

ZAVOD ZA
VJEŠTAČENJE,
PROFESIONALNU
REHABILITACIJU I
ZAPOŠLJAVANJE
OSOBA S
INVALIDITETOM

**PROCJENA STUPNJA ZADOVOLJSTVA PROVODITELJA PROFESIONALNE
REHABILITACIJE – PUT ZA BOLJE MEĐUSOBNO RAZUMIJEVANJE I
POBOLJŠANJE DALJNJEG RADA**

Služba za profesionalnu rehabilitaciju

**mr. Sanja Mršić Jurina, spec. kliničke psihologije
psihoterapeut- grupni analitičar**

Od listopada 2015. godine do danas s radom su započela tri regionalna centra za profesionalnu rehabilitaciju (CPR):

- CPR Zagreb u listopadu 2015. godine
- CPR Osijek u studenom 2015. godine
- CPR Rijeka u travnju 2016. godine
- početak rada CPR-a Split još uvijek se očekuje

- iako su pred sve CPR-ove postavljena jednaka, vrlo visoka očekivanja u provedbi usluga profesionalne rehabilitacije **uočen je početno različit, neravnopravan položaj osnovanih CPR-ova** u pogledu visine dobivenih financijskih sredstava, podrške suosnivača na regionalnoj i lokalnoj razini, prostornih uvjeta za rad, broja zaposlenih stručnih radnika, te plaća stručnih timova
- unatoč različitim okolnostima i uvjetima rada, Služba za profesionalnu rehabilitaciju nastojala je kroz provedbu stručnog nadzora osigurati stručnu podršku s ciljem postizanja što ujednačenije kvalitete u radu

-organizirala je i provela višednevnu pripremnu edukaciju za stručne radnike u svakom od novoosnovanih CPR-ova prije njihovog početka rada s korisnicima iz sljedećih područja: (Zakonska i podzakonska regulativa kojom je reguliran sustav profesionalne rehabilitacije; Standardi usluga profesionalne rehabilitacije; Prezentacija slučajeva korisnika s kojima je tijekom 2015. godine do osnivanja CPR-a Zagreb provedena usluga Rehabilitacijska procjena o razini radne sposobnosti, znanja, radnih navika i profesionalnih interesa od strane Službe za profesionalnu rehabilitaciju; Postupak profesionalne rehabilitacije u slučajevima kada je naručitelj usluge Rehabilitacijska procjena Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje; Specifičnosti postupka profesionalne rehabilitacije kod osoba oštećenog vida)

- tijekom 2016. godine Služba za profesionalnu rehabilitaciju kontinuirano je pružala stručnu podršku stručnim radnicima
- podrška je bila najintenzivnija u prvim mjesecima rada svakog od CPR-ova, posebice tijekom izrade prve, najkompleksnije i najčešće provedene usluge Rehabilitacijska procjena o razini radne sposobnosti, znanja, radnih navika i profesionalnih interesa
- stručna podrška intenzivno je pružana i dalje se pruža stručnim radnicima u svim CPR-ovima i tijekom postupnog uvođenja svake nove usluge

- tijekom 2016. godine nije bio u dovoljnoj mjeri zastupljen neposredan rad djelatnika Službe za profesionalnu rehabilitaciju sa stručnim radnicima CPR-ova zbog organizacijskih poteškoća i nedostatnog broja zaposlenih u Službi

Cilj rada je bio ispitati stupanj zadovoljstva stručnih radnika uvjetima, načinom i organizacijom njihovog posla u pojedinom CPR-u, te pruženom stručnom podrškom od strane Službe za profesionalnu rehabilitaciju Zavoda tijekom 2016. godine

POSTUPAK

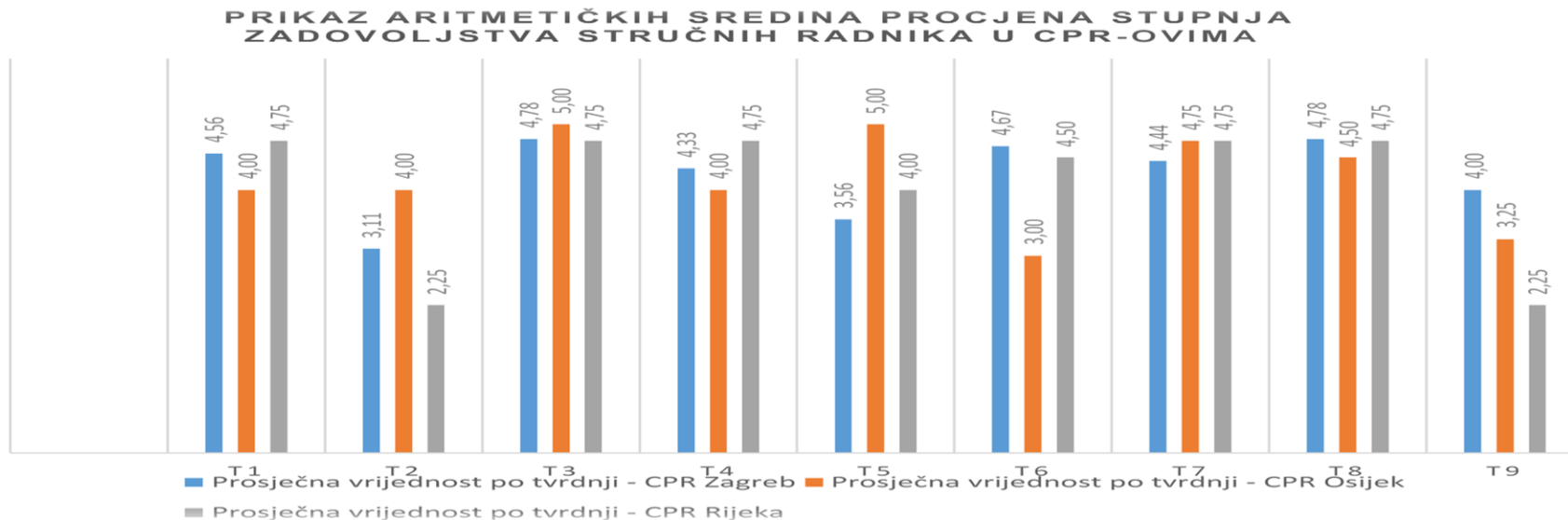
- oblikovana je evaluacijska anketa koja sadrži tvrdnje koje se odnose na procjenu stupnja zadovoljstva stručnih radnika pojedinim osobinama posla u CPR-u i pruženom stručnom podrškom od strane Službe za profesionalnu rehabilitaciju, a na koje se odgovara na ljestvici od 5 stupnjeva (1-u potpunosti se ne slažem; 2- ne slažem se; 3- niti se slažem niti se ne slažem; 4- slažem se; 5-u potpunosti se slažem)
- anketa sadrži i pitanja otvorenog tipa u kojima se od stručnih radnika CPR-ova tražilo iznošenje mišljenje o tome s kojom su uslugom tijekom 2016. godine imali najviše poteškoća u provedbi, iznošenje područja najizraženijeg zadovoljstva i nezadovoljstva u dosadašnjoj provedbi usluga profesionalne rehabilitacije, kao i prijedloge i sugestije za daljnja poboljšanja na planu pružanja stručne podrške u njihovom radu

- ispunjavanje evaluacijske ankete je bilo anonimno
 - u CPR-u Zagreb anketu je ispunilo svih 9 stručnih radnika koji su u stalnom radnom odnosu
 - u CPR-u Rijeka 4, pri čemu u ova dva CPR-a anketu nisu ispunili specijalisti medicine rada zaposleni na ugovor o djelu
 - u CPR-u Osijek anketu je, uz 2 stručna radnika u stalnom radnom odnosu i jednu stručnu radnicu (socijalnu radnicu) zaposlenu na pola radnog vremena, ispunila i specijalistica medicine rada koja radi na ugovor o djelu

Tablica 1. Aritmetičke sredine i standardne devijacije procjena stupnja zadovoljstva stručnih radnika u CPR-U Zagreb, CPR-u Osijek i CPR-u Rijeka uvjetima, načinom i organizacijom posla(T1-T6), te organizacijom i kvalitetom stručne podrške pružene od strane Službe za profesionalnu rehabilitaciju Zavoda (T7-T9)

TVRDNJA	CPR ZAGREB (N=9)		CPR OSIJEK (N=4)		CPR RIJEKA (N=4)	
	M	sd	M	sd	M	sd
T1. Provedba usluga u CPR-u je dobro organizirana.	4,56	0,50	4,00	0,00	4,75	0,43
T2.Prostorni uvjeti CPR-a u kojima radim omogućuju mi kvalitetan rad s korisnicima usluga.	3,11	0,57	4,00	0,00	2,25	1,09
T3. Odgovara mi timski način rada.	4,78	0,42	5,00	0,00	4,75	0,43
T4. Svoj položaj u timu smatram dobrim.	4,33	0,82	4,00	0,00	4,75	0,43
T5. Smatram da imam previše posla.	3,56	0,83	5,00	0,00	4,00	1,23
T6. Zadovoljan/a sam sadržajem posla.	4,67	0,47	3,00	0,00	4,50	0,50
T7.Stručna potpora od strane Službe za profesionalnu rehabilitaciju je dobro organizirana.	4,44	0,69	4,75	0,43	4,75	0,43
T8. Pružena stručna potpora mi je pomogla u kvalitetnijoj provedbi usluga.	4,78	0,42	4,50	0,50	4,75	0,43
T9.Zadovoljan/a sam mogućnostima stručnog osposobljavanja tijekom protekle godine.	4,00	0,82	3,25	0,43	2,25	0,43

Slika 1. Prikaz aritmetičkih sredina procjena stupnja zadovoljstva stručnih radnika u CPR-U Zagreb, CPR-u Osijek i CPR-u Rijeka pojedinim osobinama posla (T1-T6), te organizacijom i kvalitetom stručne podrške pružene od strane Službe za profesionalnu rehabilitaciju Zavoda (T7-T9)



T1. Provedba usluga u CPR-u je dobro organizirana; **T2.** Prostorni uvjeti CPR-a u kojima radim omogućuju mi kvalitetan rad s korisnicima usluga; **T3.** Odgovara mi timski način rada; **T4.** Svoj položaj u timu smatram dobrim; **T5.** Smatram da imam previše posla; **T6.** Zadovoljan/a sam sadržajem posla.
T7. Stručna potpora od strane Službe za profesionalnu rehabilitaciju je dobro organizirana; **T8.** Pružena stručna potpora mi je pomogla u kvalitetnijoj provedbi usluga; **T9.** Zadovoljan/a sam mogućnostima stručnog osposobljavanja tijekom protekle godine.

Tablica 2. Odgovori na otvorena pitanja koji su u evaluacijskoj anketi dobiveni od stručnih radnika u CPR-u Zagreb, CPR-u Osijek i CPR-u Rijeka

PITANJA	ODGOVORI
<p>Usluga s kojom su stručni radnici imali najviše poteškoća u provedbi</p>	<p>usluga rehabilitacijska procjena:</p> <ul style="list-style-type: none"> -zbog nemotiviranosti korisnika (CPR ZG-3) -zbog poteškoća u dolascima korisnika koji žive daleko izvan Zagreba (CPR ZG-2) -zbog odnosa s poslodavcima i vještacima (CPR ZG-2) - jer je najkompleksnija i dugo traje (CPR ZG-1) <p>usluga rehabilitacijska procjena-utvrđivanje invaliditeta u odnosu na rad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -poslodavci koji naručuju uslugu ne informiraju djelatnika o postupku (CPR RI-2) <p>usluga procjena radne učinkovitosti</p> <ul style="list-style-type: none"> -odlazak na teren (CPR ZG-1)

CPR ZG-Centar za profesionalnu rehabilitaciju Zagreb; CPR RI- Centar za profesionalnu rehabilitaciju Rijeka, CPR OS-Centar za profesionalnu rehabilitaciju Osijek; BROJ uz pojedini CPR označava broj stručnih radnika koji su dali određeni odgovor

PITANJA	ODGOVORI
<p>Područja najizraženijeg zadovoljstva u dosadašnjoj provedbi usluga profesionalne rehabilitacije</p>	<p>pomoć u pronalaženju drugog odgovarajućeg posla u skladu sa zdravstvenim ograničenjima korisnika u postupku vraćanja korisnika u svijet rada (CPR OS-4; CPR RI-3; CPR ZG-4)</p> <ul style="list-style-type: none">- zadovoljstvo korisnika profesionalnim pristupom stručnih radnika u centru (CPR ZG-5; CPR RI-2)- direktan i dobar kontakt s poslodavcem (CPR RI-1; CPR ZG-1)-olakšavanje rada OSI u smislu prilagodbe radnog mjesta (CPR ZG-1)-timski rad i interdisciplinarni pristup (CPR ZG-1)-procjena u realnim uvjetima (CPR RI-1)

PITANJA	ODGOVORI
<p>Područja najizraženijeg nezadovoljstva u dosadašnjoj provedbi usluga profesionalne rehabilitacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> -činjenica da smo uvijek u zaostatku koliko god radili zbog čega su nezadovoljni korisnici i naručitelji usluga (CPR ZG-5) -prevelik broj predmeta (CPR ZG-4) -nemogućnost pronalaženja drugog, odgovarajućeg radnog mjesta za korisnika (CPR OS-4) -nemogućnost češćih susreta s drugim CPR-ovima i Službom za profesionalnu rehabilitaciju (CPR RI-2) -nekooperativni poslodavci i korisnici koji zbog dugog čekanja na procjenu gube motivaciju za rad (CPR RI-1; CPR ZG-1) -nepostojanje za sada prijedloga za daljnje obrazovanje/osposobljavanje/usavršavanje (CPR RI-1; CPR ZG-1) -nepostojanje programa socijalnog uključivanja (CPR ZG-2) -predugo čekanje na donošenje rješenja za uslugu Virtualna radionica (CPR ZG-1) -neusklađenost zakonskih propisa (CPR ZG-1) -komplicirana naknada putnih troškova (CPR ZG-1)

PITANJA	ODGOVORI
<p>Prijedlozi za daljnja poboljšanja na planu stručne potpore</p>	<ul style="list-style-type: none"> -češći susreti s drugim CPR-ovima i Službom za profesionalnu rehabilitaciju (CPR RI-4; CPR ZG-2) -više edukacija (CPR ZG-4; CPR RI-1) iz sljedećih područja: <ul style="list-style-type: none"> -za usluge 6 i 9, -o različitim kreativnim oblicima zapošljavanja i samozapošljavanja OSI -iz medicinskog područja i asistivne tehnologije - o različitim bolestima i načinu na koji utječu na radno funkcioniranje - organiziranje studijskih putovanja i posjeta srodnim institucijama radi širenja profesionalne mreže (CPR RI-2; CPR ZG-2) - pružanje supervizija djelatnicima Centra zbog izgaranja i trošenja na radnom mjestu (CPR ZG-2) -organizacija antistres radionica (CPR ZG-1)

- stručni timovi CPR-ova na kojima je provedeno ovo ispitivanje, posebice stručni timovi CPR-a Rijeka i CPR-a Osijek su vrlo mali
- na dobivene rezultate su mogli utjecati i neki drugi faktori koji nisu bili predmet ispitivanja što sveukupno utječe na valjanost zaključivanja
- unatoč tome dobiveni rezultati pokazuju određene trendove koji mogu poslužiti boljem razumijevanju poteškoća u provedbi pojedinih usluga profesionalne rehabilitacije, specifičnih potreba, radnih uvjeta, te izvora zadovoljstva i nezadovoljstva provoditelja usluga profesionalne rehabilitacije

- S obzirom na značaj stručnih timova regionalnih CPR-ova za daljnji kvalitetan razvoj i unaprjeđenje sustava profesionalne rehabilitacije osoba s invaliditetom čini se važnim kontinuirano ispitivanje i praćenje svih relevantnih čimbenika i okolnosti vezanih za njihov rad s korisnicima i naručiteljima usluga s ciljem što boljeg razumijevanja potreba i poteškoća u radu, te u skladu s tim pružanja pravodobne i učinkovite podrške svih vrsta

HVALA NA PAŽNJI!

