

## **PSIKOLOGIA APLIKATUKO ZERBITZUA**

**2013/2014ko MEMORIA**



## AURKIBIDEA

	Orrialdea
1 SARRERA	3
2 PAZen 2013/14 IKASTURTEAN JASOTAKO KONTSULTAK	5
3 2013/14 IKASTURTEAN PAZen ARTATUTAKO PERTSONAK	7
4 2013/14 IKASTURTEAN PAZen ARTATUTAKO ERABILTZAILE MOTA	10
5 PAZen ARTATUTAKO PERTSONEN EGOERA ETA EGINDAKO SAIO KOPURUA IKASTURTEA AMAITZEAN	12
6 PAZen ARTATUTAKO PERTSONEI BURUZKO INPRESIO DIAGNOSTIKOA	14
7 UPV/EHUko IKASTEGIEK ETA KARGUDUNEK EGINDAKO KONTSULTAK	17
8 PAZen JASOTAKO ARRETAREN BALORAZIOA	17

## 1. SARRERA

UPV/EHUko Psikologia Aplikatuko Zerbitzua 2002an sortu zen, Psikologia Fakultateko sexu orientazioko programaren ildotik. Irakasteko eta asistentzia emateko bokazioa du, eta haren misioa da unibertsitate osoari zerbitzua ematea, psikologia klinikoko graduondoko irakaskuntza ematea eta psikologia aplikatuko ikerketak egitea.

Zerbitzuak aholkua eta orientazioa ematen dizkie ikasleei eta unibertsitateko kideei, oro har, haien garapen integralean eragina daukaten arazo psikologikoei aurre egiteko (irakasleei eta administrazio eta zerbitzuetako langileei ere eman zaie zerbitzua, bai kontu pertsonaletarako eta bai profesionaletarako, ikasleekiko harremanei dagokienez).

Doako zerbitzua da, eta esperientzia klinikoa daukaten Psikologia Fakultateko irakasleek eman dute arreta hasieratik, lehenengo borondate hutsez, eta 2011/12 ikasturteaz geroztik, JAPERako aitorpenarekin (30 arreta ordu=kreditu 1).

Zerbitzuak aholku eta orientazioa ematen du garapen pertsonala, egokitze akademikoa, lan jarduna eta abar eragozten duten zailtasun fisiologikoei aurre egiteko. Ikusten bada egoeraren bat esku-hartze psikoterapeutiko mugatuaren bidez konpon daitekeela (8-10 saio), horixe egiten da. Beste batzuetan, sostengu, euste eta egituratze saio hauen ostean, kasua osasun mentaleko zerbitzu publikoetara edo psikologoek elkargo ofizialek proposatutako profesional adituengana bideratzen da.

Gaur egun zerbitzuko zuzendaria Oinarrizko Psikologia Prozesuak eta haien Garapena saileko irakasle bat da, eta psikologo klinikoa. Dekanorde batenaren pareko murrizpena dauka irakaslanean, hau da, eman beharko lituzkeen eskola orduen erdiak PAZen betetzen ditu.

Zerbitzua Ikasleen, Enpleguaren eta Gizarte Erantzukizunaren arloko Errektoreordetzaren barruan dago, baina bertan diharduten guztiak UPV/EHUko Psikologia Fakultatekoak dira.

2013/14 ikasturtean bi psikologo kliniko kontratu dira. Bata Bizkaiko Campuserako kontratatu da (Leioako nahiz Bilboko erabiltzaileei arreta emateko), baina, Gipuzkoan eskari handia zegoenez, campus horretaz ere arduratu da 2014ko urtarriletik martxora bitartean. Bestea, berriz, Arabako eta Bizkaiko campusetarako kontratatu da. Lehenengoa 2013 hasi zen lanean eta bigarrena 2014an.

UPV/EHUko Psikologia Aplikatuko Zerbitzuak lan egiten du pertsonen bizi kalitatea eta pertsonen garapen integrala hobetzeko. Honako arlo hauek landuz horretarako: estresari aurre egitea, arazo psikologikoei arreta egitea, sexu orientazioa, gatazken kudeaketa eta konponketa, trebetasun sozio-emozionalak, eta alkohol eta drogen kontsumoari lotutako arriskuen prebentzioa eta murrizpena.

UPV/EHUko Gobernu Kontseiluak 2012ko maiatzaren 16an onartutako araudi orokorrean, honako eginkizun hauek ematen zaizkio PAZi:

a) Lehen mailako prebentzio-programak gauzatzea, Psikologiaren arloan, unibertsitateko ikasleentzat. Lehen mailako prebentzioaren helburua da arazo psikologikoak saihestea eta osasun orokorra sustatzea, arlo akademikoan. Zehazki, gizabanakoek bitarteko pertsonal gehiago izan ditzaten lortu nahi da lehen mailako prebentzioaren bidez, eta pertsonen bizi-kalitatea hobetuko duten jokabide osasungarriak sustatu nahi dira.

b) Bigarren mailako prebentzio-programak gauzatzea, unibertsitateko ikasleentzat. Bigarren mailako prebentzioaren helburua da nahasmendu baten lehenengo faseetako konplikazioak murriztea eta nahasmenduaren iraupena txikitzea. Hain zuzen ere, prebentzio-jarduera hauen helburua da arazoekin edo nahasmenduekin erlazionatutako jokabide arriskutsuak garaiz detektatzea, hasierako fasean aldatu ahal izateko.

c) Laguntza psikologikoa ematea, hala eskatzen duten ikasleei. Gehenez ere 8-10 saio egingo dira, honako hauek barne: ebaluazioa eta hasierako diagnostikoa, informazioa, orientazioa, babesak, aholkua eta, hala dagokionean, dagokion zerbitzura bideratzea.

UPV/EHUko PAZi buruzko informazio guztia eguneraturik dago haren web orrian: [www.ehu.es/web/servicio-psicologia-aplicada](http://www.ehu.es/web/servicio-psicologia-aplicada).

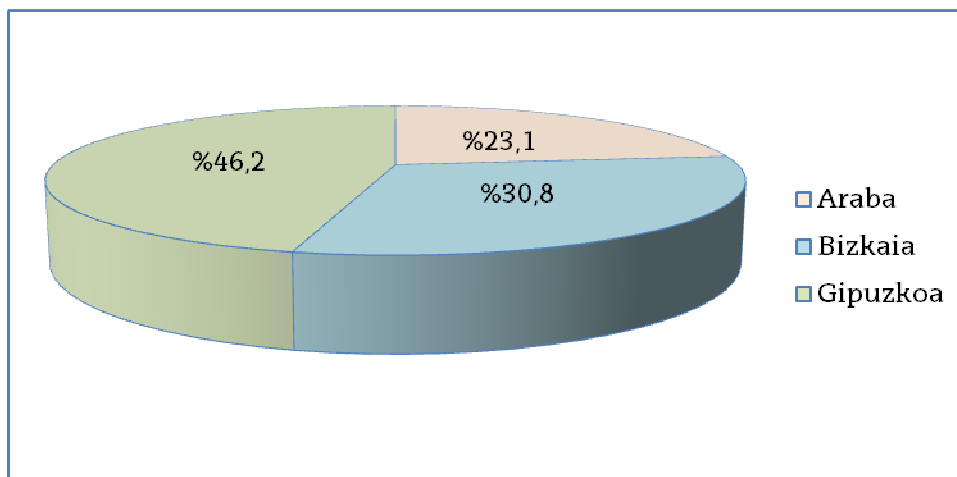
## 2. PAZen 2013/14 IKASTURTEAN JASOTAKO KONTSULTAK

2013/14 ikasturtean 117 kontsulta berri jaso ziren, nahiz eta kontabilitaterako 116 diren, pertsona batek bi aldiz egin baitzuen eskaria. Taula honetan datuak campusaren arabera banatuta ageri dira (1. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
JASOTAKO KONTSULTAK	27	36	54	117

1. taula. PAZen 2013/14an jasotako kontsultak

Grafiko honek portzentajeen banaketa erakusten du (1. grafikoa):



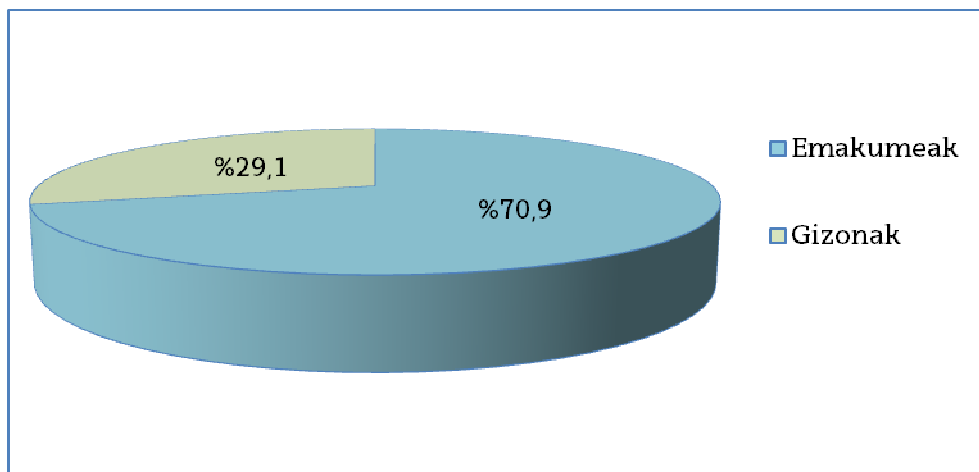
1. grafikoa: PAZen 2013/14 ikasturtean campus bakoitzean jasotako kontsulten portzentajea.

Sexuen araberako banaketa aztertuta, ikusten da PAZera jotzen duten 10 lagunetik 7 emakumeak direla. Taula honetan ikusten dira jasotako 116 kontsultak sexuaren arabera banatuta (2. taula).

	%	Kop.
<b>EMAKUMEAK</b>	<b>71</b>	<b>83</b>
<b>GIZONAK</b>	<b>29</b>	<b>34</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>100</b>	<b>117</b>

2. taula. PAZen 2013/14an jasotako kontsultak sexuaren arabera banatuta.

Sexuen portzentajeei begiratuta, ikusten da kontsuluten % 70 baino gehiago emakumeek egin dituztela (2. grafikoa).



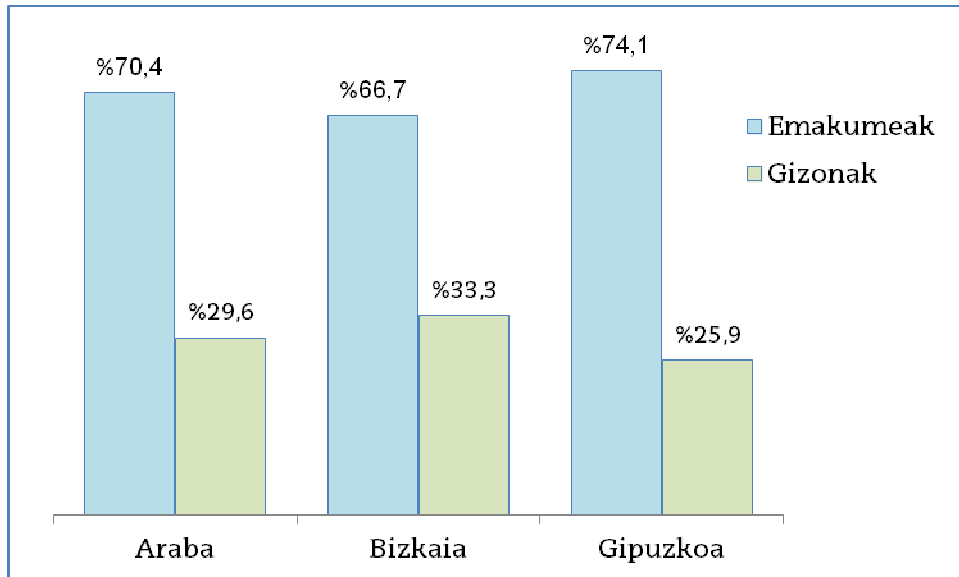
2. grafikoa: PAZen 2013/14 ikasturtean jasotako kontsuluten portzentajeak, sexuaren arabera.

Sexuaren eta campusaren araberako banaketa aztertuta, 3. taulako datuak lortzen ditugu (ikus 3. taula).

GUZTIRA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
<b>EMAKUMEAK</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>83</b>
<b>GIZONAK</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>34</b>

3. taula. PAZen 2013/14an jasotako kontsultak, sexuaren eta campusaren arabera banatuta.

Grafiko honek sexuaren eta campusaren araberako banaketa erakusten du (3. grafikoa).



3. grafikoa: PAZen 2013/14 ikasturtean jasotako kontsulten portzentajeak, sexuaren eta campusaren arabera.

### 3. 2013/14 IKASTURTEAN PAZen ARTATUTAKO PERTSONAK

2013/14 ikasturtean 124 pertsonari eman zitzaaien arreta (zerbitzura jo zuten horretarako dauden bideetako bat erabiliz: postaz, telefonoz, zerbitzura bertaratuz, norbaiten gomendioz eta abar). Kasu berrien kopuruarekiko (117) aldea gertatzen da zenbait gauza aldatu ditugulako atal honetan zenbaketa egiteko moduan:

a) Hamar lagun gehitu ziren, aurreko ikasturtean arreta hartzen hasita zeudenak eta 2013/14 ikasturte honen hasieran jarraitu zutenak.

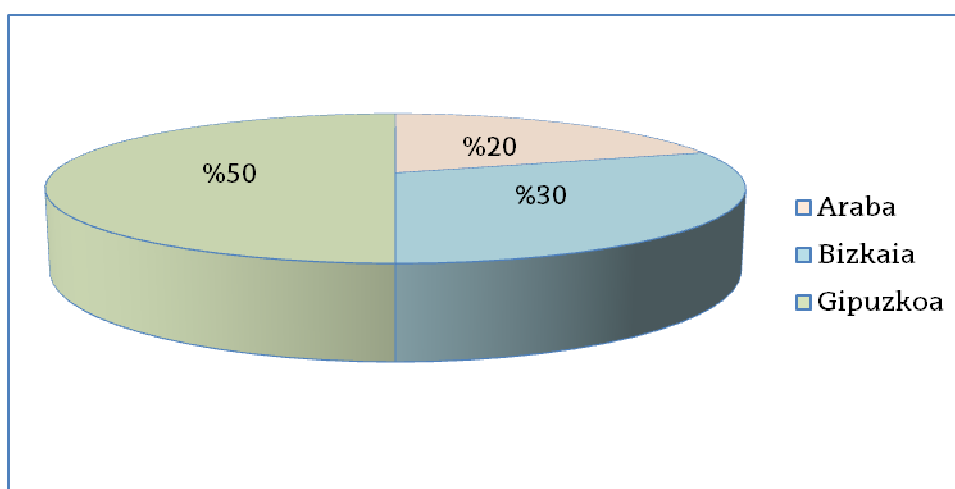
b) Hiru pertsona kendu ziren zenbaketatik, 2013/14 ikasturtean kontsulta eskatu arren, baina lehen elkarrizketarako hitzordua egitean uko egin ziotenak tratamendua hasteari.

Taula honetan ikusten da 2013/14 ikasturtean artatutako pertsonen banaketa (ikus 4. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
<b>ARTATUTAKO PERTSONAK</b>	25	37	62	124

4. taula. 2013/14 ikasturtean PAZen artatutako pertsonak.

Grafiko honek campusaren araberako portzentajeak erakusten ditu (4. grafikoa).



4. grafikoa: PAZen 2013/14 ikasturtean artatutako pertsonen portzentajeak, campusaren arabera.

Ikasleak gehienbat gazteak dira, baten batzuk helduak badira ere. Taula hauetan batez besteko adina eta adin tartea ageri da campus bakoitzerako. Alde batetik, graduoko eta lizentziaturako ikasleen datuak ditugu, eta, bestetik, graduondoko eta doktoregoko ikasleenak (5. eta 6. taulak).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
<b>GRADUKO/LIZENTZIATURAKO IKASLEAK</b>	20	27	49
<b>BATEZ BESTEKO ADINA</b>	24,40	25,30	23,22
<b>ADIN TARTEA</b>	19-64	18-39	19-43

5. taula: graduoko eta lizentziaturako ikasleen batez besteko adina eta adin tartea campus bakoitzean.



	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
<b>GRADUONDOKO/DOKTOREGOKO IKASLEAK</b>	0	7	2
<b>BATEZ BESTEKO ADINA</b>	--	29,60	25,30
<b>ADIN TARTEA</b>	--	24-35	23-28

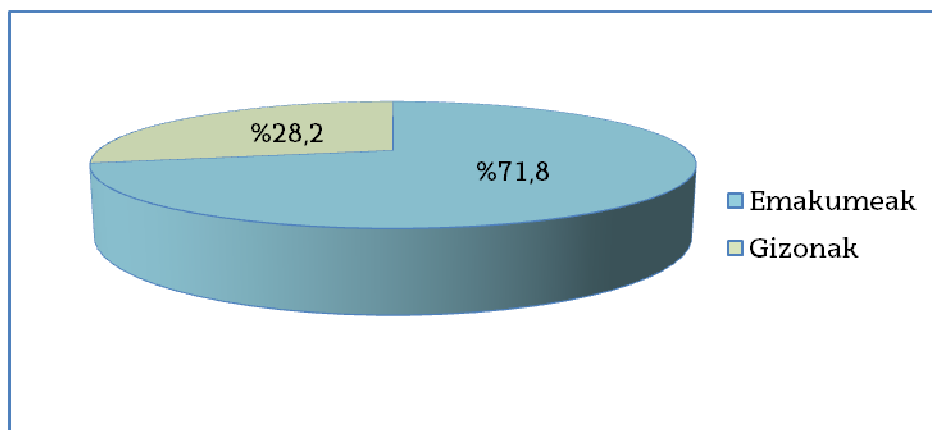
6. taula: graduondoko eta doktoregoko ikasleen batez besteko adina eta adin tartea campus bakoitzean.

Sexuen araberako banaketa aztertuta, ikusten da bat datorrela PAZen egindako kontsulten banaketarekin (10 kontsultatik 7 emakumeak dira).

Taula honetan (7. taula) 124 pertsona horiek sexuaren arabera banatuta ageri dira, eta 5. grafikoan sexuen araberako portzentajeak.

	%	Kop.
<b>EMAKUMEAK</b>	72	89
<b>GIZONAK</b>	28	35
<b>GUZTIRA</b>	100	124

7. taula. PAZen 2013/14an artatutako pertsonak, sexuaren arabera banatuta.



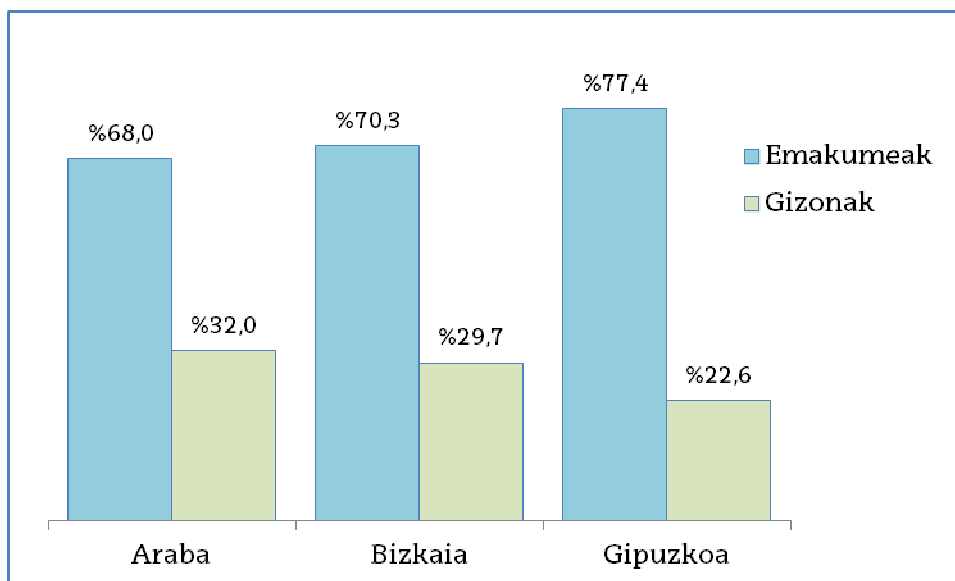
5. grafikoa. PAZen 2013/14an artatutako pertsonen portzentajeak, sexuaren arabera.

Artatutako pertsonen sexuaren eta campusaren araberako banaketa aztertuta, 8. taulako datuak lortzen ditugu (ikus 8. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
<b>EMAKUMEAK</b>	17	26	48	91
<b>GIZONAK</b>	8	11	14	33
<b>GUZTIRA</b>	25	37	62	124

8. taula. PAZen 2013/14an artatutako pertsonen portzentajeak, sexuaren eta campusaren arabera.

Grafiko honek sexuaren eta campusaren araberako portzentajeen banaketa erakusten du (6. grafikoa).



6. grafikoa. PAZen 2013/14an artatutako pertsonen portzentajeak, sexuaren arabera campus bakoitzean.

#### 4. 2013/14 IKASTURTEAN ARTATUTAKO ERABILTZAILE MOTA

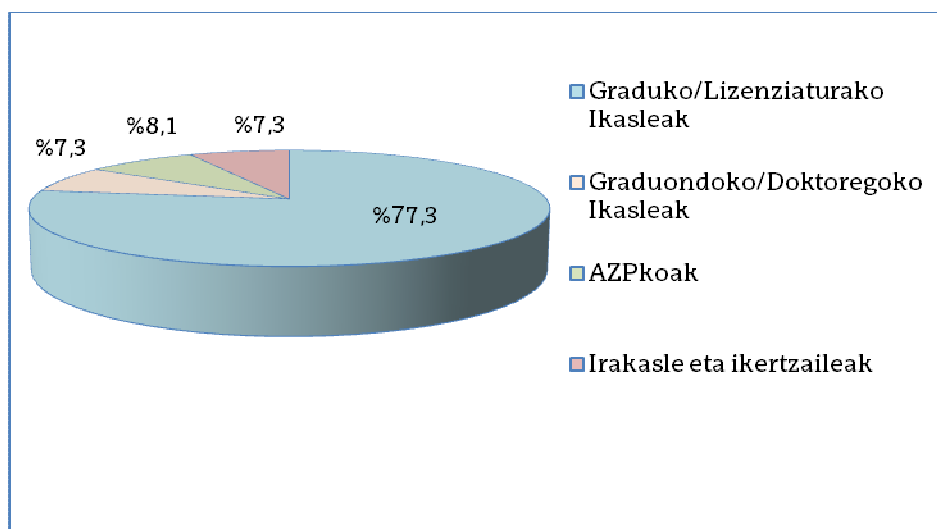
Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan, lehen esan bezala, unibertsitateko kide guztiei ematen zaie arreta, nahiz eta gehienbat ikasleek darabilten zerbitzua (hori da, era berean, kolektiborik handiena eta gure izateko arrazoa).

2013/14 ikasturtean artatutako erabiltzaile motari begira argi geratzen da hori (9. taula).

ERABILTZAILE MOTA	
GRADUKO/LIZENTZIATURAKO IKASLEAK	96
GRADUONDOKO/DOKTOREGOKO IKASLEAK	9
AZPkoak	10
IRAKASLE ETA IKERTZAILEAK	9
GUZTIRA	124

9. taula. 2013/14 ikasturtean artatutako erabiltzaile motak.

Grafiko honek mota bakoitzaren portzentajea erakusten du (7. grafikoa).

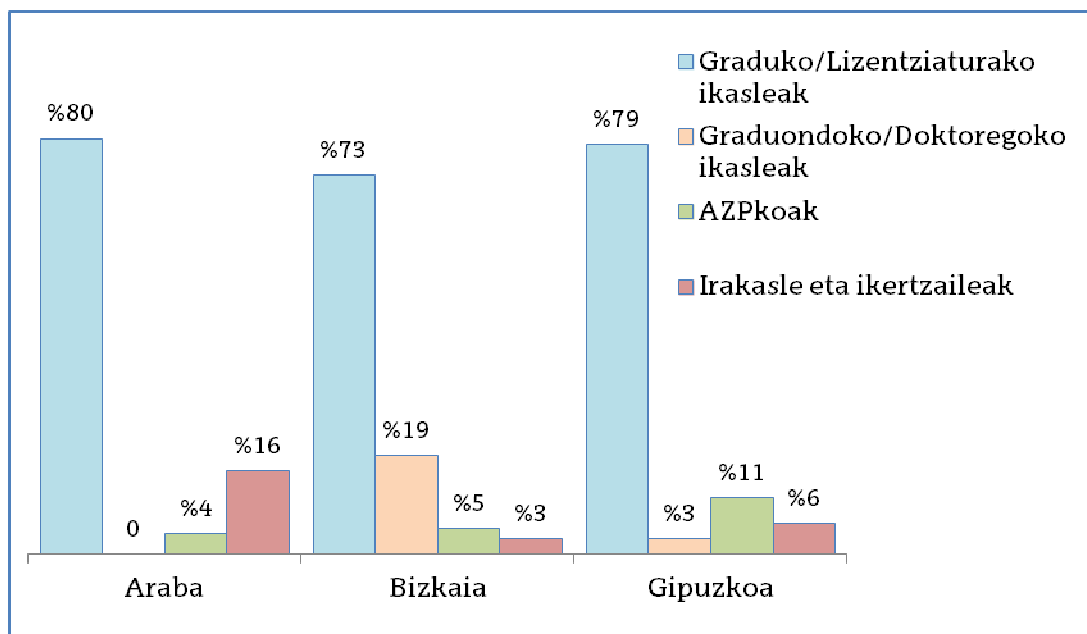


7. grafikoa: PAZen 2013/14 ikasturtean artatutako pertsonen banaketa, campusaren arabera.

Taula honetan PAZen artatutako erabiltzaile mota ageri da, campus bakoitzean; grafikoan portzentajeen banaketa ikus daiteke (9. grafikoa).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
<b>GRADO / LIZENTZIATURAKO IKASLEAK</b>	20	27	49	96
<b>GRADUONDOKO/DOKTOREGOKO IKASLEAK</b>	0	7	2	9
<b>AZP</b>	1	2	7	10
<b>Irakasle eta ikertzaileak</b>	4	1	4	9
<b>GUZTIRA</b>	25	37	62	124

10. taula. 2013/14 ikasturtean PAZen artatutako erabiltzaile mota campus bakoitzean.



8. grafikoa. 2013/14 ikasturtean PAZen artatutako erabiltzaile moten portzentajeak campus bakoitzean.

##### **5. PAZen ARTATUTAKO PERTSONEN EGOERA ETA EGINDAKO SAIO KOPURUA IKASTURTEA AMAITZEAN**

PAZeko Araudi Orokorrean ezarritako saio kopurua 8-10 dira, nahiz eta, terapeutak modu justifikatuan hala eskatzen badu, 15 izatera ere hel daitezkeen. Hala ere, paziente gehienek aurrez ezarritako epe horretan konpondu ohi dute egoera.

Hurrengo taulan ageri da 2013/14 ikasturtean egindako saioen kopurua campus bakoitzean, bai eta pertsona bakoitzak egindako batez besteko saio kopurua ere (11. taula). Saioen batez besteko kopuruan campusen artean ikusten diren diferentzien arrazoi nagusia da psikologoak 2013/14 ikasturteko une desberdinetan kontratatu izana. Adierazi den moduan, Bizkaian zerbitzua azaroaren amaieran hasi zen funtzionatzen eta kontratatutako lehen psikologoarekin Gipuzkoako Campuseko eskariaren parte bati ere egin ahal izan zitzaion aurre urtarriletik martxora bitartean. Bigarren psikologo klinikoak martxoko bigarren hamabostaldian kontratu zen, eta Arabako Campusean apirilaren 10ean hasi zen arreta psikologikoa eskaintzen.

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
EGINDAKO SAIO KOPURUA	93	267	393	753
BATEZ BESTEKO SAIO KOPURUA PERTSONAKO	3,72	7,20	6,30	6,07

11. taula: egindako saio kopurua eta pertsona bakoitzak egindako batez besteko saio kopurua, campus bakoitzean, 2013/14 ikasturtean.

Bestalde, artatutako pertsonen egoera (ikasturtearen amaieran eta txosten hau idazteko unean) hautako bat izan daiteke:

- **Kontsultan:** abuztuko oporren ostean kontsultek jarraituko dute.
- **Alta terapeutikoa:** Kontsulta prozesua amaituta.
- **Borondatezko alta / pazientea bideraturik:** alta goiztiarrak dira, aurrez ezarritako saio kopurua amaitu aurrekoak. Pazienteak ezin du jarraitu tratamenduarekin kanpoko arrazoiengatik (lana, etxe aldaketa... ), edo uste du arazoa konpondu duela (terapeuta ados ez egon arren).
- **Pazientea bideraturik:** Pazientea beste toki batera bideratu da, tratamendu egokia hartzeko.
- **Alta pazienteak tratamendua uzteagatik edo kontsultara ez azaltzeagatik:** Paziente batzuek kontsultak bertan behera uzteko gogoia adierazten dute azalpenik gabe, edo huts egiten diete bi hitzorduri jarraian, eta ez dute erantzuten haiekin harremanetan jartzen saiatzen garenean.

Taula honetan hiru campusetako egoera terapeutikoa azaltzen da, txosten hau amaitzeko unean (12. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
ARTATUTAKO PERTSONAK	25	37	62	124
KONTSULTAN	14	12	22	48
ALA TERAPEUTIKOA	4	20	18	42

<b>BORONDATEZKO ALTA / BIDERATUAK</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>22</b>
<b>BERTAN BEHERA / AZALDU EZ</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

12. taula: campus bakoitzean artatutako pertsonen egoera terapeutikoa 2013/14 ikasturtearen amaieran.

## **6. PAZEN ARTATUTAKO PERTSONEI BURUZKO INPRESIO DIAGNOSTIKOA**

Euskal Herriko Unibertsitateko PAZEN artatutako pertsona gehienek ez daukate trastorno psikiatrikorik; horrek, baina, ez du esan gura arazo psikologikorik ez dutenik, eta horrek kalte egiten ez dienik bizi kalitatean, gaitasun akademiko edo laboralean eta bizitza pertsonalean, familia bizitzan eta harremanetan.

GNS -10 da *Gaixotasunen Nazioarteko Sailkapenaren 10. berrikuspena* (ingelesez, *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems*). Eritasunak sailkatzeko irizpideak eta kodeak ematen ditu, eta kalte eta gaixotasunez gain, zerrendatzen eta sailkatzen ditu haiei lotutako zantzu eta sintomak, ezohiko aurkikuntzak, ondoezak, eta gaixotasunen zirkunstantzia sozialak eta kanpoko kausak. Sailkapena Munduko Osasun Erakundeak argitaratzen du, eta haren helburua da datu estatistikoaren bilketa, prozesamendu, sailkapen eta aurkezpena nazioartean erkatu ahal izatea.

GNS-10 1992an egin zen, heriotza tasaren estatistikak aztertzeko. MOEK berrikuspen txikiak egiten dizkio urtero, eta berrikuspen mamitsuagoak hiru urtean behin.

Osasun arazo bakoitza kategoria batean kokatzen da, eta kode bat esleitzen zaio (gehienez ere 6 karaktere, X00-00 formatuan). Kategoria bakoitza antzeko gaixotasunen multzo bati dagokio.

PAZEN lanerako funtsezkoa da trastorno mentalen eta portaera trastornoen multzoa (F00-F99), eta osasun egoeran eragina duten faktoreei eta osasun zerbitzuekin edukitako kontaktuari dagokiena (Z00-Z99).

Hurrengo tauletan azaltzen dira UPV/EHUko PAZEN kontsultatu diren arazo ohikoenak.

KODEA	DIAGNOSTIKO TALDEA	Kop.	%
F14	Adimenaren eta portaeraren trastornoak, kokaina erabilerak sortuak.	1	0,8
F32	Gertakari depresiboak.	13	10,4
F33	Depresio trastorno errekurrentea.	2	1,6
F34	Umore aren trastorno iraunkorrak (afektuzkoak).	1	0,8
F40	Herstura trastorno fobikoak.	5	4,0
F41	Bestelako herstura trastorno batzuk.	18	14,5
F42	Trastorno obsesibo-konpulsiboa.	5	4,0
F43	Estres larriaren kontrako erreakzioa, eta moldaera trastornoak.	12	9,6
F45	Arazo somatoformeak.	5	4,0
F50	Jateko trastornoak.	5	4,0
F51	Loaren arazo ez-organikoak.	2	1,6
F54	Faktore psikologiko eta portaerazkoak, beste nonbait sailkatutako trastorno edo gaixotasunekin lotuak.	2	1,6
	<b>Trastorno mentalei lotuta egon daitezkeen kontsultak, guztira.</b>	<b>71</b>	<b>% 57,2</b>

13. taula. PAZeko erabiltzaileek egindako kontsultetan 2013/14 ikasturtean diagnostikatu diren trastorno mentalak edo portaerazkoak.



KODEA	DIAGNOSTIKO TALDEA	Kop.	%
Z56.6	Lanarekin zerikusia duten beste tensio edo zailtasun fisiko eta mental batzuk.	4	3,2
Z60.0	Bizitzaren ziklo desberdinetara egokitzeko arazoak.	19	15,3
Z61	Haurtzaroko gertaera negatiboekin zerikusia duten arazoak.	1	0,8
Z63.0	Arazoak ezkontide edo bizilagunarekiko harremanetan.	3	12,4
Z63.4	Senide edo familiarteko baten desagerpena eta heriotza.	4	3,2
Z63.6	Senide bat etxean norberaren kargura egotea, artapenak behar dituelarik.	1	0,8
Z70	Jarrera, portaera edo orientazio sexualarekin zerikusia duen kontsulta.	1	0,8
Z72	Bizitza antolatzeko zailtasunekin zerikusia duten arazoak.	2	1,6
Z73	Bizimoduko zailtasunei lotutako arazoak.	13	10,4
Z81	Trastorno mentalen eta portaera trastornoen historial familiarra.	1	0,8
	<b>Osasun egoeran zerikusia duten faktoreei buruzko kontsultak, guztira.</b>	<b>49</b>	<b>39,5</b>

14. taula. 2013/14 ikasturtean PAZeko erabiltzaileek egindako kontsultetan diagnostikatutako faktoreak, osasun egoeran eragina dutenak, eta osasun zerbitzuekin edukitako kontaktua.

Trastorno mentala izan daitekeen diagnostikoa jaso duten pertsonak, guztira.	<b>K=71</b>	<b>% 57,2</b>
Osasun egoeran eragina duten faktoreei lotutako arazoak dituzten pertsonak, guztira.	<b>K=49</b>	<b>% 39,5</b>
Trastorno edo arazorik diagnostikatu ez zaien erabiltzaileak.	<b>K=4</b>	<b>% 3,2</b>
PAZen artatutako erabiltzaileak, guztira.	<b>K=124</b>	<b>% 100</b>

15. taula. Trastorno mentala edo osasun egoeran eragina duten faktoreei lotutako arazoak izan ditzaketen pertsonen kopurua, PAZen artatutakoak 2013/14 ikasturtean.

## **7. UPV/EHUko IKASTEGIEK ETA KARGUDUNEK EGINDAKO KONTSULTAK**

2013/14an UPV/EHUko ikastegi edo zuzendaritza taldeen eskariak ere jaso ziren, eta behar bezalako arreta eman zitzaien. Eskarien artean nabarmendu dira, batetik, lotura dutenak ikasleekiko egoera problematikoekin, irakasleek edo zuzendaritzak egokiro kudeatzen jakin ez dutenak,, eta, bestetik, jazarpen egoerekin zerikusia dutenak, irakasleei herstura handia sortzen dietenak, eta traba egin lanean.

Honelakoetan PAZeko kideak ikastegira bertara joaten dira, berba egiten dute arazoan zerikusia duten pertsonekin, begiratzen dute ea pertsonaren bat egoera bereziki kalteberan dagoen, eta, hala bada, sostengu psikologikoa eskaintzen zaio, eta, hark onartuz gero, eman egiten zaio. Halakoetan maiz saio batzuk behar izaten dira, batzuetan estamentu desberdinetako pertsonekin, tartean ikasleak, irakasleak eta AZPkoak egoten baitira.

2013/14 ikasturtean honelako zortzi esku-hartze egin dira.

## **8. PAZen JASOTAKO ARRETAREN BALORAZIOA**

PAZen Araudi Orokorreko IV. eranskinean erabiltzaileentzako gogobetetze inkesta bat dago. Paziente guztiei bidaltzen zaie, behin tratamendua amaituta, edo arautegiak ezarrita daukan saio kopurua behin agortuta.

Inkestak bederatzi item dauzka, Likert eskala baten arabera neurtuta, letik (=ez nago batere ados) 5era (=erabat ados nago). Arreta psikologikoa eman duen profesionalaren jarduna eta zerbitzuaren ezaugarriak baloratu behar dira.

Batzuetan abiapuntuko egoerak -nortasun estiloak, eta are nortasun arazoak ere- ezin daitezke aldatu PAZek eskain dezaken denboran (8-10 saio eta gehienez 15). Hala ere, azaleratutako egoera konkretuari, eskaria eragin duenari, beti ematen zaio arreta, eta egoera hobetu egiten da, eta, gehienetan, baita konpondu ere. Halaxe uste dute gogobetetze inkesta betetzen duten pertsonak.

Hala ere, esan beharra dago askok ez dutela inkesta betetzen.

Iaz jasotako inkestetan hauek izan ziren batez besteko balorazioak: 1. itema: "Terapeutak errespetatu nauela sentitu dut"=4,68; 2. itema: "Terapeutak baloratu nauela sentitu dut"=4,55; 3. itema: "Terapeutak epaitu ez nauela sentitu dut"=4,62; 4. itema: "Oro har terapeuta ona dela uste dut"=4,60. Beraz, esan dezakegu PAZen lan egiten duten eta harekin kolaboratzen duten pertsonen balorazioa oso ona dela.

Zerbitzuari dagokionez, hauek dira batez besteko puntuazioak: 5. itema: "Psikologia Zerbitzuan isilekotasuna errespetatzen dela uste dut"=4,20; 6. itema: "Zerbitzuko instalazioak egokiak direla uste dut"=3,03; 9. itema: "Oro har zerbitzu ona dela uste dut"=4,51. Hortaz, PAZen artatutako pertsonak oso ados daude zerbitzu ona dela esatean. Instalazioen puntuazioa apalxeagoa da. Hobekuntza hori datorren ikasturtean planteatuko dugu.

Itxaropenak betetzeari dagokionez, hauek dira puntuazioak: 7. itema: "Nire arazoa konpondu dela uste dut"=3,41; 8. itema: "Nire itxaropenak bete direla uste dut"=4,13. Bi item horietan kontuan hartu behar da, gaixotu aurreko egokitze mailarekin zerikusia duten arrazoiengatik, puntuazio apalak ohikoak izaten direla, ez salbuespena. Edozelan ere, erabiltzaileek onartzen dute batzuetan oso aspaldikoa den egoera pertsonal bat ezin daitekeela erabat konpondu 8-10 saiotan. Horrek ez du esan nahi haien itxaropenak betetzen ez direnik.