



Funded by  
the European Union

**D2.1 Needs Assessment**

Questionnaires

**ANNEX Nr. 6**

SK version

SOLACE-CEE

Solutions for Overcoming Homelessness through  
Integrated Care in the CEE region

project Nr. ESF-2023-HOMELESS 101172625

**Prieskum potrieb klientov  
a nástroje na zber údajov  
FINÁLNA VERZIA  
Verzia: 4.0, 18. Marec 2025**

# Účel a časový harmonogram činností prieskumu potrieb

## Hodnotiacia činnosť projektu má dve funkcie:

Účelom hodnotenia potrieb je

1. pochopiť potreby klientov s cieľom navrhnúť intervencie u jednotlivých partnerov
2. poskytnúť prvotné informácie o situácii v kľúčových oblastiach, ktoré je potrebné rozvíjať a posilňovať prostredníctvom aktivít projektu.

Preto budú partnerské organizácie realizovať činnosti v dvoch etapách na základe použitia dvoch nástrojov:

(1) zber údajov u (potenciálnych) klientov na základe štandardizovaného dotazníka, ktorý partnerské organizácie preložia (napr. strojovým prekladom a následnou ručnou korekciou). Partneri budú požiadaní o zadanie údajov do online formulára a údaje sa budú analyzovať v MRI.

(2) kvalitatívne rozhovory (vrátane individuálnych rozhovorov alebo fokusových skupín) uskutočnené so zainteresovanými stranami, ako sú poskytovatelia zdravotníckych služieb a organizácie v rámci sietí partnerov (preložte prosím príručku pre rozhovor - napr. strojovým prekladom), a s klientmi. Rozhovory/fokusové skupiny by mali byť zhrnuté podľa kľúčových tém a zhrnutia je potrebné zaslať v angličtine MRI (napr. pomocou strojového prekladu)

Upozorňujeme, že štandardizovaný dotazník bude vytvorený v dvoch verziách:

- individuálni klienti (použite, ak Vaši klienti nežijú s rodinou)
- klienti žijúci v domácnosti s viacerými členmi / klienti žijúci s rodinou (použije sa v prípade, že pracujete s rodinami, aj v prípade jednočlennej domácnosti).

Verziu dotazníka, ktorú budete používať, si musíte vybrať podľa toho, či pracujete s jednotlivými klientmi, alebo sú Vašími klientmi celé rodiny/domácnosti.

Časový harmonogram zberu údajov je nasledovný:

Koniec marca: finalizácia dotazníkov na úrovni organizácie a sprievodcov rozhovormi, preklad nástrojov na zber údajov partnermi do 14. marca. Tieto preklady potrebujeme, aby sme mohli vytvoriť platformu na spracovanie údajov.

marec a apríl (v závislosti od veľkosti cieľovej skupiny): zber a spracovanie údajov (online platformu vytvorí MRI, partneri budú musieť zaznamenať údaje a pripraviť zhrnutia kvalitatívnych rozhovorov v angličtine). Termín na spracovanie dát: 5. máj.

Máj a jún: analýza údajov, predloženie výstupu projektu o prieskume potrieb

# Metodické poznámky k dotazníku pre klientov

Účelom dotazníkového prieskumu potrieb je

- zhromaždiť údaje týkajúce sa potrieb klientov na lepšie plánovanie miestnych služieb.
- a poskytnúť podklady pre monitorovanie a hodnotenie dopadu programu SOLACE-CEE.

Upozorňujeme, že si môžete vybrať z dvoch možností:

A - Odpoveď - Údaje budú spracované anonymne na účely výskumu a dostanete súhrnné údaje o téme.

B - Údaje nebudú spracované anonymne na účely výskumu a informácie na osobnej úrovni použijete na navrhovanie a plánovanie služieb.

V obidvoch prípadoch bude potrebné, aby bol klientovi poskytnutý na podpísanie informovaný súhlas a aby bolo zabezpečené, že odpovede a informácie, ktoré klienti poskytnú, nebudú použité žiadnym iným spôsobom a nebudú odovzdané tretím stranám v identifikovateľnej podobe. Ak klienti nesúhlasia s účasťou na prieskume, ich údaje sa nesmú zhromažďovať. Obsah informovaného súhlasu musí byť v súlade vnútroštátnymi predpismi krajín partnerských organizácií. Ak potrebujete asistenciu, vzorový formulár poskytnú DEDO a MRI v priebehu marca, aby sa mohol prispôbiť partnerským organizáciám. Upozorňujeme, že v prípade, ak klienti nesúhlasia so zberom údajov, nie je možné o nich zbierať a vykazovať žiadne údaje.

Na základe skúseností z pilotnej fázy, anketári/administrátori dotazníka by mali vyplňať dotazník s klientmi, na papier alebo priamo online. Platformu na online spracovanie údajov bude potrebné sprístupniť v jazykoch organizácií, aby sa uľahčilo spracovanie údajov. Ak to bude potrebné, sociálni pracovníci a spolupracovníci z organizácií, ktorí budú pôsobiť ako spracovatelia údajov, budú po dokončení dotazníkov v marci vyškolení na používanie platformy a v prípade potreby budú pomáhať klientom (pre organizácie budú zorganizované individuálne dvojhodinové školenia podľa ich možností).

Skôr ako začnete vyplňať dotazník spolu s klientom:

- vyplňte administratívny blok na úvodnej strane dotazníka (organizácia, údaje a čas rozhovoru).
- vytvorte kód, ktorý bude slúžiť ako základ pre pseudonymizáciu na základe iniciálok a dátumu narodenia klienta
- uveďte meno/identifikátor anketára na prvej strane.

Tieto údaje budeme potrebovať, aby sme zabránili duplicitnému započítaniu a aby sme vedeli, na koho sa obrátiť v prípade dodatočných otázok týkajúcich sa vyplneného a zaznamenaného dotazníka.

# Dotazník pre klientov v domácnosti

## DOTAZNÍK PRE KLIENTOV NEEDS ASSESSMENT (PRIESKUM POTRIEB)

Vyplní anketár:

A1. ID projektu (kód organizácie) \_\_\_\_\_

1 - Casa Iona 2 - DEDO/VRP 3 - HESED 4 - Máltai Szeretetszolgálat  
5 - Napierw Mieszkanie

A2. Kód respondenta:  -  -  -  -  -

Vyplňte za respondenta (zástupcu rodiny alebo najviac informovaného člena domácnosti, napr. matku)  
VYPLNENIE: KÓD ORGANIZÁCIE (1 ČÍSLICA), INICIÁLY (PRVÉ PÍSMENO MENA A PRIEZVISKA, 2 ZNAKY), ROK NARODENIA (4 ČÍSLICE), MESIAC NARODENIA (2 ČÍSLICE), ROD (1=MUŽ, 2=ŽENA, 3=INÉ/NEZNÁME), MIESTO VYPLNENIA DOTAZNÍKA (PRVÉ PÍSMENO MESTA)

Príklad: 2-AZ-1999-01-1-K

A3. Meno anketára: \_\_\_\_\_

A4. Dátum: \_\_\_\_\_

A5. Čas: \_\_\_\_\_

Miesto vyplnenia dotazníka: \_\_\_\_\_

Máte Vy (alebo členovia Vašej domácnosti) záujem využiť služby nového zdravotníckeho centra? \_\_\_\_\_

Poznámka: \_\_\_\_\_

## Dotazník o potrebách klientov projektu SOLACE-CEE

Ďakujeme Vám za účasť na zbere údajov v rámci projektu SOLACE-CEE. Nadácia DEDO a Všetci pre rodinu, n.o. sú partnermi tohto projektu spolu s ďalšími 4 mimovládnyimi organizáciami, ktoré sa snažia zlepšiť život rodín a jednotlivcov v bytovej núdzi. Zbierame údaje, ktoré organizácii pomôžu lepšie prispôbiť služby, ktoré Vám budú ponúkané v nasledujúcich rokoch. Prosíme Vás o poskytnutie informácií o Vašej osobnej histórii v oblasti bývania, vzdelania a práci, zdravotnom stave a každodenných skúsenostiach, ktoré máte s využívaním zdravotníckych služieb.

Vaše odpovede budú zbierané dôverne. Kedykoľvek môžete od tohto dotazníka odstúpiť. Odpovedaním na otázku súhlasíte so zásadami ochrany údajov nášho programu, ktoré sú nasledovné:

- Vaše odpovede použijeme len na interný návrh služieb a výskum organizácií Nadácia DEDO, Všetci pre rodinu, n.o., a Dorka Bags, n.o., ktoré sú povinné uchovávať Vaše údaje v bezpečí, a budú poskytnuté anonymne iba Metropolitnému výskumnému inštitútu, ktorý je zodpovedný za sumarizáciu údajov na vyhodnocovanie projektu.
- Žiadne ďalšie strany nebudú mať prístup ku Vaším osobným údajom.
- Na účely hodnotenia a výskumu budeme všetky Vaše odpovede anonymizovať a sumarizovať.

FD1. Vyplňte prosím túto tabuľku za všetky osoby, ktoré s Vami žijú v jednej domácnosti, na základe otázok na nasledujúcich stranách:

	A	D1	D2	D3	D4	D5	D8	E1	E2	H1	H2	H3	H4	H5	I1
Kód osoby	Pozícia člena domácnosti/rodiny	Rok narodenia	Rod	Občiansstvo	Miesto narodenia	Trvalé bydlisko	Vzdelanie	Zdroj príjmu	Stav zamestnanosti	Zdravotné problémy	Zdravotné prekážky v práci	Diagnostikované choroby	Sociálne poistenie	Zdravotné poistenie	OP/RL
1	Vy, respondent														
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															

## KÓDY PRE TABUĽKU (A-I1)

A: pozícia člena domácnosti/rodiny

- |                                   |                                                          |                                       |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 - manžel/manželka               | 2 - partner/ka                                           | 3 - vlastné dieťa                     |
| 4 - nevlastné dieťa               | 5 - dieťa v pestúnskej/náhradnej osobnej star. (zverené) |                                       |
| 6 - vnuk/vnučka                   | 7 - rodič/nevlastný rodič                                | 8 - starý rodič/nevlastný starý rodič |
| 9 - súrodenec/nevlastný súrodenec | 10 - iný dospelý príbuzný                                | 11 - dieťa príbuzného                 |
| 12 - nie príbuzný dospelý         | 13 - iné: _____                                          |                                       |

D1. Aký je rok narodenia tejto osoby? (Bez odpovede = 9999)

D2. Aký je rod tejto osoby? (vyberte jednu možnosť)

- |          |                                     |                           |              |
|----------|-------------------------------------|---------------------------|--------------|
| 1 - muž  | 3 - nebinárne/rozmanité             | 5 - iné                   | 98 - neznáme |
| 2 - žena | 4 - osobná definícia /<br>neuveďené | 99 - Nechcem<br>odpovedať |              |

D3. Aká je štátna príslušnosť/občianstvo tejto osoby? (vyberte jednu)

- 1 - občan/ka Slovenskej Republiky    2 - nie je občanom/kou Slovenskej Republiky, (doplňte názov krajiny)  
98 - Nevieť    99 - nechcem odpovedať

D4. Kde sa táto osoba narodila?

- Napísať mesto/miesto narodenia    98 - Nevieť    99 - nechcem odpovedať

D5. Kde má táto osoba v súčasnosti trvalé bydlisko, prípadne aké bolo jej posledné bydlisko, ak ho v súčasnosti nemá?

- 1 - Napísať názov mesta    2 - iné, (napíšte do tabuľky)    98 - nevieť    99 - nechcem odpovedať

D8. Aké je najvyššie vzdelanie tejto osoby?

- |                                                              |                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 0 - žiadne vzdelanie (nikdy nechodil/a do školy)             | 6 - Pomaturitné štúdium, nadstavbové štúdium                             |
| 1 - Nedokončený 1. stupeň ZŠ                                 |                                                                          |
| 2 - Dokončený 1. stupeň ZŠ - nedokončené základné vzdelanie  | 7 - Vysokoškolské vzdelanie (bakalárske, magisterské alebo ekvivalentné) |
| 3 - Dokončené základné vzdelanie (2. stupeň ZŠ)              | 8 - doktorandské alebo ekvivalentné vzdelanie                            |
| 4 - Stredná odborná škola bez maturity, s výučným listom     | 9 - deti: v škôlke / v škole                                             |
|                                                              | 10 - Iné: _____                                                          |
|                                                              | 11 - Nerelevantné (napr. bábätká)                                        |
| 5 - Stredná odborná škola s maturitou, gymnázium s maturitou | 98 - Nevieť    99 - Nechcem odpovedať                                    |

E1. Aký je zdroj príjmu tejto osoby? ANKETÁR: OPÝTAŤ SA OTVORENÚ OTÁZKU, POTOM POMÔČŤ NÁJŠŤ ODPOVEĎ A VYZNAČIŤ JU

- |                                                  |                                        |                                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 - nič, žiadny príjem                           | 7 - na materskej/rodičovskej dovolenke | 13 - poberá dávku v hmotnej núdzi                        |
| 2 - Pracuje na plný úväzok na zmluvu/dohodu      | 8 - na PN-ke                           | 14 - poberá príspevok na starostlivosť/opatrovanie       |
| 3 - Pracuje na čiastočný úväzok na zmluvu/dohodu | 9 - starobný dôchodok                  | 15 - samostatne zárobkovo činná osoba/vlastné podnikanie |

- 4 - má pravidelnú prácu bez zmluvy/dohody      10 - invalidný dôchodok      16 - iné: \_\_\_\_\_
- 5 - má nepravidelnú prácu bez zmluvy/dohody      11 - práce ako zber "odpadu", kovu, žobranie...      17- Nerelevantné
- 6 - verejnoprospešné práce      12 - je žiakom v MŠ, ZŠ/študentom      98 - Nevieam
- 99 - Nechcem odpovedať

E2. Aký je zamestnanecký status tejto osoby?

- 1 - neevidovaný nezamestnaný, ktorý si nehľadá prácu      4 - evidovaný nezamestnaný a hľadá si prácu
- 2 - neevidovaný nezamestnaný, ktorý si hľadá prácu
- 3 - evidovaný nezamestnaný a nehľadá si prácu      6 - Nemôže pracovať kvôli zdrav. stavu
- 5 - zamestnaný      8 - iné: \_\_\_\_\_      9- Študent/v škole
- 7 - Nemôže pracovať kvôli vysokému veku      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať
- 10- Nerelevantné (dieťa)

H1. Aké vážne alebo pretrvávajúce zdravotné ťažkosti má táto osoba? (napr. ochorenia dýchacích ciest, srdcovo-cievne ochorenia, depresia, cukrovka, hypertenzia, úzkosť, rakovina, závislosti, amputácie, hendikep...) Uvedte ich:

- Napísať do stĺpca. ALEBO 2 -žiadne      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

H2. Existujú nejaké psychické alebo fyzické ťažkosti, chronické ochorenia alebo zdravotné postihnutia, ktoré Vám/tejto osobe bránia pravidelne pracovať? (Nepýtať sa u detí!)

- 1 - áno, psychické      2 - áno, fyzické      3 - psychické aj fyzické      4 - nie
- 98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

H3. Diagnostikoval Vám/tejto osobe lekár niektoré z týchto ochorení? (napr. kardiovaskulárne ochorenia, cukrovka, hypertenzia, ochorenia dýchacích ciest, rakovina, depresia, úzkosť, závislosti, amputácie, hendikep...)

- 1 - áno      2 - nie      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

H4. Má táto osoba sociálne poistenie? (súvisí s neskorším nárokom na poberanie dávok v nezamestnanosti, nemocenskej dávky, invalidného dôchodku, starobného dôchodku, materskej/rodičovskej dovolenky)

- 1 - áno      2 - nie      3- Nerelevantné      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

H5. Má táto osoba zdravotné poistenie? (súvisí so štátom hrađeným/garantovaným prístupom k zdravotným službám)

- 1 - áno      2 - nie      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

I1. Má táto osoba (platný) preukaz totožnosti (napr. občiansky preukaz v prípade dospelých / rodný list v prípade detí)?

- 1 - áno      2 - nie

ODPOVEDZTE PROSÍM NA TIETO OTÁZKY:

D9. Koľko máte maloletých detí, ktoré s vami nežijú?

\_\_\_\_\_ (počet maloletých detí) 98 - neviem 99 - nechcem odpovedať

L1. Kde ste strávili (Vy a Vaša rodina) poslednú noc? (označte jednu)

- |                                                                                |                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1 - na verejnom priestranstve / v parku / na ulici                             | 6 - s rodinou a priateľmi, pretože nemám kam ísť           |
| 2 - v nocľahárni                                                               | 7 - v našom/mojom/prenajatom byte, v rodinnom dome/domčeku |
| 3 - v útulku/zariadení núdzového bývania/krízovom centre (dočasnom, dlhodobom) | 8 - iné                                                    |
| 4 - v inštitúcii (nemocnica / väznica)                                         | 98 - Neviem                                                |
| 5 - v chatrči / improvizovanom obydlí / stane / aute                           | 99 - Nechcem odpovedať                                     |

L2. Aký máte vzťah ku Vášmu súčasnému bývaniu? ANKETÁR: V prípade potreby pomôžte s upresnením a potom odpoveď zakódujte (označte jednu)

- |                                                           |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1 - Je to môj/náš vlastný byt                             | 9 - Prenajímam /e si izbu v byte                                                 |
| 2 - Ja /my si prenajímame celý byt od mesta               | 10 - Prenajímam si posteľ v byte                                                 |
| 3 - Prenajímam si celý byt od súkromnej osoby             | 11 - Bývam/e v prázdnom a nezariadenom byte (squatujem/e)                        |
| 4 - Ja/my bývame v byte môjho partnera                    | 12 - Bývam v útulku/krízovom centre/ Nocľahárni                                  |
| 5 - bývam/e u priateľa/príbuzného a oni sú tam tiež       | 13 - Bývam/e v byte, pretože som/sme klientom/i programu bývania (Housing First) |
| 6 - Byt mi daroval priateľ/príbuzný                       | 14 - Iné: _____                                                                  |
| 7 - Zamestnávateľ mi/nám poskytuje ubytovanie             | 98 - Neviem                                                                      |
| 8 - Môj/náš dom/chata je na pozemku, ktorý mi/nám nepatrí | 99 - Nechcem odpovedať                                                           |

L3. Máte právny nárok na miesto, kde žijete? (platná nájomná zmluva, list vlastníctva, štatút klienta)

- 1 - áno 2 - nie 3 - áno, a mám oznámenie o vystahovaní  
 4 - Nie, a mám oznámenie o vystahovaní 98 - Neviem 99 - nechcem odpovedať

L4. Ako dlho žijete v tejto bytovej situácii (vrátane bytovej núdze/bezdomovectva a služieb pre ľudí bez domova)?

(napr. približný počet rokov / mesiacov / dní, podľa toho, ktorá kategória je relevantnejšia)

\_\_ rokov \_\_ mesiacov \_\_ dní 1 - Žil som tu celý život

98 - Neviem 99 - nechcem odpovedať

L5. Máte vo svojom bývaní prístup k nasledujúcim zariadeniam?

	1 - áno, so zmluvou	2 - áno, bez zmluvy	3 - nie	4 - nerelevantné /Bývam (dočasnom) útulku/zariadení	98 - Nevie m	99 - žiadna odpoveď
1 - elektrina						
2 - tečúca voda z vodovodu						

3 - vykurovanie: elektrické, plynové, diaľkové					
4 - vykurovanie: drevo, uhlie, zmiešané					
5 - vykurovanie odpadom					
6 - Splachovacia toaleta vo Vašom byte/dome (vlastná, nie zdieľaná s ostatnými)					
7 - sprcha/vaňa s teplou vodou (vlastná, nie zdieľaná s ostatnými)					
8 - kuchyňa/kuchynka (vlastná, nie zdieľaná s ostatnými)					
9 - internet (napr. cez mobilný telefón)					

L6. Koľko priemerne platíte za bývanie/ubytovanie na mesiac?

- 1 - Výdavky na služby (energie, príp. výdavky na správu budovy) \_\_\_\_\_ (suma v €)
- 2 - nájomné (ak sa uplatňuje) \_\_\_\_\_ (suma v €)
- 3 - akékoľvek iné výdavky (napr. mesačná splátka úveru na bývanie) \_\_\_\_\_ (suma v €)
- 4 - Platím paušálnu sumu svojmu poskytovateľovi ubytovanie / susedovi za služby (energie), iné \_\_\_\_\_ (suma v €)
- 9998 - Neviem                      9999 - nechcem odpovedať

L7. Žili ste niekedy (Vy alebo niekto z členov Vašej domácnosti) na niektorom z nasledujúcich miest? (spomeňte si na všetky PREDCHÁDZAJÚCE situácie v oblasti bývania) (označte všetky) - **ČITAŤ VŠETKY MOŽNOSTI ZARADOM - ZAPÍSAŤ KÓDY ČLENOV DOMÁCNOSTI**

	1 - áno, kto? uveďte kód(y) osôb	2 - nie	98 - Neviem	99 - žiadna odpoveď
1 - Na verejnom priestranstve, v parku				
2 - chatrč, stan, schátraná budova nevhodná na bývanie atď.				
3 - Nocľaháreň/Útulok/Zariadenie núdzového bývania...				
4 - Dočasné ubytovanie (napr. súkromná ubytovňa, ubytovňa pre robotníkov...)				
5 - Sociálne bývanie- sociálny byt				
6 - Vo vlastnom obydľí / dome / byte				
7 - Iné platené bývanie (napr. súkromný prenájom)				
8 - Väznica				
9 - Náhradná starostlivosť u príbuzných				
10 - Pestúnska starostlivosť				
11 - Inštitúcia náhradnej starostlivosti (detský domov...)				
12 - Psychiatrické oddelenie / nemocnica				
13 - Iné:				



H11. Do akej miery ... (ANKETÁR: V PRÍPADE, ŽE SA KLIENT NECÍTI KOMFORTNE, PREFORMULUJTE OTÁZKY)

	1 – vždy/úplne	2 – väčšinou	3 – niekedy	4 – nikdy/vôbec	98 - Nevie 99 - Nechcem odpovedať
beriete vážne svoje zdravotné ťažkosti?					
Využívate služby zdravotnej starostlivosti?					
Chodíte pravidelne na preventívne prehliadky?					
Stravujete sa zdravo a pravidelne? (Např. či máte 1 teplé jedlo denne..)					
sa pravidelne sprchujete (ANKETÁR: spýtať sa citlivo – prihladiť na predošlé odpovede!)					

H12. Čo robíte, ak sa cítite naozaj zle? (môžete označiť viacero)

- 1 - zavolám záchranku                      2 - Idem k lekárovi alebo sa k nemu objednáam  
 3 - užijem lieky bez predpisu            4 - nič, počkám, kým sa budem cítiť lepšie  
 5 - liečim sa sám alebo užívam doplnkovú a alternatívnu liečbu (bylinkové čaje atď.)  
 6 - iné: \_\_\_\_\_                      98 - neviem                      99 - nechcem odpovedať

H12a. Ak osoba NEODPOVEDALA: 2 - Idem k lekárovi alebo sa k nemu objednáam OPÝTAJTE SA PREČO:

\_\_\_\_\_ 98 - Nevie                      99 - nechcem odpovedať

H13. Máte (Vy alebo niekto z Vašej domácnosti) nejaké závislosti - stačí áno/nie?

- 1 - áno                      2 - nie                      98 - neviem                      99 - nechcem odpovedať

H14. Robíte (Vy alebo niektorý z členov Vašej domácnosti) pravidelne niektorú z nasledujúcich činností? (označte niektorú z nich):

- 1 - užívanie iných/vyšších dávok liekov, ako je odporúčané                      2 - fajčenie (e-)cigariet  
 3 - pitie alkoholu                      4 - užívanie/branie drog / CBD / marihuana / toluénu  
 5 - hranie hazardných hier                      6 - Trávenie veľa času na mobile, např. k hranie hier a sociálne siete  
 7 - iné: \_\_\_\_\_                      8 - Nie/ani jedno nie je relevantné  
 98 - Nevie                      99 - nechcem odpovedať

H15. Koľkokrát ste boli hospitalizovaný za posledné 2 roky? OPÝTAŤ SA AKO OTVORENÚ OTÁZKU (označte jednu možnosť)

- 1 - každý mesiac alebo častejšie                      4 - ani raz                      98 - Nevie  
 2 - 2-3 krát ročne                      5 - iné: \_\_\_\_\_,                      99 - Nechcem odpovedať  
 3 - raz ročne



H19. Museli ste niekedy navštíviť zdravotnícke služby v inom meste/ lokalite, ako ste bývali? Ak áno, odkiaľ kam ste museli cestovať?

1 - Všeobecný lekár: odkiaľ kam \_\_\_\_\_

2 - ambulatná starostlivosť: odkiaľ kam \_\_\_\_\_

3 - lôžková starostlivosť (nemocnica): odkiaľ kam \_\_\_\_\_

4 - Nemohol som nikam ísť/nemohol som využiť žiadnu zdravotnú službu

5 - Nemusel som 98 - Neviem 99 - nechcem odpovedať

H20. Na stupnici od 1 do 5, ako ste sa cítili ohľadom zdravotných služieb, ktoré ste dostali? Ako sa k Vám správal zdravotnícky personál?(označte jednu možnosť)

1 - veľmi nepríjemne 2 - nepríjemne 3 - normálne 4 - dobre 5 - veľmi dobre

6 - neboli mi poskytnuté žiadne zdravotné služby 98 - Neviem 99 - nechcem odpovedať

H21: Boli Vám niekedy odmietnuté zdravotné služby, pretože ste... (Anketár: „Prečítam Vám možnosti, ktoré tu sú napísané...“)

1 - vyzerali chudobne

2 - Kvôli Vášmu etniku/vyzerali ako Róm

3 - pretože ste nemali bežnú adresu trvalého bydliska

4 - Bývali v zariadení pre ľudí v bytovej núdzi/bez domova

5 - Vaše správanie bolo považované za nevhodné

6 - kvôli miestu, kde žijete 7 - iné: \_\_\_\_\_

8 - Nikdy sa mi to nestalo

98 - neviem

99 - nechcem odpovedať

H22: Cítili ste sa niekedy nerešpektovaný/á zo strany zdravotníckeho personálu?

1 - áno, raz 2 - áno, niekoľkokrát 3 - áno, často 4 - nie, nikdy

98 - neviem 99 - nechcem odpovedať

HL1. Na stupnici od 1 po 4 ako veľmi je pre Vás ľahké alebo náročné... (ANKETÁR: Čítať po jednom otázky so začiatkom: „Do akej miery je pre Vás náročné...“... Prečítať všetky možnosti, ak je potrebné, prípadne PRIDAŤ PRÍKLADY SITUÁCIÍ)

	1 veľmi náročné	2 Náročné	3 Ľahké	4 Veľmi ľahké/ jednoduché	98 - Neviem 99 - Nechcem odpovedať
Zistiť, kde získať odbornú pomoc, keď ste chorý?					
rozumieť informáciám o tom, čo robiť ak máte akútny zdravotný problém?					
posúdiť výhody a nevýhody rôznych možností liečby?					
používať informácie, ktoré Vám lekár poskytne, na rozhodovanie o Vašej chorobe?					
nájsť informácie o tom, ako zvládnuť psychické/emocionálne problémy? (napr. ako zvládať záťaž a dlhodobý stres z neistoty bývania, možnosti psychologickej pomoci...)					
rozumieť informáciám o odporúčaných zdravotných prehliadkach alebo vyšetreniach?					
posúdiť, či sú informácie o nezdravých návykoch spoľahlivé (napr. fajčenie, nízka fyzická aktivita alebo nadmerné pitie alkoholu)?					

Zistiť, ako sa chrániť pred chorobami prostredníctvom informácií z médií?					
nájsť informácie o zdravom životnom štýle, napríklad o cvičení, zdravom stravovaní alebo výžive?					
nájsť informácie o tom, ako sa môžete starať o svoju psychickú pohodu (napr. relaxácia, oddych)?					
pochopiť rady týkajúce sa Vášho zdravia od rodiny alebo priateľov?					
posúdiť, ktoré každodenné správanie súvisí s Vaším zdravím? (napr. alkohol, fajčenie, spánkový režim, stravovanie...)					
posúdiť, ktoré životné podmienky a návyky majú vplyv na Vaše zdravie a pohodu? (napr. zhoršené hygienické podmienky, vzťahy...)					

T1. Bola vo Vašom detstve prítomná aspoň jedna dospelá milujúca osoba?

1 - áno      2 - nie      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

T2. Zažili ste niekedy (Vy alebo niekto z Vašej domácnosti) náročné alebo nezákonné situácie, ako je zanedbávanie, zlé zaobchádzanie alebo akákoľvek forma zneužívania (vrátane slovného, fyzického alebo sexuálneho násillia, nedostatočnej starostlivosti alebo nevhodných životných podmienok)? (označte jednu) Čítať prvé možnosti, pri váhaní s odpoveďou ponúknuť možnosť „Nechcem odpovedať“

1 - áno, v detstve      2 - áno, v dospelosti      3 - áno, niekoľkokrát počas môjho života  
4 - nie      5 - iné: \_\_\_\_\_      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

T3. Zažili ste niekedy náročnú udalosť, ktorú ste nevedeli uniesť? (napr. smrť blízkych, strata domova, problém, ktorého sa nemôžete zbaviť)? (označte jednu) Čítať prvé možnosti, pri váhaní s odpoveďou ponúknuť možnosť „Nechcem odpovedať“

1 - áno, v mojom detstve      2 - áno, v dospelosti      3 - áno, niekoľkokrát počas môjho života  
4 - nie      5 - iné: \_\_\_\_\_      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

T4. Žili ste niekedy s niekým, kto mal problémy s alkoholom alebo užíval drogy?

1 - áno, v mojom detstve      2 - áno, v dospelosti      3 - áno, niekoľkokrát počas môjho života  
4 - nie      5 - iné: \_\_\_\_\_      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

T5. Ocitli ste sa niekedy v situácii, keď ste stratili blízkého človeka kvôli jeho psychickým problémom?

1 - áno, v detstve      2 - áno, v dospelosti      3 - áno, niekoľkokrát počas môjho života  
4 - nie      5 - iné: \_\_\_\_\_      98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

TM1. Používate internet na získavanie informácií o zdraví?

1 - áno, stále      2 - áno, niekedy  
3 - Požiadam svojich priateľov/príbuzných/sociálneho pracovníka, aby pre mňa vyhľadali informácie na internete      4 - Nikdy som nehľadal informácie o zdraví      5 - iné: \_\_\_\_\_  
98 - neviem      99 - nechcem odpovedať

TM2. Aké zariadenia používate na prístup k zdravotným informáciám na internet? (napr. vlastný mobil/tablet, vlastný osobný počítač, počítač v nocľahárni/zariadení/krízovom centre, zariadenie niekoho iného, sám/a nepoužívam, ale požiadam priateľa/ príbuzného, aby mi vyhľadal/pomohol)

\_\_\_\_\_      98 - Neviem      99 - nechcem odpovedať

TM3. Do akej miery súhlasíte s nasledujúcimi tvrdeniami na stupnici od 1 do 5? (označte jeden) ANKETÁR: POVEDAŤ PRÍKLADY AK TREBA (NAPR. VIEM SI VYGOOGLIŤ SPRÁVNE ODPOVEDE, AK MÁM OTÁZKU OHĽADOM ZDRAVIA....)

1 - rozhodne nesúhlasím

2 – Skôr nesúhlasím

3 – Ani nesúhlasím ani súhlasím (niečo medzi)

4 – Skôr súhlasím

5 - rozhodne súhlasím

98 - Neviem

99 - nechcem odpovedať

	1 rozhodne nesúhlasím	2	3	4	5 rozhodne súhlasím	98 - Neviem	99 - Nechcem odpovedať
Viem, ako používať internet na zodpovedanie svojich otázok o zdraví.							
Dokážem rozlíšiť kvalitné zdroje/stránky o zdraví na internete od nekvalitných							
Cítim sa istý/istá použiť informácie z internetu pri rozhodovaní o mojom zdraví.							
Cítil/a by som sa komfortne <u>klásť otázky</u> o svojom zdraví cez internet/ aplikáciu alebo fórum.							
Cítil/a by som sa komfortne <u>opísať</u> svoje zdravotné problémy prostredníctvom internetu cez aplikáciu, online hovor, alebo fórum.							
Cítil/a by som sa komfortne odfoťiť svoj zubný problém a poslať ho zubárovi, aby mi určil diagnózu.							
Cítil/a by som sa komfortne odfoťiť svoj dermatologický/kožný problém a poslať ho lekárovi, aby mi určil diagnózu.							
Cítil/a by som sa komfortne hovoriť o svojich psychických problémoch s lekárom online - cez internet.							

H23. S akým najhorším/akútnym zdravotným problémom v súčasnosti bojujete (Vy/ alebo členovia Vašej domácnosti)? (Diagnózy aj symptómy, opis problémov, spýtať sa po jednom na členov domácnosti...)

---



---

H24. Čo Vám najviac bráni v tom, aby ste sa cítili zdravo? Napr. životné podmienky...

---

S1. Akým spôsobom očakávate, že sociálni pracovníci/poradcovia podporia Vás (a Vašu domácnosť) pri riešení Vašich zdravotných problémov? Napr. dostupnejší lekár...

---



---

A6. ANKETÁR: NAPÍSAŤ AKÉKOLVEK POZOROVANIA, KOMENTÁRE, POZNÁMKY...

---



---

Ďakujeme Vám za spoluprácu

# Otázky na interview /fokusové skupiny pre poskytovateľov zdravotných a sociálnych služieb

Cieľom kvalitatívneho zberu údajov je lepšie pochopiť nasledujúce kľúčové otázky:

1. Aké prekážky mimo kompetencie Vašej organizácie bránia integrovaným zdravotným a sociálnym službám, plánovaniu zameranému na človeka, autonómii klienta a navrhovaniu služieb založených na hodnotách Housing First?
  - napr., Kompetencie klientov, nízka zdravotná gramotnosť, nedostatok financií, obmedzený prístup a vzdialenosť k službám
2. Aké prekážky vo Vašej organizácii obmedzujú poskytovaniu integrovaných zdravotných a sociálnych služieb?  
Realita Dizajnu Služieb: Aké sú výzvy vo postupy Vašom meste/krajine, v týchto oblastiach:
  - a. Financovanie: Je možné zoskupovať finančné prostriedky na dlhodobé a flexibilné využitie na obe: sociálne aj zdravotné služby?
  - b. Administrácia: Sú regulácie/predpisy, odporúčania a riadenie zdrojov efektívne?
  - c. Organizácia: Sú služby umiestnené spoločne s nízko-beriarovým prístupom a medzisektorovou spoluprácou?
  - d. Poskytovanie služieb: Existujú spoločné školenia, spoločné systémy, integrovaný manažment klientov a flexibilné modely starostlivosti?
  - e. Klinické: Existuje spoločné plánovanie, štandardizované hodnotenia, spoločné záznamy a dlhodobé sledovania?
  - f. Personálne zabezpečenie: Sú pracovníci vyškolení pre krízové situácie v oblasti duševného zdravia, terapeutickú starostlivosť a dohľad?

Pri výbere respondentov zahrňte kľúčové zainteresované strany, ktoré môžu rozšíriť prístup k službám. Využite fázu Needs Assessment na zapojenie tých, ktorí sú kľúčoví pre implementáciu a vytváranie sietí. Rozhovory môžu byť individuálne alebo vo fokusových skupinách. Získajte informovaný súhlas a informujte účastníkov o prípadnom ďalšom sledovaní o dva roky.

V pozvánke predstavte ciele projektu a podelte sa o ambície Vašej organizácie. Počiatočný zber údajov by sa mal zamerať na identifikáciu nedostatkov v službách, potrebách klientov a ľudí bez domova vo všeobecnosti.

Zhrňte zistenia v týchto kľúčových bodoch:

- A. Charakteristiky a potreby klientov v danej organizácii.
- B. Služby a podpora, ktoré ponúkajú zainteresované strany, vrátane spoluprác.
- C. Medzery v službách a vnímané dôvody vrátane prekážok a postojov klientov k službám.
- D. Potreby a okolnosti zmeny poskytovania služieb v:
  - Financovanie (napr., združené financovanie pre flexibilitu dlhodobej starostlivosti)
  - Administratíva (napr., predpisy, odporúčania, kritériá prijatia)
  - Organizácia (napr., zdieľané priestory, spolupráca medzi organizáciami)
  - Poskytovanie služieb (napr., spoločné školenia, integrovaný manažment prípadov, flexibilné modely)
  - Klinické nastavenia (napr. spoločné plánovanie, štandardizované hodnotenia, priebežné monitorovanie)
  - Personálne zabezpečenie (napr., školenie o kríze duševného zdravia, terapeutická kvalifikácia, prístup k supervízii)

*Report kvalitatívnych rozhovorov do MRI:*

*Vzhľadom na to, že kvalitatívny zber údajov bude prebiehať v miestnych jazykoch, nie je potrebné pripravovať nahrávky a prepisy nahrávok. Zhrňte zistenia k uvedeným témam v rozsahu 1 - 3 odsekov pre každú tému.*

Pomocné otázky (zoznam môžete upraviť podľa pozície a skúseností respondenta)

# Otázky na Rozhovory s Poskytovateľmi Sociálnych Služieb

- A. Základné charakteristiky Vašich klientov, ktorých potreby by sa mali riešiť (v rámci Vašej organizácie)
1. Aké je zloženie klientov vo Vašej organizácii? (i.e., pohlavie, vek, štruktúra rodín a vzťahov, podporné siete, úroveň vzdelania, zamestnanie a prístup k nemu, možnosti získavania príjmu etc.)
  2. Z akého mesta/obce zvyčajne pochádzajú klienti, ktorým poskytuje služby vaša organizácia? (názov mesta/obce, názov obce)
    - Aké sú dôvody ich príchodu do Vašej organizácie?
  3. Aké sú typické podmienky bývania a história v oblasti bývania Vašich klientov?
- B. Služby a pomoc, ktoré ponúkate ľuďom bez domova, vrátane prepojení/spolupráce/sietí rôznych organizácií
1. Poskytujete Vaším klientom možnosť bývania? Ak áno, aké sú kritériá prijatia do bývania?
  2. Majú vo Vašej organizácii klienti k dispozícii nejaké formy zdravotnej starostlivosti (napr., všeobecný lekár, špecializovaný lekár, telemedicína, ošetrovanie etc.)?
  3. Máte nejaké spolupráce/vzťahy s inými inštitúciami/organizáciami (napr., Vy posielate klientov na nejaký typ služby k nim, alebo oni k Vám...)?
    - Ak áno, s akými a ako táto spolupráca funguje?
  4. Máte nejaké väzby/spolupráce konkrétne so zdravotníckymi službami (a s akým typom konkrétne)?
  5. Poskytujete klientom nejakú pomoc v oblasti zdravotnej starostlivosti (vrátane administratívy, poradenstva atď.)?
  6. Ak neposkytujete zdravotnú starostlivosť, ako pomáhate klientom zabezpečiť si ju (vy ich organizujete, odporúčate, platíte, sprevádzate atď.)?
- C. Medzery v službách a pomoci a ich vnímané príčiny/dôvody (vrátane prekážok pri využívaní služieb a vnímania postojov klientov k využívaniu vybraných služieb)
1. Aké sú podľa Vašich skúseností zdravotné priority Vašich klientov (zaobstaráť si lieky, zlepšiť zdravotný stav, dobre sa stravovať, dodržiavať osobnú hygienu, pravidelne navštevovať zdravotnícke zariadenia, nájsť bezpečný domov atď.)? Prípadne zoradiť od najvyšších...
  2. Akým spôsobom sa dozviete o potrebách Vašich klientov súvisiacich s fyzickým či psychickým zdravím?
  3. Aké sú podľa Vás najväčšie prekážky pre Vašich klientov aby dostali adekvátnu zdravotnú starostlivosť?

4. Podľa Vašich skúseností, aké percento klientov potrebuje lieky a aké percento ich pravidelne užíva? Aké sú pre nich prekážky pri zaobstarávaní si liekov?
  5. Aké sú tie potreby vašich klientov, pri ktorých máte pocit, že v súčasnosti neexistuje dostatočné riešenie?
  6. V čom vidíte hlavné príčiny/dôvody nedostatku týchto riešení?
  7. Akými spôsobmi riešite špecifické potreby klientov v súvislosti s predchádzajúcimi traumatickými udalosťami (napr., využívate tzv. Trauma-Informed Care princíp – Starostlivosť z ohľadom na traumy)?
  8. Máte skúsenosti s využívaním telemedicíny (online konzultácie s lekárom, monitoring na diaľku...)? V akej forme by to Vaším klientom najviac pomohlo?
  9. Aká je podľa Vás zdravotná gramotnosť Vašich klientov (napr., rozumejú základným informáciám v oblasti zdravia a zdravotnej starostlivosti)?
  10. Ako sa podľa Vašich osobných skúseností vyvíjalo zdravie a zdravotná starostlivosť o Vašich klientov počas ich pobytov či kontaktu s Vami? (napr., akékoľvek postrehy, či poučenia z čias pandémie môžu byť veľmi užitočné)
  11. Ako sa podľa Vašich skúseností správajú poskytovatelia zdravotnej starostlivosti k Vaším klientom?
  12. Sú podľa Vás Vaši klienti ochotní navštíviť lekára? Ak nie, prečo?
  13. Akým spôsobom je podľa Vás dnes prepojená zdravotná a sociálna starostlivosť vo Vašej praxi? Čo by pomohlo túto spoluprácu zlepšiť?
- D. Potreba a realita týkajúce sa posunu koncepcie poskytovania služieb v nasledujúcich oblastiach
1. Aké zmeny by Vám pomohli efektívnejšie poskytovať Vaše služby a starostlivosť o zdravotné potreby Vašich klientov?
  2. Existujú nejaké prebiehajúce zmeny v rámci Vašej organizácie, ktoré podporujú takýto rozvoj? (napr., financovanie, administratíva, organizácia a poskytovanie služieb, nastavenie liečby, školenie zamestnancov, prechod na prístup založený na hodnotách Housing First)
  3. Máte skúsenosti prístupom trauma-informed care, telemedicínou alebo princípmi Housing First? Pomohli by Vám e-learningové kurzy tieto prístupy lepšie uplatňovať vo vašej praxi?
  4. Existujú nejaké prebiehajúce zmeny mimo Vašej organizácie, ktoré podporujú takýto rozvoj? (napr., vo financovaní, administratíve, organizácii a poskytovaní služieb, nastavení liečby, školení personálu)
  5. Ktoré kľúčové zainteresované strany sa musia podieľať na takýchto zmenách?
    - o Aké sú ich kľúčové stimuly, aby sa usilovali o zmenu?

# Otázky Na Rozhovor s Poskytovateľmi Zdravotných Služieb

- A. Základné charakteristiky pacientov v bytovej núdzi, ktorých potreby by sa mali riešiť (v rámci Vašej organizácie)
1. Aké je zloženie klientov/pacientov so skúsenosťou bezdomovectva, s ktorými sa stretávate? (i.e., pohlavie, vek, štruktúra rodín a vzťahov, podporné siete, úroveň vzdelania, zamestnanie a prístup k nemu, možnosti získavania príjmu etc.)
  2. Z akého mesta/obce zvyčajne pochádzajú klienti so skúsenosťou bezdomovectva, ktorým poskytuje služby vaša organizácia? (názov mesta/obce, názov obce)
    - Aké sú dôvody ich príchodu do Vašej organizácie?
  3. Aké sú typické podmienky bývania a história v oblasti bývania takýchto klientov, ktorým poskytujete zdravotnú starostlivosť?
  4. Poskytujete pacientom so skúsenosťou bezdomovectva aj nejaké sociálne služby?
  5. Na aké ošetrenia zvyčajne prichádzajú do Vašej organizácie?
- B. Služby a pomoc, ktoré ponúkajú pre ľudí bez domova/v bytovej núdzi, vrátane prepojení / spolupráce / sietí zainteresovaných strán
1. Aké sú dostupné služby (napr., všeobecný lekár, typy špecializovanej podpory, terapia, psychiater, psychológ atď.) v rámci Vašej organizácie/inštitúcie?
    - Aké sú kritériá prijatia?
  2. Sú vo Vašej inštitúcii k dispozícii nejaké špeciálne formy starostlivosti pre pacientov so skúsenosťou bezdomovectva?
  3. Aké spolupráce/vzťahy máte s inými inštitúciami/organizáciami? (napr., Vy posielate klientov na nejaký typ služby k nim, alebo oni k Vám)
  4. Aké máte konkrétne prepojenia so sociálnymi službami (vrátane sociálnych pracovníkov týchto pacientov) a ďalšími službami zdravotnej starostlivosti (a s akým typom služieb)?
  5. Ako zabezpečujete, aby klienti so skúsenosťou bezdomovectva dostávali zdravotné služby, ktoré potrebujú? (vy ich organizujete, odporúčate, platíte, sprevádzate atď.)
- C. Medzery v službách a pomoci a ich vnímané príčiny/dôvody (vrátane prekážok pri využívaní služieb a vnímania postojov klientov k využívaniu vybraných služieb)
1. Aké sú podľa Vašich skúseností zdravotné priority Vašich pacientov bez domova/v bytovej núdzi? (napr., zaobstaráť si lieky, zlepšiť zdravotný stav, dobre sa stravovať, dodržiavať osobnú hygienu, pravidelne navštevovať zdravotnícke zariadenia, nájsť bezpečný domov atď.)
  2. Akým spôsobom sa dozviete o potrebách týchto pacientov súvisiacich s fyzickým či psychickým zdravím?

3. Aké sú podľa Vás najväčšie prekážky pre pacientov bez domova/v bytovej núdzi aby dostali adekvátnu zdravotnú starostlivosť?
  4. Aká je podľa Vás zdravotná gramotnosť pacientov bez domova/v bytovej núdzi ?
  5. Podľa Vašich skúseností, aké percento týchto pacientov potrebuje a pravidelne užíva lieky?
  6. Aké sú tie potreby Vašich klientov/služby, pri ktorých máte pocit, že v súčasnosti neexistuje dostatočné riešenie?
  7. V čom vidíte hlavné príčiny/dôvody nedostatku týchto riešení?
  8. Aké sú kľúčové výzvy/problémy vo vzťahoch medzi pacientmi so skúsenosťou bez domova a zdravotníckym personálom (vrátane sestier a lekárov)?
  9. Existujú podľa vás nejaké bariéry, a ak áno, aké bariéry majú pacienti so skúsenosťou bez domova pri návšteve zdravotníckych služieb/konzultácii s lekárom?
  10. Akými spôsobmi riešite špecifické potreby klientov v súvislosti s predchádzajúcimi traumatickými udalosťami (napr. využívate tzv. princíp Trauma-Informed Care - starostlivosť s ohľadom na traumy)?
  11. Máte skúsenosti s využívaním telemedicíny alebo digitálnych nástrojov v práci s pacientmi? (online konzultácie s pacientom, monitoring na diaľku...) V akej forme by to Vaším pacientom najviac pomohlo?
  12. Ako sa podľa Vašich osobných skúseností vyvíja zdravie a zdravotná starostlivosť o Vašich klientov počas ich hospitalizácií či kontaktu s Vami? (napr. aj skúsenosti z čias pandémie)
  13. Ako sa podľa Vašich skúseností správajú iní poskytovatelia zdravotnej starostlivosti k svojim pacientom?
  14. Aký je váš názor na ochotu ľudí bez domova navštíviť lekára?
  15. Akým spôsobom je podľa Vás dnes prepojená zdravotná a sociálna starostlivosť vo Vašej praxi? Čo by pomohlo túto spoluprácu zlepšiť?
- D. Potreba a realita týkajúce sa posunu koncepcie poskytovania služieb v nasledujúcich oblastiach
1. Aké zmeny by Vám pomohli efektívnejšie poskytovať Vaše služby a starostlivosť o zdravotné potreby pacientov so skúsenosťou bez domova?
  2. Existujú nejaké prebiehajúce zmeny v rámci Vašej organizácie, ktoré podporujú takýto rozvoj? (napr., financovanie, administratíva, organizácia a poskytovanie služieb, nastavenie liečby, školenie zamestnancov)
  3. Máte skúsenosti prístupom trauma-informed care, telemedicínou alebo princípmi Housing First? Pomohli by Vám e-learningové kurzy tieto prístupy lepšie uplatňovať vo Vašej praxi?
  4. Existujú nejaké prebiehajúce zmeny mimo Vašej organizácie, ktoré podporujú takýto rozvoj? (napr., vo financovaní, administratíve, organizácii a poskytovaní služieb, nastavení liečby, školení personálu)
  5. Ktoré kľúčové zainteresované strany sa musia podieľať na takýchto zmenách?
    - o Aké sú ich kľúčové stimuly, aby sa usilovali o zmenu?