

# Asociația Betania – Centrul “Delfinul” – Raport final

Nivelul de satisfacție al părinților și metode de contactare  
a autorităților locale

8/25/2009

Burlacu Laura - Sabina

## Introducere

Următorul sondaj de opinie a fost realizat pe un eșantion de opt persoane, combinat cu un grup de focalizare. Scopul sondajului a fost de a analiza nivelul de mulțumire al părinților care au copii la Centrul Delfinul, dar și de a măsura opinia acestora în legătură cu gradul de implicare al autorităților locale în ceea ce privește ajutorul acordat familiilor copiilor cu autism. De asemenea, părinții au fost rugați să ofere sugestii în vederea îmbunătățirii comunicării dintre autorități și familiile care au copii cu autism.

Raportul va fi structurat pe două secțiuni, prima fiind focalizată pe calitatea serviciilor oferite de Centrul "Delfinul", cea de-a doua pe nivelul de atenție acordată de către autorități părinților copiilor cu autism și problemelor pe care aceștia le au de înfruntat.

## Serviciile Centrului „Delfinul”

Pentru a putea analiza nivelul de mulțumire al părinților cu serviciile oferite de Centrul „Delfinul”, a fost oferită o serie de 10 întrebări, 5 cu răspunsuri multiple, 3 pe bază de acordare a unei note de la 1 la 10 (1 – minim, 10 – maxim) și 2 întrebări cu răspuns liber.

La prima întrebare, „**Din ce surse ați aflat de Centrul "Delfinul"?**”, răspunsurile au variat între cele patru posibile opțiuni, însă sursa cea mai frecvent menționată a fost **personalul specializat**, acesta având o frecvență de 37,5%. Aceasta a fost urmat de către **rude sau prieteni apropiați** și **cunoștințe**, ambele având proporții de 25%. Într-unul din cazuri au fost menționate și **alte** surse, mai precis "medic". Prin urmare materialele publicitare nu au reprezentat o sursă viabilă de informare în legătură cu existența Centrului, însă acest lucru este de așteptat din moment ce „Delfinul” este un centru specializat cu o arie restrânsă de activitate care nu este ușor de comercializat, dată fiind natura delicată a problemelor cu care se ocupă. Cu toate acestea, din moment ce personalul specializat rămâne sursa principală de informare, un mod bun de a înștiința părinții de existența Centrului este în primul rând informarea personalului ce se

ocupă de copii cu autism. O metodă în această privință ar fi distribuirea de pliante informative în rândul personalului specializat, acesta putând transmite informația mai departe părinților care au nevoie de ajutorul oferit de Centrul „Delfinul”.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid rude sau prieteni apropiati	2	25.0	25.0	25.0
cunostinte	2	25.0	25.0	50.0
personal specializat	3	37.5	37.5	87.5
alte surse	1	12.5	12.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

La cele patru întrebări cu răspunsuri multiple care aveau ca scop măsurarea satisfacției cu serviciile oferite, toți cei opt părinți au ales aceleași răspunsuri. Mai exact, la întrebările „**Considerați că atmosfera de la Centrul “Delfinul” este una plăcută, propice dezvoltării copiilor?**”, „**Ați putut observa o îmbunătățire a stării generale a copilului de când a început să vină la Centrul “Delfinul”?**”, „**Programul oferit de Centru “Delfinul” se potrivește cu nevoile si programul dumneavoastră?**” și „**Considerați că personalul este unul amabil?**” ei au bifat exclusive opțiunea “**Da**”. Acest lucru demonstrează faptul că părinții sunt mulțumiți cu serviciile și tratamentul oferit copiilor din moment ce s-a putut observa o îmbunătățire în comportamentul copiilor de când au început să vină la Centrul “Delfinul”. Acest element din urmă reprezintă de altfel suma tuturor celorlalte caracteristici ale Centrului din moment ce o recuperare reușită nu se poate realiza decât într-un mediu propice dezvoltării. Prin urmare, din cauza faptului că rezultatele de la această întrebare nu diferă în nici un fel de celelalte se poate spune în mod sigur că părinții ce au participat la sondaj sunt foarte mulțumiți de serviciile pe care Centrul „Delfinul” le pune la dispoziția copiilor.

În ceea ce privește notele acordate la următoarele trei întrebări, respectiv „**Ce notă ați acorda personalului Centrului “Delfinul”?**”, „**Ce notă ați acorda pentru calitatea facilităților puse la dispoziția copiilor?**” și „**Ce notă ați acorda serviciilor oferite?**”

rezultatele nu au prezentat o imagine diferită. Media notelor a fost de **9,87** pentru toate cele trei întrebări, acestea fiind de asemenea corelate pozitiv cu restul rezultatelor prezentate anterior. Acest lucru demonstrează faptul că părinții sunt în general foarte mulțumiți de activitatea care se desfășoară la Centrul „Delfinul”, iar rezultatele observate sunt susținute și de către comentariile lăsate:

- **“Sunteți cei mai buni!”**
- **“Consider că dispuneți de toate facilitățile necesare recuperării copiilor cu autism”.**

Cu toate acestea, una dintre sugestiile aduse de un părinte a fost de a crea **“un program cu activități distractive pentru copii care ar putea avea loc la sfârșitul săptămâni (sâmbăta sau duminica)”**. Aceasta demonstrează faptul că unii părinți ar dori să aibă o perioadă de relaxare la sfârșitul săptămânii, fără a avea nevoie să aibă grijă de copii. Din acest motiv, ar fi de ajutor nu doar pentru copii ci și pentru părinți crearea unor programe de week-end astfel încât părinții să poată avea parte de o scurtă perioadă în care să se poată destinde.

		<b>Notă personal</b>	<b>Notă facilități</b>	<b>Notă servicii</b>
N	Valid	8	8	8
	Missing	0	0	0
Mean		9.8750	9.8750	9.8750
Median		10.0000	10.0000	10.0000
Minimum		9.00	9.00	9.00
Maximum		10.00	10.00	10.00

Prin urmare părinții sunt foarte mulțumiți de calitatea serviciilor oferite copiilor de către Centrul „Delfinul”, motiv pentru care nivelul lor de satisfacție este unul ridicat. La aceasta contribuie de altfel și faptul că s-a putut observa o schimbare pozitivă în comportamentul copiilor de când au început să vină la „Delfinul”, un element cheie în orice tratament al copiilor cu autism. Cu toate acestea, atmosfera plăcută din cadrul Centrului, personalul amabil și calitatea serviciilor puse la dispoziția copiilor sunt de asemenea factori importanți care contribuie la nivelul general de satisfacție. De

asemenea, întâlnirile cu părinții organizate de către personalul Centrului sunt bine primite din moment ce părinții pot învăța noi metode pentru motivarea copiilor și în același timp pot discuta problemele pe care le au cu alți părinți care au avut de a face cu aceleași probleme. Prin urmare aceste ședințe pot fi privite și ca o formă de terapie în grup, o activitate care este bine primită de către părinți.

## Nivelul de implicare al autorităților

Această secțiune se va ocupa de nivelul de implicare al autorităților și ajutorul acordat de acestea familiilor care au copii cu autism. Acesta este un element foarte important pentru orice părinte care are un copil cu autism din moment ce autoritățile pot oferi un ajutor binevenit. Acesta este motivul pentru care părinții au fost rugați să răspundă la un număr de întrebări focalizate pe atenția pe care autoritățile o acordă copiilor cu autism și familiilor acestora.

La întrebarea „**Considerați că autoritățile locale acordă destulă atenție dificultăților pe care le au de înfruntat părinții copiilor cu autism?**”, **62,5%** dintre părinți au considerat că autoritățile acordă atenție moderată problemelor pe care le au familiile copiilor cu autism.

**Atenție acordată de autorități**

	Frequen y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid da	1	12.5	12.5	12.5
modera t	5	62.5	62.5	75.0
deloc	2	25.0	25.0	100.0
Total	8	100.0	100.0	

Prin urmare majoritatea părinților consideră că autoritățile locale oferă un sprijin necesar, însă există loc pentru îmbunătățiri. Acest argument este susținut de majoritatea comentariilor scrise de către părinți ca răspuns la întrebările 15 și 16. Dintre acestea se numără următoarele sugestii:

- “ Suplimentarea veniturilor date de către stat acestor familii cu probleme, întrucât un copil autist necesită o alimentație și îngrijire aparte față de copii normali”
- “Să se intereseze mai mult de situația materială a familiei”
- “Întâlniri cu părinții copiilor cu autism și discuții deschise despre nevoile lor și ajutor practic”

Cu toate că majoritatea părinților sunt relative mulțumiți cu atenția acordată de către autorități, aceștia nu consideră că oficialitățile înțeleg îndeostul de bine dificultățile pe care le confruntă familiile care au copii cu autism. Acesta este motivul pentru care **62,5%** dintre persoanele care au răspuns la chestionar nu cred că autoritățile locale înțeleg problemele familiilor cu autism.

#### Înțelegere din partea autorităților

	Frequen y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid da	1	12.5	12.5	12.5
partial	2	25.0	25.0	37.5
deloc	5	62.5	62.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

Această problemă a fost ridicată și în cadrul întâlnirii de grup cu părinții, iar principalul motiv care a fost prezentat drept cauză pentru lipsa de informare a autorităților a fost faptul că acestea nu discută în mod direct cu părinții. Această lipsă de implicare este susținută de către părinți care la întrebarea „**Considerați că gradul de implicare al autorităților este unul ridicat?**” au răspuns în proporție de 50% cu “Deloc”, demonstrând astfel faptul că autoritățile nu iau parte în mod activ la procesul de ajutorare al familiilor copiilor cu autism.

#### Gradul de implicare al autorității

	Frequen y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid da	1	12.5	12.5	12.5
modera t	3	37.5	37.5	50.0
deloc	4	50.0	50.0	100.0

### Gradul de implicare al autorităţii

	Frequen y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
da	1	12.5	12.5	12.5
modera t	3	37.5	37.5	50.0
deloc	4	50.0	50.0	100.0
Total	8	100.0	100.0	

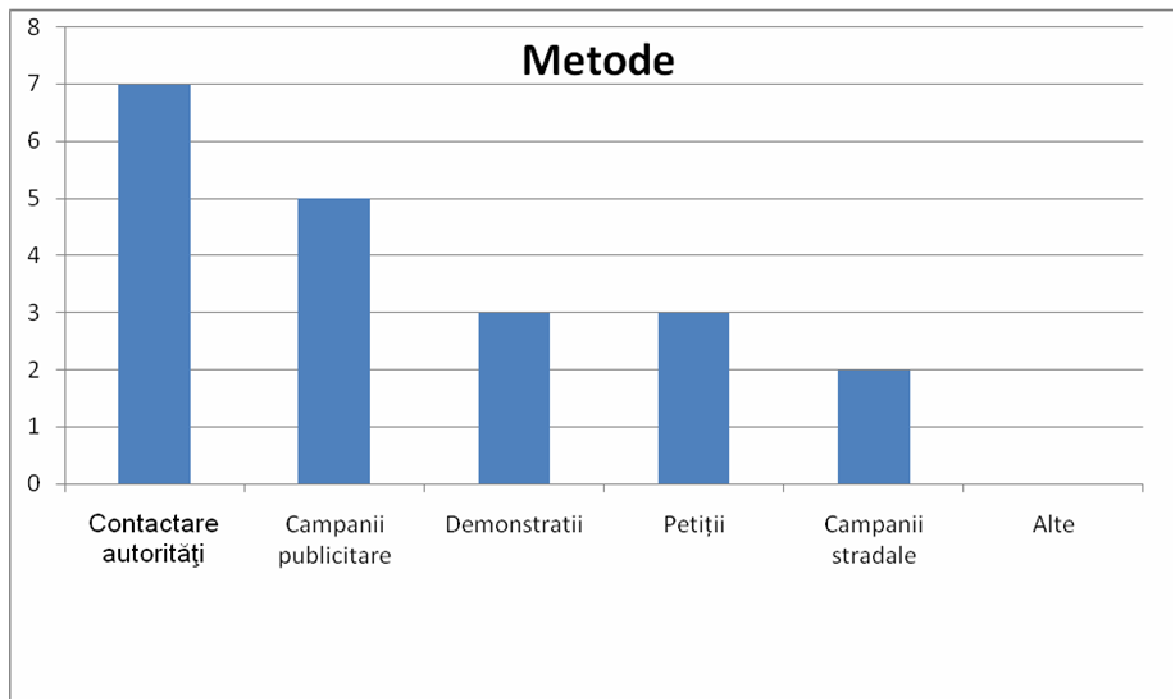
Din acest motiv de cele mai multe ori deciziile luate nu sunt în concordanță cu nevoile pe care le au familiile și astfel oficialitățile ar putea beneficia de pe urma unor **discuții** purtate cu reprezentanți din partea părinților copiilor cu autism.

Un bun exemplu pentru lipsa de comunicare dintre autorități și părinții copiilor cu autism este crearea viitorului **centru respiro**. Acest viitor centru ar avea ca scop îngrijirea copiilor cu autism pe o perioadă mai lungă de timp astfel încât părinții să poată beneficia de o perioadă în care să se poată relaxa sau să poată rezolva probleme personale. Cu toate acestea, nemulțumirea părinților este cauzată de **perioada de așteptare** prin care trebuie să treacă o familie până când copilul este acceptat la centru și de **durata șederii** la centru, care este de obicei mai lungă de o săptămână. Mai mulți părinți au menționat faptul că de multe ori se pot ivi situații neașteptate care s-ar putea rezolva în câteva zile, însă ar dori să aibă un loc unde să își poată lăsa copii în siguranță. Din aceste motive conceptul pe care se bazează viitorul centru respiro nu este unul viabil pentru părinți din moment aceștia doresc un centru unde să poată lăsa copii pe durata unor perioade scurte de timp (câteva zile), fără a fi nevoie de o perioadă de așteptare.

### Sporirea atenției asupra autismului

În cadrul chestionarului a fost inclusă și o întrebare cu răspuns multiplu referitoare la posibile metode de ridicare a atenției asupra problemelor familiilor care au copii cu autism. Dintre cele șase opțiuni oferite, una dintre ele a fost aleasă de către **87,5%** din persoanele care au răspuns la chestionar: **contactarea directă a autorităților locale**.

Imediat după se situează **campaniile publicitare**, după care urmează **demonstrațiile, petițiile și campaniile stradale**.



Prin urmare părinții consideră că cea mai eficientă metodă este sporirea atenției autorităților prin intermediul unor **discuții** din moment ce, după cum a demonstrat o întrebare precedentă, acestea au o imagine deformată în legătură cu nevoile și problemele părinților copiilor cu autism. Un părinte a sugerat chiar **„invitarea autorităților locale la o discuție deschisă cu părinții copiilor cu autism”**. În acest mod oficialitățile locale vor putea afla în mod direct de problemele pe care le au de înfruntat părinții și astfel vor putea acționa bazându-se pe nevoi reale.

**Campaniile publicitare** sunt o altă metodă preferată de către părinți din moment ce astfel s-ar putea ridica atenția nu doar în rândul autorităților ci și în rândul populației generale. Un părinte a sugerat **„multă campanie publicitară (mulți oameni nu cunosc îndeajuns ceea ce înseamnă AUTISM) pentru a înțelege nevoile și problemele prin care trece familia a cărei copil are această boală”**. Prin urmare este important ca restul oamenilor să realizeze faptul că autismul este o problemă gravă care necesită atenție, răbdare și înțelegere, nu atât din partea părinților cât și din partea celorlalte persoane

care intră în contact cu copii. Principalul scop este de a minimaliza discriminarea și de a spori atenția în vederea integrării acestor copii în societate.

Restul metodelor, respectiv **demonstrații, petiții și campanii stradale**, din cauză că au fost alese mai rar, demonstrează faptul că părinții preferă metode directe de ridicare a atenției, cum este contactarea autorităților, sau unele care să transmită mesajul la cât mai mulți oameni într-un mod pozitiv. Deși demonstrațiile și campaniile stradale sunt metode eficiente pentru soluționare unor probleme, ele nu sunt percepute de către părinți ca fiind potrivite pentru mesajul pe care vor să îl transmită, acela că oamenii trebuie să învețe să înțeleagă problemele pe care le au copii cu autism și să încerce să îi ajute pentru a putea duce o viață normală, fără a fi nevoiți să depindă permanent de grija și ajutorul altora.

## Concluzii

- Părinții sunt foarte mulțumiți cu serviciile oferite de Centrul „Delfinul”, ei putând observa o îmbunătățire în comportamentul copiilor de când aceștia au început să vină la Centru
- Părinții nu consideră ca autoritățile înțeleg îndestul de bine problemele pe care le au familiile copiilor cu autism și de asemenea acestea nu se implică îndestul în vederea oferirii de ajutor acestor familii
- Dintre toate metodele de atragere a atenției oferite în cadrul chestionarului, părinții au considerat că cea mai eficientă metodă ar fi contactarea directă a autorităților locale astfel încât acestea să poată afla în mod direct care sunt nevoile familiilor copiilor cu autism
- De asemenea, campaniile publicitare sunt o metodă bună de informare generală deoarece prin intermediul lor o parte mai mare a populației poate afla de problemele copiilor cu autism