

# ZADOVOLJSTVO OSOBA S INVALIDITETOM USLUGAMA OSOBNOG ASISTENTA

NIKOLINA PUPIĆ<sup>1</sup>, LELIA KIŠ-GLAVAŠ<sup>2</sup>, BRANKO NIKOLIĆ<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Hrvatska udruga za stručnu pomoć djeci s posebnim potrebama – IDEM

<sup>2</sup>Odsjek za inkluzivnu edukaciju i rehabilitaciju, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

<sup>3</sup>Katedra za rehabilitaciju, informatiku, statistiku i tehnologiju, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Izvorni znanstveni rad

UDK: 376.1-056.266

Adresa za dopisivanje: Prof.dr.sc. Lelia Kiš Glavaš, Odsjek za inkluzivnu edukaciju i rehabilitaciju,  
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; Borongajska cesta 83f; Zagreb; lelia@erf.hr

**Sažetak:** *Osobna asistencija postala je važan dio života osoba s najtežim stupnjem invaliditeta u onim aktivnostima koje bi osoba sama obavljala da nema senzoričkih, tjelesnih ili intelektualnih oštećenja.*

*Cilj ovog istraživanja bio je ispitati individualna iskustva korisnika osobne asistencije te utvrditi metrijske karakteristike Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta, konstruiranog za potrebe ovoga rada.*

*Ispitivanje je provedeno na uzorku od 65 ispitanika, osoba s najtežim stupnjem invaliditeta, korisnika osobne asistencije, telefonskim intervjuom. U ispitivanju su sudjelovali članovi Društva multiple skleroze Zagrebačke županije, Društva multiple skleroze Grada Zagreba, «Bubamara» Udruge osoba s invaliditetom Vinkovci, Udruge slijepih Zagreb, Udruge distrofičara, invalida cerebralne i dječje paralize i ostalih tjelesnih invalida Slavonski Brod, Društva multiple skleroze Brodsko-posavske županije, Udruge invalida Samobora i Svete Nedelje i Saveza društava multiple skleroze Hrvatske.*

*Metrijske karakteristike upitnika provjerene su programom Rtt7, a za utvrđivanje razine zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta korištena je faktorska analiza.*

*Dobiveni podaci pokazuju da su osobe s invaliditetom procijenile uslugu osobnog asistenta zadovoljavajućom te na većini varijabli postižu slične rezultate.*

**Ključne riječi:** *osobe s invaliditetom, osobni asistent, procjena zadovoljstva*

## UVOD

Pokret i filozofiju neovisnog življenja za osobe s najtežim stupnjem invaliditeta u Republici Hrvatskoj pokrenula je 2000. godine Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske (SOIH) i Hrvatska udruga paraplegičara i tetraplegičara (HUPT). Kroz pilot projekt pod nazivom „Neovisno življenje“, postavljeni su temelji i uvjeti za uvođenje osobnih asistenata za osobe s invaliditetom. U početku su asistenti bili osobe na civilnom služenju vojnog roka i volonteri, a financijsku je potporu pružalo tadašnje Ministarstvo rada i socijalne skrbi. Takav oblik osobne asistencije bio je organiziran za mali broj ljudi i nije zadovoljavao osnovna načela neovisnog življenja. Bez obzira na objektivne nedostatke taj projekt pomogao je osobama

s invaliditetom da ostvare veći stupanj neovisnosti od obitelji ili institucije i da intenzivnije sudjeluju u aktivnostima zajednice. Iskustva osoba s invaliditetom korisnika osobne asistencije pretočena su u „Pilot projekt osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta“ Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti 2006. godine.

Osobna asistencija ili osobna pomoć je važna u svim aspektima neovisnog življenja osoba s invaliditetom, i trebala bi biti individualizirana za svakog pojedinca. Ona pruža preduvjete za život dostojan svakog čovjeka, omogućava kontrolu vlastitog življenja i smanjuje ovisnost o bližnjima. Osobna pomoć se može definirati kao „fizička pomoć sa svim zadaćama i aktivnostima, koje osoba ne može

sama izvršiti zbog svog invaliditeta, ali koje moraju biti izvršene da bi se vodio jedan neovisan i autonoman život“ (Pečarič, 2002, str. 8). Pojam „osobna“ znači da pomoć mora biti prilagođena individualnim potrebama i korisnik odlučuje koje će se aktivnosti provoditi, kako i kada će se provoditi (Ratzka, 1997).

Korisnici usluge osobnog asistenta su osobe kojima je nužno potrebna pomoć u samozbrinjavanju, a to su osobe s tjelesnim oštećenjem, gluhoslijepe osobe s dodatnim teškoćama, slijepe osobe s dodatnim teškoćama i gluhe osobe s dodatnim teškoćama. Nužno potrebna praktična pomoć odnosi se na usluge brige o sebi, pomoć pri obavljanju kućanskih poslova, obavljanju kupovine, pomoć prema fizičkim potrebama, obavljanju administrativnih poslova, pomoć pri uspostavljanju i olakšavanju komunikacije i pratnja i pomoć u različitim socijalnim aktivnostima (MOBMS, 2009).

Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti već treću godinu za redom provodi „Pilot projekt osobni asistent“. Broj korisnika osobnog asistenta iz godine u godinu sve je veći. Usluge osobnog asistenta 2006. godine koristilo je 78 osoba, a 2007. godine njih 176. U suradnji sa 64 udruge osoba s invaliditetom u 2008. godini pomoć osobnog asistenta koristilo je 338 osoba s invaliditetom čime se promiče kvalitetan i ravnopravan život osoba s invaliditetom.

Osobni asistenti mogu biti nezaposlene osobe sa osnovnom školom uz potvrdu o završenom tečaju za njegovatelje ili srednjom stručnom spremom. U tekstu natječaja (MOBMS, 2009) navodi se da osobni asistent ne može biti član obitelji osim u iznimnim slučajevima, niti osoba s kojom je korisnik sklopio ugovor o doživotnom uzdržavanju. Korisnik je u mogućnosti samostalno ili uz pomoć udruge izabrati osobnog asistenta, ali isto tako korisnik može tražiti promjenu osobnog asistenta ukoliko postoje nepremostive razlike i ukoliko nisu zadovoljene potrebe korisnika. Svakom korisniku se osigurava najviše 20 sati asistencije tjedno. U dogovoru s korisnikom broj radnih sati osobnog asistenta uključuje fleksibilno radno vrijeme, mogućnost rada vikendom ili blagdanima odnosno prema potrebama korisnika.

Osobni asistent je osoba koja je odabrana od strane korisnika na temelju njegovih vlastitih kriterija, koja je educirana od strane korisnika i naučena kako se asistira. Osobni asistent radi prema korisnikovim

instrukcijama i obično nije odgovoran za korisnikove radnje. Rad osobnog asistenta je ograničen, on nije asistent za kućanske poslove, iako mora provoditi sve zadatke koje korisnik želi učiniti (Pečarič, 2002).

Osobine osobnog asistenta postavljene su temeljem korisnikovih želja i potreba:

- odgovornost, točnost, marljivost;
- razumijevanje korisnika;
- ispravnost, pouzdanost.

Dok su nepoželjne osobine:

- zaštićivanje i zaštitnički odnos;
- sažaljenje;
- tretiranje korisnika kao pacijenta (Pečarič, 2002).

U priručniku „DA, ti to možeš!“ (Dimanovski, 2002), namijenjenog osobama s ozljedama leđne moždine mogu se pronaći primjeri o suočavanju s novim životnim situacijama koje pred osobu stavlja tjelesno oštećenje. Priručnik uključuje i poglavlje o suradnji i poslovnom odnosu s osobnim asistentom. Obuhvaćene su teme od definiranja očekivanja u odnosu na asistenta i procjene vlastitih potreba, načina pronalaženja asistenta i sklapanja ugovora, do savjeta o obučavanju i nadgledanju asistenta.

## CILJ RADA

Glavni je cilj ovog rada ispitati zadovoljstvo korisnika uslugom osobnog asistenta.

Specifični cilj odnosi se na prikaz metrijskih značajki korištenog mjernog instrumenta - Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta.

## HIPOTEZA

Za realizaciju postavljenog cilja definirana je sljedeća hipoteza:

- H:** korisnici usluga osobnog asistenta uključeni u Pilot projekt osobnog asistenta zadovoljni su dobivenim uslugama.

## METODE RADA

### Uzorak ispitanika

U ispitivanju su sudjelovale osobe s najtežim stupnjem invaliditeta, korisnici osobne asistencije. Istraživanje je provedeno u lipnju 2009. godine

putem telefonskog intervjua. Sudjelovanje korisnika u ispitivanju bilo je anonimno i unaprijed dogovoreno od strane njihovih udruga (Društvo multiple skleroze Zagrebačke županije; Društvo multiple skleroze Grada Zagreba; „Bubamara“ Udruga osoba s invaliditetom Vinkovci; Udruga slijepih Zagreb; Udruga distrofičara, invalida cerebralne i dječje paralize i ostalih tjelesnih invalida Slavonski Brod; Društvo multiple skleroze Brodsko-posavske županije; Udruga invalida Samobora i Svete Nedelje; Savez društava multiple skleroze Hrvatske).

Ispitivanje je provedeno na uzorku od 65 ispitanika, korisnika osobne asistencije u dobi od 21 do 71 godinu. Uzorak se sastojao od 21 muškarca (32,3%) i 44 žene (67,7%), dok je razdoblje korištenja usluga osobnog asistenta između 7 i 36 mjeseci.

Testiranje normalnosti distribucije Kolmogorov-Smirnov testom pokazuje da je distribucija starosti ispitanika normalna. Za razliku od broja mjeseci korištenja usluge osobnog asistenta gdje distribucija nije normalna.

Dobiveni podaci o obiteljskom statusu ispitanika pokazuju da su njih 46,2% udovci/udovice. Samo 6,2% ispitanika je razvedeno. Nikad nije sklapalo brak 13,8% ispitanika, a svega 33,8% ispitanika je u braku. Od ukupnog broja ispitanika u uzorku nitko nije zaposlen.

Ovisno o stupnju i vrsti oštećenja samo 1,5% ispitanika samoprocjenjuje da je u potpunosti samostalno, dok 4,6% ispitanika procjenjuje da je samostalno u dovoljnoj mjeri. Ostali ispitanici, njih 55,4% procjenjuje da je djelomično samostalno, odnosno njih 38,5% procjenjuje da nije ni malo samostalno.

### Mjerni instrument

Za potrebe ispitivanja zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta konstruiran je instrument pod nazivom „Upitnik procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta“. Upitnik se sastoji od 27 čestica. Pet je nezavisnih varijabli u kojima se navode opći podaci o ispitanicima. Ostale čestice upitnika, koje se odnose na samoprocjenu ispitanika uslugom osobnog asistenta, bodovane su na Likertovoj skali od 4 stupnja, u

kategorijama od 1 (ni malo), 2 (djelomično), 3 (dovoljno) do 4 (u potpunosti).

U Tablici 1 prikazan je skup varijabli koje sačinjavaju upitnik s postocima odgovora prema kategorijama svih varijabli.

### Metode obrade podataka

Nakon provedenog istraživanja, dobiveni podaci obrađeni su programom faktorske analize pod komponentnim modelom kako bi se utvrdila latentna struktura upitnika. Riječ je o metodi kojom se reducira broj varijabli kojima je opisan neki prostor na manji broj generaliziranih varijabli tj. faktora (Kovačević i sur., 1988). Ti faktori predstavljaju latentne dimenzije opisanog prostora, a sadržavaju i nadalje bitne informacije koje nose izvorne odnosno, manifestne varijable. Broj značajnih latentnih dimenzija određen je PB kriterijem prema kojem se smatraju značajnim svi oni karakteristični korijeni matrice interkorelacija manifestnih varijabli koji kumulativno iscrpljuju donju granicu valjane varijance (Kovačević i sur., 1988). Za dobivanje boljih projekcija varijabli na komponente, učinjena je orthoblique rotacija glavnih osi. Cilj rotacije značajnih glavnih komponenata jest pronalaženje optimalne pozicije latentnih dimenzija u analiziranom prostoru, a jedino orthoblique ili neka druga kosokutna transformacija omogućuju utvrđivanje strukture latentnog prostora, jer su u tome bitne relacije između latentnih dimenzija (Kovačević i sur., 1988). Osim utvrđivanja latentne strukture, faktorskom analizom pod komponentnim modelom, ispitana je valjanost Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta.

Analiza mjernih značajki Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta učinjena je pomoću programa Rtt7.stb (Dizdar, 1999).

### REZULTATI RADA I DISKUSIJA

#### Metrijske značajke upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta

Za donošenje suda o kvaliteti Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta, potrebno je utvrditi što taj instrument mjeri. Jedna

**Tablica 1.** *Varijable Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta*

NEZAVISNE VARIJABLE	ŠIFRE				
Spol	SPOL	Muški:32%	Žene:68%		
Godina rođenja	GODINE				
Koliko ste dugo korisnik osobnog asistenta?	BRMJES				
Kakav je vaš obiteljski status?	OBSTAT	Udov: 46%	Razv: 6%	Neož:14%	Oženj: 34%
Da li ste zaposleni?	ZAPOSL	Ne: 100%			
ZAVISNE VARIJABLE		ni malo %	djelomično %	dovoljno %	u potpunosti %
U kojoj mjeri ste samostalni?	SAMOST	38	55	5	2
Koliko ste zadovoljni činjenicom da imate osobnog asistenta?	ZADČIN	0	5	11	85
Jeste li zadovoljni razinom educiranosti osobnog asistenta za rad s osobama s invaliditetom?	RAZEDU	2	3	28	68
Koliko je osobni asistent doprinio vašoj neovisnosti?	NEOVIS	0	12	35	52
Koliko vam osobni asistent olakšava sudjelovanje u aktivnostima svakodnevnog života?	SUDASŽ	2	5	23	71
Osjećate li u nekim situacijama nelagodu radi prisutnosti osobnog asistenta?	NELAGO	0	0	9	91
Osjećate li se slobodnim u komunikaciji s osobnim asistentom?	KOMUNI	0	2	9	89
Da li vas ometa prisutnost osobnog asistenta u osobnim kontaktima?	OSKONT	0	0	5	95
U kojoj mjeri ste zadovoljni svojom uključenošću u život zajednice otkada koristite pomoć osobnog asistenta?	ŽIVZAJ	2	9	51	38
Odnosi li se vaša obitelj previše zaštitnički prema vama?	OBZAŠT	25	22	34	20
U kojoj mjeri su se unaprijedili odnosi u obitelji otkada imate osobnog asistenta?	ODNOBI	8	12	58	22
Koliko vam je prisutnost osobnog asistenta omogućila bavljenje aktivnostima koje su vam ranije bile nedostupne?	BAVAKT	6	11	49	34
Možete li ocijeniti smanjenje svojeg životnog stresa?	STRES	5	17	55	23
Da li se osjećate manje korisnim ili vrijednim otkada imate osobnog asistenta?	VRIJED	2	0	3	95
Koliko vam je važno da osobni asistent bude istog spola kao i vi?	SPOLOA	26	5	18	51
Da li vas prisutnost osobnog asistenta sputava u slobodnom izražavanju misli i osjećaja?	MISLI	0	0	5	95
Da li osobni asistent uvažava vaše želje i potrebe?	ŽELJE	0	2	9	89
Smatrate li da su se promijenili vaši odnosi s drugim ljudima (izvan obitelji) otkada imate pomoć osobnog asistenta?	ODDRLJ	12	11	11	66
Ocijenite vaše zadovoljstvo osobnim asistentom i njegovim radom?	OCJRAD	0	3	20	77
Kada bi ste bili u financijskoj mogućnosti da li bi ste sami plaćali usluge osobnog asistenta?	FINMOG	5	3	31	62
Smatrate li da je financijska potpora za rad osobnog asistenta isključivo obveza države?	OBVDRŽ	2	3	14	82
Koji su Vaši prijedlozi za poboljšanje rada osobnog asistenta, te pružanja boljih usluga korisnicima?	PRIJED	42	20	9	29

od metoda za utvrđivanje valjanosti nekog mjernog instrumenta, odnosno predmeta mjerenja, svakako je faktorska analiza. U slučaju nedvojbenog prepoznavanja značajnih faktora smatra se da je instrument valjan, jer se može definirati predmet njegova mjerenja. Kada se ocijeni valjanost upitnika, tj. što instrument mjeri, onda je potrebno ispitati kako upitnik mjeri ono što mjeri. U tu svrhu potrebno je izračunati koeficijente pouzdanosti, reprezentativnosti i homogenosti upitnika.

### Utvrđivanje faktorske valjanosti upitnika i njegove latentne strukture

U svrhu utvrđivanja valjanosti Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta i uvida u njegovu latentnu strukturu, provedena je faktorska analiza tog upitnika pod komponentnim modelom, a učinjena je i kosa rotacija zadržanih glavnih komponenata. Osim za utvrđivanje valjanosti upitnika, faktorska analiza provedena je i zbog utvrđivanja latentne strukture Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta.

Na temelju matrice koja sadrži Pearsonove koeficijente korelacije, između varijabli Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta, temeljem PB kriterija (Štalec, Momirović, 1971), biti će zadržane one komponente čija je suma svojstvenih vrijednosti jednaka ili veća od 11,26 ili 51,19%, što je vidljivo u Tablicama 2 i 3.

U Tablici 3 prikazani su inicijalni rezultati na osnovi kojih su izlučene glavne komponente, odnosno prikazane su svojstvene vrijednosti, postoci i kumulativni postoci varijance za svaku pojedinu komponentu.

Pri izlučivanju faktora promatraju se njihove svojstvene vrijednosti. Iz rezultata prikazanih u Tablici 4 i Tablici 5 vidi se da je prema PB kriteriju izlučeno pet glavnih komponenata. Pet zadržanih glavnih komponenata predstavlja latentnu strukturu Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta, a sadrže 12,36 kumulativne varijance, odnosno 56,17% ukupne varijance.

Pet glavnih komponenata koje predstavljaju latentni prostor Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta, potrebno je identificirati i ako je moguće imenovati. Za identifikaciju

**Tablica 2.** Unikviteti, zajednička varijanca i postotak zajedničke varijance

Varijable	Unikviteti	Zajednička varijanca SMC	Zajednička varijanca %
SAMOST	0,74949	0,25051	1,14
ZADČIN	0,56126	0,43874	1,99
RAZEDU	0,49344	0,50656	2,30
NEOVIS	0,40271	0,59729	2,71
SUDASŽ	0,32508	0,67492	3,07
NELAGO	0,38125	0,61875	2,81
KOMUNI	0,26801	0,73199	3,33
OSKONT	0,55836	0,44164	2,01
ŽIVZAJ	0,41968	0,58032	2,64
OBZAŠT	0,70033	0,29967	1,36
ODNOBI	0,48845	0,51155	2,33
BAVAKT	0,45743	0,54257	2,47
STRES	0,48426	0,51574	2,34
VRIJED	0,23344	0,76656	3,48
SPOLOA	0,70190	0,29810	1,36
MISLI	0,14517	0,85483	3,89
ŽELJE	0,26729	0,73271	3,33
ODDRLJ	0,64883	0,35117	1,60
OCJRAD	0,28227	0,71773	3,26
FINMOG	0,64258	0,35742	1,62
OBVDRŽ	0,73843	0,26157	1,19
PRIJED	0,78903	0,21097	0,96
SUMA:	10,73869	11,26132	51,19

**Tablica 3.** Svojstvene vrijednosti matrice korelacija čestica Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta

	Svojstvene vrijednosti	Kumulativna varijanca	% zajedničke varijance
1	5,47	5,47	24,85
2	2,15	7,62	34,62
3	1,75	9,36	42,56
4	1,56	10,92	49,63
5	1,44	12,36	56,17
6	1,19	13,55	61,58
7	1,09	14,64	66,56
8	0,95	15,60	70,89
9	0,87	16,46	74,82
10	0,84	17,30	78,64
11	0,76	18,06	82,11
12	0,69	18,76	85,25
13	0,57	19,32	87,83
14	0,52	19,84	90,20
15	0,41	20,26	92,07
16	0,39	20,65	93,85
17	0,36	21,01	95,49
18	0,31	21,32	96,91
19	0,28	21,60	98,19
20	0,20	21,80	99,10
21	0,12	21,92	99,63
22	0,08	22,00	100,00

glavnih komponenata odnosno faktora potrebno je bilo izvršiti kosu rotaciju tih komponenata. Poslije kose rotacije zadržanih komponenata izračunate su paralelne i ortogonalne projekcije svake varijable Uпитnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta na ekstrahirane komponente (faktore). Paralelne projekcije varijabli na faktore predstavljaju matricu sklopa, a ortogonalne projekcije predstavljaju matricu strukture ili korelacije varijabli s faktorima. Pošto je utvrđen broj faktora, potrebno je prikazati matricu paralelnih projekcija i matricu korelacija varijabli i izlučenih faktora.

U Tablici 4 prikazani su komunaliteti varijabli, paralelne projekcije na ekstrahirane faktore, te korelacije varijabli s tim faktorima.

Analizirajući varijable iz Tablice 4 uočava se da pojedine varijable koreliraju s nekoliko faktora, a analiza faktora pokazuje da su definirani s nekoliko varijabli.

Najveće projekcije na prvi faktor imaju varijable koje se odnose na: „osjećaj nelagode radi

prisutnosti asistenta“ (NELAGO), „sudjelovanje u aktivnostima svakodnevnog života“ (SUDASŽ), „prisutnost osobnog asistenta u osobnim kontaktima“ (OSKONT), „komunikaciju s osobnim asistentom“ (KOMUNI) te „zaštitnički odnos obitelji“ (OBZAŠT). Raspon paralelnih projekcija ovih varijabli na prvi faktor kreće se od 0,39 do 0,83, a korelacije navedenih varijabli s prvim faktorom kreću se od 0,64 do 0,76. Ova skupina varijabli koja se odnosi na suradnju korisnika s osobnim asistentom definira prvi faktor, a u svojoj pozadini ima: razgovor i dogovor, prihvaćanje, toleranciju, fleksibilnost, povjerenje, odgovornost i prezaštićivanje. Imajući u vidu sadržaje i značajnosti predložene varijabli ovaj je faktor moguće imenovati *Faktorom suradnje korisnika s osobnim asistentom*.

Drugi faktor definira pet varijabli negativnog predznaka koje se odnose na: „uključenost u život zajednice“ (ŽIVZAJ), „bavljenje dosad nedostupnim aktivnostima“ (BAVAKT), „neovisnost korisnika uz podršku osobnog asistenta“ (NEOVIS), „unaprjeđenje obiteljskih odnosa“ (ODNOBI) te

**Tablica 4.** Komunaliteti varijabli, paralelne i ortogonalne projekcije varijabli na faktore

Varijable	Komunaliteti	Paralelne projekcije varijabli na faktore					Ortogonalne projekcije varijabli na faktore ili korelacije varijabli s faktorima				
		Fakt-1	Fakt-2	Fakt-3	Fakt-4	Fakt-5	Fakt-1	Fakt-2	Fakt-3	Fakt-4	Fakt-5
SAMOST	0,22	-0,28	<b>-0,38</b>	0,10	0,08	0,17	-0,09	<b>-0,38</b>	0,15	-0,01	0,21
ZADČIN	0,47	-0,04	-0,11	0,01	<b>-0,55</b>	0,22	0,22	-0,31	0,23	<b>-0,63</b>	0,41
RAZEDU	0,57	0,18	-0,09	-0,18	0,17	<b>0,69</b>	0,41	-0,33	0,06	-0,05	<b>0,70</b>
NEOVIS	0,60	0,05	<b>-0,62</b>	0,26	-0,19	-0,10	0,30	<b>-0,70</b>	0,45	-0,37	0,30
SUDASŽ	0,69	<b>0,55</b>	-0,37	0,15	0,03	0,06	<b>0,72</b>	-0,58	0,41	-0,23	0,49
NELAGO	0,67	<b>0,59</b>	-0,01	0,07	0,00	<b>0,34</b>	<b>0,76</b>	-0,33	0,33	-0,26	<b>0,62</b>
KOMUNI	0,69	<b>0,39</b>	0,19	0,15	0,00	<b>0,58</b>	<b>0,64</b>	-0,19	0,39	-0,26	<b>0,73</b>
OSKONT	0,49	<b>0,63</b>	-0,04	-0,20	-0,16	0,07	<b>0,66</b>	-0,23	0,05	-0,29	0,35
ŽIVZAJ	0,61	0,11	<b>-0,79</b>	-0,01	0,15	-0,07	0,26	<b>-0,76</b>	0,16	-0,02	0,24
OBZAŠT	0,56	<b>0,83</b>	0,17	0,00	0,09	-0,27	<b>0,64</b>	0,06	0,07	0,01	-0,01
ODNOBI	0,50	0,02	<b>-0,62</b>	-0,13	0,20	0,23	0,21	<b>-0,65</b>	0,06	0,02	0,39
BAVAKT	0,63	-0,19	<b>-0,84</b>	-0,15	-0,01	-0,02	0,00	<b>-0,75</b>	0,01	-0,10	0,19
STRES	0,50	0,28	<b>-0,53</b>	-0,07	-0,18	0,02	0,45	<b>-0,63</b>	0,19	-0,34	0,37
VRIJED	0,74	-0,19	0,02	<b>0,91</b>	0,12	0,01	0,03	-0,14	<b>0,82</b>	-0,05	0,16
SPOLOA	0,49	0,33	-0,11	0,42	<b>0,40</b>	<b>-0,52</b>	0,15	-0,02	0,28	<b>0,35</b>	<b>-0,32</b>
MISLI	0,86	0,20	0,12	<b>0,74</b>	-0,29	0,05	0,46	-0,21	<b>0,85</b>	-0,50	0,40
ŽELJE	0,74	-0,19	0,02	0,26	<b>-0,33</b>	<b>0,66</b>	0,23	-0,33	0,49	<b>-0,53</b>	<b>0,74</b>
ODDRLJ	0,53	0,04	<b>0,49</b>	-0,14	0,39	<b>0,64</b>	0,06	<b>0,34</b>	-0,15	0,33	<b>0,31</b>
OCJRAD	0,64	-0,06	<b>-0,35</b>	0,08	-0,05	<b>0,58</b>	0,32	<b>-0,59</b>	0,34	-0,30	<b>0,73</b>
FINMOG	0,49	-0,02	0,06	0,26	<b>-0,62</b>	-0,01	0,18	-0,13	0,39	<b>-0,66</b>	0,22
OBVDRŽ	0,24	0,17	0,16	-0,08	<b>-0,46</b>	-0,19	0,13	0,11	-0,02	<b>-0,39</b>	-0,08
PRIJED	0,43	-0,11	-0,04	<b>0,46</b>	<b>0,56</b>	0,19	-0,03	-0,08	<b>0,36</b>	<b>0,41</b>	0,13

„ocjenu životnog stresa“ (STRES), „u kojoj mjeri ste samostalni“ (SAMOST), „odnosi s drugim ljudima su se promijenili otkada imate pomoć osobnog asistenta“ (ODDRLJ) i „ocjena zadovoljstva osobnim asistentom i njegovim radom“ (OCJRAD). Obilježja ovih varijabli su: izražavanje osobnosti i kreiranje slobodnog vremena, interakcija, nova poznanstva, doživljaj veće kontrole nad različitim aspektima vlastitog života, rasterećenje obitelji, kvalitetniji i dinamičniji život. Raspon paralelnih projekcija kreće se od -0,35 do -0,84, a raspon korelacija od -0,63 do -0,76. Analizirajući sadržaj varijabli koje definiraju drugi faktor vidljivo je kako je riječ o varijablama koje opisuju prostor socijalne integracije i socijalne interakcije; stoga je ovaj faktor moguće imenovati *Faktorom socijalne integracije i socijalne interakcije*.

Treći faktor obilježen je trima varijablama te je riječ o faktoru čije se paralelne projekcije kreću između 0,46 i 0,91, a korelacija između 0,36 i 0,85. Varijable trećeg faktora odnose se na: „mogućnost slobodnog izražavanja misli i osjećaja“ (MISLI), „osjećaj vlastite vrijednosti“ (VRIJED) te „prijedloga za poboljšanje rada osobnog asistenta, kao i pružanja boljih usluga korisnicima“ (PRIJED). Suštinu varijabli koje čine treći faktor predstavlja: zadovoljstvo i prihvaćenost te dostojanstvo i samopouzdanje. Vidljivo je kako je riječ o varijablama koje opisuju prostor osobnog doživljaja korisnika odnosno slike o sebi te je ovaj faktor moguće imenovati *Faktorom samopouzdanja*.

Četvrti faktor obilježen je sljedećim varijablama, negativnog predznaka, koje se odnose na: „plaćanje osobnog asistenta vlastitim sredstvima“ (FINMOG), „korištenje usluge osobnog asistenta“ (ZADČIN), „osobni asistent uvažava želje i potrebe korisnika“ (ŽELJE) i „financijska potpora za rad osobnog asistenta isključivo je obveza države“ (OBVDRŽ), a isto tako je definiran sljedećim varijablama, pozitivnog predznaka, koje se odnose na:

„važnost da osobni asistent bude istog spola kao korisnik“ (SPOLOA) i „prijedlozi za poboljšanje rada osobnog asistenta, te pružanje boljih usluga“ (PRIJED). Obilježje ovih varijabli predstavlja: participacija, količina podrške i neovisnost. Paralelne projekcije ovih varijabli na četvrti faktor kreću se od -0,33 do -0,62, a korelacije 0,35 do -0,62. Riječ je o varijablama koje opisuju prostor kvalitete i kvantitete podrške osobnog asistenta te je ovaj faktor moguće imenovati *Faktorom nužnosti podrške osobnog asistenta*.

Peti faktor definira šest varijabli koje se odnose na: „uvažavanje želja i potreba“ (ŽELJE), „komunikaciju s osobnim asistentom“ (KOMUNI), „edukaciju osobnog asistenta“ (RAZEDU), „osjećaj nelagode radi prisutnosti asistenta“ (NELAGO), „promjena odnosa s drugim ljudima (izvan obitelji) otkada je pomoć osobnog asistenta“ (ODDRLJ) i „ocjena zadovoljstva osobnim asistentom i njegovim radom“ (OCJRAD). Paralelne projekcije pet varijabli na ovaj faktor pozitivne su i kreću se od 0,58 do 0,69, dok je ova projekcija negativna za varijablu SPOLOA i iznosi -0,52. Slični su rezultati i korelacija s petim faktorom koji se kreću od 0,31 do 0,74 osim za varijablu SPOLOA čija korelacija iznosi -0,32. Ova skupina varijabli po svojim obilježjima predstavlja: interakciju, diskreciju, informiranost o specifičnim potrebama korisnika i pouzdanost. Analiza sadržaja varijabli koje opisuju peti faktor upućuje kako je riječ o varijablama koje opisuju suodnos i suživot korisnika i osobnog asistenta, stoga je ovaj faktor moguće imenovati: *Faktorom odnosa korisnika i osobnog asistenta*.

Za bolje razumijevanje latentnog prostora procjene zadovoljstva korisnika osobnim asistentom, potrebno je bilo utvrditi snagu pojedinog faktora, kao udio varijance svakog faktora u ukupnoj varijanci latentnog prostora, te korelacije između ekstrahiranih faktora. U tu svrhu poslužila je Tablica 5.

**Tablica 5.** Korelacije između faktora i snaga svakog faktora

FAKTORI	Udio faktora u varijanci	% varijance	Fakt-1	Fakt-2	Fakt-3	Fakt-4	Fakt-5
Fakt-1	2,40	19,42	1,00	-0,28	0,27	-0,24	0,43
Fakt-2	3,16	25,56	-0,28	1,00	-0,25	0,21	-0,39
Fakt-3	2,18	17,64	0,27	-0,25	1,00	-0,24	0,31
Fakt-4	1,93	15,61	-0,24	0,21	-0,24	1,00	-0,29
Fakt-5	2,69	21,77	0,43	-0,39	0,31	-0,29	1,00

Najsnažniji faktor latentnog prostora procjene zadovoljstva korisnika osobnim asistentom je Faktor 2 (*Faktor socijalne integracije i socijalne interakcije*) čija varijanca iznosi 3,16 odnosno 25,56% ukupne varijance ovog faktorskog prostora. Drugi najsnažniji faktor ovoga prostora je Faktor 5 (*Faktor odnosa korisnika i osobnog asistenta*) čija varijanca iznosi 2,69 odnosno 21,77% ukupne varijance navedenog prostora. Treći faktor po snazi je Faktor 1 (*Faktor suradnje korisnika s osobnim asistentom*) čija varijanca iznosi 2,40 odnosno 19,42% ukupne varijance faktorskog prostora. *Faktor samopouzdanja* (Faktor 3) četvrti je po snazi u faktorskom prostoru čija varijanca iznosi 2,18 odnosno 17,64% ukupne varijance cjelokupnog latentnog prostora zadovoljstva korisnika osobnim asistentom. Najslabiji faktor ovoga prostora je Faktor 4 (*Faktor nužnosti podrške osobnog asistenta*) čija varijanca iznosi 1,93 odnosno 15,61% ukupne varijance faktorskog prostora.

Uvidom u matricu korelacija između ekstrahiranih faktora uočava se da neki faktori statistički značajno koreliraju. Najviša pozitivna korelacija (0,43) vidljiva je između prvog (Faktor suradnje korisnika s osobnim asistentom) i petog faktora (Faktor odnosa korisnika i osobnog asistenta). Iz predočenog se može zaključiti da što je kvalitetnija suradnja korisnika i osobnog asistenta to je kvalitetniji i njihov odnos i suprotno. Faktor socijalne integracije i socijalne interakcije (drugi faktor) i Faktor odnosa korisnika i osobnog asistenta (peti faktor) međusobno se nalaze u negativnoj korelaciji (-0,39), što ukazuje na činjenicu da što je snažniji odnos korisnika i osobnog asistenta to je općenito slabija socijalna integracija i interakcija korisnika i suprotno, što je veoma logičan rezultat. Izuzetno je važno da korisnik ne postane ovisan o osobnom asistentu i ne doživi ga isključivim društvom i prijateljem. Treći faktor (Faktor samopouzdanja) pozitivno korelira (0,31) s petim faktorom (Faktor odnosa korisnika i osobnog asistenta) što znači da samopouzdaniji ispitanici imaju bolje odnose s osobnim asistentom. S petim faktorom negativno korelira četvrti faktor (Faktor nužnosti podrške osobnog asistenta) (-0,29). To znači da ako ispitanik ima bolji odnos s osobnim asistentom trebat će manje njegove podrške. Značajna negativna korelacija (-0,28) dobivena je između prvog i drugog faktora. Što je bolja suradnja ispitanika s osobnim asistentom to je slabija

njegova socijalna integracija i socijalna interakcija. Potrebno je spomenuti i značajnu korelaciju (0,27) između prvog i trećeg faktora. S obzirom da je dobivena pozitivna korelacija može se pretpostaviti da bolja suradnja ispitanika s osobnim asistentom stvara veće samopouzdanje kod korisnika. Drugi i treći faktor također značajno koreliraju (-0,25). Zbog negativnog koeficijenta korelacije može se zaključiti da veće samopouzdanje ispitanika povlači za sobom slabiju socijalnu integraciju i socijalnu interakciju, što je veoma neočekivani rezultat, kojeg bi bilo potrebno provjeriti dodatnim istraživanjima.

U Tablici 6 prikazani su osnovni statistički parametri manifestnih varijabli prostora zadovoljstva korisnika osobnim asistentom. Sve su varijable navedenog upitnika ordinalne, pa se kod njih mogu računati osnovni statistički parametri (aritmetička sredina i standardna devijacija). Temeljem osnovnih statističkih parametara dobit će se informacije o razini zadovoljstva osoba s invaliditetom njihovim osobnim asistentom.

**Tablica 6.** Osnovni statistički pokazatelji manifestnih varijabli prostora zadovoljstva ispitanika osobnim asistentom

Naziv varijable	Aritmetičke sredine	Standardne devijacije	REZULTATI	
			Min.	Maks.
SAMOST	1,7	0,63	1,00	4,00
ZADČIN	3,8	0,50	2,00	4,00
RAZEDU	3,6	0,62	1,00	4,00
NEOVIS	3,4	0,70	2,00	4,00
SUDASŽ	3,6	0,65	1,00	4,00
NELAGO	3,9	0,29	3,00	4,00
KOMUNI	3,9	0,37	2,00	4,00
OSKONT	4,0	0,21	3,00	4,00
ŽIVZAJ	3,3	0,69	1,00	4,00
OBZAŠT	2,4	1,07	1,00	4,00
ODNOBI	2,9	0,80	1,00	4,00
BAVAKT	3,1	0,83	1,00	4,00
STRES	3,0	0,76	1,00	4,00
VRIJED	3,9	0,40	1,00	4,00
SPOLOA	2,9	1,26	1,00	4,00
MISLI	3,9	0,21	3,00	4,00
ŽELJE	3,9	0,37	2,00	4,00
ODDRLJ	3,3	1,08	1,00	4,00
OCJRAD	3,7	0,50	2,00	4,00
FINMOG	3,5	0,77	1,00	4,00
OBVDRŽ	3,8	0,58	1,00	4,00
PRIJED	2,2	1,27	1,00	4,00



Najvišu prosječnu vrijednost rezultata na varijablama koje obilježavaju prvi faktor nalazimo kod varijable OSKONT - „prisutnost osobnog asistenta u osobnim kontaktima“ (4,0 - aritmetička sredina), slijede varijable NELAGO - „osjećaj nelagode radi prisutnosti asistenta“ (3,9 - aritmetička sredina), KOMUNI - „komunikaciju s osobnim asistentom“ (3,9 - aritmetička sredina), SUDASŽ - „sudjelovanje u aktivnostima svakodnevnog života“ (3,6 - aritmetička sredina) i OBZAŠT - „zaštitnički odnos obitelji“ (2,5 - aritmetička sredina). Kako je teorijski maksimalni rezultat za navedene varijable 4,00, njihova prosječna vrijednost na prvom faktor može potvrditi kvalitetnu i uspješnu suradnju između korisnika i osobnog asistenta.

Drugi faktor, obilježen je varijablama: NEOVIS - „neovisnost korisnika uz podršku osobnog asistenta“ (3,4 - aritmetička sredina), ŽIVZAJ - „uključenost u život zajednice“ (3,3 - aritmetička sredina), BAVAKT - „bavljenje dosad nedostupnim aktivnostima“ (3,1 - aritmetička sredina), ODNABI - „unaprjeđenje obiteljskih odnosa“ (2,9 - aritmetička sredina), STRES - „ocjena životnog stresa“ (3,0 - aritmetička sredina), ODDRLJ - „odnosi s drugim ljudima su se promijenili otkada imate pomoć osobnog asistenta“ (3,3 - aritmetička sredina), SAMOST - „u kojoj mjeri je korisnik samostalan“ (1,7 - aritmetička sredina) i OCJRAD - „ocjena zadovoljstva osobnim asistentom i njegovim radom“ (3,7 - aritmetička sredina). Rezultati ispitanika na varijablama koje opisuju drugi faktor potvrđuju relativno visoku uključenost korisnika osobne asistencije u život zajednice te kvalitetnije odnose unutar obitelji kao i slabiju samostalnost i odnos s drugim ljudima.

Rezultati ispitanika na varijablama trećeg faktora obilježeni su rezultatima na tri varijable: MISLI - „mogućnost slobodnog izražavanja misli i osjećaja“ (4,0 - aritmetička sredina), VRIJED - „osjećaj vlastite vrijednosti“ (3,9 - aritmetička sredina) i PRIJED - „prijedlozi za poboljšanje rada osobnog asistenta, te pružanje boljih usluga korisnicima“ (2,3 - aritmetička sredina). Time se potvrđuje visoko osobno zadovoljstvo korisnika, prihvaćanje vlastitih mogućnosti i potreba, a bez nekih značajnijih prijedloga za poboljšanje.

Četvrti faktor opisan je sa preko šest varijabli. Prosječna vrijednost iznosi 3,8 za varijablu

ZADČIN - „korištenje usluge osobnog asistenta“, 3,5 za varijablu FINMOG - „plaćanje osobnog asistenta vlastitim sredstvima“, 2,9 za varijablu SPOLOA - „važnost da osobni asistent bude istog spola kao korisnik“, 3,9 za varijablu ŽELJE - „uvažavanje želja i potreba“, 3,8 za varijablu OBVDRŽ - „financijska potpora za rad osobnog asistenta isključivo je obveza države“ i 2,3 za varijablu PRIJED - „prijedlozi za poboljšanje rada osobnog asistenta, te pružanje boljih usluga korisnicima“. Ovi rezultati mogu potvrditi percipiranu važnost podrške osobnog asistenta, ako je potrebno i kroz participiranje korisnika u financiranju rada osobnog asistenta.

Prosječni rezultati ispitanika na varijablama koje opisuju peti faktor su: 3,9 za varijablu NELAGO - „osjećaj nelagode radi prisutnosti asistenta“, 3,9 za varijablu KOMUNI - „komunikacija s osobnim asistentom“, 3,9 za varijablu ŽELJE - „uvažavanje želja i potreba“, 2,9 za varijablu SPOLOA - „važnost da osobni asistent bude istog spola kao korisnik“, 3,3 za varijablu ODDRLJ - „odnosi s drugim ljudima su se promijenili otkada imate pomoć osobnog asistenta“, 3,7 za varijablu OCJRAD - „ocjena zadovoljstva osobnim asistentom i njegovim radom“ te 3,6 za varijablu RAZEDU - „edukaciju osobnog asistenta“. Rezultati ispitanika na ovim varijablama ukazuju na kvalitetu informiranja i razumijevanja specifičnih potreba osoba s invaliditetom s ciljem uravnoteženog i suglasnog odnosa korisnika i osobnog asistenta.

### **Metrijske značajke upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta**

S ciljem ispitivanja metrijskih značajki Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta, izračunati su koeficijent pouzdanosti, reprezentativnosti i homogenosti cjelokupnog instrumenta.

Od ukupnog broja varijabli (27 varijabli), izdvojene su 22 varijable koje govore o zadovoljstvu korisnika uslugom osobnog asistenta, dok je preostalih 5 varijabli nezavisno i opisuje osnovne značajke ispitanika – dob, spol, razdoblje korištenja usluge osobnog asistenta, obiteljski status i zapo-

slenje.

Koeficijenti pouzdanosti, reprezentativnosti i homogenosti Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta, određenog pod različitim modelima mjerenja, navedeni su u Tablici 7. Sve metrijske značajke pouzdanosti Upitnika pokazuju zadovoljavajuće vrijednosti.

**Tablica 7.** *Metrijske značajke Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta*

$\lambda_6$	$\alpha$	$\rho_{tt}$	$\rho$	$h$	$\rho_1$	$\rho_2$	$\rho_3$	$\rho_4$	$\rho_5$
0,932	0,855	0,805	0,820	0,158	0,861	0,869	0,995	0,666	0,966

**Legenda:**

- $\lambda_6$  – Guttman-Nicewanderova mjera pouzdanosti
- $\alpha$  – Cronbach-Kaiser-Caffreyeva mjera pouzdanosti
- $\rho_{tt}$  – Standardna mjera pouzdanosti
- $\rho$  – Koeficijent reprezentativnosti testa
- $h$  – Standardna mjera homogenosti testa
- $\rho_1$  – Ocjena donje granice pouzdanosti
- $\rho_2$  – Donja granica pouzdanosti pod image modelom
- $\rho_3$  – Gornja granica pouzdanosti pod image modelom
- $\rho_4$  – Donja granica pouzdanosti pod mirror image modelom
- $\rho_5$  – Gornja granica pouzdanosti pod mirror image modelom

Guttman-Nicewanderova mjera pouzdanosti (prema Guttman-Nicewander iz Momirović i sur., 1999), u literaturi poznata kao  $\lambda_6$ , predstavlja procjenu pouzdanosti prvog glavnog predmeta mjerenja definiranog u Harrisovom ili univerzalnom prostoru. To je ujedno i najveća moguća mjera pouzdanosti koja se može dobiti na ovom upitniku, a iznosi 0,932. Isto tako, vrlo visoka vrijednost dobivena je procjenom Cronbach-Kaiser-Caffreyeve (a) mjere pouzdanosti (Kaiser, Caffrey, 1965), koja je određena na temelju prve glavne komponente matrice korelacija varijabli, a iznosi 0,855. Mjera pouzdanosti koja pretpostavlja jednake udjele svih varijabli u ukupnom rezultatu upitnika, naziva se standardna mjera pouzdanosti i iznosi 0,805. Ova mjera pouzdanosti, poznata u literaturi kao  $\rho_{tt}$ , po svojim autorima naziva se još i Spearman – Brown – Kuder – Richardson - Cronbachova procjena pouzdanosti, a predstavlja pouzdanost kad se glavni predmet mjerenja upitnika definira kao Burtova komponenta ili suma rezultata po pojedinim varijablama upitnika. Budući da je ova mjera pouzdanosti, kao i prethodne dvije, veća od 0,80 može se predložiti korištenje navedenog upitnika kao instrumenta za procjenu zadovoljstva korisnika uslugom

osobnog asistenta. Ovu tezu potkrepljuje reprezentativnost upitnika koja iznosi 0,820. Međutim, vrlo niska homogenost  $h=0,158$  upućuje na činjenicu da ovaj upitnik sadrži više predmeta mjerenja što je vidljivo iz latentne strukture koja se sastoji od 5 značajnih faktora. Mjera reprezentativnosti izračunata je kao Kaiser-Riceova procjena reprezentativnosti (Kaiser i Rice, 1974), a homogenost kao Momirovićev koeficijent homogenosti, izračunat na temelju relativnog varijabiliteta prve svojstvene vrijednosti matrice kovarijanci transformiranih u image prostor (Momirović, 1977). S obzirom da je ovaj Upitnik heterogeni mjerni instrument, sastavljan od najmanje 5 glavnih predmeta mjerenja, njegova homogenost sasvim je zadovoljavajuća. Zbog toga je homogenost znatno niža od ostalih mjernih značajki Upitnika procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta.

Važno je razmotriti procjene donje i gornje granice pouzdanosti pod različitim modelima, odnosno intervale u kojima će se sigurno nalaziti koeficijenti pouzdanosti procijenjeni na sličnim uzorcima ispitanika. Tako, donja granica pouzdanosti  $\rho_1$ , izračunata na temelju omjera prve svojstvene vrijednosti matrice kovarijanci varijabli transformiranih u image metriku i prve svojstvene vrijednosti matrice korelacija (Momirović, 1975) iznosi 0,861. Donja granica pouzdanosti pod image modelom  $\rho_2$  (Momirović, Dobrić, 1976) vrlo je slična koeficijentu  $\rho_1$  i iznosi 0,869. Gornja granica pouzdanosti pod image modelom  $\rho_3$  (Zakrajšek i sur., 1977) iznosi 0,995. To znači da bi se, u nekom ponovljenom istraživanju, procjene pouzdanosti ovog upitnika pod image modelom trebale nalaziti u intervalu od 0,869 do 0,995. Budući da donja granica pouzdanosti pod mirror image modelom -  $\rho_4$  (Momirović, i Gredelj, 1980) iznosi 0,666, a gornja granica pouzdanosti -  $\rho_5$  pod istim modelom (Momirović i Gredelj, 1980) iznosi 0,966, može se pretpostaviti da Cronbach-Kaiser-Caffreyeva procjena pouzdanosti neće pasti ispod vrijednosti 0,666 niti će prijeći vrijednost od 0,966 za Upitnik procjene zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta.

S obzirom da je komponentni model faktorske analize proizveo 5 značajnih faktora moguće je bilo analizirati tako dobivenu latentnu strukturu upitnika procjene zadovoljstva korisnika. To upućuje

na činjenicu da je utvrđena dijagnostička valjanost instrumenta na temelju manifestnih rezultata na svim česticama navedenog upitnika. Uzimajući u obzir ostale mjerne značajke Upitnika, može se zaključiti da su metrijske značajke vrlo dobre, te se ovaj upitnik može koristiti kao instrument za procjenu zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta.

### Procjena ukupnog zadovoljstva korisnika osobnim asistentom

Za testiranje postavljene hipoteze istraživanja

H: korisnici usluga osobnog asistenta, uključeni u Pilot projekt osobnog asistenta, zadovoljni su dobivenim uslugama

potrebno je bilo izračunati osnovne statističke pokazatelje ukupnog zadovoljstva korisnika uslugom osobnog asistenta. U Tablici 8 prikazani su osnovni statistički parametri s testom normalnosti distribucija za ukupan rezultat zadovoljstva uslugom osobnog asistenta (SUM6-27). Isto tako, prikazani su osnovni statistički parametri varijable GODINE (dob korisnika osobnog asistenta) i BRMJES (Koliko ste dugo korisnik osobnog asistenta?).

Test normalnosti distribucije za sumarnu varijablu zadovoljstva uslugom osobnog asistenta ukazuje da je prisutna normalna raspodjela rezultata (MAXD=0.044). Rezultati su šifrirani tako da viši rezultat odražava povoljniji rezultat, a kako je aritmetička sredina rezultata relativno visoka (69,24) moguće je utvrditi da su korisnici usluga osobnog asistenta prosječno zadovoljni dobivenim uslugama te time i prihvatiti postavljenu hipotezu.

Prosječna starost korisnika osobnog asistenta iznosila je 48,34 godine, a prosječan broj mjeseci korištenja osobnog asistenta bio je 21. Najmlađi korisnici osobnog asistenta bili su stari 21 a najstariji 71 godinu. Varijabla GODINE normalno je distribuirana, a varijabla BRMJES nije. Najkraće

korištenje osobnog asistenta bilo je 7 mjeseci a najdulje 36 mjeseci.

### ZAKLJUČAK

Invalidnost nije obilježje osobe već niz činitelja od kojih mnoge stvara društveno okruženje. Radi toga je potrebno aktivno društveno djelovanje, kako bi došlo do promjena koje bi omogućile puno sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim aspektima društva. Isto uključuje i pružanje jednakih prilika svim pojedincima, povećanje sudjelovanja osoba s invaliditetom u društvenom životu, identificiranje mogućih aktivnosti društva u cilju povećanja samostalnosti i mogućnosti izbora pojedinaca, podizanje razine životnih uvjeta i kvalitete života, te podizanje svijesti i poticanje promjena u društvenom ponašanju.

Potrebe osoba s invaliditetom postale su sve više interes stručne i političke javnosti Republike Hrvatske. Time se uspješno pomiču granice u promicanju kvalitetnog, ravnopravnog života osoba s invaliditetom. Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti pokretanjem Pilot – projekta osobnog asistenta omogućava zadovoljavanje potreba osoba s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta u svrhu što neovisnijeg i kvalitetnijeg življenja. Osobni asistent njihova je „produžena ruka“, pomaže osobama s invaliditetom obaviti poslove koje zbog prirode oštećenja ne mogu obaviti same.

Ono što je također veoma važno, a vidljivo je iz rezultata ovoga rada i čime je prihvaćena postavljena hipoteza ovog istraživanja, činjenica je da su osobe s invaliditetom, korisnici usluga osobnog asistenta, visoko zadovoljni njihovim uslugama. Utvrđena je kvalitetna i uspješna suradnja između korisnika i osobnog asistenta, relativno visoka uključenost korisnika osobne asistencije u život zajednice te kvalitetniji odnosi unutar obitelji, ali i slabija samostalnost osoba s invaliditetom i

**Tablica 8.** Osnovni statistički parametri s testom normalnosti distribucija

Naziv varijable	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	REZULTATI		Kolmogorov test		
			Minimalni	Maksimalni	Max D	Test	NORM
SUM 6-27	69,2	5,30	52,00	80,00	0,044	0,202	DA
GODINE	48,3	11,24	21,00	71,00	0,072	0,202	DA
BRMJES	21,0	11,03	7,00	36,00	0,235	0,202	NE

odnos s drugim ljudima, visoko osobno zadovoljstvo korisnika, prihvaćanje vlastitih mogućnosti i potreba, ali bez nekih značajnijih prijedloga za poboljšanje, visoko percipirana važnost podrške osobnog asistenta, ako je potrebno i kroz participiranje korisnika u financiranju rada osobnog asistenta te visoka kvaliteta informiranja i razumijevanja specifičnih potreba osoba s invaliditetom od strane osobnih asistenata s ciljem uravnoteženog i suglasnog odnosa korisnika i osobnog asistenta. Osvrt na rezultate ovog rada potvrđuje kako osobna asistencija omogućava zadovoljenje specifičnih potreba korisnika usluge osobnog asistenta, kao i pristup korisnika različitim aspektima svakodnevnog života u kojima sudjeluju osobe bez invaliditeta.

Osim toga, vrlo dobre metrijske značajke korištenog mjernog instrumenta, pozitivan su poticaj za

njegovu daljnju uporabu s ciljem uvida u rezultate primjene osobne asistencije i u budućnosti.

I ovim je radom dokazano da je osobna asistencija potrebna, ali i da je u nas kvalitetno provedena i kao takva, trebala bi postati jedna od uobičajenih usluga koje sustav socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj nudi osobama s invaliditetom i prerasti razinu projekta, a posebice pilot-projekta.

S tim u vezi moguće je naglasiti nužnost donošenja zakona o osobnom asistentu koji bi sustavno trebao riješiti pitanje pomoći i potpore osobama s invaliditetom. I rezultati ovog rada upravo ukazuju na pozitivne implikacije osobne asistencije na povećanje kvalitete života osoba s invaliditetom.

## LITERATURA

- Dimanovski, J. (2002): Da, ti to možeš! Posjećeno 13.11.2009. na mrežnoj stranici Hrvatske udruge paraplegičara i tetraplegičara: [www.hupt.hr/yesyoucan/yc-000.html](http://www.hupt.hr/yesyoucan/yc-000.html)
- Dizdar, D. (1999): RTT.stb – Program za utvrđivanje metrijskih karakteristika kompozitnih mjernih instrumenata, Zbornik radova: Kineziologija za 21. stoljeće (str. 450-454), Fakultet za fizičku kulturu, Sveučilišta u Zagrebu, Dubrovnik, 22.-26.09.1999.
- Kaiser, H. F. (1958): The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis, *Psychometrika*, 23, 187-200.
- Kaiser, H. F., Caffrey, Y. (1965): Alpha Factor Analysis, *Psychometrika*, 30, 1-44.
- Kaiser, H.F., Rice, J. (1974): Little Jeffy, Mark IV, *Educational and psychological measurements*, 34, 111-117.
- Kovačević, V., Stančić, V., Mejovšek, M. (1988): Osnove teorije defektologije. Zagreb. Fakultet za defektologiju, Sveučilišta u Zagrebu.
- MOBMS - (2009): Naputak za pripremu i provedbu projekta osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta. Posjećeno 23.3.2010. na mrežnoj stranici Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti: <http://www.mobms.hr>
- Momirović, K. (1977): Dvije alternativne definicije homogenosti mjernog instrumenta, *Psihologija*, 1, 87-90.
- Momirović, K. (1975): Određivanje donje granice pouzdanosti kompozitnih testova, Materijal petog kongresa psihologa SFRJ (str. 258-261), Skopje.
- Momirović, K., Dobrić, V. (1976): Jedna mjera donje granice pouzdanosti izvedena pod modelom koji dopušta nenulte kovarijance varijabli pogreške. Zbornik radova: „Dani Ramira Bujasa 1976“ (str. 135-143), Društvo psihologa Hrvatske, Zagreb.
- Momirović, K., Gredelj, M. (1980): Primjena elektroničkih računala u određivanju metrijskih karakteristika i izračunavanja testovnih rezultata, Zagreb: Društvo psihologa.
- Momirović, K., Wolf, B., Popović, D.A. (1999): Uvod u teoriju mjerenja i interne metrijske karakteristike mjernih instrumenata. Priština: Fakultet za fizičku kulturu.
- Pečarić, E. (2002): Zamke profesionalizacije osobne pomoći. *Osobna pomoć za neovisni život* (str. 8), Prvi kongres socijalnog rada, 17.-19.10.2002., Portorož.
- Ratzka, A. (1997): Osobna pomoć za neovisni život. Posjećeno 21.2.2010. na mrežnim stranicama Hrvatskog saveza udruga osoba s tjelesnim invaliditetom:  
[www.hsuti.hr/CustomPages/Static/HRV/Files/osobna%20pomoc%20za%20neovisni%20zivot.doc](http://www.hsuti.hr/CustomPages/Static/HRV/Files/osobna%20pomoc%20za%20neovisni%20zivot.doc)
- Štalec, J., Momirović, K. (1971): Ukupna količina valjane varijance kao osnova kriterija za određivanje broja značajnih glavnih komponenata, *Kineziologija*, 1, 77-81.
- Zakrajšek, E., Momirović, K., Dobrić, V. (1977.): Alternativna definicija mjere pouzdanosti pod modelom koji dopušta nenulte kovarijance varijabli pogreške, *Kineziologija*, 7, 1-2, 157-160.

## PERSONS WITH DISABILITIES SATISFACTION WITH THE PERSONAL ASSISTANT SERVICES

**Abstract:** *Personal assistance has become an important part of life of people with the most severe degree of disability in those activities that a person alone performed no sensory, physical or intellectual impairment.*

*The aim of this study was to examine the experiences of individual users of personal assistance and to establish the metric characteristics of questionnaires to assess satisfaction with the service user personal assistant, designed for the purpose of this work.*

*The need for testing customer satisfaction is designed instrument titled "Questionnaire assessment of customer satisfaction service personal assistant."*

*Testing was conducted on a sample of 65 respondents, the person with the most severe degree of disability, the users of personal assistance, via telephone interview.*

*In this study participated members Multiple sclerosis society of the Zagreb County Multiple Sclerosis Society of the City of Zagreb, "Bubamara" Association of Persons with Disabilities Vinkovci, Association of Blind Zagreb, Dystrophy Association, people with disabilities and children's cerebral palsy and other physical disabled Slavonski Brod, Multiple Sclerosis Society of Brodsko-Posavska County, Association of Disabled Samobor and Sveta Nedelja, Association Croatian Society of multiple sclerosis.*

*Metric characteristics of the questionnaire tested the program Rtt7, and to determine the level of customer satisfaction was used factor analysis.*

*The obtained data show that people with disability evaluate personal assistant service to most satisfactory and variables obtained similar results.*

**Keywords:** *people with disabilities, personal assistant, assessment of satisfaction*