

Primjena upitnika za praćenje zadovoljstva korisnika uslugama Savjetovališta za mlade u Primorsko-goranskoj županiji



U današnjim socijalnim, ekonomskim i širim društvenim uvjetima življenja i odrastanja teško je realizirati svoje zdravlje u potpunosti, a rizici za mentalno zdravlje iz dana u dan su sve veći. Zloupotreba sredstava ovisnosti, depresija, tjeskobna i blokirajuća stanja, samoozljeđivanje, tugovanje i suicidalne misli sve su češće pojave koje se iz generacije u generaciju javljaju sve ranije. **Savjetovalište za mlade** Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije djeluje od 2005. godine pri **Odsjeku za promicanje i zaštitu mentalnog zdravlja** u gradu Rijeci. Otvoreno je za korisnike pet dana u tjednu u dvije smijene od 7 do 20 sati. Naše savjetovalište dostupno je i u ispostavama na otocima Krku, Cresu, Lošinj, ugovorno s vanjskim stručnjakom na Rabu te u Gorskom kotaru u Delnicama, gdje su naši psiholozi dostupni svaku drugu srijedu u mjesecu. Savjetovalište je namijenjeno djeci i adolescentima koja iskazuju teškoće vezane uz odrastanje i školsko ponašanje (agresivnost,

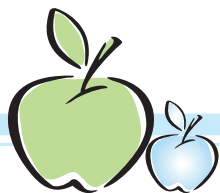
nemir, izostanci iz škole, problemi u učenju, ekscesivno ponašanje), problematične obiteljske, vršnjačke i/ili partnerske odnose, emocionalne poteškoće (anksioznost, depresivnost, samoozljeđivanje), pokazuju nisko samopoštovanje, kronični stres i druga stanja zbog kojih osjećaju potrebu za razgovorom i savjetom.

Najčešće se javljaju srednjoškolci i njihovi roditelji, ali i osnovnoškolci i ostali mladi ljudi. Dolaze najčešće sami po vlastitoj inicijativi ili ih upućuju stručni suradnici i školski nastavnici, obiteljski liječnici, a javljaju se i po preporuci poznanika i ostalih stručnjaka koji su naši suradnici. Svi pregledi i aktivnosti za korisnike sa zdravstvenom iskaznicom potpuno su besplatni. U Savjetovalištu radi četvero psihologa, dva socijalna pedagoga i dipl. učitelj.

Savjetodavni, odnosno psihoterapijski rad s adolescentima provode psiholozi, educirani psihoterapeuti. Prema potrebi psiholog provodi sveobuhvatnu psihodijagnostiku uz provođenje strukturiranog intervjua. Na raspolaganju

je i psihijatar subspecialist dječje i adolescentne psihijatrije. Naime, od 2010. godine u okviru Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije (NZJZPGŽ) djeluje i **Ambulanta za mentalno zdravlje** NZJZPGŽ koja uz usluge psihologijskog savjetovališta, obuhvaća i psihijatrijske ambulante i ambulante za dječju i adolescentnu psihijatriju. Također, od prosinca 2019. godine s radom je započela i **Studentska psihijatrijska ambulanta NZJZPGŽ** na Sveučilišnom kampusu u Rijeci. **U Savjetovalište za mlade** godišnje se javi oko 250 djece koja ostvare otprilike 2500 dolazaka, dok **Ambulanta za mentalno zdravlje obradi još 400-tinjak osoba** kroz dodatnih 2500 dolazaka.

Savjetodavni i/ili psihoterapijski postupak uključuje aktivno slušanje, ventiliranje emocija, kognitivnu restrukturaciju problema, učenje tehnika kontrole anksioznih i depresivnih misli i osjećaja, rad na bihevioralnim promjenama kod klijenta i dr. Kad god je to moguće, u rad se uključuje i obitelj, kao (ne)podržavajući okolišni faktor.



Praćenje rada Savjetovališta dugi se niz godina svodio na praćenja broja zaprimljenih adolescenata, njihovih dolazaka, obavljenih usluga savjetovanja, psihoterapije i sličnih administrativnih pokazatelja. Od 2020. godine, uz postojeće indikatore rada, uveden je nov sustav procjene zadovoljstva korisnika uslugama Savjetovališta za mlade u NZJZPGŽ koja se obavlja temeljem upitnika za praćenja zadovoljstva pod nazivom *Youth services survey for youth (YSS)*.

Riječ je o upitniku koji u svijetu široko primjenjuju lokalne i nacionalne zdravstvene vlasti kako bi procijenile kvalitetu svojih zdravstvenih i socijalnih usluga iz perspektive samih korisnika. Tako se primjerice brojne američke savezne države koriste ovim instrumentom pri redovitoj prikupljanju zdravstvenih podataka za planiranje zdravstvenih politika.

Naša prilagodba ovoga upitnika sastoji se od nekoliko općih demografskih pokazatelja, 25 pitanja Likertovog tipa kojima se procjenjuje 5 dimenzija zadovoljstva uslugama savjetovališta te dva otvorena pitanja. Ključne dimenzije zadovoljstva su: pristupačnost, participacija u tretmanu, zadovoljstvo pruženim uslugama, kulturalna osjetljivost te osobni ishodi dolaska i socijalna povezanost.

Upitnik se primjenjuje jedanput godišnje, obično na kraju godine. U razdoblju od tri tjedna svim se klijentima koji dođu savjetovalište, bilo da je riječ o adolescentima i/ili njihovim roditeljima, ponudi mogućnost da ispune anonimni upitnik koji se ubacuje u zatvorenu kutiju. Rezultate obradi i analizira stručni tim unutar Odsjeka za promicanje i zaštitu mentalnog zdravlja.

Tijekom prosinca 2019. (pretpandemijske) godine upitnik je ispunilo 88 korisnika (70% djevojaka i 30% mladića) u Savjetovalištu za mlade u Rijeci. Za njih 17% bio je to prvi posjet Savjetovalištu, njih 40% dolazi do 6 mjeseci, a njih 43% dolazi 6 mjeseci i duže, pa i više od godine dana. Prosječna dob ispitanih korisnika je 27 godina, no daleko najveća skupina ispitanika je u dobi od 16 do 18 godina.

Da im je vrijeme i mjesto pružanja usluga bilo pristupačno (**Pristupačnost**), slaže se 34 %, a njih 59% se izrazito

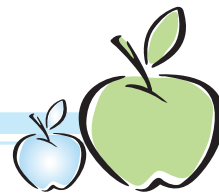
slaže, dok ih se 2% ne slaže, a 1% se izrazito ne slaže (jedna osoba). S **Participacijom u tretmanu** (Pomogao sam izabrati ciljeve tretmana/aktivno sam sudjelovao u tretmanu.) slaže se 41 %, a još njih 39% se izrazito slaže. S ovim tvrdnjama ne slaže se 6% korisnika, a njih 2 % izrazito se ne slaže.

Zadovoljstvo pruženim uslugama (npr. Imao sam osjećaj da imam s kime razgovarati o problemima, Osoba koja mi je pomagala predano radi za moju dobrobit, Dobio sam uslugu koja odgovara mojim potrebama i dr.) iskazuje najveći broj ispitanika (32% slaže se, 59% izrazito se slaže), dok ih se 1% ne slaže. Neki ne mogu procijeniti ili se na njih pitanje ne može (još) primijeniti.

Da se savjetovatelj obraća razumljivim jezikom i s poštovanjem te da poštuje kulturološku, vjersku i etničku pripadnost (**Kulturalna osjetljivost**), ne slaže se samo jedna osoba (izrazito se ne slaže). Po pitanju **osobnih ishoda** (Bolje vodim život, bolje se slažem sa obitelji, postizem bolje rezultate u školi i sl.) 2/3 korisnika ocjenjuje da su zadovoljni (41% se slaže, a njih 25% izrazito se slaže), dok ih se 2% ne slaže i jedna osoba (1%) se izrazito ne slaže. Ostali ne mogu procijeniti ili se pitanje ne odnosi na njih.

Kao rezultat dolazaka, bolju **socijalnu povezanost** (Znam potražiti podršku ljudi koji razumiju kada mi je potreban razgovor, prepoznajem ljude s kojima mi je ugodno razgovarati o svojim





problemima, u slučaju teške situacije imao bih potrebnu podršku obitelji i prijatelja, sada imam ljude u čijem društvu mogu uživati.) procjenjuje 77% korisnika (42% se slaže, a njih 35% izrazito se slaže), 2% se ne slaže da ima bolju socijalnu povezanost i manje od 1% se izrazito ne slaže.

Ukupno gledajući, zadovoljstvo uslugama Savjetovališta iskazuje 66 - 90% ispitanika, a svega 1 - 6% iskazuje jasno nezadovoljstvo. Ostali su ili prerano pristupili tretmanu (npr. prvi dolazak) da mogu procijeniti, ili su upitnik ispunili roditelji ili druga pratnja osobe koja je došla u savjetovalište pa se na njih pitanja ne odnose.

Otvorena pitanja također daju uvid u (ne)zadovoljstvo korisnika.

Što vam je bilo **najkorisnije u radu** u Savjetovalištu?

- Netko me saslušao bez predrasuda. Mogla sam iznijeti svoje probleme bez grča i grižnje savjesti. Lakše se snalazim u stresnim situacijama.

- Najkorisnije mi je to što sam se opet zbližila sa svojim djetetom. Hvala od srca.
- Podignuta mi je svijest o nekim stvarima koje mogu promijeniti. Odgovara mi razgovarati s nekim tko me neće krivo shvatiti.
- Naučila sam se kvalitetnije nositi sa svojim problemima i negativnim mislima.

Što bi se u Savjetovalištu **moglo unaprijediti**?

- Jedino učestalost dolazaka.
- Ugodniji prostor, inače sve je super.
- Povećanje prostora, veća sala za radionice, čekaonica.
- Eventualno više mogućnosti popodnevni terminima.
- Ponekad se ne osjećam ugodno jer znam da su u drugoj prostoriji ljudi koji me mogu čuti. Ako je moguće, svakako unaprijediti prostor u kojemu se održava terapija.

Zbog ozbiljnosti problematike mentalnog zdravlja djece i mladih, tereta i rizika koji problemi mentalnog zdravlja znače za njihovu osobnu dobrobit i razvojni put, vrednovanje savjetodavnog i psihoterapijskog rada iznimno je važno i u javnim i u nevladinim organizacijama. Informacije koje se na ovaj način prikupе, mogu biti od koristi samim savjetodavcima u njihovu radu kao i za organizaciju ove djelatnosti. Naime, čimbenici koji doprinose zadovoljstvu korisnika i krajnjim ishodima, složeni su i ovise o kadrovskim i stručnim kapacitetima, zadovoljstvu djelatnika, organizacijom, kulturi, dostupnosti, prostorima, itd.

U okolnostima rastućeg tereta mentalnog zdravlja i ograničenih javnih sredstava koja su na raspolaganju za prevenciju i skrb o mentalnom zdravlju djece i mladih, upravo je vrednovanje javnih usluga i njihovo stalno unapređivanje jedini način da se osigura njihova održivost i javnozdravstveni ishodi.

Doc. dr. sc. Darko Roviš, prof. soc. ped.
Nastavni Zavod za javno zdravstvo
Primorsko-goranske županije
darkorovis@yahoo.com