

*Martina Zelić*<sup>150</sup>  
*Blaženka Filić-Vulin*<sup>151</sup>  
*Daniela Bratković*<sup>152</sup>

## ANALIZA OBILJEŽJA SLUŽBE PODRŠKE U USLUZI ORGANIZIRANOG STANOVANJA ZA OSOBE S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA

Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper

UDK: 316.334.54-056.34

DOI: <https://doi.org/10.59014/DTMH4729>

### Sažetak

Cilj je rada ispitati obilježja službe podrške u usluzi organiziranog stanovanja za osobe s intelektualnim teškoćama (IT). Za svaku od 26 stambenih zajednica organiziranog stanovanja izvršena je procjena s pomoću posebno oblikovanog upitnika. Od ukupno 17 na 8 varijabli utvrđena je statistički značajna razlika u procjenama obilježja službe podrške između menadžmenta i osoblja iz neposrednog rada. Premda rezultati potvrđuju zastupljenost obilježja službe podrške koja se mogu povezati s kvalitetom usluge, uočeni su i određeni nedostaci. Ovo istraživanje upućuje na potrebu daljnjih ulaganja u praktične načine definiranja i praćenja kvalitete usluga uzimajući u obzir i perspektivu osoba s intelektualnim teškoćama.

**Ključne riječi:** deinstitucionalizacija, kvaliteta usluge, organizirano stanovanje, osobe s intelektualnim teškoćama, službe podrške

150 Centar za rehabilitaciju Zagreb, [martina.zelic@gmail.com](mailto:martina.zelic@gmail.com)

151 Centar za rehabilitaciju Zagreb, [blazenkafilicvulin@gmail.com](mailto:blazenkafilicvulin@gmail.com)

152 Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu, [daniela.bratkovic@erf.unizg.hr](mailto:daniela.bratkovic@erf.unizg.hr)

## Uvod

Deinstitucionalizacija se najčešće povezuje s unaprjeđenjem kvalitete življenja (Walsh i sur., 2010). Varijabilnost rezultata povezanih s ostvarivanjem osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama upućuje na to da ne postoji univerzalni obrazac podrške, već službe podrške trebaju biti oblikovane tako da mogu odgovoriti na individualne potrebe pojedinca (Young i Ashman, 2004). U svojem izvješću u kojem je obuhvaćeno 27 država članica EU-a o prijelazu s institucionalnog oblika skrbi u usluge utemeljene u zajednici Šiška i Beadle-Brown (2020) ističu kako, osim prevelike orijentiranosti na ideologiju procesa deinstitucionalizacije i smanjenje broja osoba koje žive u ustanovama, nedostaje sustavno praćenje i evaluacija stvarnih učinaka procesa deinstitucionalizacije na kvalitetu življenja osoba s intelektualnim teškoćama, kao i evaluacija kvalitete usluga koje se pružaju. Ako i postoji, evaluacija kvalitete usluga i revizijski procesi vrlo često ne mogu identificirati nekvalitetnu skrb. Jedan od razloga može biti taj što se jako malo pozornosti posvećuje evaluaciji kvalitete podrške, samim time i kvaliteti usluge za osobe s intelektualnim teškoćama (McEwen i sur., 2021). U tom smislu Beadle-Brown i dr. (2008) ističu kako standardi osmišljeni za praćenje i evaluaciju kvalitete podrške koja se pruža osobama s intelektualnim teškoćama ne odražavaju osobno usmjerene ishode samih korisnika usluga. Pisana dokumentacija pružatelja usluga (razne evidencije, odanost zajedničkoj misiji i viziji) najčešće se koristi kao dominantan način dokazivanja usklađenosti sa standardima kvalitete (McEwen i sur., 2014). Standardi kvalitete često su također napisani u vrlo apstraktnim konceptima s vrlo malo pozornosti koja se posvećuje očekivanjima u ponašanju koja se temelje na dokazima dobre prakse (Bigby i sur., 2019). Jedan od razloga nedostatnih kriterija za vrednovanje leži u subjektivnosti koncepta kvalitete. Definicija kvalitete usluge utemeljene na očekivanjima korisnika način je konceptualizacije kvalitete u skladu sa suvremenom paradigmom pružanja usluga utemeljenih na ljudskim pravima i poboljšanju kvalitete življenja. Različite osobe mogu pridavati različito značenje istim obilježjima podrške što upravo ovu definiciju kvalitete čini najteže mjerljivom (Redmond, 2005). Mnogi korisnici usluga, među kojima su i osobe s intelektualnim teškoćama, ne znaju koja su njihova očekivanja, posebno kada se susreću s novim uslugama. Ispunjavanje zahtjeva definicije ne znači nužno da će usluga biti odgovarajuće kvalitete. Zahtjevi se rijetko mogu

definirati u dovoljnoj mjeri kako bi se isključile sve mogućnosti pogrešaka ili propusta u ostvarivanju očekivanja korisnika (Redmond, 2005).

Unatoč subjektivnosti pojma kvalitete i činjenici što ne postoje sasvim objektivni i univerzalno definirani kriteriji za praćenje iste, u literaturi se upućuje na neka obilježja kvalitetne usluge. Kvalitetna usluga za osobe s intelektualnim teškoćama uključuje ova tri elementa: 1. usluga doprinosi ispunjenju osobno usmjerenih ishoda, 2. postoji usklađenost svih sastavnih elemenata, 3. kvalitetna usluga vodi računa o stalnom poboljšanju kvalitete (Gatfield, 2015). Prema Gatfield (2015), takav konceptualni okvir kvalitete usluge podrazumijeva usklađenost svih sastavnih elemenata tako da usvojene prakse (proces) pretvaraju resurse (materijalne i politike) u rezultate (ostvarivanje osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama i ostvarivanje rezultata unutar samih pružatelja usluga). Ovaj model razlikuje nadalje sljedeća tri sustava: *mezosustav* kao središnji sustav koji se odnosi na pružanje usluga i na koji utječu faktori iz drugih sustava; *makrosustav* koji predstavlja društveno-političko okruženje i *kronosustav* koji predstavlja promjenu tijekom vremena. Ovakav konceptualni okvir za identifikaciju ograničavajućih faktora unutar svakog sustava nastao je prilagodbom Bronfenbrennerove teorije ljudskog razvoja (Shorgen i dr., 2009 prema Gatfield, 2015). Unutar navedenog modela Gatfield (2015) navodi čak 14 različitih čimbenika važnih za pružanje kvalitetnih usluga za osobe s intelektualnim teškoćama, od kojih svakako valja istaknuti financiranje, organizacijsku kulturu i politiku, materijalne i ljudske resurse, rukovodstvo, tj. menadžment, fleksibilnost, organizaciju osoblja, individualizaciju, kvalitetu življenja osoba s intelektualnim teškoćama i procjenu kvalitete usluge samih korisnika. U skladu s navedenim, možemo zaključiti da je pružanje usluga pod utjecajem različitih dinamičnih sustava i da je kvaliteta usluge u konačnici vrlo složen konstrukt koji ovisi o jako puno različitih faktora. Provedena su brojna istraživanja o utjecaju i povezanosti pojedinih obilježja službi podrške s kvalitetom usluga i ostvarivanjem osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama, što se smatra ključnim pokazateljima kvalitete podrške.

Petry i dr. (2007) ispitivali su koje su karakteristike službe podrške povezane s kvalitetom življenja osoba s intelektualnim teškoćama i izdvojili su karakteristike koje se odnose na fizičko okruženje, unutarnju organizaciju podrške i osoblje. Iako su strukturne i operativne značajke postavke podrške važne za kvalitetu usluga, navedeni autori posebno ističu ulogu

izravnog osoblja u podršci osobama s intelektualnim teškoćama (Petry i sur., 2007). Beadle-Brown i sur. (2015) ističu da je aktivna podrška najbolji prediktor ostvarivanja osobnih ishoda i dobar pokazatelj kvalitete. Bigby i sur. (2019) identificirali su čimbenike koji su povezani s visokom razinom aktivne podrške, što uključuje suradničko vodstvo, edukaciju osoblja za primjenu aktivne podrške, povjerenje osoblja u menadžment i sposobnost osoblja da podršku prilagodi individualnim sposobnostima osobe.

Cilj istraživanja koje su proveli McEwen i sur. (2021) bio je istražiti percepciju osoblja iz neposrednog rada o kvaliteti usluge; izdvojeno je ovih 5 karakteristika za koje osoblje vjeruje da najviše doprinose kvaliteti iste: menadžment, tj. suradničko vodstvo, dobro planirane usluge, poštovanje prema osobama s intelektualnim teškoćama, kultura stalnog usavršavanja i profesionalizacija uloge pomoćnog radnika. Slično su utvrdili i Bigby i sur. (2019) koji ističu da postoji povezanost između menadžmenta u vidu suradničkog praktičnog vodstva i kvalitete usluge, što znači da je kvaliteta usluge bolja u onim organizacijama kod kojih postoji snažno vodstvo tako da menadžeri provode vrijeme „na prvoj liniji“, aktivno podučavajući i podržavajući osoblje u svakodnevnoj praksi. Utjecaj osoblja koje pruža podršku na ostvarivanje osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama potvrđuje i Rose (2011) koji posebno ističe utjecaj pojedinih psiholoških faktora osoblja kao što su stupanj izgaranja osoblja i odnos prema izazovnim ponašanjima.

Jasno je iz svega navedenog koliko je koncept kvalitete usluga kompleksan i subjektivan i da ne postoji univerzalni obrazac za praćenje kvalitete. Posebno je zanimljivo što se u kontekstu procesa transformacije i deinstytucionalizacije događa s uslugama i kvalitetom podrške koja se pruža osobama s intelektualnim teškoćama – mijenja li se način pružanja podrške ili se institucionalna kultura prenosi iz ustanove u zajednicu, kakva je kvaliteta usluga razvijenih u kontekstu procesa deinstytucionalizacije i pridonose li izvaninstitucijske usluge u zajednici ostvarivanju osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama. Iako je usluga organiziranog stanovanja prepoznata i definirana Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/2022, 46/2022, 119/2022), u našoj zemlji – nažalost – nije u potpunosti zaživjela. Prema podacima sadržanim u Nacionalnom planu razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine, od ukupno 21 županije u Republici Hrvatskoj, usluga organiziranog stanovanja za osobe s invaliditetom, što

uključuje i osobe s intelektualnim teškoćama, u potpunosti je nerazvijena u čak 9 županija. U tom smislu, kada govorimo o usluzi organiziranog stanovanja, unatoč činjenici što je ista definirana Zakonom o socijalnoj skrbi, još uvijek govorimo o novijoj usluzi koja se u Republici Hrvatskoj tek treba potpunije rasprostraniti.

U skladu s navedenim, vrlo je značajno kontinuirano pratiti i evaluirati što se u kontekstu procesa deinstitucionalizacije događa s kvalitetom podrške i pridonose li doista uspostavljene usluge u zajednici ostvarivanju poželjnih osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama.

Među prvim je ustanovama u Hrvatskoj koje su provele proces transformacije i deinstitucionalizacije Centar za rehabilitaciju Zagreb koji danas pruža uslugu organiziranog stanovanja<sup>153</sup> za 106 odraslih osoba s intelektualnim teškoćama u 26 stambenih zajednica. S ciljem evaluacije i razvoja kvalitete podrške, u toj je ustanovi provedeno ispitivanje obilježja službe organiziranog stanovanja kao inovativne usluge u zajednici uspostavljene u procesu deinstitucionalizacije.

## Cilj istraživanja

Polazeći od nalaza dosadašnjih istraživanja o povezanosti obilježja službe podrške i kvalitete usluga te subjektivnosti i kompleksnosti pojma kvalitete, cilj ovog istraživanja bio je ispitati obilježja službe podrške u usluzi organiziranog stanovanja za odrasle osobe s intelektualnim teškoćama. Željelo se također utvrditi postoje li razlike u procjenama obilježja službe podrške između menadžmenta i osoblja iz neposrednog rada.

S obzirom na to da se slična dosadašnja istraživanja uglavnom bave identificiranjem određenih obilježja službi podrške koja se povezuju s kvalitetom usluge i da ne postoji dovoljan broj istraživanja koja bi upućivala na smjer razlike u procjenama pojedinih obilježja između predstavnika menadžmenta i osoblja iz neposrednog rada, u odnosu na drugi cilj istraživanja definirana je nul-hipoteza:

153 Usluga organiziranog stanovanja definirana je Zakonom o socijalnoj skrbi kao usluga kojom se jednoj osobi ili više osoba tijekom 24 sata dnevno uz organiziranu stalnu ili povremenu pomoć stručne ili druge osobe, u stanu ili izvan stana, osiguravaju osnovne životne potrebe i socijalne, radne, kulturne, obrazovne, rekreacijske i druge potrebe (Narodne novine, broj 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19, 64/20, 138/20).

H0: Ne postoje razlike u procjenama obilježja službe podrške između menadžmenta i osoblja iz neposrednog rada.

## Metode rada

Kako bi se procijenila služba podrške u cjelini, ovim istraživanjem obuhvaćeno je svih 26 stambenih zajednica, tj. jedinica organiziranog stanovanja za odrasle osobe s intelektualnim teškoćama Centra za rehabilitaciju Zagreb. U svakoj zajednici u prosjeku žive 4 osobe s intelektualnim teškoćama kojima podršku pružaju asistenti, viši asistent, zastupnik i po potrebi stručnjaci drugih profila.

Za svaku od 26 zajednica izvršena je procjena s pomoću upitnika posebno oblikovanog za potrebe ovog istraživanja. Na osnovi temeljitog uvida u dostupnu literaturu na ovu temu, u upitnik je uvršteno 17 tvrdnji kojima se ispituju relevantna obilježja službe podrške koja se povezuju s kvalitetom usluge, što uključuje sljedeće: *osobno usmjereno planiranje, fleksibilnost službe podrške u odnosu na individualne potrebe osoba s intelektualnim teškoćama, uključenost osoba s intelektualnim teškoćama u izbor programa i aktivnosti, uključenost osoba s intelektualnim teškoćama u izbor osoblja koje će im pružati podršku, uključenost osoba s intelektualnim teškoćama u donošenje odluka o trošenju raspoloživih financijskih sredstava, individualno financiranje programa i usluga prema individualnim potrebama osoba s intelektualnim teškoćama, suradnja s drugim organizacijama s ciljem potpune socijalne inkluzije i uključivanja osoba s intelektualnim teškoćama u život zajednice, praćenje kvalitete življenja osoba s intelektualnim teškoćama, stupanj osobnog zadovoljstva osoba s intelektualnim teškoćama, stupanj samoodređenja i mogućnost vršenja izbora osoba s intelektualnim teškoćama, stavovi osoblja, zadovoljstvo osoblja, materijalni resursi, ljudski resursi, samoevaluacija kapaciteta službe, promocija prava na život u zajednici i zastupanje osobnih interesa osoba s intelektualnim teškoćama.*

Za svaku je stambenu zajednicu procjenu izvršila predstavnica menadžmenta (1 osoba koja je rukovoditelj cijele službe organiziranog stanovanja) i predstavnice osoblja iz neposrednog rada (3 osobe koje su zastupnice, pružaju neposrednu podršku osobama s intelektualnim teškoćama i stručne su voditeljice pojedinih stambenih zajednica). Riječ je o odabranim stručnjacima koji imaju specifična znanja i najbolje su

upoznati s funkcioniranjem pojedinih stambenih zajednica. Predstavnicama menadžmenta izvršila je procjenu za svih 26 stambenih zajednica, dok je svaka predstavnicama osoblja iz neposrednog rada izvršila procjenu za one zajednice koje najbolje poznaje (predstavnicama 1 za 10 zajednica, predstavnicama 2 za 11 zajednica i predstavnicama 3 za 5 zajednica).

Prilikom procjene predstavnicama menadžmenta i voditeljice izražavale su svoj stupanj slaganja s pojedinim tvrdnjama u odgovorima na ljestvici procjene od 5 stupnjeva (od 1 – u potpunosti se ne slažem do 5 – potpuno se slažem).

Upitnici s označenim adresama stambenih zajednica prema unaprijed utvrđenom rasporedu dostavljeni su svim ispitanicama putem elektroničke pošte. Predstavnicama menadžmenta zaprimila je 26 upitnika za svih 26 stambenih zajednica, dok je svaka od 3 predstavnicama osoblja iz neposrednog rada putem elektroničke pošte dobila određeni broj adresiranih upitnika za točno određene zajednice za koju svaka od njih vrši procjenu (predstavnicama 1 – 10 adresiranih upitnika za 10 zajednica, predstavnicama 2 – 11 adresiranih upitnika za 11 zajednica i predstavnicama 3 – 5 adresiranih upitnika za 5 zajednica).

Osim deskriptivne statistike, za testiranje značajnosti razlika u procjenama menadžmenta i osoblja iz neposrednog rada korišten je t-test. Dobiveni podaci obrađeni su statističkim paketom SPSS.

## Rezultati i rasprava

Osnovne deskriptivne vrijednosti svih varijabli prikazane su u Tablici 1.

Tablica 1. Deskriptivne vrijednosti rezultata na svim varijablama

Varijabla	N	Min	Max	M	SD
OUP	52	3	5	4,3	0,53
fleksibilnost službe	52	2	5	3,6	0,82
izbor programa	52	1	5	3,4	0,93
izbor osoblja	52	1	4	2,2	1,00
trošenje financijskih sredstava	52	1	5	2,9	1,02
individualno financiranje	52	1	5	3,7	1,50
suradnja s drugim organizacijama	52	2	5	3,5	0,92
praćenje kvalitete življenja osoba s IT	52	2	5	3,5	0,80
osobno zadovoljstvo osoba s IT	52	2	5	3,8	0,76
samoodređenje-vršenje izbora osoba s IT	52	1	5	3,4	1,09
stavovi osoblja	52	2	5	3,4	0,77
zadovoljstvo osoblja	52	1	5	2,9	0,90
materijalni resursi	52	2	5	4,3	0,83
ljudski resursi	52	2	5	3,7	0,95
samoevaluacija kapaciteta službe	52	2	5	3,4	0,60
promocija prava na život u zajednici	52	1	5	3,0	0,88
zastupanje interesa osoba s IT	52	2	5	3,5	0,94

Iz Tablice 1. vidljivo je da su najviše procijenjene varijable *osobno usmjereno planiranje* i *materijalni resursi* kojima raspolaže služba. U odnosu na *osobno usmjereno planiranje* podrške rezultati ne iznenađuju s obzirom na to da je osoblje educirano za primjenu ovog suvremenog pristupa koji je implementiran u formalni program rada. Zanimljivo je da su *materijalni* i *ljudski resursi* službe koje se ubrajaju u ukupno najviše procijenjene varijable. Vrlo visoko procijenjeno *osobno zadovoljstvo osoba s intelektualnim teškoćama* ohrabruje s obzirom na povezanost osobnog zadovoljstva i kvalitete podrške.

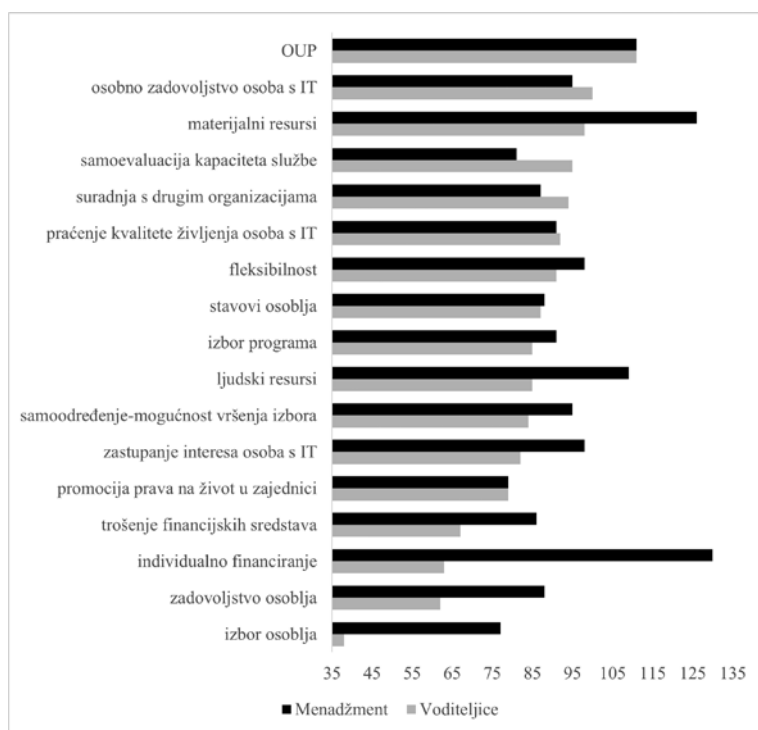
Iako postoji određeni stupanj individualizacije pri financiranju, očito je da postoje različita shvaćanja pojma *individualno financiranje* koji podrazumijeva da svaki korisnik ima na raspolaganju individualno definiran iznos sredstava (tzv. „voucher“) i da bira pružatelja i vrstu usluge u koju će se uključiti. Takav sustav financiranja uspostavljen je u više razvijenih



zemalja EU-a i šire, ali u Hrvatskoj još ne postoji pa je ovdje riječ o mogućnosti interne raspodjele financijskih sredstava kako bi se zadovoljile individualne potrebe osoba s intelektualnim teškoćama.

Rezultati procjene upućuju na nisku razinu uključenosti osoba s intelektualnim teškoćama u izbor osoblja koje će im pružati podršku i manji opseg sudjelovanja u donošenju odluke o trošenju financijskih sredstava. Služba nadalje ne posvećuje dovoljnu pozornost osobnom zadovoljstvu osoblja koje pruža podršku niti se u dovoljnoj mjeri poduzimaju aktivnosti s ciljem promicanja prava na život u zajednici.

U nastavku slijedi grafički prikaz procjena svih varijabli koje su iskazali menadžment i voditeljica.



Graf 1. Grafički prikaz rezultata procjene menadžmenta i voditeljica

Iz Grafa 1. vidljivo je da je menadžment najvišima procijenio varijable *individualno financiranje* i *materijalni resursi*, dok su najniže procijenjene varijable *izbor osoblja* i *promocija prava na život u zajednici*.

Voditeljice najvišima procjenjuju primjenu *osobno usmjerenog planiranja* i *osobno zadovoljstvo osoba s intelektualnim teškoćama*, dok su najniže procijenjene varijable *izbor osoblja* i *zadovoljstvo osoblja koje pruža podršku*.

S obzirom na to da dobiveni rezultati upućuju na određene razlike u procjenama između menadžmenta i voditeljica, za testiranje razlika korišten je t-test. Rezultati t-testa prikazani su u Tablici 2.

Tablica 2. Rezultati t-testa

Varijabla	Grupa		N	M	SD	t	df	p
	V=voditeljice	M=menadžment						
OUP	V	26	4,3	0,60	0,00	50	1,000	
	M	26	4,3	0,45				
fleksibilnost službe	V	26	3,5	1,07	-1,19	32,89	0,241	
	M	26	3,8	0,43				
izbor programa	V	26	3,3	1,04	-0,89	50	0,377	
	M	26	3,5	0,81				
izbor osoblja	V	26	1,5	0,65	-8,26	50	<b>0,000</b>	
	M	26	3,0	0,66				
trošenje financijskih sredstava	V	26	2,6	1,10	-2,75	50	<b>0,008</b>	
	M	26	3,3	0,79				
individualno financiranje	V	26	2,4	1,06	-12,34	25	<b>0,000</b>	
	M	26	5,0	0,00				
suradnja s drugim organizacijama	V	26	3,6	1,10	1,06	42,06	0,296	
	M	26	3,3	0,69				
praćenje kvalitete življenja osoba s IT	V	26	3,5	0,90	0,17	50	0,865	
	M	26	3,5	0,71				
osobno zadovoljstvo osoba s IT	V	26	3,8	0,88	0,91	50	0,369	
	M	26	3,7	0,63				
samoodređenje-vršenje izbora osoba s IT	V	26	3,2	1,24	-1,41	45,35	0,165	
	M	26	3,7	0,89				
stavovi osoblja	V	26	3,3	0,94	-0,18	41,36	0,859	
	M	26	3,4	0,57				
zadovoljstvo osoblja	V	26	2,4	0,90	-4,79	50	<b>0,000</b>	
	M	26	3,4	0,57				
materijalni resursi	V	26	3,8	0,82	-6,14	34,78	<b>0,000</b>	
	M	26	4,8	0,37				
ljudski resursi	V	26	3,3	1,12	-3,97	31,38	<b>0,000</b>	
	M	26	4,2	0,40				
samoevaluacija kapaciteta službe	V	26	3,7	0,63	3,60	44,27	<b>0,001</b>	
	M	26	3,1	0,43				
promocija prava na život u zajednici	V	26	3,0	1,08	0,00	41,55	1,000	
	M	26	3,0	0,66				
zastupanje interesa osoba s IT	V	26	3,2	1,05	-2,48	44,00	<b>0,017</b>	
	M	26	3,8	0,71				

Iz Tablice 2. vidljivo je da je na 8 od ukupno 17 varijabli utvrđena statistički značajna razlika u procjenama menadžmenta i osoblja iz neposrednog rada. Vrlo je zanimljivo da od ukupno 8 varijabli na kojima je utvrđena statistički značajna razlika između procjena menadžmenta i voditeljica čak na 7 varijabli menadžment daje više procjene (varijable *uključenost osoba s intelektualnim teškoćama u izbor osoblja koje će im pružati podršku; trošenje financijskih sredstava; individualno financiranje; zadovoljstvo osoblja; materijalni resursi, ljudski resursi i zastupanje interesa osoba s intelektualnim teškoćama*), dok su na samo 1 varijabli procjene voditeljica više u usporedbi s procjenom menadžmenta, i to na varijabli *samoevaluacija kapaciteta službe*. Iz navedenoga se može zaključiti da je menadžment sklon višim procjenama, tj. da pojedina obilježja službi podrške pozitivnije vrednuje.

Rukovodeći se kadar zasigurno kod procjene više vodio očekivanim standardima kvalitete. Može se pretpostaviti i da voditeljice imaju nešto realniji uvid u situaciju zbog neposrednijeg pružanja podrške i uključenosti u svakodnevno funkcioniranje službe. Veća kritičnost voditeljica može biti rezultat izravnijeg suočavanja s izazovima u realizaciji postavljenih ciljeva i kriterija poželjnog djelovanja.

## Zaključna razmatranja

S obzirom na povezanost obilježja službi podrške i ostvarivanja osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama (Kozma, 2009), sve se više stavlja naglasak na istraživanja različitih obilježja službe podrške koja su u nas nedostatna. Cilj je ovog rada stoga bio ispitati obilježja službe podrške u usluzi organiziranog stanovanja za sobe s intelektualnim teškoćama.

Rezultati upućuju na to da služba raspolaže dostatnim materijalnim i ljudskim resursima, što je značajno jer ti resursi bitno određuju kvalitetu usluge (Gatfield, 2015). Ohrabruje činjenica da služba primjenjuje osobno usmjereni pristup u planiranju podrške povezan s većom individualizacijom usluga i ostvarivanjem osobnih ishoda osoba s intelektualnim teškoćama (Holburn, 2002) i da pozornost posvećuje osobnom zadovoljstvu korisnika kao važnom čimbeniku kvalitete (Bigby i sur., 2019).

Rezultati nadalje govore u prilog fleksibilnosti službe u prilagođavanju potrebama i zastupanju interesa osoba s intelektualnim teškoćama, poticanju samoodređenja i praćenju kvalitete življenja. Kvaliteta usluge bolja je kod

pružatelja posvećenih praćenju i poboljšanju kvalitete življenja korisnika (Beadle-Brown i sur., 2015). Iz dobivenih rezultata možemo zaključiti da postoji zastupljenost određenih standarda kvalitete u usluzi organiziranog stanovanja za osobe s intelektualnim teškoćama.

Rezultati međutim upućuju i na nedostatke u radu službe vezane uz nisku razinu uključenosti osoba s intelektualnim teškoćama u izbor osoblja koje će im pružati podršku, manji opseg njihova suodlučivanja u trošenju financijskih sredstava, kao i nedostatni angažman službe u promicanju prava na život u zajednici. Utvrđeno je da služba ne posvećuje dovoljno pažnje osobnom zadovoljstvu osoblja što predstavlja ozbiljan rizik za narušavanje kvalitete usluge. Zadovoljstvo poslom zaposlenika u većoj mjeri određuje organizacijski učinak (Bakotić, 2016) pa možemo zaključiti da postoji povezanost između zadovoljstva osoblja i kvalitete usluge koja je organizacijski učinak kojem težimo.

Od ukupno 17, na 8 varijabli utvrđena je statistički značajna razlika između procjena menadžmenta i osoblja iz neposrednog rada. U skladu s dobivenim rezultatima, H<sub>0</sub> hipoteza odbačena je na 8 varijabli na kojima je utvrđena razlika, dok je na preostalim varijablama prihvaćena. Osim subjektivnosti u poimanju kvalitete, navedene se razlike mogu pripisati i različitim ulogama procjenjivača i drugačijem sagledavanju pojedinih obilježja službe podrške.

Dobiveni rezultati u cjelini pružaju vrijedne informacije i znanstveno utemeljena polazišta budućih intervencija s ciljem unaprjeđenja kvalitete usluge organiziranog stanovanja. Malo je empirijskih istraživanja o kvaliteti usluga, osobito kada je riječ o novijim uslugama uspostavljenim uslijed procesa transformacije i deinstitucionalizacije kao što je usluga organiziranog stanovanja.

U tom je smislu ovo istraživanje svojevrstan iskorak i može poslužiti kao idejni nacrt za istraživanje sličnih aspekata kvalitete podrške i drugim pružateljima usluga jer su ovakve evaluacije u Hrvatskoj još u začetku.

Valja naglasiti i ograničenja ovog istraživanja, prije svega mali broj i ograničeni profil sudionika procjene i mogući opseg subjektivnosti u procjenama. Kako je istraživanje provedeno u samo jednoj ustanovi, ne postoji mogućnost donošenja općenitih zaključaka o obilježjima službe podrške organiziranog stanovanja. U istraživanje nije uključena perspektiva samih osoba s intelektualnim teškoćama, što je ujedno i najveći nedostatak.

Definicija kvalitete usluge utemeljene na očekivanjima korisnika vrlo je teško mjerljiva i jer osobe s intelektualnim teškoćama često nemaju dovoljno iskustva niti mogu verbalizirati vlastita očekivanja spram usluge koju primaju (Redmond, 2005).

Ne postoje sasvim precizni i univerzalni, nego samo okvirni kriteriji u definiranju pojma kvalitete usluga ili podrške u zajednici, kao što se ne može očekivati sasvim objektivna prosudba o tome iz različitih perspektiva procjene. Unatoč nekim općim determinantama, riječ je o kompleksnom, multidimenzionalnom i primarno subjektivnom konceptu pri čemu valja uzeti u obzir i sociokulturni kontekst sustava i specifičnosti usluga podrške.

U ovakvim se istraživanjima stoga ne može govoriti o pouzdanim zaključcima, nego samo o utvrđenim tendencijama rezultata. Za potpuniji uvid u obilježja kvalitete pruženih usluga neophodna je i analiza korisničke perspektive. Za to je najbolji kvalitativni pristup kojim se analiziraju subjektivna, ali jednako važna neposredna životna iskustva, doživljaji i pogledi vezani za ostvarivanje očekivanih individualnih ishoda i, konačno, kvalitete življenja ciljane populacije.

Aktivna uključenost korisnika u proces oblikovanja službi podrške, kao i njihovo praćenje, nezaobilazan je preduvjet osiguravanja kvalitete usluga. U skladu s navedenim, ovo je istraživanje polazište za kreiranje i primjenu daljnjih postupaka znanstvene i stručne evaluacije i upućuje na potrebu daljnjih ulaganja u praktične načine definiranja i praćenja kvalitete usluga.

## Literatura

- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance. *Economic research*, 29(1), 118-130.
- Beadle-Brown, J., Leigh, J., Whelton, B., Richardson, L., Beecham, J., Baumker, T., Bradshaw, J. (2015). Quality of life and quality of support for people with severe intellectual disability and complex needs. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 29(5), 409-421.
- Bigby, C., Bould, E., Iacono, T., Kavanagh, S., Beadle-Brown, J. (2019). Factors that predict good active support in services for people with intellectual disabilities: A multilevel model. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 33(3), 334-344.

- Gatfield, O. R. (2015). *A conceptual model of quality service provision for people with intellectual disability and challenging behaviors: Enhancement and enrichment through service user and other stakeholder consultation*. Queensland: School of Psychology, The University of Queensland. URL: <https://espace.library.uq.edu.au/view/UQ:384794> (pristup 13. 10. 2021.)
- Holburn, S. (2002). How science can evaluate and enhance person-centered planning. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 27(4), 250-260.
- Kozma, A., Mansell, J., Beadle-Brown, J. (2009). Outcomes in Different Residential Settings for People with Intellectual Disability: A Systematic Review. *American Journal on Mental Retardation*, 114(3), 193-222.
- McEwen, J., Bigby, C., Douglas, J. (2021). What is good service quality? Day service staff's perspectives about what it looks like and how it should be monitored. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 34(4), 1118-1126.
- Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga za razdoblje od 2021. do 2027. godine. URL: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%20plan%20Godi%20A1n%20planovi%20i%20strate%20A1ka%20izvje%20A1%20C4%87a/Nacionalni%20plan%20razvoja%20socijalnih%20usluga%20za%20razdoblje%20od%202021.%20do%202027.%20godine.pdf> (pristup 13. 9. 2021.)
- Petry, K., Maes, B., Vlaskamp, C. (2007). Support characteristics associated with the quality of life of people with profound intellectual and multiple disabilities: The perspective of parents and direct support staff. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 4(2), 104-110.
- Redmond, R. (2005). *Quality service and quality nursing care for persons with intellectual disabilities living in residential centers in the Republic of Ireland: A study of issues and influences affecting the quality of nursing care provided by registered nurses for the mentally handicapped in residential centers*. Dublin: School of Business, Dublin City University. URL: [https://doras.dcu.ie/18177/1/Richard\\_Redmond\\_20130119112747.pdf](https://doras.dcu.ie/18177/1/Richard_Redmond_20130119112747.pdf) (pristup 15. 10. 2021.)
- Šiška, J., Beadle-Brown, J. (2020). *Transition from Institutional Care to Community-Based Services in 27 EU Member States: Final report. Research report for the European Expert Group on Transition from Institutional to Community-based Care*. URL: <https://deinstitutionalisationdotcom.files.wordpress.com/2020/05/eeg-di-report-2020-1.pdf> (pristup 15. 11. 2021.)
- Walsh, N. P., Emerson, E., Lobb, C., Hatton, C., Bradley, V., Shalock, R., Moseley, C. (2010). Supported Accommodation for people With Intellectual Disabilities and Quality of Life: An Overview. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 7(2), 137-142.

Young, L., Ashman, A. F. (2004). Deinstitutionalization for older adults with severe mental retardation: Results from Australia. *American Association on Mental Retardation*, 109(5), 397-412.

Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine, broj 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19, 64/20, 138/20).

## ANALYSIS OF THE CHARACTERISTICS OF SUPPORT WITHIN THE ORGANIZED HOUSING FOR PERSONS WITH INTELLECTUAL DISABILITIES

### Abstract

The aim of this paper was to examine the characteristics of support within organised housing for adults with ID. For each of the 26 housing units, an assessment with a specially constructed questionnaire was performed. From a total of 17 on 8 variables, a statistically significant difference in the assessment of some characteristics of support between management and support staff was found. Although the results confirm the presence of support features related to service quality, certain shortcomings have been identified. This research emphasizes the need to invest in practical ways of defining and monitoring service quality, taking into account the perspective of people with ID.

**Keywords:** deinstitutionalisation, organised housing, persons with ID, service quality, support service.