Die Smile-Hefte

Ich gebe meine Meinung, damit mein Leben besser wird.

I. Präsentation der Smile-Instrumente

II. Benutzeranleitung

III. Anweisungen

Ausfüllen leicht gemacht: die Smile-Hefte

> Anweisungen in Leichter Sprache

> Anweisungen für Begleiter

IV. Die 20 Smile-Hefte

Eine neue kooperative Methode zur Bewertung der Zufriedenheit von Personen mit geistiger Beeinträchtigung

Inhalt

SMILE-ANWEISUNGEN IN LEICHTER SPRACHE 3

SMILE-ANWEISUNGEN FÜR BEGLEITER 9

I. Welche Rolle spielt der Begleiter? 9
2. Welche Smile-Hefte sollte man zuerst ausfüllen? 12
3. Wie ist ein Smile-Heft aufgebaut? 13
4. Wie kann man stark hilfsbedürftigen Personen beim Ausfüllen der Smile-Hefte helfen? 19

Anmerkung:

- **Begriffsbestimmungen:** Folgende Begriffe kommen in den Smile-Instrumenten immer wieder vor:

  > **„Begleiter“:** Fachleute, Familienangehörige, ehrenamtliche Helfer und Praktikanten, die den Nutznießern helfen, die Smile-Hefte auszufüllen.
  > **„Nutznießer“ oder „befragte Personen“:** Personen mit Behinderung, die dazu eingeladen sind, Smile-Hefte auszufüllen.
  > **„Familie“ oder „Familienangehörige“:** nahestehende Personen, die helfen.

  Ausführlichere Begriffsbestimmungen finden Sie im Anhang zur Benutzeranleitung. Online gibt es auch eine Version in Leichter Sprache, zum Beispiel auf folgenden Websites:

  > Visa pour le net : **www.visapourlenet.be**
  > Sparadrap (glossaire en langage simplifié, inspiré du facile à lire) : **https://www.sparadrap.org/enfants/Le-dico-de-la-sante**
  > Falc’Able : «Le premier dictionnaire collaboratif facile à lire et à comprendre»: **http://falc-able.fr/**

- **Anweisungen in Leichter Sprache:**

  > Sie können für jeden Nutznießer ein Exemplar ausdrucken und als Arbeitshilfe in den Informationssitzungen für die Nutznießer verwenden.
  > Das Übersichtsblatt mit den Smileys und Bildsymbolen auf Seite 8 und auf der letzten Seite dieser Anweisungen lässt sich herauslösen. Sie können es auch vergrößern und in Klarsichtfolie einschweißen. Hierauf können die befragten Personen dann mit dem Finger ihre Antworten auf die einzelnen Fragen zeigen.
  > Sie können die Smileys und Bildsymbole auch mit den anderen Smile-Instrumenten herunterladen und anpassen (vergrößern, in anderen Farben ausdrucken, in Schutzfolie einschweißen usw.).

Auf Seite 8 der Benutzeranleitung finden Sie weitere Anregungen für Begleiter, wie man den Nutznießern die Smile-Hefte näherbringen kann, und zwar mit der: „Hilfe-Box“.

Smile-Anweisungen in Leichter Sprache

Diese Anweisungen gehören . . . . . .

Was sind Anweisungen?

Anweisungen sind Erklärungen.

Anweisungen erklären, wie ich etwas machen soll.

Die Smile-Anweisungen erklären, wie ich die Smile-Hefte ausfüllen muss.

Ich gebe meine Meinung,
damit mein Leben besser wird.

Was heißt Smile?

Smile ist ein englisches Wort.
Smile heißt lächeln.

Was ist ein Smiley?

Ein Smiley ist ein Bild von einem Gesicht.

Ein lächelnder Smiley zeigt, dass ich froh bin. Ein trauriger Smiley zeigt, dass ich traurig bin.

Ein Smiley kann auch meine Meinung zeigen.
Ob ich etwas gut finde oder nicht.

Was ist ein Bild-symbol?

Ein Bild-symbol ist ein einfaches Bild. Oder eine einfache Zeichnung.

In einem Bild-symbol zeigt man Personen, Gegenstände, was man macht, Orte und noch andere Sachen.

Mit einem Bild-symbol kann ich

sagen oder auch

sagen.

Mit einem Bild-symbol kann ich auf Fragen antworten.

Was ist ein Smile-Heft?

Ein Smile-Heft ist ein Heft mit Blättern.
Es gibt 20 Smile-Hefte.

Jedes Smile-Heft hat ein anderes Thema:

Zum Beispiel: mein Essen, mein Schlaf, meine Freizeit, meine Gesundheit, mein Geld und so weiter.

In jedem Smile-Heft gibt es Fragen.

Ein Teil von dem Smile-Heft ist in Leichter Sprache geschrieben.

Die Vereinigung „Inclusion“ hat die Smile-Hefte geschrieben.
Dabei haben Menschen mit geistiger Behinderung geholfen.
Auch die Betreuer und die Familien haben beim Schreiben geholfen.

Wer füllt die Smile-Hefte aus?

Personen mit Behinderung füllen die Hefte aus.

Ein Begleiter kann dabei helfen,

- wenn ich die Hefte lese.
- Oder wenn ich auf die Fragen in den Heften antworte.
- Der Begleiter kann mir auch helfen, wenn ich die Antworten in die Hefte schreibe.

Der Begleiter kann der Haupt-betreuer sein.
Oder eine Kranken-pflegerin oder ein anderer Betreuer. Auch ein Praktikant oder jemand aus der Familie kann mich begleiten.

Wozu dienen die Smile-Hefte?

- Wenn ich die Smile-Hefte nutze, kann ich meine Meinung geben. Zum Beispiel meine Meinung zu meinen Betreuern oder den Kranken-pflegern.
- Durch die Smile-Hefte kann ich schwierige Dinge ansprechen. Schwierige Dinge in meiner Familie oder mit Betreuern.
- Ich kann dort Ideen zusammen mit meiner Familie und mit den Betreuern sammeln. Ideen, wie ich besser leben kann.
- Ich lerne so meine Rechte besser kennen. Was ich tun darf und was ich wissen darf. Damit die anderen mich besser respektieren.
- Ich lerne neue Dinge und dadurch schaffe ich manche Sachen auch alleine.
- Ich lerne mich selbst besser kennen. Meine Stärken und meine Schwächen. Und was ich noch ändern kann.

Ich fülle das Smile-Heft aus.
Und was kommt danach?

- Ich kann eine Kopie von meinem ausgefüllten Smile-Heft bekommen. Ich muss einfach danach fragen.
- Vielleicht habe ich danach eine andere Meinung oder neue Ideen. Dann kann ich meine Antworten im Heft ändern.
- Ich kann anderen Personen mein Smile-Heft zeigen. Aber nur, wenn ich will.
- Mein Betreuer erklärt mir, was sich in Zukunft in meinem Leben ändert.
- Ich kann noch andere Smile-Hefte ausfüllen.

Wozu dienen die Smileys und die Bildsymbole in den Smile-Heften?

Mit den Smileys kann ich meine Meinung zu der Unterstützung geben, die ich bekomme.

Ich bin sehr froh:
fast alles kann so bleiben.

Ich bin froh:
Vieles ist gut. Manche Dinge können aber noch verbessert werden.

Ich bin nicht froh:
Vieles muss sich ändern.

Ich bin gar nicht froh:
Hier geht fast gar nichts richtig. Alles muss sich ändern.

Die Bild·symbole helfen mir.
Ich kann damit besser auf die Fragen antworten:

Die Frage ist nicht für mich. Ich habe damit nichts zu tun.

Die Frage hat nichts mit mir zu tun.

Ein Beispiel: Ich putze meine Zähne selbst und ich brauche dafür keine Hilfe. Die Fragen über Zähne·putzen sind nicht für mich.

Ich verstehe die Frage nicht

Die Frage ist zu schwer für mich.

Ich brauche mehr Erklärung dazu:

- mit leichteren Wörtern
- mit Gegenständen oder Bildern
- mit Beispielen

Ich kenne die Antwort nicht

Ich weiß nicht, was ich antworten soll.

Ich will nicht antworten

Ich kenne die Antwort. Ich will die Antwort aber nicht sagen.

Wenn ich nicht will, muss ich nicht auf eine Frage antworten.

Es gibt auch ein Bildsymbol für meine Ideen und meine Bemerkungen.

Die Smile-Hefte

Meine Bedürfnisse:

Heft 1: Mein

Heft 2: Mein Schlaf, meine Ruhe

Heft 3: Meine Körper·pflege, meine Kleider

Heft 4: Meine Gesundheit

Heft 5: Meine Wohnung

Heft 6: Mein Lernen

Heft 7: Meine Sicherheit

Heft 8: Meine Kommunikation: wie ich mit anderen sprechen

Heft 9: Wenn ich mich wohl fühle. - Keine schlechte Behandlung

Heft 10: Mein Leben mit Freunden. Meine Gefühle. Sexualität in meinem Leben.

Meine

Heft 11: Meine Familie, meine Freunde und die Personen um mich herum

Heft 12: Meine

Heft 13: Mein Haupt·betreuer

Meine Aktivitäten: was ich

Heft 14: Mein Lebens·projekt

Heft 15: Meine Freizeit, meine freien Tage und meine Ferien

Heft 16: Meine Arbeit und meine freiwillige Tätigkeit

Heft 17: Meine Alltags·beschäftigungen

Heft 18: Ich bin unterwegs: Meine Fahrten und Fußgänge

Heft 19: Ich entscheide mit

Heft 20: Meine Rechte, mein Geld und meine Papiere

inclusion asbl

Avenue Albert Giraud 24 à 1030 Bruxelles

02/247.28.21

secretariat@inclusion-asbl.be

www.inclusion-asbl.be

Erste Ausgabe - 2018

Mit Unterstützung der

Impressum (verantwortlicher Herausgeber): Mélanie Papia, Inclusion asbl - Av. Albert Giraud 24 - 1030 Brüssel - Grafikdesign: www.information.be

Meine Antworten auf die Fragen. Ich bin ...

sehr zufrieden
sehr froh
sehr gut
immer

zufrieden
froh
gut
oft

nicht zufrieden
nicht froh
nicht gut
manchmal

gar nicht zufrieden
gar nicht froh
gar nicht gut
nie

Andere mögliche Antworten:

Ja

Nein

betrifft mich nicht

Ich verstehe die Frage nicht

Ich kenne die Antwort nicht

Ich will nicht antworten

Meine Bemerkungen, meine Ideen

Smile-Anweisungen für Begleiter

1. Welche Rolle spielt der Begleiter?

Den Personen mit geistiger Behinderung helfen, die Smile-Hefte auszufüllen

Punkte, die der Begleiter beachten muss:

1. Vor der Sitzung zum Ausfüllen der Hefte
2. Zu Beginn der Sitzung
3. Während der gesamten Sitzung
4. Am Ende der Sitzung
5. Nach der Sitzung

Die Begleiter helfen den Personen mit Behinderung, die Hefte auszufüllen und die gesammelten Informationen anschließend auszuwerten. Diese Hilfestellung ist natürlich umso wichtiger, je schwerer es der betroffenen Person fällt, ihre Meinung zum Ausdruck zu bringen.
Bei den Begleitern kann es sich um verschiedene Arten von Personen (Profile) handeln: Fachleute, nahestehende Helfer, Personen mit Behinderung, ehrenamtliche Helfer, Praktikanten ... Jedes Profil hat seine Vorteile und Grenzen, die in der Benutzeranleitung näher beschrieben sind.

1. Vor der Sitzung zum Ausfüllen der Hefte:

- **Das Heft vorher testen** und hierfür einige Personen mit geistiger Behinderung um Hilfe bitten:
  - > überprüfen, ob sie die Fragen und Abbildungen verstehen
  - > einschätzen, wie lange eine Person im Schnitt braucht, um ein Heft auszufüllen, und den Zeitplan der Befragungen entsprechend anpassen.
- **Für optimale Rahmenbedingungen sorgen:** an einem ruhigen, ungestörten Ort, an dem die betreffende Person in aller Vertraulichkeit auf die Fragen eingehen kann.

2. Zu Beginn der Sitzung:

- **Sich selbst vorstellen und auch der betreffenden Person vorschlagen, sich vorzustellen.**
- **Dafür sorgen, dass die Person gut sitzt und sich wohl fühlt.**
- **Den Zweck der Befragung erklären:** zum Beispiel in Erfahrung bringen, inwieweit die Person mit den Dienstleistungen zufrieden ist, die sie nutzt, und ihr dabei helfen, Lösungen für mehr Lebensqualität zu finden, wobei man wissen muss, dass diese Lösungsvorschläge anschließend erst mit Fachleuten und der Familie besprochen werden, um herauszufinden, ob sie auch umsetzbar sind.
- **Der Person die Anweisungen in Leichter Sprache zu lesen geben oder erklären.**
- **Der Person folgende Botschaften klar und deutlich vermitteln:**
  - > **Nutznießer haben Rechte, die jeder achten muss.** Sie dürfen ihre Meinung sagen und durchaus anderer Meinung sein als Fachleute, Familienangehörige und andere Personen, die sich dort aufhalten, wo auch sie sind.
  - > **Es gibt keine richtige oder falsche Antwort.** Jede Antwort oder Empfehlung ist willkommen, wenn sie konstruktiv ist und respektvoll geäußert wird.

> **Wahrscheinlich können nicht alle vorgeschlagenen Lösungen tatsächlich umgesetzt werden.**

- **Sicherstellen, dass die Person den Themenbereich, der in dem Heft bewertet wird, gut verstanden hat.** Hierzu empfiehlt es sich, Bildsymbole, Fotos und kurze Erläuterungstexte in Leichter Sprache zu benutzen.
- In dem leeren Rahmen am Anfang eines jeden Hefts kann die befragte Person ein Bild einfügen, das sie selbst zu dem Thema auswählt.
- **Das Heft in groben Zügen vorstellen:** welches Thema bewertet wird, welche Rechte Personen mit Behinderung haben, wie man die Fragen beantworten kann, welche Ideen man besteuern kann usw.
- **Die Bewertungsskala erklären:** was die Smileys und Farbcodes bedeuten.
- **Erklären, welche Antworten sonst noch möglich sind:** „Ich kenne die Antwort nicht“, „Ich will nicht antworten“ usw.

3. Während der gesamten Sitzung:

- allgemein:
  > **auf Müdigkeitserscheinungen und nachlassende Konzentration bei der befragten Person achten**. Gegebenenfalls eine Pause einlegen oder eine oder mehrere weitere Sitzungen einplanen, um das Heft in Ruhe auszufüllen.
  > Die befragte Person dazu anregen, Antworten zu geben, Stellung zu beziehen und jedes Heft innerhalb der geplanten Zeit auszufüllen.

- **Die Fragen anhand von Beispielen oder Material veranschaulichen** (Fotos, Gegenstände ...).
- Notfalls **selbst die Antworten notieren oder eintragen.**

4. Am Ende der Sitzung:

- **Dabei helfen, die beiden Übersichtstabellen auszufüllen** (meine Ideen, wie man es besser machen kann) und das allgemeine Informationsblatt.
- **Der Person die Dokumentation vorstellen, die in dem Heft empfohlen wird, um mehr über das Thema zu erfahren,** und die Person über die anderen Hefte informieren, die direkt mit dem Heft zusammenhängen, das gerade ausgefüllt wurde.
- **Nachfragen, ob die Person noch etwas hinzufügen möchte**, etwas nuancieren oder vielleicht ganz streichen will (wenn sie irgendeine Äußerung bedauert).
- **Nachfragen, ob die Person damit einverstanden ist, dass ihre Antworten anderen mitgeteilt werden, oder nicht, und wenn ja, ob anonym oder mit ihrem Namen.**
- **Der Person eine Kopie des gemeinsam ausgefüllten Hefts geben** (falls sie dies wünscht)
- **Der Person dafür danken,** dass sie mitgemacht und Vertrauen gezeigt hat!

5. Nach der Sitzung:

- **Die Person über die nächsten Schritte der Befragung informieren:**
  > Gesamtergebnisse (falls die Befragung Teil einer kollektiven Bewertung ist).
  > Maßnahmen, die nach dieser Befragung getroffen werden.
  > Gründe, warum einige Maßnahmen, um die man gebeten hat, nicht umgesetzt werden.
  > Zeitraum und Thema der nächsten Zufriedenheitsbefragung, sei es anhand eines Smile-Hefts oder eines anderen Bewertungsinstruments.

- **Eventuell einen Memozettel** mit diesen Informationen aushändigen.

Anmerkung:

In der Benutzeranleitung stehen noch weitere Informationen, die für die Begleiter von Nutzen sein können

2. Welche Smile-Hefte sollte man zuerst ausfüllen?

Welche Hefte vorrangig ausgewählt werden, entscheiden natürlich die Nutznießer vor Ort, die Fachleute und eventuell die Familienangehörigen (die aber nicht zwangsläufig hinzugezogen werden, da sich die Hefte an erwachsene Personen richten; Näheres hierzu auf Seite 11 der Benutzeranleitung).

Es empfiehlt sich allerdings, erst folgende Hefte auszufüllen, da diese Bereiche die Lebensqualität besonders stark beeinflussen:

- Meine Sicherheit
- Meine Kommunikation: wie ich mit anderen sprechen kann
- Wie ich mich wohl fühle – Wie man mich niemals schlecht behandelt
- Mein Lebensprojekt (auch individuelles Projekt genannt)
- Meine Familie, meine Freunde und die Personen um mich herum
- Meine Teilnahme an Entscheidungen
- Meine Rechte, mein Geld und meine Papiere

Anmerkung:

In den Heften „Wie ich mich wohl fühle – Wie man mich niemals schlecht behandelt“ und „Meine Sicherheit“ werden zum einen häufige Missbrauchssituationen und zum anderen häufige Unfallrisiken durchleuchtet, denen Nutznießer ausgesetzt sein können.

Werden diese zwei Hefte als erste ausgefüllt, kann man eventuelle Missbrauchs- und/oder Sicherheitsprobleme sogleich erfassen und schneller reagieren (ob diese Probleme nun eine einzelne Person oder einen ganzen Dienst betreffen). Außerdem lässt sich die Relevanz und Vorrangigkeit der anderen Hefte danach besser einschätzen (das Wohlbefinden und die Sicherheit sind ganz entscheidende Faktoren für die Lebensqualität).

3. Wie ist ein Smile-Heft aufgebaut?

Jedes Heft besteht aus 6 Teilen:

Anmerkung:

Die Illustrationen, die im Inhaltsverzeichnis vorgeschlagen werden, sind für Personen mit geistiger Behinderung gedacht. Sie sollen ihnen helfen, das Thema des betreffenden Hefts besser zu verstehen. Der Begleiter kann aber auch andere Illustrationen vorschlagen, zum Beispiel:

- andere Fotos und Bildsymbole oder bestimmte Gegenstände, die man zusammen mit dem Nutznießer auswählt oder die bereits in dem Dienst benutzt werden, oder auch Fotos und Bildsymbole aus dem Internet;
- andere urheberrechtsfreie Illustrationen, die man kostenlos von Websites herunterladen kann und auf die im Anhang zur Benutzeranleitung hingewiesen wird.

Erster Teil: Erklärungen in Leichter Sprache

Dieser erste Teil soll dem Nutznießer helfen, das Thema in dem Heft genau zu verstehen. Der Begleiter kann den Text in Leichter Sprache natürlich an die Verständnismöglichkeiten des Nutznießers und an seine allgemeine Lebenssituation anpassen.

Zweiter Teil: Meine Rechte

Hier sind Auszüge aus der UN-Behindertenrechtskonvention wiedergegeben, um die Nutznießer (und alle anderen Leser!) über ihre Rechte in Zusammenhang mit dem Thema des betreffenden Hefts zu informieren.

Die Rechte von Personen mit Behinderung sind immer noch vielen Menschen nicht bekannt und werden oftmals missachtet. Dabei ist das Wissen der Betroffenen (und auch der Familienangehörigen sowie der Betreuer und sonstigen Fachleute) um die Rechte von Personen mit Behinderung nachweislich ein entscheidender Faktor zum Schutz vor Missbrauchsrisiken.

Der hier wiederholte ausdrückliche Hinweis auf diese Rechte ist daher ganz wichtig, um den Nutznießern dabei zu helfen:

- kurzfristig: einige ihrer Forderungen zu untermauern und ihre Meinungen und Erwartungen ohne falsche Bescheidenheit und mit größerer Entschlossenheit zum Ausdruck zu bringen, unter anderem in diesen Smile-Heften.

- langfristig: ihre Rechte wirkungsvoller zu verteidigen.

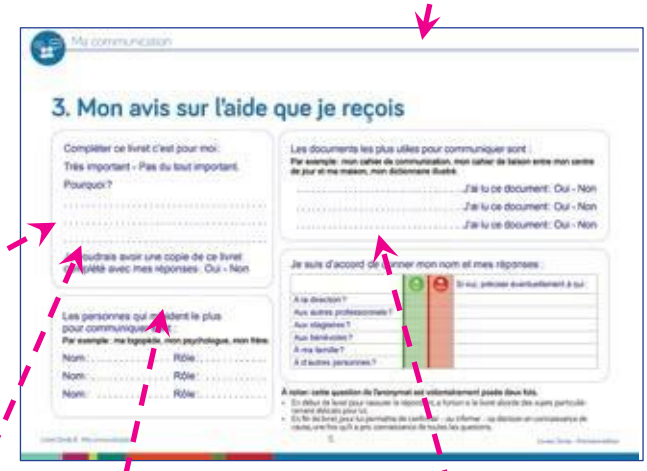
Anmerkung: Die Auszüge aus der UN-Behindertenrechtskonvention sind hier in Leichter Sprache umformuliert. Vorlage ist ein von Sisahm (Brüssel) erarbeiteter französischer Text in Leichter Sprache.

Dritter Teil: Meine Meinung über die Hilfe, die ich bekomme

In diesem 3. Teil geht es um den eigentlichen Fragebogen der Zufriedenheitsbefragung.

Der Fragebogen umfasst mehrere Tabellen. Vorher sollte der Nutznießer aber noch einige **allgemeine Fragen** beantworten:

Ziel ist es:
- die Dokumente zu kennen, in denen man beim Ausfüllen des Hefts und/oder bei der Analyse der gesammelten Daten nachschlagen kann,
- und eventuell das Ausfüllen des Hefts dazu nutzen kann, diese Dokumente auf den Prüfstein zu stellen: Entsprechen Sie dem Bedarf der befragten Person? Werden sie regelmäßig aktualisiert? Werden sie wirklich benutzt? Usw.



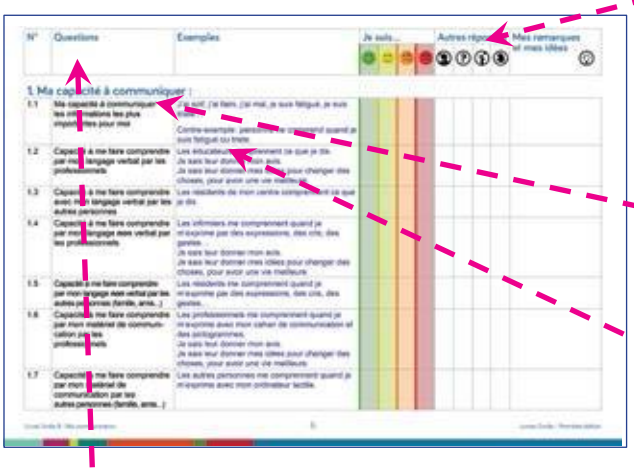
Diese Frage soll zeigen, welche Bedeutung die befragte Person dem Thema in dem betreffenden Heft beimisst.
Wenn das Thema keine große Bedeutung für die befragte Person hat, sie aber trotzdem antworten soll (z. B. im Rahmen einer kollektiven Bewertung, bei der alle Nutznießer eines Dienstes ein bestimmtes Heft ausfüllen sollen), erklärt dies vielleicht, warum die Person bei der Befragung nicht sehr motiviert ist.
Andernfalls kann man rechtzeitig ein anderes Heft zu einem interessanteren Thema für die betreffende Person nehmen.

So kann die befragte Person ein ausgefülltes Exemplar des Hefts aufbewahren und darin vielleicht neue Ideen notieren oder bestimmten Personen ihrer Wahl die Antworten zeigen.

Ziel ist es:
- das Heft gezielter auf die Alltagsrealität der befragten Person zu beziehen.
- die Personen zu kennen, an die man sich wenden kann, wenn Fragen beim Ausfüllen des Hefts und/oder bei der Analyse der gesammelten Daten aufkommen.

Die Frage nach der Anonymität ist auf Seite 32 der Benutzeranleitung näher erläutert.

Jede **Tabelle** umfasst folgende Elemente, und zwar in allen Smile-Heften:



Die 4 anderen Antwortmöglichkeiten sind bewusst rechts in den Tabellen angeführt (das heißt nach den 4 Zufriedenheitsstufen), damit die befragten Personen erst versuchen, ihre Zufriedenheit einzuschätzen.

Eine Rubrik ist eine zusammenhängende Reihe von Fragen.

Um die einzelnen Fragen zu veranschaulichen, sind Beispiele in blauer Schrift angeführt, die in einfacher Sprache formuliert wurden (in Anlehnung an die Regeln der Leichten Sprache).
Diese Beispiele sollen der befragten Person lediglich helfen, die Frage besser zu verstehen, und müssen also nicht grundsätzlich jedes Mal vorgelesen werden.

Die Fragen: Hier geht es eher um Behauptungen als um Fragen im eigentlichen Sinn. Die Formulierung richtiger Fragen nähme viel Platz ein und würde das Layout der Hefte überlasten.
Außerdem ist es in Behauptungen einfacher, eine Zufriedenheitsskala vorzuschlagen. So lassen sich die Antworten leichter verarbeiten. Hierzu sei angemerkt, dass die Antworten in der Spalte „Meine Bemerkungen und meine Ideen" näher oder klarer ausgeführt werden können. Der Einfachheit halber verwenden wir jedoch den Begriff „Fragen" in den Smile-Heften.

Die Fragen sind zu **„Rubriken"** zusammengefasst, die sich nach dem Thema in dem betreffenden Heft richten, zum Beispiel (geordnet von der konkretesten bis zur abstraktesten Rubrik):

- **Material/Räume:** in gutem Zustand, angepasst an das, was ich brauche ...
- **Allgemeine Organisation:** Stundenpläne, Aufgabenteilung ...
- **Mein Komfort (wie ich es praktisch finde), meine Sicherheit, meine Würde (der Respekt für mich), meine Intimität, mein Wohlbefinden (wie ich mich wohl fühle)**
- **Meine Autonomie (wie ich es allein schaffe), mein Zugang zu Informationen (wie ich Informationen bekomme):** damit ich besser allein fertig werde, die Dinge besser verstehe, öfter selbst entscheiden kann
- **Die Öffnung nach außen:** wie ich besser mitmachen kann:
  - > wie ich meinen gewohnten Ort verlassen kann und andere Orte mit anderen Menschen besuchen kann
  - > meinen Dienst für Personen von außen öffnen
- **Personen, die mir helfen:** Es geht nicht darum, die Betreuer persönlich, charakterlich zu beurteilen (dies muss den befragten Personen klar gemacht werden!), sondern ihre Arbeitsweise und ihre Einstellung, wenn sie beispielsweise beim Essen, beim Waschen usw. helfen.
- **Fragen, die nur mich betreffen:** Hier ist Platz, um gegebenenfalls zusätzliche Fragen zu notieren, die ganz spezifisch für die befragte Person von Bedeutung sind. Die Fragen, die in dieser Rubrik vorgeschlagen

werden, sind nur Beispiele und müssen nicht beantwortet werden, außer wenn sie für den Nutznießer relevant sind.
Es sei angemerkt, dass jede Rubrik bewusst mit einer freien Zeile abgeschlossen wird, um dort gegebenenfalls eine persönlichere Frage hinzufügen zu können.

- **Meine Bedürfnisse werden in einem Dokument erläutert** (zum Beispiel: Anweisungen, wie man mir zu essen gibt, mich zu Bett legt, am besten mit mir spricht ...).

> Wird dieses Dokument regelmäßig aktualisiert und angewandt, so kann es einen entscheidenden Einfluss auf die Lebensqualität der Nutznießer haben, da es den Fachleuten hilft, die Bedürfnisse der betreffenden Personen besser zu verstehen.
> Das Ausfüllen des Smile-Hefts kann also eine gute Gelegenheit sein, diese Anweisungen zu überdenken, zu aktualisieren, an alle Beteiligten weiterzuleiten und durchzusetzen.

Spalten mit verschiedenen Antwortmöglichkeiten:

„Ich bin“:

sehr zufrieden: Es muss nichts geändert werden oder fast nichts.

zufrieden: Vieles ist gut. Ein paar kleine Dinge würde ich aber anders machen.

Nicht zufrieden: Ich bin nicht froh. Ich würde mehrere Dinge anders machen.

gar nicht zufrieden: Ich bin gar nicht froh. Nichts oder fast nichts ist gut.

Anmerkung:

- Manchmal fällt es der befragten Person schwer, zwischen den Antworten „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ und „gar nicht zufrieden“ zu wählen. In diesem Fall sollte man schauen, wohin die allgemeine Tendenz geht: Bin ich insgesamt eher zufrieden (alle grünen und gelben Smileys zusammen) oder nicht zufrieden (alle orangefarbenen und roten Smileys zusammen)? Wie sieht es allgemein aus?

- Es können auch andere Zufriedenheitsskalen vorgeschlagen werden: andere Smileys, Zahlen ... Dies sollte man vor Ort mit den befragten Personen testen, um jeweils die Zufriedenheitsskala zu finden, die der Befragte am besten versteht. Doch ganz gleich, welche Symbole man letztendlich wählt, es sollte jeweils eine gerade Anzahl Antwortmöglichkeiten geben, damit die befragte Person Stellung nimmt und ihre Meinung äußert (bei einer ungeraden Anzahl neigt der Befragte dazu, die Antwort in der Mitte zu wählen: das heißt keine Meinung).

Andere mögliche Antworten:

Damit die Befragten sich nicht gezwungen fühlen, jede Frage zu beantworten, was die Ergebnisse der Befragung verzerren würde, können Sie auch eines der folgenden Felder ankreuzen:

- **„Betrifft mich nicht“:**
  „Damit habe ich nichts zu tun“, „Die Frage ist nicht für mich“.
  Ein Beispiel: Ich putze meine Zähne selbst und ich brauche dafür keine Hilfe. Die Fragen über Zähneputzen sind nicht für mich.

- **„Ich verstehe die Frage nicht“:**
  Die Frage muss dann anders gestellt und/oder mit einem Gegenstand, Bild oder Beispiel veranschaulicht werden.

- **„Ich kenne die Antwort nicht“:**
  Wenn diese Antwort immer wieder vorkommt, sollte man der Sache auf den Grund gehen, weil dies ein Zeichen dafür sein kann:
  > dass die Nutznießer grundsätzlich unzureichend informiert werden oder die erteilten Informationen zu komplex und somit nicht verständlich, nicht gut zu behalten, nicht den Bedürfnissen entsprechend angepasst sind ...
  > dass der Befragte seine Meinung nicht äußern will oder sich nicht traut (aus Angst vor Vergeltungsmaßnahmen, aus Schüchternheit ...) oder nicht imstande ist, seine Meinung zu äußern.
  > dass der Befragte müde oder überdrüssig wird (in diesem Fall sollte man die Sitzung besser beenden und zu einem günstigeren Zeitpunkt fortsetzen).

- **„Ich will nicht antworten“:**
  > Mit dieser Antwort kann der Befragte sein Recht auf Privatsphäre geltend machen, wenn er die Fragen für zu aufdringlich oder zu persönlich hält (aus Angst vor Vergeltungsmaßnahmen, aus Angst, jemanden zu verletzen ...).

> Wenn diese Antwort aber häufig vorkommt, sollte man der Sache auf den Grund gehen, weil dies ein Anzeichen dafür sein kann, dass etwas nicht stimmt.

Meine Bemerkungen und meine Ideen:

In dieser Spalte kann man die Antworten nuancieren und jeweils die Ideen notieren, die der Nutznießer vorbringt, um seine Lebensqualität zu verbessern.

In dieser Spalte kann man auch die Antworten auf offene Fragen notieren, zum Beispiel: „Wie lange dauert es gewöhnlich, von Ihrer Tagesstätte bis zu Ihrer Wohnung zu fahren?“

Wenn in dieser Spalte nicht genug Platz ist, kann man das Heft auch einseitig ausdrucken, damit die Rückseite der Blätter frei ist, um Zusatzinformationen zu notieren.

Dieser 3. Teil endet mit einigen **allgemeinen Fragen**:

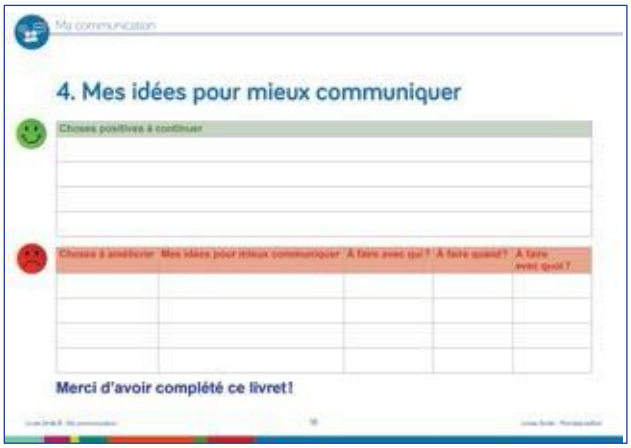
Mit dieser Frage lässt sich feststellen, an welche Begleiter man sich notfalls wenden kann, falls man Fragen bei der Analyse der Antworten oder zu den erforderlichen Maßnahmen hat.
Man kann auch die Nummer der Rubriken und/oder Fragen angeben, bei denen die einzelnen Begleiter dem Befragten geholfen haben.

Diese 2 Fragen sollen den allgemeinen Kontext aufzeigen, in dem die Person lebt. Dieser Kontext kann nämlich die Ergebnisse beeinflussen und sogar verzerren. Ein Beispiel: Wenn ich erst seit knapp einem Monat in einer Einrichtung bin, zu der man mich gezwungen hat, fallen meine Antworten möglicherweise übertrieben negativ aus.

Hier ist anzugeben, wie lange das Ausfüllen des Hefts insgesamt gedauert hat (auch wenn hierzu mehrere Sitzungen nötig waren). Dies erleichtert die Planung beim Ausfüllen weiterer Hefte, auch wenn die Dauer natürlich bei ein und demselben Befragten unterschiedlich ausfallen kann, je nachdem, welches Thema behandelt wird oder welche Umstände eine Rolle spielen.

Vierter Teil: Meine Ideen

Zusammenfassung der Ideen, die mit den Fachleuten und Familienangehörigen besprochen werden sollen: Diese zwei Tabellen können nach und nach ausgefüllt werden, wenn die betreffende Person die Fragen beantwortet und/oder auf die Fragen zu den Ideen eingeht, die in der Spalte „Meine Bemerkungen und meine Ideen“ notiert wurden.



Diese Ideen können in das Lebensprojekt des Nutznießers (auch individuelles Projekt genannt) und in das Dienstleistungsprojekt seiner Einrichtung einfließen

Fünfter Teil: Informationen

Hier sind einige Informationsquellen in Zusammenhang mit dem Thema des Hefts aufgeführt, wobei in erster Linie herunterladbare Informationen in Leichter Sprache empfohlen werden.

Darüber hinaus wird in jedem Heft auf die Websites von Inclusion, Cap48, AViQ, PHARE, Visa pour le net und der UN-Behindertenrechtskonvention hingewiesen.

Sechster Teil: Die anderen Smile-Hefte

Die Liste der 20 Smile-Hefte, die in diesem Teil aufgeführt ist, soll:

- dem Nutznießer helfen, weitere Hefte auszuwählen, die er ausfüllen möchte (hierzu kann er die entsprechende Spalte zu dieser Frage in der Tabelle ankreuzen);
- dem Nutznießer die anderen Hefte zeigen, die sich mit Fragen zu verwandten Themen befassen.

4. Wie kann man stark hilfsbedürftigen Personen beim Ausfüllen der Smile-Hefte helfen?

Alle Personen mit Behinderung sollten ohne Ausnahme ihre Meinung zur Qualität (oder „empfundenen Qualität“) der genutzten Dienstleistungen äußern können.

Im Fall von Personen mit schwerer geistiger Behinderung und/oder größeren Kommunikationsschwierigkeiten ist es allerdings praktisch unmöglich, eine klare Meinung zu äußern, geschweige denn, einen Fragebogen auszufüllen. Deshalb ist die Gefahr groß, dass ihre Meinung außer Acht gelassen wird.

Paradoxerweise ist es aber gerade für diese Personen besonders wichtig, bei einer Zufriedenheitsbefragung Gehör zu finden. Im Unterschied zu selbstständigeren Nutznießern, die ihre Meinung im täglichen Leben selbst äußern können, haben stark hilfsbedürftige Personen kaum Gelegenheit, ihre Meinung auszudrücken, zumindest nicht im Detail.

Einige Empfehlungen, wie sich diese Risiken einschränken lassen und wie man den Betroffenen beim Ausfüllen der Smile-Hefte helfen kann (nähere Erläuterungen hierzu auf Seite 29 bis 31 der Benutzeranleitung) :

- **Die Hefte mit Unterstützung von 2 Personen ausfüllen lassen,** zum Beispiel von einem professionellen Betreuer und einem nahestehenden Helfer, die beide den Befragten gut kennen. Wenn die Begleiter sich nicht auf die Antwort auf eine Frage einigen können, kann man ihre Einschätzung unter „Bemerkungen“ notieren.
- **Die Meinung des nahestehenden Helfers sehr gewissenhaft berücksichtigen,** vor allem die der Eltern, weil sie ihr Kind (auch wenn es schon erwachsen ist) normalerweise am besten kennen und seine dringlichsten Bedürfnisse am ehesten erkennen.
- Die Begleiter bitten, die Fragen möglichst sachlich und mit Abstand zu beantworten, ohne ihre eigenen Erwartungen auf die der betreffenden Person zu projizierene.
- **Die Meinung der anderen Nutznießer des Dienstes einholen,** weil die allgemeinen Tendenzen und die Hauptprobleme, die sich in der Befragung zeigen, und auch die wichtigsten Maßnahmen, die geplant sind, zumindest teilweise dazu genutzt werden müssen, auch auf die Anliegen stark hilfsbedürftiger Personen einzugehen.

Die Smile-Hefte

Meine Bedürfnisse:

Heft 1: Mein

Heft 2: Mein Schlaf, meine Ruhe

Heft 3: Meine Körper·pflege, meine Kleider

Heft 4: Meine Gesundheit

Heft 5: Meine Wohnung

Heft 6: Mein Lernen

Heft 7: Meine Sicherheit

Heft 8: Meine Kommunikation: wie ich mit anderen sprechen

Heft 9: Wenn ich mich wohl fühle. - Keine schlechte Behandlung

Heft 10: Mein Leben mit Freunden. Meine Gefühle. Sexualität in meinem Leben.

Meine

Heft 11: Meine Familie, meine Freunde und die Personen um mich herum

Heft 12: Meine

Heft 13: Mein Haupt·betreuer

Meine Aktivitäten: was ich

Heft 14: Mein Lebens·projekt

Heft 15: Meine Freizeit, meine freien Tage und meine Ferien

Heft 16: Meine Arbeit und meine freiwillige Tätigkeit

Heft 17: Meine

Mein Leben mit anderen in der Gesellschaft

Heft 18: Ich bin unterwegs: Meine Fahrten und Fußgänge

Heft 19: Ich entscheide mit

Heft 20: Meine Rechte, mein Geld und meine Papiere

inclusion asbl

Avenue Albert Giraud 24 à 1030 Bruxelles

02/247.28.21

secretariat@inclusion-asbl.be

www.inclusion-asbl.be

Erste Ausgabe - 2018

Mit Unterstützung der

Impressum (verantwortlicher Herausgeber): Mélanie Papia, Inclusion asbl - Av. Albert Giraud 24 - 1030 Brüssel - Grafikdesign: www.information.be

Meine Antworten auf die Fragen. Ich bin ...

sehr zufrieden
sehr froh
sehr gut
immer

zufrieden
froh
gut
oft

nicht zufrieden
nicht froh
nicht gut
manchmal

gar nicht zufrieden
gar nicht froh
gar nicht gut
nie

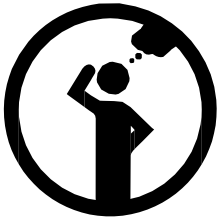
Andere mögliche Antworten:

Ja

Nein

betrifft mich nicht

Ich verstehe die Frage nicht



Ich kenne die Antwort nicht

Ich will nicht antworten

Meine Bemerkungen, meine Ideen