

# **MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA SOCIJALNIM USLUGAMA - PILOTIRANJE UPITNIKA**

## **MEASURING USER SATISFACTION WITH SOCIAL SERVICES - PILOTING OF THE QUESTIONNAIRE**

**Marija ALFIREV<sup>1</sup>, Jelena KENDEL ČULAR<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Centar za socijalnu inkluziju Šibenik, Šibenik, Republika Hrvatska

<sup>2</sup>Centar za socijalnu inkluziju Šibenik, Šibenik, Republika Hrvatska

### **Apstrakt**

Pružanje kvalitetnih usluga u zajednici odraslim osobama s intelektualnim teškoćama predstavlja temeljni zadatak za pružatelje usluga. Osobno usmjereni pristup, usluge utemeljene u zajednici i odgovarajuća podrška trebali bi osigurati postizanje ciljeva i želja pojedinaca te njihovo zadovoljstvo pruženim uslugama. Na kvalitetu života, a time i zadovoljstvo utječu pojedinačni, organizacijski i okolišni čimbenici. Kvaliteta i zadovoljstvo su dva različita, ali pozitivno povezana konstrukta. Kvaliteta je objektivniji, mjerljiviji pokazatelj, utemeljen i na vanjskim kriterijima, dok je zadovoljstvo uvijek subjektivan dojam, ovisan o prošlim i sadašnjim iskustvima i očekivanjima pojedinca. Svrha izrade upitnika je praćenje kvalitete života i zadovoljstva korisnika, ali i poboljšanje i praćenje kvalitete rada Službe socijalnih usluga Centra za socijalnu inkluziju Šibenik.

U svrhu izrade upitnika za mjerenja zadovoljstva osoba koje koriste usluge udruge provedene su dvije fokus grupe. Prva, kojoj je bio cilj utvrditi sastavnice zadovoljstva korisnika socijalnim uslugama organiziranog stanovanja, zapošljavanja uz podršku i psihosocijalne podrške iz pozicije osoba koje pružaju podršku osobama s intelektualnim teškoćama. Druga, kojoj je bio cilj utvrditi sastavnice zadovoljstva korisnika socijalnim uslugama organiziranog stanovanja, zapošljavanja uz podršku i psihosocijalne podrške iz pozicije osoba koje koriste socijalnu uslugu.

U prvoj fokus grupi odredilo se što to neku uslugu čini kvalitetnom kako bi se u drugoj fokus grupi sa samim korisnicima socijalnih usluga obratila veća pažnja na to što ih kod primanja pojedine usluge čini (ne)zadovoljnim.

Pilotiranje ovog upitnika ukazalo je na potrebu prilagodbe izrade sastavnica i provedbe upitnika za mjerenje zadovoljstva socijalnim uslugama konkretnoj korisničkoj skupini i konkretnom pružatelju socijalnih usluga.

**Ključne riječi:** osobe s intelektualnim teškoćama, zadovoljstvo socijalnim uslugama, upitnik

## **Abstract**

Providing quality services in the community to adults with intellectual disabilities is a fundamental task for service providers. A person-centred approach, community-based services and appropriate support should ensure that the goals and wishes of individuals are met and that they are satisfied with the services provided. Individual, organizational and environmental factors affect the quality of life, and thus satisfaction. Quality and satisfaction are two different but positively related constructs. Quality is a more objective, measurable indicator, based on external criteria, while satisfaction is always a subjective impression, dependent on the past and present experiences and expectations of the individual.

The purpose of creating the questionnaire is to monitor the quality of life and user satisfaction, but also to improve and monitor the quality of work of the Social Services Service of the Center for Social Inclusion Šibenik.

In order to create a questionnaire to measure the satisfaction of people who use the association's services, two focus groups were conducted.

The first, which aimed to determine the components of user satisfaction with the social services of organized housing, supported employment and psychosocial support from the perspective of people who provide support to people with intellectual disabilities. The second, whose goal was to determine the components of user satisfaction with social services of organized housing, supported employment and psychosocial support from the perspective of people who use social services.

In the first focus group, it was determined what makes a service of high quality, so that in the second focus group with the users of social services themselves, more attention was paid to what makes them (un)satisfied when receiving a particular service.

The piloting of this questionnaire indicated the need to adapt the creation of components and the implementation of the questionnaire for measuring satisfaction with social services to a specific user group and a specific provider of social services.

**Keywords:** people with intellectual disabilities, satisfaction with social services, questionnaire

## UVOD

Pomakom znanstvenog interesa s proučavanja razvoja djece na proučavanje razvoja odraslih do kojeg dolazi početkom 60-tih godina 20. stoljeća uviđa se da razvoj čovjeka ne završava krajem adolescencije (Lacković Grgin i Čubela Adorić, 2006). I dok su teorije dječjeg razvoja uvelike uvidjele važnost koju socijalni faktori, pored bioloških, imaju na razvojne ishode, teorije “razvojne psihologije životnog vijeka” to su dodatno potvrdile.

Kvaliteta života odraslih osoba, osjećaj sreće i zadovoljstva svojim životom značajno je povezan s osjećajem uspjeha ili neuspjeha u razvojnim ishodima. Teorija razvojnih zadataka Roberta J. Havighursta (1972) pojašnjava važnost socijalnih, psiholoških i bioloških faktora u cjeloživotnom razvoju čovjeka. Razvojni zadatak najvažnije je postignuće u određenom periodu života, a o kojem ovisi zadovoljstvo i uspješnost u trenutnom životnom razdoblju, ali i u budućem razvojnom razdoblju.

Prema Havighurstu (1972), savladavanje određenog razvojnog zadataka vodi do subjektivnog osjećaja sreće i zadovoljstva, ali i do prihvatanja pojedinca od strane društva. Suprotno tomu, neuspjeh u savladavanju razvojnih zadataka vodi doživljaju nesretnosti, ali i svojevrsnom izopćenju iz društva.

Odraslu dob, Havighurst dijeli na tri stadija: mlađa odrasla dob (19-30 godina), pronalazak partnera i prilagodba na su-život, zasnivanje obitelji; zapošljavanje i zarađivanje; srednja dob (30-60 godina), odgoj djece, bavljenje slobodnim aktivnostima prikladnim odrasloj dobi, prihvaćanje fizioloških promjena koje nosi srednja dob; zrela dob (iznad 60 godina), prilagodba na opadanje snage i zdravlja, prilagodba na umirovljenje. Dostizanje razvojnih zadataka, a time i osjećaja sreće odnosno društvenog prihvaćanja nije moguće bez socijalnih interakcija. Svakodnevne socijalne interakcije i njihova kvaliteta ključne su za kvalitetan život i psihološku dobrobit svakog pojedinca.

Istraživanja koncepta kvalitete života pokazuju da se radi o multidimenzionalnom konstrukt. I dok postoje određene razlike među autorima u pogledu toga što čini kvalitetu življenja (Cummins, 1997, Schallock, 2020, Flanagan, 1978, prema Buljevac, Liber i Previšić, 2022) ono u čemu se slažu jest da se radi o individualnoj percepciji koja uključuje objektivne i subjektivne pokazatelje. Među objektivne pokazatelje ubrajaju se društveni faktori, osobitosti zajednice i kulture u kojoj pojedinac živi: stanovanje, rad, zdravlje, ekonomska sigurnost, mogućnosti za obrazovanje. Subjektivni pokazatelji uključuju one čimbenike koji govore o poštovanju iskustva i izbora pojedinca, razinu ostvarenih mogućnosti u životu u pogledu materijalnih uvjeta, zdravlja, produktivnosti, bliskih odnosa i slično. Upravo taj subjektivni aspekt kvalitete života pokazuje se vrijednijim za procjenu doživljaja psihološke dobrobiti i planiranja intervencija (Buljevac i sur., 2022). Već je i iz svakodnevnog iskustva svakog od nas poznato da se ne osjećaju svi ljudi koji žive u približno sličnim uvjetima jednako sretni ili zadovoljni. S obzirom na prisutne komunikacijske teškoće i teškoće razumijevanja kod osoba s intelektualnim teškoćama, uvid u subjektivne aspekte kvalitete života je osobito važan, ali sa stajališta stručnjaka koji pružaju podršku i istraživača i dodatno izazovan. Općenito je kvaliteta života odraslih osoba povezana s istim odrednicama, bez obzira na prisutnost teškoća. Međutim, postoje specifična obilježja koja utječu na kvalitetu življenja odraslih osoba s intelektualnim teškoćama, a uključuju razinu intelektualnih teškoća, adaptivno funkcioniranje, socijalni položaj i kvalitetu interakcija osobe s okolinom (Buljevac i sur., 2022).

Proces deinstitutionalizacije rezultirao je preseljenjem osoba s intelektualnim teškoćama iz institucionalnih uvjeta u zajednice, uvažavajući njihova ljudska prava. Zadatak zajednice jest osigurati osobama s intelektualnim teškoćama nužnu podršku kroz socijalne usluge kao što je važno, prema Opačić i Knezić (2022) osigurati dostupne i kvalitetne usluge i na taj način osigurati kvalitetu života i socijalnu uključenost ranjivih skupina.

Centar za socijalnu inkluziju Šibenik registriran je 2003. godine u Šibeniku kao neprofitna, nevladina organizacija. Područja djelovanja Centra su ljudska prava, socijalna djelatnost, obrazovanje, znanost i istraživanje i gospodarstvo. Osnivači udruge su stručnjaci i roditelji osoba s invaliditetom, a radu udruge su se priključili i čine članstvo svi koji su zainteresirani za inkluzivni pristup i odnos prema osobama s invaliditetom, poštovanje ljudskih prava, prihvaćanje različitosti. Od osnutka rad je usmjeren prevenciji institucionalizacije i razvoju socijalnih usluga, a temelj pružanja svih vrsta usluga je osobno usmjereni pristup. To je holistički pristup u kojem je osoba s intelektualnim teškoćama aktivan sudionik te se pružena podrška prilagođava u skladu sa potrebama i željama osobe. Svrha ovog pristupa je omogućiti osobi da živi

samoodređen život, bira razne opcije i donosi odluke o svom životu. (O'Brien i O'Brien, 2000; Rozman, 2012). Autorica Alfiev (2007) naglašava kako je temelj suvremenih sustava osobno usmjereni pristup koji nije ništa drugo do dobro poznavanje povijesti i sadašnje situacije određene osobe, te u skladu s tim i poštujući želje, interese i potrebe, donošenje odluka odnosno životnog plana.

Osnovna načela, kao i svrha osobno usmjerenog pristupa sadržana su u preporukama Pravobranitelja za osobe s invaliditetom. U svom izvješću za 2023. godinu navodi da prilikom posjeta stambenim jedinicama korisnici slobodno iznose svoja iskustva tijekom boravka u organiziranom stanovanju, i to o svim aspektima svoga života - načinu raspolaganja novcem, radnom angažmanu, provođenju slobodnog vremena, te svojim osobnim životnim planovima i očekivanjima. Samostalno i slobodno iznose svoje želje i planove za nastavak samostalnog života, kao i eventualnim partnerskim vezama. (Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, 2024. str. 228-229).

Osobno usmjereni pristup u svojoj srži sadrži upravo dio o važnosti uvažavanja subjektivnog aspekta kvalitete života jer aktivno sudjelovanje korisnika u kreiranju i pružanju podrške uključuje upravo i njegovu formalnu ili neformalnu procjenu dobivene podrške. Uzimajući u obzir da je kvaliteta života osoba s invaliditetom koje koriste neku od socijalnih usluga usko povezana s kvalitetom usluga od strane pružatelja usluga nameće se zaključak o ključnoj odgovornosti samih pružatelja usluga za osobe s invaliditetom. Pritom su poštivanje principa uključenosti i sudjelovanja u aktivnostima zajednice te podrška u ostvarivanju individualnih ciljeva i težnji na samom vrhu važnosti pokazatelja kvalitete (Wallace, Rimes i Bitsika, 2023). Friedman (2022) u svom istraživanju navodi kako na osobne ishode (ljudska prava, sigurnost, pravo na izbor i donošenje odluka, sudjelovanje u životu zajednice, ostvarivanje vlastitih ciljeva...) osoba s intelektualnim teškoćama, a bez obzira na njihove potrebe za podrškom ili druge demografske značajke, značajno utječe uloga osoblja pružatelja usluga. Što je kvaliteta bila viša, to su osobni ishodi bili prisutniji. Međutim, istraživanja u našem kontekstu pokazuju da usluga često ne odgovara potrebama korisnika i da se doživljaj korisnika zanemaruje. Istraživanje Sivrić i Leutar (2010) o osiguravanju kvalitetnih socijalnih usluga pokazalo je da iako bi socijalni radnici trebali djelovati kao posrednici između osoba s invaliditetom i države često te „dodijeljene“ usluge ne odgovaraju potrebama korisnika već profesionalnim interesima i aspiracijama samih socijalnih radnika.

U Republici Hrvatskoj socijalne usluge koje se odnose na osobe s intelektualnim teškoćama (i drugim vrstama invaliditeta) mahom su definirane Zakonom o socijalnoj skrbi. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23) osobama s invaliditetom, između ostalih, na raspolaganju su socijalne usluge organiziranog stanovanja i psihosocijalne podrške.

Organizirano stanovanje je socijalna usluga svrha koje je pružiti korisniku prikladne stambene uvjete i stručnu pomoć za maksimalno moguće “samoodređeno življenje” koristeći osobno usmjereni pristup.

Centar za socijalnu inkluziju Šibenik uslugu organiziranog stanovanja provodi kontinuirano od 2013. godine. Danas tu uslugu koriste 24 odrasle osobe s intelektualnim teškoćama u dobi od 23 do 65 godina. Organizirano stanovanje u Centru koncipirano je na način da poštuje zakonske okvire, ali i najnovija stručna znanja i preporuke koje u sebi sažimaju poštivanje ljudskih prava svih osoba i pružanje podrške za kvalitetan i ispunjen život. Stručna pomoć i podrška u stambenim zajednicama ovisi o individualnim potrebama osoba, a pružaju je asistenti i stručni tim koji kontinuirano prati i educira asistente u podršci i volontere. Osnovni principi rada su osobno usmjeren pristup i osobno usmjereno planiranje, aktivna podrška te samozastupanje. Osobe koje koriste uslugu organiziranog stanovanja aktivno su uključene u procese donošenja odluka, donošenje i evaluaciju osobno usmjerenog programa, te evaluaciju asistenata koji im pružaju aktivnu podršku.

Psihosocijalna podrška je usluga koja obuhvaća stručne postupke i druge oblike pomoći i podrške i pruža se osobama s intelektualnim teškoćama radi osnaživanja i uključivanja u svakodnevni život zajednice. Psihosocijalna podrška se u okviru Centra pruža praktički od samog osnutka i usmjerena je na jačanje kapaciteta osoba s intelektualnim teškoćama i njihovih obitelji, osnaživanje i pomoć u prevladavanju životnih teškoća (savjetodavnu i instrumentalnu). Psihosocijalna podrška pruža se u okviru i grupnih i individualnih susreta. Visoko je individualizirana i fleksibilna, u smislu samog sadržaja psihosocijalne podrške, ali i mjesta, vremena i dinamike održavanja susreta.

Iako je pravo na rad temeljno ljudsko pravo, u ovom trenutku pristup otvorenom tržištu rada osobama s većim intelektualnim teškoćama nije na primjeren način reguliran zakonskim propisima u Republici Hrvatskoj. Iako postoje određena poboljšanja u smislu pristupa osoba s invaliditetom tržištu rada (uvođenje kvota, npr.), radi se o mogućnostima koje osobe s intelektualnim teškoćama vrlo teško ostvaruju. U skupini osoba s invaliditetom osobe s intelektualnim teškoćama su zapravo najmanje zaposlene i najteže zapošljive POSI (2024). Tijekom godina institucionalizacije osobe s intelektualnim teškoćama mahom su bile radno angažirane u zaštitnim radionicama, te se na rad gledalo kao na vid terapije, način da se ispuni dan. Osobe se tako bile izolirane i isključene iz zajednice. Zapošljavanje uz podršku je inovativna usluga zapošljavanja osoba s intelektualnim teškoćama na otvorenom tržištu rada koja uvažava interese mogućnosti i potrebe same osobe, ali i radnog mjesta koristeći pritom radnog asistenta kao svojevrsan most između zaposlenika, osobe s intelektualnim teškoćama, i poslodavca/zahtjeva radnog mjesta (Bilić, Bratković i Dujmović, 2005). Centar za socijalnu inkluziju Šibenik provodi zapošljavanje uz podršku od 2007. godine i na temelju iskaza osoba koje rade pokazalo se da smisleni radni angažman i redovni radni uvjeti na otvorenom tržištu rada pozitivno utječu na povećanje kvalitete života, socijalnu uključenost i psihosocijalnu osnaženost osoba s invaliditetom.

Usluge koje se u okviru Centra za socijalnu inkluziju Šibenik pruža krajnjim korisnicima sastoje se od više podsluga/aktivnosti čiju je kvalitetu i zadovoljstvo moguće mjeriti. Tako npr. usluga organiziranog stanovanja uključuje pružanje aktivne podrške u samozbrinjavanju, svakodnevnim aktivnostima u stanu, provođenju slobodnog vremena, sudjelovanju u zajednici, zdravlju. Uz to, pruža se na način da poštuje pravo na samoodređenje, privatnost i intimnost korisnika. Npr. korisnik može biti jako zadovoljan načinom brige o zdravlju, a nezadovoljan načinom na koji se čuva njegova privatnost. Služba socijalnih usluga Centra za socijalnu inkluziju redovito prati, procjenjuje i mjeri kvalitetu pružanja svojih usluga po svim njihovim sastavnicama. Međutim, taj način praćenja nije prikladan za zahvaćanje osobnog doživljaja korisnika koji nam se u svakodnevnom pružanju podrške pokazuje važnijim od objektivnih kriterija.

Ovaj je rad naš pokušaj da izdvojimo isključivo subjektivne odrednice, da uvažavajući ne-znanstvenost osobnih doživljaja, doprinesemo boljem razumijevanju doživljaja i ponašanja osoba i dodatno unaprijedimo rad Službe.

Svrha ovog rada i niže predstavljenih rezultata odnosno pilot verzije upitnika nije izraditi upitnik koji će biti standardiziran za sve nedržavne pružatelje usluga, već prikazati metodologiju izrade upitnika o zadovoljstvu osoba koje koriste pružene socijalne usluge s ciljem poticanja i drugih pružatelja usluga na veće uvažavanje i sudjelovanje korisnika u kreiranju socijalnih usluga.

## **CILJEVI**

1. Utvrditi koje aktivnosti/sastavnice socijalnih usluga organiziranog stanovanja, psihosocijalne podrške i zapošljavanja uz podršku sami korisnici usluga vide ključnim za procjenu zadovoljstva pruženim uslugama.
2. Izraditi upitnik za praćenje zadovoljstva korisnika usluga u okviru Centra za socijalnu inkluziju Šibenik

Krajnji cilj izrade upitnika jest pratiti kvalitetu rada Službe za pružanje socijalnih usluga Centra za socijalnu inkluziju Šibenik, sa svrhom poboljšanja rada Službe sukladno potrebama korisnika, a u skladu s osobno usmjerenim pristupom u pružanju socijalnih usluga.

## **METODE RADA**

### **Uzorak - Fokus grupe**

Odabrani sudionici fokus grupa su podijeljeni na fokus grupu osoba koje pružaju podršku i socijalne usluge i fokus grupu osoba koje primaju podršku i koriste socijalne usluge, što podržava princip homogenosti i za mali poduzorak i za podjelu poduzorka. Prema Skoko i Benković (2009) sudionici fokus grupa trebali bi biti što sličniji jedni drugima, odnosno trebali bi biti dio iste društvene skupine. Princip homogenosti važan je iz dva osnovna razloga: ljudi otvorenije i slobodnije govore kada se nalaze u grupi sebi sličnih; rezultati fokus grupa interpretiraju se na grupnoj razini, a ne individualnoj, što znači da se promatraju odgovori grupe kao cjeline, zbog čega je važno da svi članovi grupe budu međusobno što sličniji.

Fokus grupu osoba koje pružaju podršku osobama s intelektualnim teškoćama činile su 4 osobe - socijalne radnica i psihologinje iz ustanova u kojima osobe s intelektualnim teškoćama ostvaruju svoja prava i s kojima imaju direktna iskustva (Hrvatski zavod za zapošljavanje, Hrvatski zavod za socijalni rad, Obiteljski centar), te 5 osoba iz same organizacije koje neposredno i svakodnevno pružaju podršku osobama s intelektualnim teškoćama (voditeljice, asistentica, zastupnica, koordinatorica radnih aktivnosti). Sudionice grupe su stručnjakinje s različitim profesionalnim iskustvom u pružanju podrške osobama s IT, od 2 do 35 godina iskustva.

Fokus grupu osoba koje koriste usluge Centra za socijalnu inkluziju Šibenik činile su osobe s manjim intelektualnim teškoćama (5 osoba) i s većom duljinom korištenje usluga (od 6 do 14 godina). Osobe su samostalno govorile u svoje ime bez potrebe za asistencijom od strane druge osobe.

Za potrebe izrade upitnika odabran je mali uzorak ispitanika upravo zato jer je istraživanje prilagođeno specifičnim potrebama i zahtjevima korisnika i naše lokalne zajednice u skladu s visoko individualiziranim načinom pružanja socijalnih usluga temeljenom na osobno usmjerenom pristupu. U prvoj fokus grupi odabrani su ljudi s dugogodišnjim iskustvom u pružanju socijalnih usluga. Otegotna okolnost pri odabiru ovog poduzorka je velika fluktuacija zaposlenika zbog faktora na koje ne možemo utjecati a vezani su uz tržište rada.

### **Mjerni instrumenti, način provođenja i analiza rezultata**

Istraživanje je provedeno u dva dijela. U prvom dijelu su provedene fokus grupe, a u drugom su izrađena tri upitnika za ispitivanje zadovoljstva osoba pruženim uslugama.

Kao pripremu za izradu upitnika odlučile smo se za metodu fokus grupa kako bismo omogućile dubinsku raspravu o zadanim temama. Metoda fokus grupa ima svoje kritičare i zagovornike. Međutim, nedvojbeno su da su one jako dobro sredstvo za postavljanje hipoteza koje se dalje provjeravaju kvantitativnim metodama, kao i pripremu kvantitativnih istraživanja odnosno definiranje sadržaja upitnika (Skoko i Benković, 2009; Sekol i Maurović, 2017).

Iako znanstvena i stručna literatura, pa i zakonski propisi obiluju opisima što su socijalne usluge i što bi trebale sadržavati, dugogodišnje iskustvo pružatelja socijalnih usluga nam govori da uvijek u obzir trebamo uzeti i neposredno prikupljeno mišljenje ljudi koje te usluge koriste.

Svrha održavanja fokus grupa bila je prikupiti što više potencijalnih odrednica zadovoljstva odnosno nezadovoljstva.

U svim fokus grupama postavljena su sadržajno ista pitanja, pri čemu su se neki pojmovi razlikovali kako bi omogućili veće razumijevanje u poduzorku osoba s intelektualnim teškoćama a u skladu s primjenom lako razumljivog jezika. Sadržaj i formulacija pitanja bit će prikazan u dijelu o dobivenim rezultatima.

Prije provođenja fokus grupa tražila se suglasnost sudionika za provođenje istraživanja te su poštivana sva etička načela koja Centar za socijalnu inkluziju Šibenik ima sadržan u svojim smjernicama za rad.

Rezultati su analizirani kvalitativnom metodom, deskriptivno.

## **REZULTATI I RASPRAVA**

### **1. Fokus grupe**

#### **Fokus grupa - osobe koje pružaju podršku osobama s invaliditetom**

U siječnju i veljači 2024. godine održane su dvije fokus grupe kojima je bio cilj utvrditi sastavnice zadovoljstva korisnika socijalnim uslugama organiziranog stanovanja, zapošljavanja uz podršku i psihosocijalne podrške iz pozicije osoba koje pružaju podršku osobama s invaliditetom.

#### **Fokus grupa - osobe koje koriste socijalne usluge**

U veljači 2024. godine je održana fokus grupa kojoj je bio cilj utvrditi sastavnice zadovoljstva korisnika socijalnim uslugama organiziranog stanovanja, psihosocijalne podrške i zapošljavanja uz podršku iz pozicije osoba koje koriste socijalnu usluge.

Odgovori ispitanika dobiveni tijekom fokus grupa su bilježeni, snimani i zapisivani, provedena je transkripcija odgovora te u fazi analize slični odgovori grupirani su zajedno.

Tablica 1. Prikaz odgovora ispitanika na postavljena pitanja tijekom fokus grupe

Table 1. Presentation of respondents' answers to the questions asked during the focus group

| Socijalna usluga        | Pitanja   | Poduzorak 1  | Poduzorak 2  |
|-------------------------|---|--|--|
| ORGANIZIRANO STANOVANJE | Što treba sadržavati usluga organiziranog stanovanja?/ Što vam treba da se osjećate dobro u stanu i gradu u kojem živite?                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omogućiti zadovoljenje osnovnih životnih potreba (stan, hrana, osobna higijena, zdravlje, slobodno vrijeme, cimere, stručne ljude)</li> <li>• Pristup sadržajima „van stana“ (javni prijevoz, sportski sadržaji, kulturno-zabavni sadržaji)</li> <li>• Aktivnu podršku u svim aspektima života (prehrana higijena, zdravlje, kupovina, odnosi)</li> <li>• Dovoljno financijskih sredstava za korisnike</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ugodan stan</li> <li>• Da nas nema puno u stanu, max.4 i da smo u sobi s osobom istog spola</li> <li>• Da smo sigurni da nas nitko neće napasti u stanu</li> <li>• Brze i dostupne asistente i koordinate</li> </ul>  |
|                         | Kakva usluga organiziranog stanovanja treba biti da bi bila kvalitetna?/ Što vam treba da budete zadovoljni u stanu i gradu u kojem živite? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educirane stručne ljude i asistente</li> <li>• Da korisnici imaju povjerenja u asistente i zastupnike</li> <li>• Dovoljno novca</li> <li>• Pristupačna i pravodobna podrška</li> <li>• Individualizirana podrška</li> <li>• Fleksibilna podrška</li> <li>• Poštivanje prava korisnika na samoodređenje</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistente i koordinatori koji nam pomažu što mi želimo</li> <li>• Da nas poštuju</li> <li>• Da dođu čim prije kad ih trebamo</li> <li>• Da imamo kontakte s obitelji</li> <li>• Da nam kritike kažu nasamo i bez uvreda</li> <li>• Da imamo privatnost</li> </ul> |
|                         | Kako ćemo znati da se radi o kvalitetnoj usluzi?/ Kako bi izmjerili, ocijenili je li usluga dobra?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikupljanje povratnih informacija od korisnika, članova njihovih obitelji, opservacijom odnosa korisnika i zaposlenika, te međusobnih odnosa korisnika</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da nas se pita i uvaži naše kritike i prijedloge</li> </ul>   |
| PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA  | Što treba sadržavati usluga psihosocijalne podrške?/ Što vam treba kako biste otišli tražiti pomoć oko nečeg što vas muči?                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Točne informacije</li> <li>• Stručne savjete</li> <li>• Vođenje</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dobar psiholog/koordinator</li> <li>• Privatnost</li> </ul>   |
|                         | Kakva usluga psihosocijalne podrške treba biti da bi bila kvalitetna?/ Kakav razgovor treba biti da vam pomogne?                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravovremena</li> <li>• Lako dostupna</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strpljiv psiholog/koordinator</li> <li>• Da ne čekamo dugo na razgovor</li> <li>• Da ima razumijevanja</li> <li>• Da nas sluša, a ne da samo dijeli savjete</li> <li>• Da ima vremena</li> </ul>  |
|                         | Kako ćemo znati da se radi o kvalitetnoj usluzi?/ Kako bi izmjerili, ocijenili je li razgovor bio dobar?                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikupljanje povratnih informacija od korisnika usluge</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da nas se pita kako se osjećamo poslije razgovora</li> <li>• Ako nam je pomogao, ako se osjećam bolje onda je bio dobar</li> </ul>  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| ZAPOŠLJAVANJE UZ PODRŠKU   | Što treba sadržavati usluga zapošljavanja uz podršku?/ Što vam treba da se na poslu osjećate uspješnima?                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radnog asistenta</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radni asistent</li> <li>• Dobri kolege i šefa</li> <li>• Plaća</li> <li>• Da nisu preteški zadaci, da ih mogu sama naučiti raditi</li> </ul> |
|  | Kakva usluga zapošljavanja uz podršku treba biti da bi bila kvalitetna?/ Što vam treba da budete zadovoljni na poslu?      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redovito praćenje radnika</li> <li>• Pripremljeno radno okruženje</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da nas radni asistent lijepo upozori što trebamo raditi</li> <li>• Da nam netko pokže kako se treba raditi i što gdje stoji</li> </ul>       |
|  | Kako ćemo znati da se radi o kvalitetnoj usluzi?/ Kako bi izmjerili, ocijenili je li usluga dobra?                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikupljanje povratnih informacija od korisnika, radnih kolega poslodavca i radnog asistenta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da nas se pita i uvaži naše kritike i prijedloge</li> </ul>  |
| Tko bi trebao primjenjivati upitnik?   | Osoba koja ne radi u organizaciji, ali ima specifična znanja vezana uz pružanje podrške osobama s intelektualnim teškoćama | Netko „izvana, ali da nas razumije“  |   |
| Treba li upitnik biti anonimn?/Treba li upitnik biti tajan, bez imena i prezimena? | Da   | Da   |   |
| Koliko često bi trebalo primjenjivati upitnik?                                     | Jednom godišnje  | Jednom do dvaput godišnje  |   |

Vežano uz uslugu organiziranog savjetovanja, analiza odgovora po fokus grupama pokazuju da su osobe koje pružaju podršku usmjerene na objektivne pokazatelje kvalitete (zadovoljenje osnovnih životnih potreba, pristup sadržajima u lokalnoj zajednici, dostatna financijska sredstva) iako izvještavaju i o važnosti odnosa pružatelj usluge-korisnik (međusobno povjerenje, pravodobna i individualizirana podrška, poštivanje ljudskih prava). Zanimljivo je da su sami korisnici usluge u puno većoj mjeri usmjereni na subjektivne aspekte kvalitete: osjećaj sigurnosti i poštivanja od strane osoblja. Tijekom fokus grupe korisnici usluge gotovo da i nisu spominjali objektivne karakteristike kvalitete usluge već se usmjeravaju upravo na osobni dojam i (ne)zadovoljstvo pruženim uslugama. U skladu s uobičajenim načinom govora i razmišljanja, i osobe s intelektualnim teškoćama lakše izražavaju s čime su nezadovoljni iz čega su onda implicitno izvučeni i zaključci o zadovoljstvu (koju su tijekom trajanja fokus grupe dodatno i provjereni aktivnim slušanjem i parafraziranjem). Tako npr. jedan korisnik kaže „Ne sviđa mi se kad moram dugo čekati na razgovor s koordinatorom“, dok druga dodaje „I kad nam određuju što moramo raditi, kao da ja njih moram slušati“, „Sviđa mi se xy (asistentica, nap. a.) jer mi sve prigovore koje mi ima za reći kaže kad smo sami“. Razgovor u fokus grupi samih osoba pokazuje da oni jako dobro znaju koja je uloga svakog od njih/ člana osoblja i u skladu s tim formiraju svoja očekivanja, te ovisno o realizaciji očekivanja procjenjuju svoje zadovoljstvo.

Provedena analiza pokazala nam je da se pri formulaciji pitanja u upitniku o zadovoljstvu uslugom organiziranog stanovanja trebamo usmjeriti na sljedeće sastavnice usluge: zadovoljstvo stambenim uvjetima (u smislu samog stana, ali i su-stanara jer osobe to doživljavaju „u paketu“), te zadovoljstvo pruženom podrškom od strane svake pojedine osobe uključene u uslugu (asistent i zastupnica). Iako je naša prvotna namjera bila sastavljanje upitnika koji bi mjerio zadovoljstvo svakom pojedinom sastavnicom, iskustvo s fokus grupom nam je pokazalo kako bi to za osobe s intelektualnim teškoćama bilo zamorno i preformalizirano jer oni podršku doživljavaju u odnosu na osobu koja im je pruža, a ne u odnosu na područje pružanja usluge. Naime, tijekom rasprave izvještavaju o (ne)zadovoljstvu asistenticom x.y. i iznose razloge za to (npr. „Volim kad je x.y. u smjeni jer lijepo sa mnom priča, strpljiva je i ne dira moje stvari bez pitanja“), a ne o zadovoljstvu pružanjem podrške u npr. aktivnostima kupovine i planiranja budžeta. Stoga



smo se u formulaciji pitanja usmjerili na zadovoljstvo korisnika samim osobama koje sudjeluju u podršci s uputom ispitivaču kako se upitnik može koristiti i kao polustrukturirani intervju ukoliko korisnik ima potrebu svoj odgovor dodatno pojasniti (v. Prilog 1. Upitnik za ispitivanje zadovoljstva uslugom organiziranog stanovanja).

Usluga psihosocijalne podrške je, prema samoiskazu osoba s intelektualnim teškoćama, izrazito važna. Iz analize odgovora jasno je da u okviru te usluge korisnici najviše pažnje obraćaju na povjerljivost, razumijevanje i dostupnost psihologa/koordinatora. I osobe koje pružaju uslugu osobama s invaliditetom su na vrlo sličan način definirali kvalitetu ove usluge: stručnost, pravovremenost i dostupnost pružatelja usluge. Važno je napomenuti kako pružatelj ove usluge nije uvijek psiholog, ali ga korisnici tako nazivaju, što smo radi razumljivosti odlučili uvažiti u prijedlogu pitanja u upitniku. Stoga smo se u prijedlogu upitnika koji mjeri zadovoljstvo uslugom psihosocijalne podrške odlučili usmjeriti na pitanja koja ispituju zadovoljstvo savjetima, procjenu osjećaja olakšanja u nošenju s neugodnim emocijama, dostupnošću, duljinom trajanja i uvažavanjem samoodređenja korisnika (v. Prilog 2. Upitnik za ispitivanje zadovoljstva uslugom psihosocijalne podrške).

Usluga zapošljavanja uz podršku nije u punom smislu riječi socijalna usluga jer, kako je već rečeno, kao takva nije definirana kroz Zakon. Međutim, s obzirom na obilježja ovog modela zapošljavanja, može se smatrati socijalnom uslugom. Naime, primjena ovog modela omogućuje osobama s intelektualnim teškoćama ostvarivanje prava na rad. Ono što bi u kontekstu zapošljavanja osoba s tjelesnim invaliditetom bilo osiguranje pristupačnosti (npr. rampa) u kontekstu zapošljavanja osoba s intelektualnim teškoćama je radni asistent. Obje fokus grupe jasno prepoznaju važnost uloge radnog asistenta u pripremi radnog okruženja, podučavanju i praćenju osobe s intelektualnim teškoćama na radnom mjestu i olakšavanju komunikacije između drugih zaposlenika i nadređenih s osobom s intelektualnim teškoćama. Pored toga, sami korisnici usluge naglasak stavljaju i na odnos radnog asistenta prema njima („Važno mi je da me lijepo upozori što trebam raditi, a ne da pametuje“). Iako je naša namjera bila „mjeriti“ isključivo one varijable koje su pod direktnom kontrolom samog pružatelja usluge, u kontekstu zapošljavanja uz podršku ipak smo se odlučili uvrstiti i pitanje koje se tiče samog radnog okruženja budući da su korisnici u fokus grupi često spominjali odnos kolega prema njima. Uostalom, uspostava kvalitetnih odnosa na radnom mjestu jest u jednom dijelu zadatak radnog asistenta i koordinatora radnih aktivnosti, koji doduše ne ovisi samo o njima. U skladu s odgovorima u fokus grupama formirana su pitanja koja mjere zadovoljstvo samim poslom, pružanjem pomoći od strane koordinatora i radnog asistenta, te osjećaj pružanja podrške samoodređenju (v. Prilog 3. Upitnik za ispitivanje zadovoljstva uslugom zapošljavanja uz podršku).

Vežano uz naš primarni cilj, uključivanje osoba s intelektualnim teškoćama u „ocjenjivanje“ pruženih usluga, važno je napomenuti kako su u svim fokus grupama i kod svih usluga sudionici fokus grupa ukazali na važnost uzimanja u obzir mišljenja samih korisnika što se slaže s rezultatima istraživanja o povezanosti kvalitete usluga i samoodređenja (Rozman, 2012). Iako osobe koje pružaju usluge na to pitanje gledaju šire, pogotovo u kontekstu usluge organiziranog stanovanja (pa predlažu i prikupljanje povratnih informacija od članova obitelji i opservaciju odnosa zaposlenika i korisnika), sami korisnici usluga u fokus grupi jasno izražavaju želju da ih se pita za mišljenje i uvaži njihove prijedloge i kritike. To nam govori kako ovakve vrste upitnika, i pokušaji njihove standardizacije, makar na iznimno specifičnom uzorku, imaju smisla i važan su doprinos u procesu uvažavanja ljudskih prava svih osoba.

## **2. Izrada i primjena upitnika**

Kako bi se dobili relevantni odgovori za tri usluge/područja sastavljena su tri upitnika: Upitnik za ispitivanje zadovoljstva uslugom organiziranog stanovanja, Upitnik za ispitivanje zadovoljstva uslugom psihosocijalne podrške i Upitnik za ispitivanje zadovoljstva uslugom zapošljavanja uz podršku.

Pri formiranju pitanja u upitniku korišten je lako razumljiv jezik na način da se ne intervenira u smisao pitanja. U formulaciji pitanja koristili smo riječi koje su osobama koje koriste usluge konkretne i poznate i koje su i oni sami upotrebljavali tijekom fokus grupa. Tako bi npr. pitanje jesi li zadovoljan/na pruženom psihosocijalnom podrškom ljudima s intelektualnim teškoćama bilo nerazumljivo. U upitniku ono glasi Koliko si zadovoljan savjetima psihologa u Inkluziji?

Nadalje, budući da je svrha upitnika poboljšati rad Službe za pružanje usluga kako bi što više odgovarala potrebama korisnika, prilikom odabira područja na koja će se odnositi pitanja, rukovodile smo se i zaprimljenim informacijama iz fokus grupa, ali i time da se usmjerimo na područja koja su pod direktnom kontrolom Centra za socijalnu inkluziju. Tako npr. iako kvaliteta života i zadovoljstvo značajno ovise i o materijalnim faktorima, na njih se u samoj primjeni upitnika nismo usmjeravali jer ne ovise o samoj službi već o politikama na razini države. Zanimljivo je da te faktore korisnici u fokus grupi nisu ni spomenuli, iako se u neformalnim razgovorima znaju na njih žaliti. Moguće je da naši korisnici već imaju određen uvid u to što je čija odgovornost, ali bi to valjalo provjeriti dodatnim istraživanjima.

Iz tablice 1. vidljivo je da su sudionici fokus grupa pitani i za mišljenje o samoj primjeni upitnika. Naime, sudionici fokus grupa smatraju kako upitnik treba provoditi osoba izvan same organizacije kojoj su poznate specifičnosti pružanja socijalnih usluga ovoj populaciji, drže da upitnik treba biti anoniman i provoditi se bar jednom godišnje.

Kako je vidljivo iz priloga, radi se o upitniku u kojem je korištena skala Likertovog tipa s ocjenama od 1 do 5 budući da je taj raspon isti kao i kod školskih ocjena što ga većini ljudi čini razumljivijim. Smatramo kako je prije primjene upitnika važno educirati ispitivače o svrsi pojedinog pitanja i lako razumljivom jeziku kako bi tijekom razgovora mogao po potrebi prilagoditi pitanja bez da se intervenira u smisao. Dodatni izazov za ispitivače, ali i Službu mogu biti osobe s težim intelektualnim teškoćama koje imaju većih problema u razumijevanju i verbaliziranju kojima će biti nužno osigurati primjerenu i pouzdanu podršku u ispunjavanju upitnika (određeni asistent, voditelj ili stručni suradnik). Također, tamo gdje je primjenjivo i nužno skala od 1 do 5 treba se prilagoditi simbolima ili slikama koji su osobi s intelektualnim teškoćama razumljiviji (Cummins, Lau 2005, prema Osmančević Katkić, 2018).

Prema dosadašnjem iskustvu, planirana je individualna primjena upitnika radi dobivanja pouzdanijih i točnijih povratnih informacija. Pritom se pitanja upitnika mogu koristiti kao predložak za polustrukturirani intervju pri čemu se od ispitivača (i ispitanika) očekuje da daje jasan odgovor na sva pitanja, ali da kroz formu intervjuja ima slobodu i ponuditi dodatna pojašnjenja.

Naime, iako forma upitnika i daljnje primjene upitnika (te rad na konačnoj verziji) daju priliku za standardizaciju i korištenje rezultata u znanstvene svrhe, osnovni cilj ovog upitnika jest praćenje i poboljšanje rada Službe za što su nam na razini ove organizacije valjanija analiza rezultata i odgovora na individualnoj razini. Osim malog broja korisnika usluga koji bi otežavao generalizaciju rezultata, izazov je i promjena i izmjena osoblja u Službi o kojima ispitanici izvještavaju u samom upitniku (npr. ne ocjenjuju svi ispitanici istog asistenta i prema našem mišljenju, zaključivanje o rezultatima na grupnoj razini bi stoga bilo pogrešno).

## **UMJESTO ZAKLJUČKA**

Cilj ovog rada bio je pratiti kvalitetu rada Službe za pružanje socijalnih usluga Centra za socijalnu inkluziju Šibenik i to jačanjem sudjelovanja samih korisnika u (pr)ocjeni pruženih usluga kroz formu upitnika.

Prema dobivenim informacijama, korisnici usluga, ali i samo osoblje i druge stručne osobe smatraju važnim participiranje korisnika, pri čemu se usmjeravaju na ponešto različite sastavnice. Sami korisnici puno jasnije izvještavaju o važnosti kvalitetnog odnosa osoblja prema njima, misleći pritom upravo principe osobno usmjerenog pristupa. S obzirom da su u ispitivanju sudjelovali korisnici s poduljim „stažom“ u primanju socijalnih usluga, moguće je da je tomu tako jer su upoznatiji sa svojim pravima i znaju kao ih mogu ostvariti od nekih drugih osoba s intelektualnim teškoćama.

Iz svega do sad navedenog jasno proizlazi da osobe s intelektualnim teškoćama mogu i trebaju biti aktivni sudionici svojih života, ali i lokalne zajednice. Takvo je viđenje u skladu s teorijama cjeloživotnog razvoja i poštivanju ljudskih prava svih osoba. Dostizanje razvojnih ciljeva, ovladavanje razvojnim zadacima nedvojbeno vodi kvalitetnom i ispunjenom životu, osjećaju sigurnosti i blagostanja kod pojedinca. Međutim, da bi osobe s intelektualnim teškoćama ostvarile razvojne zadatke i ispunile svoje potrebe one trebaju podršku. Podršku koja je formalizirana kroz socijalne usluge, ali dovoljno fleksibilna da poštuje samoodređenje svakog pojedinca.

Za razliku od institucionaliziranih usluga, deinstitutionalizirano pružanje usluga, u skladu s osiguravanjem najvećeg mogućeg stupnja poštivanja ljudskih prava, u obzir uzima ne samo objektivno izmjerenu kvalitetu

usluge već i subjektivan aspekt. Subjektivni aspekt osobe koje koriste usluge Centra izražavaju kroz zadovoljstvo ili nezadovoljstvo, osjećaj sreće ili nesreće, kroz osobni dojam temeljen na osobnim očekivanjima i doživljajima. Taj se dojam nekad može povezati s objektivnim aspektima (uvjetima stanovanja, ekonomskom sigurnosti, dostupnosti stručnih radnika,...), a nekad je o njemu gotovo neovisan. Naime, i osobe koje koriste naše usluge, kao i drugi ljudi, u potpuno istim objektivnim okolnostima življenja (isti stan, jednak budget, isti sustanari) izražavaju i dijametralno suprotne razine zadovoljstva ili nezadovoljstva.

**Odgovornost pružatelja usluga nije u tome da usreći korisnika usluge, već da ga čuje, da sasluša razloge zadovoljstva ili nezadovoljstva, procijeni aspekte na koje ima direktan utjecaj i pruži podršku osobi u usklađivanju realnosti i osobnih očekivanja.**

## LITERATURA

1. Alfirev, M. (2007). Poticanje razvoja samoodređenja i samozastupanja mladih s intelektualnim teškoćama. Zagreb: Udruga za promicanje inkluzije.
2. Bilić, M., Bratković, D. & Dujmović, R. (2005) Zapošljavanje uz podršku osoba s intelektualnim teškoćama. U: Bratković, D. (ur.) Zapošljavanje uz podršku. Zagreb, Udruga za promicanje inkluzije, str. 29-70.
3. Bratković, D. (2002). Kvaliteta življenja osoba s umjerenom i težom mentalnom retardacijom u obiteljskim i institucionalnim uvjetima života (Doktorska disertacija). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
4. Buljevac, M., Liber, P. i Previšić, A. (2022). Kvaliteta života odraslih osoba s intelektualnim teškoćama i njihovih roditelja: spoznaje i specifičnosti. Ljetopis socijalnog rada, 29, 3; 381-411
5. Buntinx, W.H.E. and Schalock, R.L. (2010), Models of Disability, Quality of Life, and Individualized Supports: Implications for Professional Practice in Intellectual Disability. Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities, 7: 283-294. <https://doi.org/10.1111/j.1741-1130.2010.00278.x>
6. Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunsby, Y., Hickey, R. i Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. Journal on Developmental Disabilities. 20(2), 89-102.
7. Flynn S, Totsika V, Hastings RP, Hood K, Toogood S, Felce D. Effectiveness of active support for adults with intellectual disability in residential settings: systematic review and meta-analysis. J Appl Res Intellect Disabil. (2018) 31:983–98. doi: 10.1111/jar.12491
8. Friedman C. (2018). Direct support professionals and quality of life of people with intellectual and developmental disabilities. Intellect Dev Disabil. 56:234–50. doi: 10.1352/1934-9556-56.5.234
9. Friedman C. (2022). The Impact of Human Service Provider Quality on the Personal Outcomes of People With Intellectual and Developmental Disabilities. Front Rehabil Sci. Jan 17;2:780168. doi: 10.3389/fresc.2021.780168. PMID: 36188785; PMCID: PMC9397746.
10. Havighurst, R. J. (1972). Developmental tasks and education. New York: David McKay.
11. Lacković-Grgin, K. Čubela Adorić, V. 2006. Odabrane teme iz psihologije odraslih. Jastrebarsko. Naklada Slap.
12. Matikka, L., i Matikka, L. M. (2001). Service-oriented assessment of quality of life of adults with intellectual disabilities. Finnish Association on Mental Retardation.
13. O'Brien, C.L., O'Brien, J. (2000). The Origins of Person-Centered Planning: A Community of Practice Perspective. Responsive Systems Associates, Lithonia, GA.
14. Opačić, A. i Knezić, D. (2022.) Univerzalno dostupne temeljne socijalne usluge u Republici Hrvatskoj: model izvedivosti. Zagreb: Rehabilitacijski centar za stres i traumu / Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
15. Osmaćević Katkić, L. (2018). Samoprocjena kvalitete života i očekivanja od budućnosti mladih s teškoćama u razvoju (Doktorska disertacija). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
16. Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga. (Narodne novine, 110/22)
17. Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (Narodne novine, 31/23)
18. Pravobranitelj za osobe s invaliditetom (2024): Izvješće o radu pravobranitelja za osobe s invaliditetom za 2023. godinu. Zagreb: Pravobranitelj za osobe s invaliditetom.
19. Pupić, N., Kiš Glavaš, L. i Nikolić, B. (2011). Zadovoljstvo osoba s invaliditetom uslugama osobnog asistenta. Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja, 47 (2), 73-86. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/70281>
20. Rozman, B. (2007). Utjecaj u zajednici utemeljene rehabilitacije na kompetentnost deinstitutionaliziranih osoba s intelektualnim teškoćama. Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja, 43(2), 67-81.

21. Rozman, B. (2012). Povezanost samoodređenja i kvalitete života u zajednici kod osoba s intelektualnim teškoćama. Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja, 48 (1), 64-72. Preuzeto s <https://hrcaj.srce.hr/79020>
22. Schalock RL, Brown I, Brown R, Cummins RA, Felce D, Matikka L, et al. Conceptualization, measurement, and application of quality of life for persons with intellectual disabilities: Report of an international panel of experts. Mental Retard. (2002) 40:457–70. doi: 10.1352/0047-6765(2002)040<0457:CMAAOQ>2.0.CO;2
23. Sekol, I. i Maurović, I. (2017). Miješanje kvantitativnog i kvalitativnog istraživačkog pristupa u društvenim znanostima – miješanje metoda ili metodologija?. Ljetopis socijalnog rada, 24 (1), 7-32. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v24i1.147>
24. Sivrić, M. i Leutar, Z. (2010). Socijalni rad s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru // Ljetopis socijalnog rada, 17 2; 241-266
25. Skoko, B. i Benković, V. (2009). Znanstvena metoda fokus grupa – mogućnosti i načini primjene. Politička misao, 46 (3), 217-236. Preuzeto s <https://hrcaj.srce.hr/50954>
26. Smoljan, A. (2020). Kvaliteta socijalnih usluga koje pružaju udruge u Republici Hrvatskoj (Završni specijalistički). Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet. Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:680655>
27. Wallace, R. A., Rimes, J., & Bitsika, V. (2023). Boards of Disability Service Provider Organizations for Adults With Intellectual Disability and Their Role in the Delivery of Quality Service. Journal of Disability Policy Studies, 33(4), 275-288. <https://doi.org/10.1177/10442073221094809>
28. Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine, 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23)

## PRILOZI

### 1. UPITNIK ZA ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA USLUGOM ORGANIZIRANOG STANOVANJA 1. QUESTIONNAIRE FOR TESTING SATISFACTION WITH THE SERVICE OF ORGANIZED HOUSING

#### NEZAVISNE VARIJABLE

1. SPOL
2. DOB
3. KOLIKO DUGO KORISTIŠ USLUGU?

#### ZAVISNE VARIJABLE – POJAŠNJENJE SKALE 1- NIMALO ZADOVOLJAN, 3- SREDNJE ZADOVOLJAN 5- JAKO ZADOVOLJAN

| Redni broj | Pitanje   | Skala |   |   |   |   | Napomene |
|------------|---|-------|---|---|---|---|----------|
| 1.         | KOLIKO SI ZADOVOLJNA/ZADOVOLJAN ZATO ŠTO ŽIVIŠ U INKLUZIJU ŽIVOTOM U INKLUZIJU/OS/STANU?                  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 2.         | JESI LI ZADOVOLJAN/A KAKO TI ASISTENT/ICA POMAŽE U STANU? KOLIKO?*  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 3.         | JESI LI ZADOVOLJAN/A KAKO TI ASISTENT/ICA POMAŽE U GRADU? KOLIKO?*  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 4.         | JESI LI ZADOVOLJNA KAKO TI ASISTENT/ICA POMAŽE KAD SI NERASPOLOŽEN/A ILI LJUT/A ILI TUŽNA/TUŽAN? KOLIKO?* | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 5.         | JESI LI ZADOVOLJAN/A KAKO TI ZASTUPNICA POMAŽE U STANU? KOLIKO?*  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |

|     |   |   |   |   |   |   |                                   |
|-----|---|---|---|---|---|---|-----------------------------------|
| 6.  | JESI LI ZADOVOLJAN/A KAKO TI ZASTUPNICA POMAŽE U GRADU? KOLIKO?*  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |                                   |
| 7.  | JESI LI ZADOVOLJNA KAKO TI ZASTUPNICA POMAŽE KAD SI NERASPOLOŽEN/A ILI LJUT/A ILI TUŽNA/TUŽAN? KOLIKO?* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |                                   |
| 8.  | ODNOSI LI SE TVOJA ASISTENTICA PREVIŠE ZAŠTITNIČKI PREMA TEBI? **                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Jako/uvijek srednje nimalo/nikada |
| 9.  | PRIHVAĆA LI ASISTENT/ICA TVOJE ŽELJE I IDEJE? **  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nikada Ponekad uvijek             |
| 10. | PRIHVAĆA LI ZASTUPNICA TVOJE ŽELJE I IDEJE?*  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nikada Ponekad uvijek             |
| 11. | POŠTUJE LI ASISTENT/ICA TVOJU PRIVATNOST? **  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nikada Ponekad uvijek             |

\*A sada ću ti postaviti nekoliko pitanja o tvojoj zastupnici.

\*\*Za pitanja o asistentici, može se dodati onoliko pitanja koliko asistentica osoba ima.

## 2. UPITNIK ZA ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA USLUGOM PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE

### 2. QUESTIONNAIRE FOR TESTING SATISFACTION WITH THE PSYCHOSOCIAL SUPPORT SERVICE

NEZAVISNE VARIJABLE

3. SPOL

4. DOB

5. KOLIKO DUGO KORISTIŠ USLUGU?

ZAVISNE VARIJABLE – POJAŠNJENJE SKALE 1- NIMALO ZADOVOLJAN, 3- SREDNJE ZADOVOLJAN 5- JAKO ZADOVOLJAN

| Redni broj | Pitanje   | Skala |   |   |   |   | Napomene                          |
|------------|---|-------|---|---|---|---|-----------------------------------|
| 1.         | KOLIKO SI ZADOVOLJAN/ZADOVOLJNA SAVJETIMA PSIHologa U INKLUZIJU?  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |                                   |
| 2.         | JESI LI ZADOVOLJNA/AN KAKO TI PSIHologINJA POMAŽE KAD SI NERASPOLOŽEN/A ILI LJUT/A ILI TUŽNA/TUŽAN? KOLIKO? | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |                                   |
| 3.         | JESI LI ZADOVOLJAN/NA KOLIKO ČESTO RAZGOVARAŠ S PSIHologINJOM? KOLIKO?                                      | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |                                   |
| 4.         | JESI LI ZADOVOLJAN/NA KOLIKO DUGO RAZGOVARAŠ S PSIHologINJOM?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |                                   |
| 5.         | KOLIKO TI JE VAŽAN RAZGOVOR S PSIHologOM?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Nimalo srednje jako               |
| 6.         | ODNOSI LI SE TVOJA PSIHologINJA PREVIŠE ZAŠTITNIČKI PREMA TEBI?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Jako/uvijek srednje nimalo/nikada |
| 7.         | PRIHVAĆA LI PSIHologINJA TVOJE ŽELJE I IDEJE?   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | Nikada Ponekad uvijek             |

**3. UPITNIK ZA ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA USLUGOM ZAPOŠLJAVANJA UZ PODRŠKU  
QUESTIONNAIRE FOR TESTING SATISFACTION WITH SUPPORTED EMPLOYMENT  
SERVICE**

NEZAVISNE VARIJABLE

4. SPOL
5. DOB
6. KOLIKO DUGO KORISTIŠ USLUGU?

ZAVISNE VARIJABLE POJAŠNJENJE SKALE 1- NIMALO ZADOVOLJAN, 3- SREDNJE ZADOVOLJAN 5- JAKO ZADOVOLJAN

| Redni broj | Pitanje  | Skala |   |   |   |   | Napomene |
|------------|--|-------|---|---|---|---|----------|
| 1.         | KOLIKO SI ZADOVOLJNA/ZADOVOLJAN NA POSLU?  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 2.         | JESI LI ZADOVOLJAN/NA KAKO TI KOORDINATORICA ILI RADNA ASISTENTICA POMAŽE NA POSLU? KOLIKO?  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 3.         | JESI LI ZADOVOLJAN/NA KAKO TI KOORDINATORICA POMAŽE KAD SI NERASPOLOŽEN/A ILI LJUT/A ILI TUŽNA/TUŽAN ZBOG NEČEG NA POSLU? KOLIKO?* | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 4.         | ODNOSI LI SE TVOJA KOORDINATORICA PREVIŠE ZAŠTITNIČKI PREMA TEBI NA POSLU? *   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 5.         | ODNOSI LI SE TVOJA ASISTENTICA PREVIŠE ZAŠTITNIČKI PREMA TEBI NA POSLU? **   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 6.         | PRIHVAĆA LI KOORDINATORICA TVOJE ŽELJE I IDEJE NA POSLU?*  | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |
| 7.         | PRIHVAĆA LI ASISTENTICA TVOJE ŽELJE I IDEJE NA POSLU?***   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |          |

\*A sada ću ti postaviti nekoliko pitanja o tvojoj koordinatorici.

\*\*Na pitanja o asistentici osoba odgovara ukoliko ima i asistenticu i koordinatoricu kao podršku u poslu.