, znanje in odnos strokovnih delavcev omogočajo, da uporabniki storitev vsakodnevno izkusijo želene usmeritve in trditve o etičnih načelih in kulturi.

Kljub temu ni dovolj, da se organizacija pri izvajanju pristopa, ki temelji na pravicah, zanaša samo na svoje zaposlene. Obstajajo številne strategije, ki jih zaposleni lahko uporabijo, da bi bili odnosi z uporabniki storitev bolj pozitivni in konstruktivni. Pri tem je temeljna vzpostavitev dostopnega in uporabniku prijaznega konteksta storitev. Najbolj neposreden način za doseganje tega je univerzalno oblikovanje. Pristop univerzalnega oblikovanja vključuje oblikovanje psihosocialnih in fizičnih okolij, ki so razumljiva, dostopna in uporabna za največje število ljudi, pri čemer se upoštevajo individualne razlike, ki so lahko posledica starosti, konstitucije, sposobnosti ali okvar. Od dostopnosti, pri kateri gre za zagotavljanje osnovnega dostopa in uporabnosti objektov, izdelkov in storitev za invalide, se razlikuje po tem, da si univerzalno oblikovanje prizadeva ustvariti okolja, v katerih sta neodvisnost in udeležba v družbi mogoči za vse ljudi, in to z nenehnim procesom izboljševanja.

Ključno pri univerzalnem oblikovanju je, da že na začetku upoštevamo individualne razlike. Razlike, ki jih je najpogosteje treba upoštevati pri univerzalnem oblikovanju, se nahajajo na naslednjih področjih:

- vid in sluh,
- glasovne, govorne in jezikovne funkcije,
- gibanje, mobilnost in moč,
- obseg in dostopnost,
- abstraktno mišljenje in razumevanje,
- jezik in komunikacija,
- čustveno odzivanje,
- občutljivost za moteče dejavnike.

Piramida univerzalnega oblikovanja

Univerzalno oblikovanje je pogosto predstavljena kot piramida možnosti, ki so na voljo osebi, ki uporablja prostor, storitev ali izdelek (glej sliko 1).

Osnova piramide so prostor, izdelek ali storitev, ki so bili zasnovani tako, da so uporabni in dostopni za čim večjo raznolikost individualnih razlik. Druga raven piramide je kreativna uporaba pametnih tehnologij za izboljšanje dostopnosti za osebe z dodatnimi potrebami. Tretja raven je zagotavljanje prilagojenih pripomočkov ali podpornih tehnologij posameznikom, ki jih potrebujejo, da lahko samostojno uporabljajo prostor, izdelek ali storitev. Četrta raven piramide je nudenje osebne asistencije tistim, ki jo potrebujejo za samostojno delovanje.

Univerzalno oblikovanje za učenje lahko omogoči vključevanje na katerikoli stopnji na poti k vključevanju

Pristop univerzalnega oblikovanja za učenje je mogoče uporabiti za preoblikovanje učnih izkušenj. Univerzalno oblikovanje za učenje se uporablja zlasti za načrtovanje in izvajanje izobraževanja in usposabljanja tako v zdravstvu in socialnem varstvu kot tudi pri storitvah PIU.

Obstajajo tri zelo uporabne smernice univerzalnega oblikovanja za učenje.

1. **Zagotovite več načinov predstavitve**, kot so pisno besedilo, videoposnetki, zvočni posnetki, ilustracije, konceptualni zemljevidi, aplikacije in ikone.
2. **Zagotovite več sredstev za delovanje in izražanje**, vključno z ustnim govorom, pisnim besedilom, več možnostmi izbire, delovanjem in risanjem.
3. **Zagotovite več sredstev za vključevanje**, vključno z določanjem osebnih učnih ciljev, zagotavljanjem različnih ravni učenja, uporabo povratnih mehanizmov nagrajevanja, omogočanjem samoocenjevanja, nadzorom nad motečimi dejavniki in ponujanjem pripomočkov za koncentracijo.

Pristop univerzalnega oblikovanja za učenje je mogoče predstaviti s piramido, podobno piramidi univerzalnega oblikovanja, v kateri so:

1. v osnovi piramide učna gradiva, viri, metodologije in pristopi, ki so zasnovani tako, da so združljivi s čim večjo raznolikostjo individualnih razlik;
2. na drugi ravni piramide tehnični pripomočki in prilagoditve, primerne za ožji krog udeležencev izobraževanja, ki imajo podobne potrebe;
3. na tretji ravni individualne prilagoditve za udeležence z večjimi potrebami;
4. na najvišji ravni je udeležencem zagotovljena osebna pomoč, ki jim pomaga, da se lažje lotijo učnih nalog.

Upoštevanje velike raznolikosti individualnih razlik

Najbolj neposreden pristop k izgradnji osnove piramide univerzalnega oblikovanja za učenje je upoštevanje smernic, ki jih je razvil CAST (*Center for Applied Special Technology*)². Predstavljene so na Sliki 1, koristne smernice pa lahko najdete na spletni strani CAST: <https://udlguidelines.cast.org/>.

Smernice univerzalnega oblikovanja za učenje strokovnim delavcem zagotavljajo nasvete in usmeritve o načinih, kako udeležencem pomagati pri:

- **dostopu** do učnih gradiv in vsebine,
- **pridobivanju** znanja in spretnosti,
- **ponotranjenju** naučenega za razvijanje kompetenc.

Struktura smernic odraža tri krovna načela univerzalnega oblikovanja za učenje:

1. 'zakaj' se učiti – Zavzetost
 - a. Pridobivanje interesa – Dostop
 - b. Vzdrževanje prizadevanja in vztrajnosti – Pridobivanje
 - c. Samoregulacija – Ponotranjenje
2. 'kaj' se učiti – Predstavitev
 - a. Zaznavanje – Dostop
 - b. Jezik in simboli – Pridobivanje
 - c. Razumevanje – Ponotranjenje
3. 'kako' se učiti – Delovanja in izražanje
 - a. Fizično delovanje – Dostop
 - b. Izražanje in komuniciranje – Pridobivanje
 - c. Izvedbene funkcije – Ponotranjenje

² CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. <https://udlguidelines.cast.org/>

M3LO2	Opis vloge, ki jo lahko ima tehnologija pri povečanju vključenosti in izboljšanju kakovosti življenja
2.1 Razlaga, kako lahko dostopne in univerzalno oblikovane tehnologije izboljšajo kakovost življenja 2.2 Opis, kako najbolj izkoristiti podporne tehnologije	

Je mogoče doseči dobro kakovost življenja brez tehnologije?

Ko razmišljamo o dostopu in univerzalnem oblikovanju, se moramo zavedati, da je dostop do digitalnega sveta enako pomemben kot dostop do fizičnega okolja. Informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT) lahko odprejo svet pozitivnih in konstruktivnih priložnosti, ki presegajo tiste, ki so na voljo v lokalni skupnosti.

Prispevek IKT h kakovosti življenja invalidov je večdimenzionalen. Dostopna in univerzalno zasnovana programska oprema in aplikacije omogočajo dostop do številnih spletnih virov na vseh področjih, ki so pomembna za izboljšanje kakovosti življenja. Poleg tega lahko razširjene in podporne tehnologije osebam z različnimi ovirami omogočajo večjo neodvisnost in polno sodelovanje na vseh področjih življenja. Dostopnost podpornih tehnologij v smislu strojne in programske opreme je ključni dejavnik njihove učinkovitosti.

Zadostuje, da razmislite o vplivu IKT na svoje življenje, da boste razumeli, kako lahko onemogočen dostop do IKT vpliva na posameznikovo kakovost življenja.

V nadaljevanju boste odgovorili na tri vprašanja o sebi in IKT:

- prvo vprašanje se nanaša na vašo uporabo različnih orodij IKT,
- pri drugem vprašanju boste razmislili o tem, kako težko bi vam bilo, če IKT ne bi mogli uporabljati pri različnih aktivnostih v vašem življenju,
- pri tretjem vprašanju boste ocenili, v kolikšni meri je po vašem mnenju IKT zmanjšala ali izboljšala vašo kakovost življenja na vsakem od področij modela QOLIVET.

1. Kako pogosto uporabljate spodaj našeta orodja IKT?						
		Nikoli	Včasih	Vsaj enkrat na teden	Vsaj enkrat na dan	Večkrat na dan
Pametni telefon						
Prenosni računalnik			r			
Stacionarni računalnik						
Fotoaparat						
Pametna televizija						
Wi-Fi/Internet						
Družbena omrežja						
Prenos avdio ali video vsebin						
Spletni iskalniki						
Umetna inteligenca						
Internetni radio						
Videoigre						
Bančni avtomat						
Pametna ura						
Drugo						

2. V kolikšni meri bi bila otežena/motena vsaka od spodaj naštetih dejavnosti, če bi vam bil onemogočen dostop do IKT?					
	Nobena težava	Manjša težava	Zmerna težava	Velika težava	Resna težava
Izkazovanje identitete					
Dostop do osnovnih storitev					
Komuniciranje/ohranjanje stikov					
Knjigovodstvo/računovodstvo					
Bančništvo					
Nakupovanje					
Storitve za stranke					
Iskanje informacij					
Pridobivanje nasvetov ali navodil/smernic					
Spremljanje novic					
Branje					
Poslušanje glasbe ali govora					
Razvedrilne vsebine/igre					
Gledanje športnih dogodkov					
Hobiji					
Kuhanje					
Delo					
Potovalni aranžmaji					
Navigacija/iskanje poti					

3. Kako je IKT vplivala na vašo kakovost življenja na vseh naštetih dimenzijah in poddimenzijah?											
	Znižala je mojo kakovost življenja					0	Izboljšala je mojo kakovost življenja				
	-5	-4	-3	-2	-1		1	2	3	4	5
Individualno opolnomočenje											
Osebni razvoj											
Samoodločanje											
Socialna vključenost/Aktivno vključevanje											
Medosebni odnosi											
Pravice in državljanstvo											
Zaposljivost											
Sodelovanje v skupnosti											
Blagostanje (dobro počutje)											
Čustveno blagostanje											
Fizično blagostanje											
Materialno blagostanje											

Glede na to, da je IKT tako zelo vključena v delovanje sveta, bi moralo biti jasno, da lahko nezmožnost njene uporabe posameznika izključi iz številnih bistvenih in prijetnih življenjskih dejavnosti. To se imenuje digitalna izključenost in je posledica neenakega dostopa ali zmožnosti uporabe IKT. Pomanjkanje dostopa do IKT, ki je posledica nezadostne digitalne pismenosti, fizičnih ali digitalnih ovir za uporabo ali cenovne dostopnosti, lahko bistveno omeji življenjske dejavnosti posameznika in njegovo zmožnost polnega sodelovanja v družbi. Starejše osebe in osebe z različnimi oviranostmi so še posebej izpostavljene digitalni izključenosti.

Vključevanje invalidov v razvojni proces od samega začetka, v smislu zasnove in zahtev, ter v fazi načrtovanja, lahko izboljša dostopnost in uporabnost tehnoloških možnosti. Dve pomembni koristi tega bi bili proizvodnja novih tehnologij, ki so usklajene z zelo širokim spektrom potreb, in večje zaposlitvene možnosti za invalide v tehnološkem sektorju.

Povečevanje dostopa do osnovnih in pametnih tehnologij

Ponudniki storitev PIU ter zdravstvenega in socialnega varstva so odgovorni za zagotavljanje univerzalno zasnovanih in dostopnih tehnologij svojim uporabnikom. Obstajajo različni viri, v katerih lahko najdemo smernice o tem, v kolikšni meri izdelek ali aplikacija lahko predstavlja izziv za dostopnost pri različnih funkcionalnih omejitvah.

Fizična in senzorna dostopnost:

Vhodne naprave ali mehanizmi:

- prilagojene tipkovnice,
- alternativna miška,
- prepoznavanje glasu,
- prednastavljeni meniji,
- tehnologija sledenja očem oziroma pogledu.

Izhodne naprave ali mehanizmi:

- besedilo na zaslonu,
- glas,
- ikone,
- Braillova pisava,
- tiskalnik.

Kognitivna dostopnost³:

- enostaven jezik,
- upravljanje z ikonami,
- predvidljivost,
- majhna spominska obremenitev,
- enostavne funkcije pomoči,
- večkanalna komunikacija,
- bolj dostopna navodila.

³ <https://www.boia.org/blog/what-is-cognitive-accessibility>

Lastnosti aplikacije:

- slike,
- povezave,
- navigacija,
- polja obrazca,
- sezname, tabele,
- besedilna vsebina,
- lastnosti odstavkov,
- videoposnetki in multimedija (večpredstavnostna gradiva),
- struktura strani,
- glava strani,
- jezik,
- kontrast barv.

Smernice za dostopnost spletnih vsebin (*The Web Content Accessibility Guidelines – WCAG*) zagotavljajo lahko razumljivo opredelitev, v kolikšnem obsegu bodo spletna mesta uporabna za najširši krog uporabnikov⁴. Pristop uporablja 78 meril za ocenjevanje dostopnosti aplikacije. Na podlagi tega so določene tri širše kategorije.

1. stopnja A – osnovna dostopnost
2. stopnja AA – visoka dostopnost
3. stopnja AAA – odlična dostopnost

Poleg tega morajo izvajalci PIU ter izvajalci zdravstvenega in socialnega varstva zagotoviti, da so njihovi strokovni delavci seznanjeni z značilnostmi dostopnosti, ki so rutinsko vgrajene v aplikacije in programsko opremo. Te vključujejo zaprte podnapise, pretvorbo besedila v govor, prepoznavanje govora, povečavo, barvni kontrast, predvidljivo besedilo, dostopne strukture besedila, bližnjične tipke in zaslonsko tipkovnico.

Prispevek specializiranih in podpornih tehnologij pri sodelovanju

Poleg dostopa, ki ga omogočajo univerzalno zasnovane naprave in aplikacije, k večji udeležbi ljudi z omejenimi sposobnostmi odločilno prispevajo tudi posebej zasnovane podpirne tehnologije. Namen podpornih tehnologij je omogočiti osebi, da izvaja funkcionalne dejavnosti, ki so zanjo običajno težke ali nemogoče. Ne gre za rehabilitacijo ali zdravljenje.

Podpirne tehnologije so med najpogostejše predpisanimi rešitvami za osebe z oviranostmi. Ključna področja delovanja in dejavnosti, na katerih se najpogostejše uporabljajo, so:

- vid in sluh,
- govorna komunikacija,
- učenje in spoznavanje,
- mobilnost in sedeče aktivnosti,
- motorični nadzor,
- vsakdanje življenje,
- nadzor okolja,
- prevoz,
- dostop do tehnologije.⁵

⁴ Inclusion and Accessibility Labs. <https://ialabs.ie/what-is-the-difference-between-wcag-a-aa-and-aaa/>

⁵ <https://mn.gov/admin/at/getting-started/understanding-at/types/>

Zavedati se je treba, da so rešitve glede podpornih tehnologij lahko različne:

- nizke tehnološke možnosti, kot so nastavljive mize, hodulje, invalidski vozički ali povečevalna stekla,
- srednje tehnološke možnosti, kot so stikala, govoreči kalkulatorji, motorizirane naprave ali digitalni snemalniki in
- visokotehnološke možnosti, kot so naprave za prepoznavo govora, naprave za razširjeno in podporno komunikacijo, osebni organizatorji ali eksoskeleti.

Razvoj IKT je zelo pozitivno vplival na razpoložljivost in stroške visokotehnoloških podpornih tehnologij. Nove aplikacije nastajajo vedno hitreje, kar je sicer dobra novica za invalide, vendar je zaradi tega izbira najučinkovitejših pripomočkov težja. To se kaže v dejstvu, da uporabnik na koncu opusti približno tretjino naprav.

To visoko stopnjo opuščanja lahko povzroči več dejavnikov. Prvič, veliko podpornih tehnologij ali aplikacij je lahko neučinkovitih, ker so zasnovane in razvite z minimalnim sodelovanjem uporabnika. Drugič, čeprav so na voljo sredstva za nakup podporne tehnologije, je malo pozornosti namenjene usposabljanju potencialnih uporabnikov, kako jih čim bolj učinkovito uporabljati. Tretjič, z uporabnikom se pogosto ne posvetuje o vrsti pripomočka, ki bi jo želel. In končno, kar je najpomembneje, premalo truda se vlaga v to, da bi se uporabniku prilagodilo zanj najprimernejša tehnologijo.

Pri uporabi ustreznih pripomočkov ne gre le za to, kako naprava ali aplikacija izpolnjuje funkcionalne potrebe osebe, temveč tudi za to, v kolikšni meri se ujema z njenimi željami, samopodobo, sposobnostmi in kontekstom, v katerem želi pripomoček uporabljati.

Pri ugotavljanju ujemanja posameznika s tehnologijo uporabljamo biopsihosocialni pristop, ki razlikuje tri področja, ki lahko vplivajo na primernost in uporabo⁶:

- **oseba** v smislu prednosti, sposobnosti, osebnosti, želja in ravni delovanja, npr. mobilnosti, delovanja rok ali kognitivnih funkcij;
- **okolje** v smislu dejavnikov, ki ovirajo posameznika pri izvajanju želenih dejavnosti in dogodkov – to lahko vključuje, v kolikšni meri so ljudje, s katerimi je oseba v stiku, zadovoljni s tehnologijo in imajo spretnosti za podporo osebi;
- **tehnologija** v smislu seznanjenosti posameznika z uporabo tehnologije, enostavnosti njene uporabe, zadovoljstva z učinkovitostjo tehnologije, stopnje samostojnosti in stopnje izboljšanja kakovosti življenja.

Strokovni delavci, ki delajo neposredno z uporabniki storitev PIU ali zdravstvenega in socialnega varstva, so v idealnem položaju, da opazijo vse izzive ali ovire za sodelovanje, s katerimi se uporabnik storitev sooča. Čeprav se morda ne zavedajo možnih rešitev, ki so na voljo, pa imajo lahko pomembno vlogo pri prepoznavanju in jasni opredelitvi izzivov glede dostopa, s katerimi se sooča uporabnik storitev. To je lahko podlaga za učinkovitejše usklajevanje uporabnika storitev s podporno tehnologijo, ki mu najbolj ustreza.

⁶ <https://sites.google.com/view/matchingpersontechnology/home>

M3LO3	Uporaba kazalnikov vpliva na kakovosti življenja za izboljšanje rezultatov storitev
3.1	Uporaba kazalnikov izidov kakovosti življenja kot del procesa stalnega izboljševanja
3.2	Ocena rezultatov storitev na področju kakovosti življenja

Merjenje kot sredstvo za spodbujanje razvoja vključujočih organizacij

Na tej stopnji usposabljanja je bilo opisanih veliko najpomembnejših elementov, potrebnih za ustvarjanje vključujočih učnih priložnosti. Na temeljni ravni jih lahko opišemo kot usposobljeni in odzivni strokovni delavci, ki delajo v vključujoči organizaciji. Podlaga za ta opis so strokovne spretnosti in odnosi, obravnavani v modulu 2, ter organizacijske politike in strategije, opisane v tem modulu. Vendar je potrebna še ena komponenta, ki zagotavlja, da procesi in prakse dejansko vplivajo na izboljšanje kakovosti življenja uporabnikov storitev. Brez merjenja je malo verjetno, da bodo strokovni delavci in organizacije prepričani, da metode, mehanizmi, podpora in intervencije, ki jih uporabljajo, dosegajo predvidene rezultate.

Merjenje zagotavlja informacije, na podlagi katerih se izvajajo ukrepi za izboljšanje intervencij, ki pozitivno vplivajo na kakovost življenja uporabnikov storitev, in za spreminjanje tistih, ki ne delujejo tako dobro, kot je bilo načrtovano – gre za strategijo stalnega izboljševanja. Stalno izboljševanje zahteva, da zaposleni in vodstvo organizacije dejavno sodelujejo v ponavljajočih se ciklih načrtovanja, izvajanja, preverjanja in ukrepanja⁷. To vključuje:

- načrtovanje: vzpostavitev strategij, procesov in praks, ki podpirajo načela vključujočega učenja in izboljšane kakovosti življenja;
- izvajanje: izvajanje vrste ukrepov, ki so namenjeni povečanju vključenosti, dostopnosti in izboljšanju kakovosti življenja uporabnikov storitev;
- preverjanje: ocenjevanje, v kolikšni meri je akcijski načrt pozitivno vplival na kakovost življenja uporabnikov storitev;
- ukrepanje: razvijanje področij, ki dobro delujejo, in iskanje načinov, kako obravnavati področja, ki jih je treba še izboljšati.

Vloga merjenja pri načrtovanju

Okvir kakovosti življenja, obravnavan v modulu 1, je podlaga za načrtovanje. S pregledom trenutnih strategij glede na tri področja kakovosti življenja – opolnomočenje, socialna vključenost in aktivno vključevanje ter dobro počutje – lahko vodstvo organizacije oblikuje načrt in strategijo za povečanje vpliva storitev ali programa na kakovost življenja. Kar je treba vključiti tudi v razvoj in usposabljanje zaposlenih, da se zagotovi, da so vodje in strokovni delavci, ustrezno opremljeni za izvajanje sprejetega načrta in strategije. Opredeliti in vzpostaviti je treba vire, potrebne za podporo pri izvedbi načrta in strategije.

Namen je, da se storitve premaknejo od sedanjega do želenega stanja. Načrt in strategija morata temeljiti na dokazih. Pomemben vir dokazov so trenutne raziskave in razmišljanja na tem področju ter mnenja strokovnjakov in zaposlenih. Drugi pomemben vir dokazov so zaznave in mnenja uporabnikov storitev ali udeležencev programa ter, kjer je to primerno, njihovih družin ali pomembnih drugih oseb. Pri tem ima merjenje osrednjo vlogo. Izvedba ankete, s katero želimo pridobiti mnenja uporabnikov in/ali njihovih predstavnikov, lahko zagotovi trdne dokaze za strateški razvoj in načrtovanje ukrepov.

⁷ Plan – Do – Check – Act (PDCA)

Poleg tega subjektivnega merila zaznavanja je pomembno, da vključimo tudi objektivne kazalnike. Dokaze, zbrane v fazi načrtovanja, lahko uporabimo tudi kot izhodišče, na podlagi katerega se lahko oceni napredek v fazi preverjanja cikla.

Vloga merjenja pri izvajanju

V fazi izvajanja je treba spremljati, v kolikšni meri metode, mehanizmi, podpora in intervencije spreminjajo stanje na ravni posameznika. Najboljši način, kako to doseči, je vključitev področij kakovosti življenja v proces načrtovanja, osredotočenega na potrebe in moči posameznika, ter v proces načrtovanja. To je podrobneje opisano v modulu 4.

Vloga merjenja pri preverjanju napredka

Bistveno je, da v rednih časovnih presledkih ocenjujemo napredek pri doseganju ciljev načrta in strategije. To je lahko vsako četrletje, vsakih šest mesecev ali vsako leto. Najučinkovitejši pristop k temu je ponovitev meritev, ki so bile opravljene na začetku, in primerjava trenutne uspešnosti teh kazalnikov z izhodiščem, določenim v fazi načrtovanja. Po več ciklih načrtovanja, izvajanja, preverjanja in ukrepanja bo organizacija lahko pregledala napredek v smislu trendov v več časovnih obdobjih. Merila kakovosti življenja se lahko vključijo kot ključni kazalniki uspešnosti na nadzorni plošči (*dashboard*), ki vodjem, menedžerjem in strokovnim delavcem zagotavlja povratne informacije o učinkovitosti ukrepov, ki jih izvajajo.

Merjenje vpliva storitev na kakovost življenja

Bistveno je, da uporabljeno subjektivno orodje za merjenje kakovosti življenja zagotavlja veljavne podatke o zaznavanju uporabnikov storitev. Neveljavno orodje je podobno pokvarjenemu kompasu na potovanju. Merilno orodje mora temeljiti na jasno opredeljenem modelu ali okviru kakovosti življenja. Glede uporabljenega orodja lahko zastavite še številna druga vprašanja, ki vam bodo dala dober vpogled v njegovo ustreznost.

- Ali orodje razlikuje način odgovarjanja uporabnikov storitev, tako da se upošteva pristranskost odgovarjanja (*response bias*)? Pri tem se oseba nagiba k določenemu odgovoru ne glede na zastavljeno vprašanje. To je mogoče rešiti z izmenjavanjem pozitivnih in negativnih vprašanj ali spreminjanjem vrstnega reda prikazovanja možnih odgovorov, npr. pri 6-stopenjski lestvici je lahko leva postavka "popolnoma se strinjam" ali "popolnoma se ne strinjam".
- Ali orodje obravnava težnjo po nagibanju k povprečju (*revert to the mean bias*)? Pri tem uporabnik storitev pogosto izbere srednjo možnost, npr. "niti se strinjam niti se ne strinjam". To se lahko prepreči z uporabo štiristopenjske ali šeststopenjske lestvice, ki nima srednje možnosti.
- Ali postopki administracije vprašalnika obravnavajo problem socialne zaželenosti odgovarjanja (*social desirability bias*)? To se lahko na primer zgodi, ko oseba, ki odgovarja na vprašanja, želi ugajati tistemu, ki administrira orodje. Takšno situacijo lahko rešimo tako, da zagotovimo, da oseba, ki izvaja administracijo vprašalnika, ni neposredno povezana z uporabnikom storitev ali njegovim pomembnim drugim.
- Ali obstajajo postopki za ugotavljanje pretiranega strinjanja (*acquiescence bias*)? Na primer, ko želi uporabnik storitev odgovarjati pozitivno na vsa vprašanja, ne glede na to, za katero vprašanje gre. To lahko preverimo tako, da vključimo nekatere trditve, ki nedvomno ne držijo. Če se uporabnik storitev nanje odzove pozitivno, mu je treba še enkrat pojasniti, da so rezultati anonimni in da se njegovo mnenje ceni.

- Ali orodje upošteva proces spremembe odziva (*response shift*)? Pri tem se notranji standard uporabnika storitev sčasoma spremeni do te mere, da pričakuje boljše rezultate ali da dopušča poslabšanje stanja. Kadar se preizkus izvaja pred intervencijo in po njej, se lahko zaradi procesa spremembe odziva zgodi, da uporabnik oceni drugič vprašanje manj pozitivno, ker od storitve pričakuje več, čeprav se je njegov položaj objektivno izboljšal. To je mogoče odpraviti z uporabo vprašanj, ki jih uporabimo le enkrat. Na primer, namesto da bi uporabnika storitev prosili, naj oceni svojo stopnjo samoodločanja, lahko vprašate: "Ali je storitev, ki ste jo prejeli, povečala vašo stopnjo samoodločanja?"
- Ali orodje upošteva, da pozitivne ali negativne ocene morda niso povezane z opravljeno storitvijo, ampak so posledica drugih spremenljivk (*intervening variables*)? To pomeni, da uporabnik storitev preživlja težko življenjsko obdobje ali pa mu vse poteka zelo dobro in to vpliva na oceno, ki jo dodeli. To je še en izziv za orodja, ki jih je treba uporabiti pred intervencijo in po njej. Rešimo ga lahko tako, da vprašanja oblikujemo v smislu učinka oziroma vpliva storitve, namesto da uporabniki storitev ocenjujejo svojo kakovost življenja.
- Ali je mogoče ugotovitve, pridobljene z orodji, uporabiti za *opredelitev posebnih področij, ki jih je treba izboljšati*? Pri tem se lahko skupna povprečna ocena vseh uporabnikov storitev uporabi za osredotočenje na tiste vidike storitve, za katere njihovi uporabniki menijo, da ne zadovoljujejo njihovih potreb po kakovosti življenja. To je izziv za orodja, ki temeljijo na statističnih normah, pri katerih ni mogoče analizirati posameznih vprašanj. Orodje, ki primerja povprečno oceno uporabnikov storitev s pričakovanim učinkom teh storitev, ki pa se odraža v mnenjih strokovnih delavcev, lahko izpostavi področja, na katerih storitev presega ali ne dosega pričakovanj.
- Ali se orodje lahko uporabi za *beleženje sprememb*? V tem primeru razlika med ocenami skozi čas odraža dejanske spremembe učinka storitve. Orodja, ki temeljijo na statističnih normah, tega ne omogočajo najbolje, saj je treba vse postavke, ki se kratkoročno spremenijo, odstraniti, da se izboljša stabilnost orodja. Uporaba orodja, ki ocene primerja z merilom, kot je "pričakovani učinek", je učinkovitejši pristop k beleženju sprememb.

Slika 1: Piramida univerzalnega oblikovanja

