

ISTRAŽIVANJE KVALITETA USLUGA ZA DJECU I MLADE S POSEBNIM POTREBAMA

QUALITY REVIEW OF SERVICES FOR CHILDREN AND YOUNG WITH SPECIAL NEEDS

Meldina UGARAK, Ibrahim INAL

JU Centar za djecu i odrasle osobe s posebnim potrebama ZDK
Saliha Cakana Mulalića br.5, 72000 Zenica, Bosna i Hercegovina

Originalan naučni rad
Original scientific article

SAŽETAK

Utjecaj kvalitete usluga za djecu i mlade s posebnim potrebama ima cilj istražiti da li su mladi zadovoljni uvjetima koje ima pruža JU Centar za djecu i odrasle osobe s posebnim potrebama Zeničko-dobojskog kantona. Kvaliteta usluga u zdravstvu je sve češće predmet različitih istraživanja. Posebno mjesto u takvim istraživanjima zauzima mjerenje kvalitete zdravstvenih usluga, pri čemu važnu ulogu ima određivanje načina na koji ih percipiraju korisnici. Rad je posvećen razmatranju problematike koncepta kvalitete zdravstvenih usluga, te istraživanju modela i metoda za mjerenje kvalitete zdravstvenih usluga.

Ključne riječi: djeca, mladi, posebne potrebe, kvaliteta, usluge.

ABSTRACT

The impact of quality services for children and young people with special needs aims to explore whether young people are satisfied with the conditions provided by the JU Center for Children and Adults with Special Needs of the Zenica-Doboj Canton. The quality of health care services is increasingly the subject of different research. A special place in such surveys is the measurement of the quality of health services, with an important role determining the way users perceive them. The paper is devoted to addressing the issues of the concept of quality of health services and the research of models and methods for measuring the quality of health services.

Key word: children, young people, special needs, quality, services.

UVOD

Dosadašnja istraživanja pokazala su da je većina ispitanika koristila usluge ustanove za djecu i mlade s posebnim potrebama. Veliki broj konzumira usluge koja mogu u nekim slučajevima biti loše, na primjer, prvo mjesto zauzimaju loša komunikacija, broj termina i oprema. Zatim se pokazalo, da daleko više, roditelji nisu dovoljno informisani. Cilj ovog rada je utvrditi mehanizme kvalitete usluga za djecu i mlade s posebnim potrebama u tri centra za djecu i odrasle osobe sa posebnim potrebama.

METODE ISTRAŽIVANJA

Uzorak ispitanika

Uzorak ispitanika u ovom radu sačinjava 100 ispitanika, u tri centra. Subuzorak roditelja od 50 žena, i subuzorak od 50 muškarca. Unutar jednog subuzorka od 50 muškaraca imamo 25 ispitanika koji su veoma informisani, i 25 ne dovoljno

informisanih. Tako važi i za žene. Starosna dob svih ispitanika iznosila je od 30 pa do 50 godina.

Uzorak varijabli

Sastojao se iz:

- starosna dob;
- znanje o uslugama za djecu i mlade s posebnim potrebama;
- korištenje usluga izvan ustanove;
- djelovanje loše komunikacije.

Opis eksperimenta

Eksperiment se sastojao od dvije faze.

U prvoj fazi prikupljeni su podaci kroz primjenu predhodno postavljenog upitnika. Ispitanici su ispunjavali upitnik prilikom jednog od svojih dolazaka u dnevne centre i odjeljenja za rano podsticanje razvoja i ranu intervenciju za djecu s posebnim potrebama. Objašnjena im je svrha

Istraživanja i zaštita njihovog identiteta. Upitnik je bio potpuno anoniman.

U drugoj fazi podaci su uneseni u statističku tabelu te su obrađeni. Potom je slijedila interpretacija rezultata.

REZULTATI I DISKUSIJA

Rezultati i analize dobijeni kroz ovo istraživanje putem anketnog upitnika, radi bolje preglednosti i lakše interpretacije predstavljeni su tabelarno i

grafički. Korišteni su anonimni upitnici na osnovu istraživanja prethodnih autora¹⁻⁶ čiji su rezultati inicirali da se uradi ovo istraživanje u Bosni i Hercegovini.

U Tabeli 1. prikazani su svi ispitanici, 50 muškaraca, od toga 25 informisanih i 25 neinformisanih, također važi i za žene. Opis, analiza i objašnjenje poslovnog uspjeha, praćeni teoretskim aspektom, predstavljaju jednu od domena strateškog istraživanja menadžmenta.

Tabela 1. Distribucija ispitanika prema spolu i nivou informisanosti

Table 1. Distribution of respondents according to gender and level of awerness

Spol	Muškarci informisani	Muškarci neinformisani	Žene informisani	Žene neinformisani
Ukupan broj	25	25	25	25
%	25%	25%	25%	25%

U Tabeli 2. najviše ispitanika muškog spola je odgovorilo da su informisani, dok su ispitanici

ženskog spola odgovorili da nisu dovoljno informisani o uslugama.

Tabela 2. Usluge za djecu i mlade sa posebnim potrebama

Table 2. Services for children and youth with special needs

Koliko godina koriste usluge	Muškarci informisani		Muškarci neinformisani		Žene informisani		Žene neinformisani	
4 god	16	32%	11	22%	9	18%	9	18%
3 god	0	0%	11	22%	15	30%	12	24%
2 god	9	18%	3	6%	1	2%	4	8%
Ukupno	25	50%	25	50%	25	50%	25	50%

U tabeli 3 prikazani su podaci o informisanosti i korištenju uslugama izvan ustanove.

Tabela 3. Usluge izvan ustanove

Table 3. Services unrelated to the institution

Da li koristite usluge izvan ustanove?	Muškarci informisani		Muškarci neinformisani		Žene informisani		Žene neinformisani	
Ne	10	20%	23	46%	13	26%	19	38%
Jednom na dan	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%
Jednom u sedmici	15	30%	1	2%	12	24%	6	12%
Ukupno	25	50%	25	50%	25	50%	25	50%

Rezultati u Tabeli 4. pokazuju da informisani ispitanici muškog spola imaju bolju komunikaciju sa zaposlenicima ustanove, od neinformisanih roditelja muškog spola. Istovremeno 20% informisanih ispitanika ženskog spola nemaju lošu komunikaciju, a 30% informisanih ima, a nijedna neinformisana ispitanica nema lošu komunikaciju sa uposlenicima ustanove (50%).

Tabela 4. Komunikacija sa osobljem
Table 4. Communication with staff

Da li imate lošu komunikaciju sa uposlenicima ustanove?	Muškarci informisani		Muškarci neinformisani		Žene informisani		Žene neinformisani	
Ne	20	40%	15	30%	10	20%	25	50%
Da	5	10%	10	20%	15	30%	0	0%
Ukupno	25	50%	25	50%	25	50%	25	50%

Rezultati ankete prikazani u tabeli 5 pokazuju da korisnici usluga u ustanovu nisu upućivani od strane pedijatara.

Tabela 5. Upućivanje u ustanovu
Table 5. Initiation to institution

Da li ste upućeni od strane pediatra u ustanovu	Muškarci informisani		Muškarci neinformisani		Žene informisani		Žene neinformisani	
Da	0	0%	0	0%	0	0%	10	20%
Ne	25	50%	20	40%	10	20%	15	30%
Ponekad	0	0%	5	10%	15	30%	0	0%
Ukupno	25	50%	50	50%	50	50%	25	50%

Rezultati anketiranja prikazani u tabeli 6 pokazuju da korisnici, u najvećem procentu, nisu upoznati ili su slabo upoznati sa radom ustanove.

Tabela 6. Zadovoljstvo uslugama ustanove
Table 6. Satisfaction with service of institution

Da li ste zadovoljni radom u Dnevnom centru ?	Muškarci informisani		Muškarci neinformisani		Žene informisani		Žene neinformisani	
Ne poznajem	9	18%	6	12%	3	6%	10	12%
Slabo	4	8%	12	24%	4	8%	3	6%
Srednje	3	6%	1	2%	6	12%	2	4%
Dobro	6	12%	1	2%	3	6%	5	10%
Odlično	3	6%	11	22%	9	18%	5	10%
Ukupno	25	50%	25	50%	25	50%	25	50%

U tabeli 7, korisnici su naveli da usluge koriste najviše zbor poboljšanja zdravlja.

Tabela 7. Razlozi korištenja usluga

Table 7. Reasons of using the service

Zbog čega koristite usluge ?	Muškarci informisani		Muškarci neinformisani		Žene informisani		Žene neinformisani	
Zbog poboljšanja zdravlja	12	24%	15	30%	20	40%	15	30%
Zbog redovnih potreba	3	6%	5	10%	2	4%	10	20%
Zbog igraonice	10	20%	5	10%	3	6%	0	0%
Ukupno	25	50%	25	50%	25	50%	25	50%

ZAKLJUČAK

Ukupan društveni položaj korisnika s posebnim potrebama Zeničko-dobojskog kantona znatno se promijenio u odnosu na osamdesete godine prošlog stoljeća, pri čemu se u većini važnih segmenata pogoršao, a o tome svjedoči porast nezaposlenosti te opadanje kvalitete svakodnevnog života. Zbog toga postaje evidentno da je nužna promišljena društvena intervencija kako bi se promijenio njihov društveni status. Zajednica bi trebala mobilizirati sve svoje resurse u svrhu ostvarivanja uslova u kojima će se djeca s posebnim potrebama zdravo i pozitivno razvijati i ostvarivati svoje potrebe zahvaljujući podršci okruženja u kojem se nalaze i svakodnevno obitavaju. Za to je bilo potrebno istražiti stavove i razmišljanja roditelja i stručnih osoba u Centru za djecu i odrasle osobe s posebnim potrebama Zeničko-dobojskom kantonu. Analizom dobivenih rezultata od 100 ispitanika, utvrđeno je da roditelji nisu zadovoljni kvalitetom usluga, a da rad stručnih lica (defektolozi, logopedi, edukatori-rehabilitatori i psiholozi) utječe već postojeća praksa koja određuje trenutna kvaliteta života mjesta, kao i to da roditelji nemaju dovoljno motivacije za uključivanjem u procese kvaliteta rada iste ustanove, mora im se pružiti prilika da govore i djeluje u području stvari i zbivanja koja ih interesiraju ili koja utječu na njihove živote. Time su transformacijski procesi takođe procesi kulturne transformacije i procesi socijalizacije, ako se nekada homogeni ekspertni otoci trebaju

procesualno povezati i ako se polja kompetencija nanovo definiraju. Kao refleks na konkurencijsku i ekološku kompleksnost, u zdravstvu nastaju inovativne organizacijske i koordinacijske forme, koje, po uzoru na visoko kompetentne referentne branše, favoriziraju mrežno povezivanje nasuprot monolitnom polazištu utemeljenom na upravljanju. Tako klinika, zdravstvena ustanova ili rehabilitacioni centar-ustanova koja pruža maksimalnu brigu i njegu, odnosno holding klinika, ovim modelom dobija ulogu fokalnog preduzeća, koje preuzima upravljanje mrežom i preuzima važnu funkciju predvodika. Ovaj model je vođen ekonomskom logikom optimalnog korištenja kompetencija na području brige i njege. Shodno ovome, trivijalni i lagani slučajevi koji zahtijevaju brigu i njegu tretiraju se već na periferiji mreže (npr. kućni ljekar, medicinski centar za njegu, poliklinika), dok se oni koji imaju karakter težih slučajeva dalje prosljeđuju na odgovarajuće više nivoe kompetentnosti. Tako će na periferiji mreže biti obavljena samo diferencijalna dijagnoza, da bi se tehnološki intenzivna terapija po potrebi dala provesti u specijaliziranoj mrežnoj bolnici. Na ovaj način se sprječava da se na periferiji na raspolaganje stavlja specijalna medicinska oprema, odnosno da se terapijom tretiraju kompleksne dijagnoze za koje ne postoje dovoljne kompetencije.

LITERATURA

1. Bratković D. Čimbenici kvalitete življenja osoba s intelektualnim teškoćama. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb, 2007.
2. Topoljak A., Kendić S., Salihagić A. Zdravstveni menadžment. Visoka zdravstvena škola u Bihaću. Bihać, 2015.
3. World Health Organization. Healthy Aging: Adults with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 2001; 14: 256-275.
4. Whitaker S., Read S. The Prevalence of Psychiatric Disorders among People with Intellectual Disabilities: An Analysis of the Literature. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 2006; 19: 330-345.
5. Baum N. The Multifocal approach and Quality – of – Life Content in the Treatment of People With Dual Diagnosis. U: Keith, K.D., Schalock, R.L. (Ed.): *Cross – Cultural Perspectives on Quality of Life* (93-103). Washington DC: American Association on Mental Retardation. Bigelow, 2000.
6. Brodsky D.A., Stewart G., Olson, L.M. The concept and measurement of quality of life as a dependent variable in evaluation of mental health services. U: *Innovative Approaches to Mental Health Evaluation*. New York: Academic Press, 1982.