

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Laura Kobale

Izzivi osebnih asistentk in asistentov

Diplomsko delo

Ljubljana, 2020

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Laura Kobale

Izzivi osebnih asistentk in asistentov

Diplomsko delo

Mentorica : izr. prof. dr. Mojca Urek

Ljubljana, 2020

Moji sestri

Podatki o diplomski nalogi

Ime in priimek: Laura Kobale

Naslov naloge: Izzivi osebnih asistentk in asistentov

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Št. strani: 90

Št.prilog: 4

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek

Ključne besede: ljudje z oviro, hendikep, deinstitucionalizacija, osebna asistenca, neodvisno življenje, samostojnost

Povzetek:

V diplomski nalogi sem raziskovala izzive s katerimi se soočajo osebne asistentke in asistenti pri opravljanju svojega poklica. V sklopu tega sem raziskovala kakšna je vsebina njihovega dela, kaj jim v sklopu opravljanja svojega poklica predstavlja zadovoljstvo in kaj jim pri tem predstavlja ovire ali izzive. Zanimalo me je kakšno je sodelovanje z uporabniki in drugimi udeleženci, ki se pojavijo v sklopu opravljanja te storitve- s starši oziroma skrbniki in njihovimi delodajalci, ki so registrirani izvajalci osebne asistenc. Prav tako me je zanimalo kakšna je njihova podpora in kje sami vidijo protislovja in možnosti za izboljšavo oziroma spremembe na področju izvajanja osebne asistenc. Intervjuvance sem pozvala k sodelovanju preko Facebook skupine namenjene osebni asistenci in preko osebnih poznanstev. Sodelovalo je 5 posameznic in posameznikov, ki opravljajo storitev osebne asistenc v Republiki Sloveniji. Pridobljeno gradivo pa sem nato kvalitativno obdelala.

Title: Challenges of Personal Assistants

Keywords: people with disabilities, deinstitutionalization, personal assistance, independent living, independence

Abstract: In my graduation thesis I've been researching challenges that personal assistants face in their work. As part of this, I researched what the content of their work is, which part of their job brings them pleasure, and which part of their job brings challenges. I was curious to find out about the cooperation with users and other participants, who appear as part of this work – their parents or legal guardians and their employers, who are registered contractors of personal assistance. I also wanted to know about their support system, and where they see contradictions and a chance for changes and improvement in the field of personal assistance. I gathered the interviewees through a Facebook group dedicated to personal assistance and through personal acquaintances. I cooperated with 5 individuals, who work in the field of personal assistance in the Republic of Slovenia. I then qualitatively processed acquired material.

Kazalo

1 TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1 Ljudje z ovirami	1
1.2 Ljudje ki potrebujejo pomoč pri samostojnem življenju	3
1.3 Socialno varstvo na področju ljudi z ovirami v Sloveniji	4
1.4 Deinstitutionalizacija	6
1.5 Koncept neodvisnega življenja	7
1.6 Kaj je osebna asistenca?	9
1.7 Profil osebnega asistenta	12
1.8 Aktualno o osebni asistenci	15
2 FORMULACIJA PROBLEMA	17
2.1 Ključna raziskovalna vprašanja.....	18
3 METODOLOGIJA	19
3.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke	19
3.2 Spremenljivke oz. teme raziskave	19
3.3 Merski instrument in viri podatkov.....	19
3.4 Populacija in vzorčenje.....	20
3.5 Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva	20
3.6 Obdelava gradiva in analiza podatkov	21
4 REZULTATI	22
5 RAZPRAVA	29
6 SKLEPI	35
7 PREDLOGI	37
8 UPORABLJENA LITERATURA	38
9 PRILOGE Priloga 1: Vprašalnik.....	41
Priloga 2: Transkripcije intervjujev z označenimi izjavami.....	41
Priloga 3: Odprto kodiranje.....	56
Priloga 4: Osno kodiranje	84

Predgovor

Za raziskovanje na področju ljudi z ovirami sem se odločila zaradi izkušenj, ki sem jih na pridobila z opravljanjem prakse. Iz leta v leto sem spoznavala slabe plati institucionalnega življenja, ki po mojem mnenju zelo malo pripomore k izboljšanju kakovosti življenja posameznice in posameznika. Vedno se mi je porajalo vprašanje, kako kakovost zagotoviti na način, da imata posameznica in posameznik še vedno veliko nadzora nad svojim življenjem. V tem času je v veljavo stopil Zakon o osebni asistenci. Kmalu za tem se je o tej temi precej govorilo tudi v medijih, ki so se osredotočili na finančne vidike osebne asistence in na vsebino opravil. Sama pa sem se pogosto spraševala o vidikih ljudi, ki izvajajo osebno asistenco, o osebnih asistentih, ki so bili v medijih zelo redko omenjeni. Mislim, da je osebni asistent glaven akter, ki je zaslužen za zagotavljanje dobre podpore uporabniku in posledično tudi za njegovo neodvisnost in samostojnost.

Mojo diplomsko nalogo sestavljata dva dela. V prvem, teoretičnem uvodu, bom govorila o ljudeh z oviro in se osredotočila tudi na tiste, ki potrebujejo pomoč in podporo pri samostojnem življenju. Prav tako bom osebno asistenco umestila v področje socialnega varstva in se osredotočila na različne procese in koncepte, ki jih le-ta spodbuja- proces deinstitutionalizacije in neodvisnega življenja. V nadaljevanju bom opisala, kaj osebna asistenca sploh je in kakšne so aktualne teme na tem področju. Na koncu pa se bom osredotočila na profil osebnega asistenta, ki je, kot sem že omenila, zelo pomemben člen v izvajanju te storitve.

V drugem delu diplomske naloge se osredotočim na raziskovanje, ki se nanaša na opravljanje dela osebnega asistenta. Zanima me, kako poteka sodelovanje z vsemi, ki se vključujejo v proces, torej z uporabnikom, delodajalcem, ponekod tudi s skrbniki. Že samo pri tem lahko osebni asistenti naletijo na mnoge težave oziroma izzive. Prav tako me zanima, kako je videti njihov vsakdanjik, kaj jim pri njihovem delu predstavlja uspeh, s katerimi težavami ali izzivi se pri opravljanju svojega dela spopadajo in v kakšnih situacijah se največkrat znajdejo in navsezadnje, kje vidijo možne izboljšave in spremembe te storitve.

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Ljudje z ovirami

V svoji diplomski nalogi se sicer osredotočam na delo osebnih asistentk in asistentov, vendar se mi zdi pomembno, da na začetku opišem tudi uporabnice in uporabnike teh storitev. Najprej se želim osredotočiti na terminologijo, ki se uporablja na tem področju, saj najpomembnejšo vlogo pri tem igra pravilno in spoštljivo poimenovanje posameznic in posameznikov. Med študijem smo o pravilni terminologiji precej govorili in pri tem uporabljali način, da postavimo človeka pred oviro (t.i. *people first*), zato torej govorimo o ljudeh z ovirami. Skozi to poglavje želim obravnavati tudi pomembne teme tega področja, torej pravice ljudi z ovirami, sodelovanje teh v skupnosti in zagotavljanje neodvisnega življenja, kot temelj za izboljšanje kvalitete bivanja.

Na tem področju se pogosto pojavlja tudi pojem hendikepa, ki naj bi bil po besedah Zavirškove (2014, str. 135) socialna kategorija, ki predstavlja koncepte prepletenosti materialnega, čustvenega in socialnega. Gre za družbeno zaznamovane odzive na različne tipe ovir (gibalna, senzorna, intelektualna) in težave v duševnem zdravju.

Če govorimo o terminologiji, ki se nanaša na ljudi z različnimi tipi oviranosti, je ta precej neenotna. Tudi termin hendikepa se v vsakem kulturnem okolju drugače obravnava.

V tujini naj bi imel hendikep diskriminatoren značaj. V Sloveniji pa bi naj ta nadgrajeval pojem invalidnosti in »upošteval družbeno prikrajšanost posameznika« (Kobal, Žakelj in Smolej, 2004, str. 292).

Neenotna terminologija pa je uporabljena tudi v strokovnih gradivih, dokumentaciji in zakonskih predpisih, ki sem jih pregledovala za namene pisanja svoje zaključne naloge dodiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo. Ob prebiranju literature sem naletela na različna poimenovanja ljudi, vendar sem se sama pri tem odločila za uporabo besedne zveze- posameznica ali posameznik z oviro oz. ljudje z ovirami. Katerokoli drugo poimenovanje bi bilo po mojem mnenju neprimerno z vidika družbenega konteksta, ki ga le-to določeni osebi prinese.

O tem govori tudi Zaviršek (2014, str. 134), saj naj bi senzorne, fizične, intelektualne ovire omejevale posameznike v vsakdanjem življenju. Resnične ovire pa naj bi bile tiste, ki so posledice zgodovinskih procesov, zaradi katerih so nastale številne družbene neenakosti. Te pa naj bi nastale samo v stiku teh posameznic in posameznikov z diskriminatornim okoljem.

Poimenovanja teh oseb pa so se skozi čas spreminjala skupaj s procesi pridobivanja in krepitev družbene moči. S tem jim je bila dana možnost, da sami povedo, katero poimenovanje jih najmanj diskriminira (Zgonc in Smrdu, 2004, str. 7). Tudi Urek (2019, str. 90) poudarja pomembnost soustvarjanja in participacije ljudi z oviro pri oblikovanju novih pojmov na tem področju. Prav tako pa pravi, da tudi izraz »ljudje z ovirami« naj ne bi bil najbolj idealen in tudi ne zadnji, ki se je pojavil.

Tako kot je neenotna uporaba terminologije v vsakdanjem življenju, pa so neenake tudi možnosti in pravice teh posameznikov in posameznikov v primerjavi z ljudmi, ki teh ovir nimajo.

Ljudje z ovirami so sicer skoraj povsod po svetu pridobili formalne človekove pravice, ne pa tudi dejanskih človekovih pravic, saj so s perspektive drugih še vedno videni kot »invalidi«. Ravno zaradi tega pa so ljudje brez ovire prepričani, da ljudje z ovirami potrebujejo nego in oskrbo, ne pa avtonomijo in podporo (Zaviršek idr., 2015, str. 12). Slednji sta ključnega pomena za ljudi z ovirami, saj lahko le na ta način stopijo na pot neodvisnega življenja.

Na področju ljudi z ovirami je nastalo nekaj pomembnih dokumentov, ki opredeljujejo njihove pravice. Eden pomembnejših je Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov iz leta 2006 (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*), ki jo je Slovenija ratificirala leta 2008 (Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov, 2008). Pravilnejša uporaba terminologije pri poimenovanju in vsebini bi bila po besedah Zavirškove in drugih (2015, str. 12) Konvencija o pravicah ljudi z ovirami. To terminologijo bom tudi v nalogi uporabljala. Urek (2019, str. 89) pravi, da je jezik v Konvenciji, jezik človekovih pravic, enakopravnosti in polne participacije ljudi z oviro na vseh področjih življenja in dela. Še posebej pomemben za področje moje diplomske naloge pa je njen 19. člen, ki govori o pravici neodvisnega življenja vseh ljudi z oviro in poudarja vključenost v skupnost in sodelovanje v njej. Le-ti imajo pravico do proste izbire stalnega prebivališča in proste odločitve, v kakšnem okolju in s kom bodo živeli. Zato lahko rečemo, da se ta člen predvsem naslanja na proces deinstitutionalizacije (Zaviršek idr., 2015, str. 12).

Iz istega člena je možno razbrati, da imajo te posameznice in posamezniki zagotovljen dostop do različnih storitev na domu ter bivalnih in drugih podpornih storitev v skupnosti, vključno z osebno pomočjo (Konvencija o pravicah invalidov, b.d.). Torej morajo države, ki so sprejele to Konvencijo, zagotavljati ljudem z oviro, da ne ostanejo izločeni iz skupnosti in imajo možnost storitev, kot sta osebna asistenca ali pomoč na domu, in ostalih prilagoditev, da se doseže neodvisno življenje (Urek, 2019, str. 90).

Prav tako pomemben premik na tem področju predstavlja Zakon o socialnem vključevanju invalidov, katerega namen je ob družbeni podpori ustvariti pogoje za čim enakopravnejše življenje ljudi, ki se zaradi trajnih prirojenih ali pridobljenih okvar ne morejo socialno vključevati v skupnost brez nudenja storitev in ne morejo samostojno opravljati večine ali vseh življenjskih potreb ter si zagotavljati sredstev za preživetje (Zakon o socialnem vključevanju invalidov, 2018). Tudi Konvencija o pravicah ljudi z ovirami naj bi utemeljevala pravico posameznic in posameznikov z oviro do neodvisnega življenja. Prav tako pa opredeljuje osebno asistenco kot eno izmed nujnih socialnovarstvenih storitev (Zaviršek idr., 2015, str. 14).

1.2 Ljudje ki potrebujejo pomoč pri samostojnem življenju

Vsem ljudem z oviro je skupno, da si zaslužijo neodvisno življenje, vključenost v družbo in enakopravnost na vseh družbenih področjih, v isti meri kot tisti, ki te ovire nimajo. Vsi ti posamezniki pa ne potrebujejo pomoči in podpore pri zagotavljanju samostojnega življenja. Zato lahko znotraj termina – ljudje z oviro govorimo tudi o tistih posameznikah in posameznikih, ki jim je potrebno pri zagotavljanju samostojnosti pomagati in jih podpirati.

Gre za ljudi, ki potrebujejo različno količino pomoči in podpore za učenje vsakdanjih spretnosti, da lahko v okolju čim bolj enakopravno funkcionirajo (Zgonc in Smrdu, 2004, str. 7). »Le-ti se neprestano soočajo s tem, da jim večina ljudi, s katerimi prihajajo v stik, odvzema pravico prevzemanja pozitivno vrednotenih družbenih vlog« (Zaviršek, 1995, str. 281).

Zaviršek (1995, str. 282) v svojem eseju- Ljudje, ki potrebujejo pomoč za samostojno življenje, opisuje, kako so na konferenci o zagovorništvu in samopomoči za ljudi s posebnimi potrebami, ljudje z ovirami govorili o občutku nerazumljenosti in izključenosti, ki ga dobijo ob druženju s tistimi, ki ovire nimajo. Poleg tega pa so izrazili tudi željo po normalizaciji in čim večji svobodi ter neodvisnosti.

Ljudje, ki so odvisni od pomoči drugih pri zagotavljanju osnovnih življenjskih potreb, se srečujejo tudi s številnimi predsodki. Pogosto se jih dojema kot emocionalno in intelektualno odvisne. Do tega pa naj bi prišlo zaradi pretirane zaščite, oskrbe in sprejemanja odločitev brez konsenza uporabnika (Ratzka, 2005a, str. 5). Tudi pri opravljanju osebne asistencije je nujno, da osebna asistentka ali asistent sprejema odločitve samo s konsenzom uporabnice ali uporabnika ali njegovega skrbnika. Čeprav bi morali starši, sorodniki in prijatelji človeka z oviro spodbujati pri doseganju čim večje stopnje samostojnosti, pa temu vedno ni tako. O tem govori tudi Pečarič (2003, str. 301), ki pravi, da so lahko ljudje, ki obkrožajo posameznika z oviro, težava na njegovi poti. To pot lahko otežujejo ali pa ji celo nasprotujejo.

Njihovi odzivi se pri tem nanašajo na njegovo nesposobnost oziroma premajhno moč. Predvsem pa se mi zdi pomembno, da se namesto osredotočanja na človekove ovire v prvi vrsti osredotočimo na prepoznavanje ovir, ki tem posameznicam in posameznikom onemogočajo kvalitetno življenje v skupnosti. S tem predvsem mislimo na arhitektonske ovire v okolju, pomanjkanje tehničnih pripomočkov, prilagojenih delovnih mest in osebne asistencе. Prav tako pa je tukaj pomembno odpravljanje predsodkov in diskriminatornih praks, ki lahko predstavljajo trdovratno oviro (Škerjanc, 2010, str. 73-74). Pečarič (2013, str. 70) pa pri tem pravi, da je »največja in najtežje odstranljiva »arhitekturna« ovira ignoranca na področju fizičnega in mentalnega hendikepa«. Še vedno velja ogromno stereotipov in predsodkov o ljudeh z ovirami s strani tistih, ki teh ovir nimajo. Le-ti vplivajo na dojemanje samega sebe, kar lahko v njihovem življenju oteži pot k osamosvojitvi in neodvisnosti.

Če povzamem, potrebujejo ljudje z ovirami podporo in pomoč, ki deluje odmaknjeno od vseh možnih diskriminacij in predsodkov. Le na ta način bodo dosegli želeno stopnjo samostojnosti in neodvisnosti, ki je nujna za doseganje dobre kvalitete življenja.

1.3 Socialno varstvo na področju ljudi z ovirami v Sloveniji

Socialno varstvo je del socialne varnosti, ki poleg socialnega zavarovanja z dodatnimi dajatvami in storitvami pomaga pri zagotavljanju večje kakovosti življenja prebivalstva (Flaker, 2015, str. 29). Leskošek (2015, str. 321) pravi, da se ta osredotoča tudi na pravice ljudi z oviro.

V sklopu tega v Sloveniji poznamo institucionalni, skupnostni in individualni sistem skrbi za ljudi z ovirami. Institucionalni sistem naj bi bil predvsem namenjen ljudem, ki ne morejo živeti neodvisno brez pomoči drugih posameznic in posameznikov (Leskošek, 2015, str. 321). Institucionalno varstvo naj bi obsegalo vse oblike pomoči v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki, s katerimi se upravičencem nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine, zlasti pa bivanje, organizirana prehrana in varstvo, predvsem na zdravstvenem področju (Zakon o socialnem varstvu, 1992, 16. člen). Ko govorimo o institucionalnem sistemu varstva, mislimo na namestitev ljudi v različne zavode in institucije. S tem ga umaknemo iz njemu znanega okolja in odstranimo od ljubljениh ljudi in njegovih navad. Gre za izrazito spremembo načina življenja, ki lahko prav tako negativno vpliva na človeka.

Flaker (2015, str. 58) pravi, da je nameščanje ljudi v zavode in različne institucije najintenzivnejši poseg socialnega dela v življenjski svet uporabnika.

Ta operacija je potrebna takrat, ko je okolje preveč ogrožajoče in je zagotovitev oskrbe onemogočena.

Večina institucij pa naj bi že začela z nameščanjem uporabnic in uporabnikov v manjše bivalne enote ali stanovanjske skupnosti, ne samo v glavne zavodske zgradbe. Te manjše enote naj bi vključevale od štiri do štiriindvajset posameznic in posameznikov (Leskošek, 2015, str. 321).

Na drugi strani pa imamo tudi skupnostno oskrbo, ki še ni popolnoma zakonsko regulirana, zato se v praksi pojavljajo številne nejasnosti glede izvajalcev teh programov, ki naj bi v večini bile nevladne organizacije. Sem naj bi spadalo bivanje ljudi v manjših bivalnih enotah ali stanovanjskih skupinah. Večina teh pa je v zakonodaji opredeljenih kot enote zavodov, ne pa samostojno (Leskošek, 2015, str. 322).

Tretja oblika skrbi na področju ljudi z ovirami pa je individualna. Vanjo štejemo tiste oblike, ki so povezane z bivanjem posameznic in posameznika v domačem okolju, torej osebno asistenco in status družinskega pomočnika (Leskošek, 2015, str. 323).

Zakon o socialnem varstvu pravi, da status družinskega pomočnika omogoča »vsem polnoletnim osebam s težko motnjo v duševnem zdravju ali tistim s težko gibalno oviro pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb«. Družinski pomočnik je oseba, ki človeku z oviro nudi potrebno pomoč in ima isto stalno prebivališče kot uporabnica in uporabnik (Zakon o socialnem varstvu, 1992).

Smolej in Nagode (2012, str. 145-146) pravita, da se je z vzpostavitvijo družinskega pomočnika oskrba omejila na ožje družinske člane in se je tako »ohranila koncentracija družinske oskrbe«. Prav tako pa govorita tudi o primerjavi z osebno asistenco, kjer naj bi se nadzor izvajanja oskrbe prenesel na uporabnico ali uporabnika. Ta pa ima v rokah moč vodenja, izbire, odločanja in nadzora nad delom izvajalca. Prav tako pa naj bi se v sklopu osebne asistencije povečal krog upravičencev, saj se le-ta ne omejuje na posameznice in posameznike z intelektualno oviro ali s težko gibalno oviranostjo kot pri družinskem pomočniku, ampak so vključeni vsi ljudje z oviro.

Po Zakonu o osebni asistenci se ta pravica izključuje s celodnevним institucionalnim varstvom, statutom družinskega pomočnika in dolgotrajno bolnišnično obravnavo (Zakon o osebni asistenci, 2017) in se s tem omogoča skrb za človeka z oviro v njemu znanem okolju oziroma domu.

Leskošek v letu 2016 pravi, da slovenski skrbstveni sistem ne omogoča neodvisnega življenja ljudi z ovirami v tolikšni meri, kot bi bilo potrebno, da bi se ti ljudje popolnoma vključevali v družbo in aktivno vplivali na svoj položaj.

Uvedba osebne asistencije bi pomenila pomemben korak k večji neodvisnosti teh posameznikov in posameznikov (Leskošek, 2016, str. 327). Tudi iz revizijskega poročila, Skrb za tiste, ki zaradi starosti, duševne ali telesne prizadetosti potrebujejo pomoč drugih za leto 2018, je razvidno, da so se v letu 2016 kapacitete v sklopu institucionalnega varstva še povečale in tako naj bi se država še bolj oddaljila od ključnega cilja, ki naj bi bil »izboljšanje razpoložljivosti in pestrosti ter zagotavljanje dostopnosti in dosegljivosti storitev socialnega varstva.« S tem naj bi se država osredotočila predvsem na zagotavljanje skupnostne oskrbe uporabnic in uporabnikov (Revizijsko poročilo, 2019, str. 4).

Na drugi strani pa naj bi se z Nacionalnim programom socialnega varstva do leta 2020 bistveno zmanjšalo število institucionalnih kapacitet in povečalo število skupnostnih služb, kar bi pripomoglo k procesu deinstitutionalizacije (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020, 2013).

Menim, da se je z uvedbo osebne asistencije stanje na tem področju zelo spremenilo in je sedaj namestitve v institucionalne oblike oskrbe veliko manj. Na ta način pa se krepi proces deinstitutionalizacije, o katerem bom govorila v naslednjem poglavju.

1.4 Deinstitutionalizacija

Kot sem že omenila, bi se na področju socialnovarstvenega sistema s procesom deinstitutionalizacije premaknili od institucionalne oskrbe ljudi z oviro k individualni oziroma skupnostni oskrbi. Ta bi v življenja ljudi z ovirami prinesla večjo neodvisnost, samostojnost in omogočila številnim posameznicam in posameznikom življenje v lokalni skupnosti.

Deinstitutionalizacija se nanaša predvsem na odpravo velikih represivnih in totalnih ustanov, kot so: psihiatrične bolnišnice, »zavodi za duševno prizadete«, domovi za stare in številni drugi zavodi. Gre za družbeno gibanje, ki si prizadeva za premik ljudi iz teh ustanov v skupnost, s tem pa povezujemo tudi zmanjševanje hospitalizacij in krajši čas, ki ga ljudje preživijo v bolnišnicah (Flaker, 1998, str. 157). Prav tako pa bi to pomenilo razvoj skupnostnih storitev, servisov in programov za zagotavljanje potreb ljudi, ki potrebujejo kakršnokoli podporo (Zaviršek idr., 2015, str. 15).

Koncept deinstitutionalizacije v Sloveniji ni eden izmed novejših, ampak se je o njem začelo razpravljati že v 80. letih prejšnjega stoletja. Še vedno pa je v praksi ta pojem napačno razumljen ali sprejet kot nekaj negativnega (Zaviršek idr., 2015, str. 11). V istem časovnem obdobju se je začel pojavljati tudi koncept normalizacije na področju duševnega zdravja.

Cilj teh dveh akcij pa naj bi bil, da se začne upoštevati želje oseb, ki za samostojno življenje potrebujejo nekaj podpore in pomoči. To pomeni, da je treba posameznico in posameznika prav tako vključiti v načrtovanje lastnega življenja, torej s pomočjo katerih institucij in služb bo to lahko uresničil/a (Zgonec in Smrdu, 2004, str. 7). Normalizacija prav tako ponuja smernice, kako naj bodo službe organizirane, saj v bistvu želimo življenjske vzorce ljudi s težavami v duševnem zdravju čim bolj približati vzorcem tistih, ki teh težav nimajo. Gre za pravico posameznic in posameznikov, da lahko ne glede na oviro živijo kot ostali državljani (Videmšek, 2013, str. 83).

Tudi Konvencija o pravicah ljudi z ovirami, ki sem jo omenjala že v začetku, naj bi bila tista, ki v Sloveniji spodbuja proces deinstitutionalizacije. Njen 19. člen, ki govori o »svobodni izbiri stalnega prebivališča pa je kot nekakšno priznanje, da so velike in majhne institucije slaba praksa zaradi premajhne vključenosti ljudi z oviro v običajno življenje.« Zato lahko rečemo, da gre pri procesu institucionalizacije za kršenje osnovnih človekovih pravic (Zaviršek, 2015, str. 13).

Slovenija se v zadnjih letih vedno bolj zaveda pomena deinstitutionalizacije, kar dokazuje vzpostavitev Projektne enote za izvedbo deinstitutionalizacije iz leta 2018. Namen je »zagotoviti podlage za zaključek tega procesa in vzpostaviti celostni pristop na tem področju«. Projekt naj bi se uresničil do leta 2022. Predvsem pa je cilj vzpostavitev storitev in organizacije služb, da bodo lahko ljudje z ustrezno podporo čim dlje ostajali v svojem okolju in se s tem izognili institucionalni obliki življenja (GOV, 2020a).

Osebna asistenca se je v Evropi razvijala v koraku s procesom deinstitutionalizacije. Zahteve posameznic in posameznikov z ovirami po neodvisnem življenju v skupnosti so postajale vedno večje. Osebna asistenca je ena izmed pomembnih storitev, ki jim to lahko omogoča in tako predstavlja alternativo institucionalnemu načinu življenja (Nagode in Smolej, 2012, str. 148). Kot navajajo avtorice knjige Inovativne metode v socialnem delu naj bi bila koordinacija osebne asistence za ljudi, ki želijo živeti doma, veliko težja kot pa namestitev posameznika v zavode, kot so domovi za stare, zavodi za ljudi z ovirami in druge institucije namenjene ljudem s težavami v duševnem zdravju (Zaviršek idr., 2002, str. 201).

1.5 Koncept neodvisnega življenja

Program neodvisnega življenja, ki ga izvaja društvo za teorijo in kulturo hendikepa– YHD, je namenjen vsem ljudem z oviro, ki želijo živeti neodvisno, izven institucionalnih oblik življenja in se osamosvojiti od pomoči družinskih članov (YHD, b.d.).

Tako lahko rečemo, da je njihov program eden izmed tistih, ki prav tako tudi spodbuja proces deinstitutionalizacije.

Če pogledam, kaj zame predstavlja neodvisno življenje, bi to najbolje opisala kot prosto izbiro in svobodno sprejemanje odločitev, ki so pomembne za moje lastno življenje. Načeloma pri tem nimam nikakršnih težav in mi je prosta izbira omogočena in dovoljena. Na žalost pa se posamezniki z ovirami pri zagotavljanju neodvisnosti srečujejo z mnogimi izzivi in težavami. Definicija društva YHD pa o neodvisnem življenju pravi, da si tako posamezniki sami urejujejo svoje življenje glede na svoje želje, zmožnosti in potrebe. Pravica do osebne asistencije je ena od temeljnih pravic, ki posamezniku omogoča večjo enakopravnost in nadzor nad svojim življenjem. S tem sprejemajo tudi odgovornost za svoje odločitve in tudi vse dolžnosti, ki izhajajo iz upravljanja in vodenja osebne asistencije (YHD, b.d.).

Pečarič (2000, str. 16) pa o neodvisnem življenju pravi kot o možnosti živeti tako kot kdorkoli drug, torej gre za svobodno izbiro načina življenja. Poudarja glas ljudi z oviro, da sami izrazijo želje, ne da to delajo drugi v njihovem imenu. Je pravica in možnost vztrajanja na izbrani poti, svoboda do napačnih odločitev in posledično učenja na napakah. Na drugi strani pa o svojem življenju ne morejo odločati ljudje, ki jim je bila odvzeta opravilna sposobnost (Pečarič, 2003, str. 300). Čeprav odločitve namesto njih sprejemajo njihovi starši oziroma skrbniki, bi morali ti slediti zagotavljanju kakovostnega in čim bolj samostojnega življenja uporabnice in uporabnika.

Neodvisno življenje ni življenje v kakršnikoli obliki vzgojnega oziroma institucionalnega varstva, stanovanjski skupnosti in tudi ne življenje v družini (Pečarič, 2000, str. 16). Na drugi strani pa so bile institucionalne oblike oskrbe ali življenje v rojstni družini za posameznike, ki potrebujejo pomoč sočloveka, vrsto let edina možnost (Nagode in Smolej, 2012, str. 144). S pomočjo osebne asistencije tako »sorodstveni sistemi niso več nujno obvezna oblika skupnega življenja.«

Je možnost za razbremenitev, saj so mnogi starši oz. skrbniki morali zapustiti delovno mesto, da so izvajali neplačano skrb za otroka oz. sorodnika. Mnogokrat pa so jih zaradi istih razlogov morali dati v zavod (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 202). Tudi Flaker idr. (2008, str. 48-51) pravijo, da se svojci odločijo za namestitev v zavod ali bolnišnico, ko sami ne zmorejo več opravljati dela in skrbi za svojca, saj jim to predstavlja realno, fizično, časovno in čustveno obremenitev. Skrb za svojca pa pogosto pride navzkriž s poklicnim in zasebnim življenjem. Osebna asistenca je način, da posameznica in posameznik najde svoje mesto v družini, na delovnem mestu in družbi. Ljudem, ki skrbijo za osebo z oviro, ni potrebno ostajati doma in za to žrtvovati poklicne kariere (Ratzka, 2005b, str. 8).

Osebna asistenca je nujni pogoj za zagotavljanje prehoda ljudi z oviro iz odvisnosti k neodvisnosti. Že leta 1998 so jo opredelili kot temeljni element neodvisnega življenja, saj zajema vse aktivnosti posameznic in posameznikov (bivanje, mobilnost, dostopnost, izobraževanje, zaposlovanje, ekonomsko in socialno varnost, politični vpliv in osebno življenje) (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 202).

1.6 Kaj je osebna asistenca?

»Osebna asistenca po tem zakonu je pomoč uporabniku pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih uporabnik ne more izvajati sam, zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in izven doma, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo« (Zakon o osebni asistenci, 2017, 2. člen). Tudi Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 202) naslavljajo osebno asistenco kot orodje za ohranjanje in povečanje dostojanstva ljudi, na ta način, da kljub oviri ostanejo v sebi poznanem okolju in od tod dobijo maksimalno podporo za samostojno življenje.

Osebna asistenca obsega storitve, namenjene osebni pomoči človeka, storitve, namenjene pomoči v gospodinjstvu in drugih dnevnih opravilih, spremstvo, pomoč na delovnem mestu in v izobraževalnem procesu in pomoč pri komunikaciji (Zakon o osebni asistenci, 2017). V sklopu izvajanja osebne asistence se torej pojavi več področij dela, ki se med sabo stalno prepletajo. Lahko gre za izvajanje osebne nege, pomoči na delovnem mestu ali pri izvajanju dnevnih aktivnosti, gospodinska opravila, pri čemer ima uporabnica ali uporabnik največjo možno kontrolo nad organizacijo. Torej se lahko delo prilagodi na individualne potrebe vsake posameznice ali posameznika. Prav tako se pri tem upoštevajo njihove želje, življenjske okoliščine in zmožnosti (Pečarič, 2003, str. 299). Priporočljivo je, da ljudje z oviro kljub pomoči pri vseh opravilih sami opravijo delo, ki ga zmorejo (YHD, 2005, str. 10).

Upravičene so državljanke in državljani Republike Slovenije, stari med 18 in 65 let, ki živijo zunaj institucionalne oskrbe in potrebujejo pomoč najmanj 30 ur tedensko (Zakon o osebni asistenci, 2017). Skupina upravičencev do osebne asistence je torej precej heterogena.

Namenjena je osebam, ki so lahko »slepi in slabovidni, osebe s težavami v duševnem zdravju, osebe z mišično distrofijo, poškodbo glave, gluhi in naglušnim, gibalno ovirane osebe, tetraplegiki, paraplegiki in drugi« (Nagode in Smolej, 2012, str. 150).

Lahko bi rekli, da osebna asistenca obsega katerekoli storitve, pri katerih uporabnica in uporabnik potrebuje pomoč. Seveda se morata uporabnica in uporabnik ter izvajalec osebne asistencije o tem strinjati v izvedbenem načrtu, ki ga podpišeta pred samim nastopom izvajanja osebne asistencije. Ta vsebuje opis storitev in vrsto nalog, ki jih opravlja osebna asistentka ali asistent, terminski načrt izvajanja in pravice in obveznosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev. Podpisan izvedbeni načrt se posreduje pristojnemu Centru za socialno delo, ta pa ga izroči koordinatorju invalidskega varstva, ki je strokovni delavec z dodatnimi znanji s tega področja. Če ga pripravlja uporabnikov skrbnik, mora le-ta ta slediti načelu zagotavljanja maksimalne koristi uporabnika (GOV, 2020b).

Kot nepridobitno dejavnost lahko osebno asistenco izvajajo tisti, ki pridobijo status izvajalca s vpisom v register izvajalcev. To so lahko:

- dobrodelne organizacije
- organizacije za samopomoč
- invalidske organizacije
- zavodi in samostojni podjetniki (Zakon o osebni asistenci, 2017).

Koordinacijo opravljajo socialni delavci ali drugi strokovni delavci, usposobljeni za storitev koordinacije in dela v skupnosti in so zadolženi za vodenje mobilnega tima. Storitve osebne asistencije se izvajajo pod vodstvom socialne delavke ali delavca. Ti so ključni v pomenu koordinacije in razdelitvi dela, nalog. Njihov profil obsega številna znanja iz družboslovja in humanistike, prav tako pa tudi znanja o neposrednem delu z ljudmi (Flaker, 2015, str. 102).»Pri načrtovanju in izvajanju osebne asistencije se upoštevajo naslednja načela:

- spoštovanje dostojanstva in neodvisnosti uporabnika;
- pravica do svobode izbire in odločanja med postopkom uveljavljanja pravice do osebne asistencije in njenim izvajanjem;
- omogočanje vključenosti v družbo;
- individualna obravnava;
- zagotavljanje enakih možnosti ter dostopnosti.« (Zakon o osebni asistenci, 2017, 3. člen)

Osebna asistenca torej omogoča premik uporabnice in uporabnika od pasivnega položaja, kot prejemnika pomoči, k aktivnemu udeležencu v celotnem procesu pomoči, saj sam odloča o procesu pomoči (Ratzka, 2005c, str. 14).

Ratzka (2005a, str. 6) prav tako navaja, da osebna asistenca pomeni maksimalno kontrolo uporabnic in uporabnikov nad organizacijo servisov, ki upoštevajo njihove individualne potrebe, sposobnosti, življenjske okoliščine in želje. Poudarja, da sta uporabnica in uporabnik tista, ki sprejemata vse odločitve, zato je tako imenovan »šef«.

Osebna asistenca je inovativna oblika pomoči in temeljna človekova pravica v današnjih družbah. Spodbuja naslednje procese:

- deinstitutionalizacije
- individualizacije
- de-familizacije
- opolnomočenja posameznika, ki kljub oviri zahteva večjo samostojnost
- povečanja samozvesti ljudi, pravica do večje kakovosti življenja

(Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 201)

Prav tako pa je ta pomembna na področju diskriminacije, saj so brez nje nekatere osebe z oviro izpostavljene najhujši obliki le-te (Zaviršek idr., 2015, str. 14).

Osebna asistenca je storitev, ki jo moramo nujno prilagajati na potrebe vsakega posameznika posebej, saj lahko le tako zagotovimo kvalitetno delo, ki mu bo koristilo. Zato lahko rečemo, da gre za uporabo individualnega pristopa, ki mu omogoča življenje v lokalni skupnosti, ki se uvršča v individualne oblike oskrbe na področju socialnega varstva.

Prilagojenost pristopa določenim posameznicam in posameznikom še posebej poudarja beseda »osebno« v besedni zvezi osebna asistenca (Bohinc in Poropat, 2004, str. 143). Individualni oziroma socialni model, v katerega uvrščamo osebno asistenco, osebi omogoča ohranjanje vpliva nad odločitvami v vsakdanjem življenju. Uporabniki tako postanejo aktivni sogovorniki in začnejo prevzemati nadzor nad svojim življenjem. Pristop jim omogoča vzpostavitev običajnega ritma dneva, ustrezno zasebnost, dostop do socialnih, emocionalnih in spolnih odnosov, dostop do primerno plačanih služb, izbiro in udeležbo pri odločitvah. Prav tako pa se s tem večja samostojnost, občutek lastne vrednosti, osebnostna rast in razvoj (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 30-32).

Individualni pristop pa je prav tako zapisan v Zakonu o socialnem varstvu, ki pravi:

»Vodenje in varstvo po tem zakonu obsegata organizirano celovito skrb za odraslo telesno in duševno prizadeto osebo, razvijanje individualnosti in harmoničnega vključevanja v skupnost in okolje.

Zaposlitev pod posebnimi pogoji po tem zakonu obsega take oblike dela, ki omogočajo prizadetim ohranjanje pridobljenih znanj ter razvoj novih sposobnosti« (Zakon o socialnem varstvu, 1992, 17. člen).

Tudi društvo YHD v programu Neodvisnega življenja poudarja pomembnost individualiziranega pristopa. » Ta pristop prinese več dela, sodelovanja, dogovarjanja, vendar se obnese veliko bolje od institucionaliziranih in standardiziranih obravnav« (Bohinc in Poropat, 2004, str. 143).

1.7 Profil osebnega asistenta

Osebnе asistentke in asistenti so tisti posamezniki, ki morajo ljudem z oviro pomagati pri zagotavljanju neodvisnega življenja. Spadajo med skupino ljudi, ki pogosto nimajo ustrezne srednje izobrazbe, so pa kvalificirani za opravljanje nekaterih opravil in storitev iz socialnega varstva. Uvrščajo se v nižji rang delavcev na področju socialnega varstva, saj so kvalificirani za manj zahtevna opravila, vseeno pa imajo posebna znanja in kvalitete, ki jih uporabnice in uporabniki potrebujejo (Flaker, 2015, str. 97-107).

Z zaposlovanjem osebnih asistentk in asistentov imajo na društvu za teorijo in kulturo hendikepa številne izkušnje, saj so že leta 1998 začeli v sklopu projekta Neodvisno življenje zaposlovati ta profil. V tem času je bil program osebne asistence tisti, kjer niso mogli zaposliti katerekoli osebe, saj je ta morala zadovoljevati različne kriterije, ki jih je oblikoval Zavod za zaposlovanje Republike Slovenije v skladu s takratno politiko zmanjševanja brezposelnosti.

Prav tako pa naj bi se osebe, ki veljajo kot neželena skupina delovne sile (samohranilci, starejše osebe, osebe brez izobrazbe ali delovnih izkušenj), v vlogi osebnih asistentk in asistentov odlično dokazale (Bohinc in Poropat, 2004, str. 143). Zaposlovanje težje zaposljivih oseb pa naj bi bilo celo boljše, saj ti niso preveč obremenjeni z medicinsko-patološkim modelom obravnave ljudi in so se zaradi tega bolj pripravljeni učiti od uporabnikov samih. Eden izmed razlogov je najverjetneje tudi občutek zadovoljstva in sreče teh ljudi, da so dobili službo. Prav tako pa naj bi bili ljudje, ki imajo sami kakšno oviro zelo dobri asistenti drugim ljudem z ovirami (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2000, str. 206).

O tem govori tudi Pečarič (2003, str. 300) in pravi, da so se posamezniki iz rizičnih skupin ali težje zaposljivi posamezniki (starejše osebe, prvi iskalci zaposlitve, bivši odvisniki, matere samohranilke in osebe s fizično oviro) v praksi izkazali kot zelo dovezetni, odgovorni in vestni. Najverjetneje pa to izhaja iz njihovega lastnega socialnega položaja in stigmatizacije, ki so je ali so bili deležni.

Za osebne asistentke in asistente so priporočljive osebe, ki niso iz socialno-zdravstvenih poklicev in nimajo delovnih izkušenj v domovih in institucijah, saj lahko hitro pride do udejanjanja institucionalnega ali skrbniškega načina pomoči. Ti niso obremenjeni s stroko, diagnozami, metodami postopanja in institucionalnimi pravili vedenja. Asistenti naj bi bile osebe, ki imajo željo po novih izkušnjah in nimajo nikakršne vednosti na tem področju, saj naj bi se tako lažje doseglo upoštevanje želj uporabnika (Pečarič, 2003, str. 300).

V letu 2004 so v društvu YHD ugotovili, da si uporabniki večinoma svoje osebne asistente želijo in izbirajo v svoji starostni skupini, torej si želijo vrstnika. Večina takrat zaposlenih asistentk in asistentov je imela končano štiriletno srednjo šolo, nekaj samo končano osnovno šolo. Pravijo, da ne morejo določiti in podati jasnega profila osebnega asistenta, saj bi s tem lahko izločili osebe, ki bi bili odlične asistentke in asistenti. Izobrazba, spol in starost so zato nepomembni kriteriji (Bohinc in Poropat, 2004, str. 144). Če pogledamo sam Zakon o osebni asistenci, tudi tukaj ni nikjer opredeljeno, da morajo osebe, ki želijo opravljati to delo, izpolnjevati pogoje določene stopnje izobrazbe, preteklih izkušenj, pridobljenih veščin itd. Zakon določa, da je lahko osebna asistentka in asistent vsaka fizična oseba, ki je polnoletna, poslovno sposobna, ima opravljeno usposabljanje za osebnega asistenta. Ta oseba ne sme biti pravnomočno »obsojena za kaznivo dejanje na področju nasilja, spolne nedotakljivosti oziroma diskriminatornega dejanja na podlagi invalidnosti«. Dejavnost mora opravljati pri registriranemu izvajalcu osebne asistence, na podlagi pogodbe o zaposlitvi (v skladu z zakonom o delovnem razmerju), podjemne pogodbe ali kot samostojni podjetnik (Zakon o osebni asistenci, 2017).

Tudi Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 205) pravijo, da za opravljanje dela osebnega asistenta posameznica in posameznik ne potrebuje posebnih izobrazbe, ampak je potrebno uvodno izobraževanje o pomembnih kvalitetah tega poklica. Za dobro izvajanje te storitve pa naj bi bila pomembna dobra in kontinuirana supervizija in spremljanje.

Torej za opravljanje svojega poklica osebna asistentka in asistent ne potrebuje posebnih znanj ali dosežene stopnje izobrazbe, saj glavni del izobraževanja pri osebni asistenci opravi uporabnik, vseeno pa je potrebno nekakšno osnovno izobraževanje za profil osebnega asistenta (Pečarič, 2003, str. 300). Prav tako to predvideva tudi Zakon, ki pravi, da morajo asistenti opraviti usposabljanje pred prvim opravljanjem osebne asistence. Pridobljeno znanje pa morajo vsaj enkrat letno nadgrajevati (Zakon o osebni asistenci, 2017).

Seveda pa so pomembne tudi osebne karakteristike pri osebah, ki opravljajo osebno asistenco. Menim, da je zelo pomembno dobro ujemanje uporabnika/uporabnice in asistenta/asistentke, saj lahko le v tem primeru uspešno sodelujeta in razvijeta dober medsebojni odnos. Društvo YHD pa od osebnih asistentk in asistentov pričakuje, da do ljudi z ovirami nimajo predsodkov in skrbniškega odnosa, saj bi to lahko onemogočalo uporabnikovo neodvisnost (Bohinc in Poropat, 2004, str. 144). Kljub temu pa naj bi bile pomembne karakteristike teh oseb: marljivost, odgovornost, točnost, korektnost in zanesljivost. Uporabnice in uporabniki pa si pri tem ne želijo videti usmiljenja in pokroviteljstva. Prav tako pa naj bi bilo neprimerno obravnavanje uporabnika kot bolnika (YHD, 2005, str. 26-30). Pri posameznici in posamezniku, ki uveljavlja osebno asistenco, je pomembno, da si lahko sam izbere osebno asistentko ali asistenta, ne glede na to, ali je ta že strokovnjak ali šele začetnik (Kobal, Žakelj in Smolej, 2004, str. 297).

Seveda pa ni nujno, da bo tudi vsaka uporabnica ali uporabnik sposoben upravljati svojo lastno asistenco in je dober, vesten in odgovoren delodajalec (Pečarič, 2003, str. 300). Odgovornost izbire in ustreznega usposabljanja imata namreč oseba, ki uveljavlja osebno asistenco sam, in oseba, ki opravlja profil osebnega asistenta. Kakovost opravljenega dela in medsebojnega spoštovanja je odvisna le od njunega dobrega sodelovanja (Bohinc in Poropat, 2004, str. 144).

Ratzka (v Kobal, Žakelj in Smolej, 2004, str. 292) pravi, da je v primeru, ko uporabniku intelektualne ovire ne dopuščajo, da bi sam izrazil svoje želje, usposobil in nadzoroval osebnega asistenta, potrebna pomoč tretje osebe. Prav tako o tem pravijo tudi Kobal, Žakelj in Smolej (2004, str. 297), saj naj bi se osebe, katerem je odvzeta poslovna sposobnost, o izbiri posvetovali s svojim skrbnikom.

Na drugi strani pa Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 205) pravijo, da v primeru, ko si uporabnica ali uporabnik ne more sam izbrati svojega asistenta, ne moremo govoriti o osebni asistenci. Tudi v primeru, ko ima posameznik določenega skrbnika, je nujno, da se vseeno upošteva njegove želje in potrebe. To še ne pomeni, da o vseh odločitvah odloča skrbnik, ampak, da se ta o tem posvetuje z uporabnico ali uporabnikom. Urek (2017, str. 9) pravi, da je nujno sodelovanje uporabnika pri vseh odločitvah, saj gre za proces povečanja njegove moči in ustvarjanja pozitivnih izkušenj na način, da je slišan in upoštevan.

Zakon pravi, da je lahko osebna asistentka in asistent vsaka fizična in polnoletna oseba (Zakon o osebni asistenci, 2017), zato lahko so lahko uporabnikovi asistenti tudi starši, sorojenci, sorodniki ali skrbniki.

Tukaj pa se mi postavlja vprašanje, v kolikšni meri sta nato zagotovljena samostojnost in neodvisno življenje, ki bi ga naj uporabniki dosegali le izven življenja v matičnih družinah. Tudi po besedah uporabnikov naj ne bi bilo dobro, da so osebna asistentka in asistenti njihovi starši, saj slednji od njih zahtevajo določene stvari, ki jih uporabniki ne želijo. Pravijo, da je zelo pomembno, da se z asistenti dogovarjajo in ti upoštevajo njihove želje (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 205).

Prav tako pomembno pa je, da lahko uporabnica ali uporabnik v primeru slabega sodelovanja in neujemanja svojega osebnega asistenta ali asistentko tudi menja. Torej, če uporabnica ali uporabnik z dodeljeno osebno asistentko ali dodeljenim asistentom ni zadovoljen/a in ta svojih nalog in del ne opravlja v skladu z izvedbenim načrtom, ga lahko ta »odpusti« oziroma zamenja. Prav tako pa velja tudi obratno. Če uporabnica ali uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik od osebnega asistenta zahtevata, kar ni določeno v izvedbenem načrtu, in se s tem krši delovno ali kazensko zakonodajo, lahko ta odstopi od izvajanja (Oven, 2019, str. 60).

1.8 Aktualno o osebni asistenci

Zakon o osebni asistenci je stopil v veljavo 1.1.2019 (Zakon o osebni asistenci, 2017), zato lahko rečemo, da gre za precej aktualno temo na področju življenja posameznikov in posameznikov z ovirami. V Sloveniji je bilo do 16.6.2020 v registru evidentiranih 240 izvajalcev osebne asistence (Ministrstvo za javno upravo, 2020).

Natančnejših podatkov o tem, kolikšno je število uporabnikov in kako se je ta storitev obnesla v prvem letu izvajanja, trenutno še ni, saj je Analiza programov osebne asistence za leto 2019 še v izdelavi. V mesecu decembru 2019, torej skoraj po enem letu od veljave, naj bi po besedah RTVSLO to storitev koristilo 1100 uporabnikov (V.P., 2020).

Veliko so o osebni asistenci pisali tudi različni mediji, ki so bolj kot ne poudarjali finančni vidik te storitve. Proti koncu leta 2019, natančneje v mesecu novembru 2019, se je precej razširil podatek, da je država za financiranje osebne asistence namesto predvidenih osmih že porabila dvaintrideset milijonov evrov in da mnogi starši sedaj služijo na račun svojih otrok, ker so se zaposlili kot njihove osebne asistentke ali asistenti. Mnoga društva so tem staršem že očitala, da je to nedopustno in da s tem izkoriščajo sistem ter rešujejo svoj socialni status. Podobno pa so starši, ki so osebni asistenti, očitali društvom, saj naj bi ta prav tako na račun te storitve služila ogromne zneske denarja. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, kot pristojno za nadzor nad osebno asistenco, pravi, da sami niso zaznali nikakršnih zlorab.

Prav tako pa se je veliko govorilo o tem, da so sedaj izvajalci osebne asistence postali tudi različni samostojni podjetniki, ki imajo že registrirano drugo dejavnost. Na spletnem portalu 24.ur pravijo, da so izvajalci postali mizarji, taksisti, računovodje itd. Seveda pa omenjajo tudi starše kot nove samostojne podjetnike (Marovt, 2019). Zelo veliko podobnih novic se je pojavilo tudi v drugih medijih, kjer navajajo iste podatke. Prav tako pa številni že pozivajo pristojno Ministrstvo k spremembam, ki naj bi bile nujne v samem izvajanju te storitve (V.P., 2019).

Društvo YHD si je že pred sprejetjem zakona zelo prizadevalo za vzpostavitev osebne asistence in jo je v sklopu svojih dejavnosti že izvajalo. Na svoji spletni strani, kjer so zelo dejavni, pa so objavili seznam nujnih sprememb Zakona o osebni asistenci, ki naj bi dopolnile njegovo izvajanje in s tem zmanjšale tveganje za njegovo zlorabo v škodo upravičencev ter nenamensko porabo sredstev za to pravico. Pravijo, » da je nujno spremeniti ocenjevalno orodje in zmanjšati število izvedencev, ki jih je prav tako potrebno strokovno izobraziti, da se bo za celotno območje Slovenije izvajala enotna praksa. Nujno je potrebna tudi izobrazba koordinatorjev CSD, ki pa morajo biti podrejeni superviziji, oblikovanju in izmenjavi dobrih praks, da bodo lahko izvajali kvalitetnejši nadzor nad izvajalci osebne asistence oziroma evalvacijo izvajanja le-te s strani uporabnikov. Zaposlovanje asistentk in asistentov naj bi temeljilo na ZDR-1 kot redno delovno razmerje, v primeru bolniške odsotnosti, koriščenja dopusta pa bi bile dovoljene tudi druge oblike začasnega dela. Prav tako naj bi izvajalci OA za vpis v register na Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve morali izkazati ustrezne kompetence, znanje, reference. Na YHD pravijo, da je prav tako zelo vprašljivo zaposlovanje družinskih članov za opravljanje potreb osebne asistence in bi se to moralo urediti v okviru statusa družinskega pomočnika« (YHD, 2020).

Na drugi strani pa strokovna vodja osebne asistence v Društvu distrofikov Slovenije pravi, da se je zaposlovanje družinskih članov izkazalo kot bolj kvalitetno, saj imajo ti že dolgoletne izkušnje v nudenju pomoči. Kljub temu pa uporabnice in uporabniki spodbujajo k izbiri osebnega asistenta izven družinskih krogov, in sicer zgolj zaradi večje samostojnosti, h kateri ta pripomore. Prav tako pa to potrjujejo tudi iz Zveze Sonček, kjer pravijo, da se z izbiro asistenta, ki ni član družine, izboljša kvaliteta življenja uporabnika in se tako razbremeni tudi starše. Strokovna vodje za izvajanje osebne asistence v Zvezi paraplegikov pa poudarja nujno vzpostavitev strokovne službe, ki bi preverjala, kako se storitev izvaja na terenu, predvsem pa bi to pomenilo povečanje moči v rokah uporabnika in uporabnice in povečanje njegove oz. njene samostojnosti (V.P., 2019).

2 FORMULACIJA PROBLEMA

V mesecu februarju, leta 2017, je po predlogu Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti Državni zbor sprejel Zakon o osebni asistenci, ki naj bi v življenja mnogih ljudi z oviro prinesla veliko sprememb. Z začetkom izvajanja v letu 2019 je država vsem ljudem z oviro, ki so starejši od 18 let in mlajši od 65 let, želela zagotoviti neodvisno življenje oziroma povečati njihovo samostojnost (Zakon o osebni asistenci, 2017).

Z osebno asistenco sem se srečala že v tretjem letniku študija pri predmetu praksa 3, kjer sem samo nekaj dni preživela na Centru za socialno delo Celje- enota Slovenske Konjice. Praksa je potekala socialno delavko, ki dela na področju varstva pravic uporabnikov s težavami v duševnem zdravju, skrbništvu odraslih, priznavanje statusa odrasle invalidne osebe in osebni pomoči. Prav tako pa je bila ta socialna delavka tisto leto tudi koordinatorka osebne asistence v našem kraju. Ker je svojo funkcijo opravljala šele prvo leto sprejetja Zakona o osebni asistenci, sva se o tej temi veliko pogovarjali in velikokrat je govorila, da si sama sploh ne zna predstavljati, kako je videti dan osebne asistentke oz. asistenta in kako ta dogovor o opravih med uporabnikom in asistentom deluje v praksi. Prišel je četrti letnik in tako tudi moja zadnja praksa na dodiplomskem študiju. Prakso sem opravljala pri isti socialni delavki. Sicer je bilo med nama govora o osebni asistenci manj, hkrati pa sem sama vedno bolj premišljevala o tej temi. Še vedno sem se spraševala, kako delo osebnega asistenta poteka, kakšna znanja so sploh potrebna za opravljanje te storitve in s kakšnimi izzivi osebne asistentke in asistenti se srečujejo.

Prav tako pa je bilo v medijih vedno več govora o osebni asistenci in so se predvsem osredotočali na finančne vidike te storitve in o njej govoril kot o novem viru zaslužka. Vprašanja o tem, ali osebna asistenca pokriva predvidevane okvirje, pravzaprav skoraj ni bilo. Prav tako pa so zelo redko omenili osebne asistentke in asistente, čeprav so pomembni akterji pri opravljanju te storitve. Kot pravijo na YHD- društvo za teorijo in kulturo hendikepa, naj bi osebna asistenca za uporabnike in uporabnice predstavljala pot do neodvisnega življenja in naj bi bila pomemben »pripomoček« za doseganje le-tega. Osebni asistent pa se pri tem zaveže, da bo upošteval principe neodvisnega življenja (YHD, b.d.).

Mislim, da je pri opravljanju te storitve zelo pomembno ujetje uporabnika in asistenta. Prav tako pa je pomembno, da se osebna asistentka in asistent resnično zavedata pomembnost svojega dela in stremita k temu, da uporabniki oz. uporabniku izboljšata kvaliteto življenja.

Sprašujem se, če je posameznikom, ki se odločijo za to delo, morda včasih tudi težko pri opravljanju dela, saj je nujno potrebno, da vse odločitve sprejemajo s soglasjem uporabnika oz. njegovega skrbnika.

Predvsem me v moji nalogi zanimajo tudi, kako poteka sodelovanje z uporabniki in drugimi ljudmi, ki se pojavijo v sklopu izvajanja te storitve. Seveda pa je kot pri vsakem delovnem razmerju treba dobro sodelovati tudi s svojimi nadrejenimi, ki so v tem primer registrirani izvajalci osebne asistencije. Ker je Zakon o osebni asistenci stopil v veljavo šele z letom 2019, gre za precejšnjo novost na področju varstva in skrbi posameznic in posameznikov z oviro. Zanima me, kje osebne asistentke in asistenti vidijo možnosti za izboljšavo ali spremembe pri opravljanju te storitve.

2.1 Ključna raziskovalna vprašanja

1. Kakšna je vsebina dela, ki ga opravljajo osebne asistentke in asistenti?
2. Kaj osebnim asistentkam in asistentom pri delu predstavlja zadovoljstvo in pri čem naletijo na težave ali izzive?
3. Kako osebne asistentke in asistenti sodelujejo z uporabnico ali uporabnikom?
4. Kako poteka sodelovanje osebnih asistentk in asistentov z drugimi udeleženci (starši oz. skrbniki in delodajalcem) ?
5. Kakšna je podpora osebnih asistentk in asistentov ?
6. Kako osebne asistentke in asistenti zagotavljajo samostojnost in krepijo neodvisnost uporabnice ali uporabnika?
7. Kakšna so po mnenju osebnih asistentk in asistentov protislovja pri izvajanju osebne asistencije in kje vidijo možnosti za izboljšavo in spremembe?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke

Izvedena raziskava je kvalitativna, saj se pri zbiranju gradiva osredotočim na besedne opise in pripovedi. Mesec (2009, str. 82) pravi, da je kvalitativna raziskava tista, pri kateri osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, sestavljajo besedni opisi in pripovedi. Prav tako je pri takšni raziskavi tudi gradivo obdelano in analizirano v besednem načinu brez uporabe merskih postopkov, ki jih dajejo števila.

Raziskava je poizvedovalna oz. eksplorativna, saj sem opredelila osnovne značilnosti pojava, jih definirala in poiskala njihove sestavine. Pri tem nisem preučevala celotne populacije, ampak sem se opredelila na manjše število primerov (Mesec, 2009, str. 80).

Prav tako pa bo raziskava tudi empirična, saj sem pri tem zbirala novo, izkustveno gradivo s pomočjo spraševanja (Mesec, 2009, str. 84).

3.2 Spremenljivke oz. teme raziskave

Teme, ki me pri raziskovanju zanimajo, so predvsem vezane na sodelovanje osebnih asistentk in asistentov z ljudmi, s katerimi se pri opravljanju svojega dela srečujejo. Zanima me sodelovanje z uporabnikom in njegovimi starši oz. skrbniki ter z asistentovim delodajalcem. Prav tako me zanima, kako poteka opravljanje osebne asistence. Torej kakšna je organizacija njihovega dela, kakšna je v sklopu tega njihova podpora in kako v sklopu svojega dela zagotavljajo samostojnost in neodvisnost uporabnika, kar je temelj osebne asistence. Želim izvedeti tudi, kaj jim pri njihovem delu prinaša zadovoljstvo in če pri tem naletijo na kakšne težave oziroma izzive. Za konec pa sem osebne asistente pozvala tudi k razmisleku o protislovjih, ki se pojavljajo, in izražanju njihovega mnenja ter k posredovanju predlogov za izboljšanje ali spremembe na področju izvajanja te storitve.

3.3 Merski instrument in viri podatkov

Kot merski instrument sem uporabila vprašalnik z vprašanji odprtega tipa, saj sem tako dobila bolj podrobne in bolj poglobljene odgovore. Vprašalnik je sestavljen iz 22 vprašanj s podvprašanji, ki so tematsko razdeljena. Podatke sem pridobila s pomočjo pogovora, ki sem ga izvedla z osebnimi asistenti, zaposlenimi v Republiki Sloveniji.

3.4 Populacija in vzorčenje

Populacijo moje raziskovalne naloge sestavljajo osebna asistentka in asistenti, zaposleni v Republiki Sloveniji in to dejavnost opravljajo najmanj 6 mesecev. Menim, da je to dovolj dolga doba, da so osebna asistentka in asistenti z uporabniki oz. njihovimi zakonitimi zastopniki razvili sodelovanje in se podrobneje spoznali in bodo zato tudi lažje analizirajo svoje delo.

Vzorec sestavljajo štiri osebne asistentke in en osebni asistent. Vzorec je neslučajnostni in ne temelji na načelu, da mora imeti vsaka enota populacije enako možnost, da pride v vzorec (Mesec, 2009, str. 153).

Prav tako pa bo vzorec tudi priročen, saj sem v facebook skupini – Osebna asistenca prosila osebne asistente za sodelovanje. Osebne asistente sem iskala tudi preko možnih poznanstev, torej z ljudmi iz moje socialne mreže. Ta obsega štiri posameznice in enega posameznika.

3.5 Zbiranje podatkov oz. empiričnega gradiva

Za zbiranje podatkov sem uporabila spraševanje s pomočjo delno standardiziranega odprtega intervjuja. Vnaprej sem si postavila vprašanja, ki so mi služila kot smernice za pogovor s sogovorniki. V kontakt z osebnimi asistenti sem stopila preko facebook skupine- Osebna asistenca, kjer sem člane prosila za sodelovanje pri moji raziskavi, in preko poznanstev ljudi iz svoje socialne mreže. S svojimi sogovorniki sem se dogovorila za uro srečanja. Z dvema osebnima asistentkama sem intervju opravila preko video klica na facebooku. S tremi pa sem se osebno srečala.

Tistim sodelujočim, ki so to želeli, sem vnaprej posredovala vprašanja iz vprašalnika. Sogovornikom sem prav tako pojasnila, da bo njihova identiteta ostala anonimna, pridobljeni odgovori pa bodo uporabljeni izključno kot gradivo moje raziskovalne naloge. Ko sem dobila njihovo privolitev sem jih še povprašala o dovoljenju snemanja intervjuja. Vsi so se s tem strinjali, sem jim pa morala zagotoviti, da bo posnetek intervjuja ostal le zgolj pri meni oz. tudi pri moji mentorici. Snemala sem jih s pomočjo aplikacije na svojem telefonu.

Časovnega okvira za intervju nisem postavila, vendar so ti trajali od 15 do 20 minut. Kjer sem intervju opravila v živo, sem intervjuvancem prepustila izbiro kraja srečanja. Ti trije intervjuji so potekali v kavarnah v njihovih krajih. Zbiranje podatkov je potekalo na štirih lokacijah v petih terminih. Prvi intervju sem opravila doma, 16.5.2020, preko video klica na spletni strani Facebook, saj si je intervjuvanka tako želela zaradi pandemije virusa COVID-19, ki je bila v tem času razglašena v Sloveniji.

Drugi intervju sem opravila 21.5.2020 ob 11.00 v (po besedah sogovornika) njegovi najljubši kavarni, saj naj bi se tam počutil kot doma. 24.5.2020 sem preko telefonskega klica preverila, če bi morda želel karkoli dodati k intervjuju. Tretji intervju sem opravila isti dan ob 17.00 v drugi kavarni, ki jo je izbrala sogovornica. Pet dni kasneje pa sem tudi pri njej preverila, če bi želela karkoli dopolniti k svojim odgovorom. Četrty intervju sem opravila na svojem domu preko video klica, saj se zaradi pandemije sogovornica ni želela srečati v živo. Potekal je 25.5 ob 13.uri. Zadnji intervju sem opravila 26.5.2020 ob 15. uri, prav tako v kavarni. Ko sem gospo poklicala preko telefonskega klica, da bi preverila, ali želi karkoli dodati, mi je povedala, da je bolniško odsotna in naj jo kontaktiram nekaj dni kasneje, vendar se na ta klic ni odzvala.

3.6 Obdelava gradiva in analiza podatkov

Najprej sem pridobljene podatke prepisala z računalnikom. Pri tem sem si pomagala s posnetki intervjujev in te dobesedno zapisala, tako kot je potekal intervju. Po končani transkripciji intervjujev sem začela z označevanjem enot kodiranja. Tiste dele intervjuja, ki po mojem mnenju niso bili relevantni za mojo raziskavo, sem izpustila. Izbrane enote sem prenesla v tabelo, kjer sem jim določila pojme. Tabela je bila torej razdeljena na šest stolpcev, in sicer: številka izjave, izjava, pojem, kategorija, nad-kategorija in tema. Intervjuje sem označila s črkami (A, B,C, D ,E), vsako izjavo oziroma besedilo pa sem označila še z zaporedno številko (A1, B1, C1...). Besedilu sem nato določila kategorijo, nad-kategorijo in temo. Vse to pa še kvalitativno obdelala s pomočjo osnega kodiranja.

4 REZULTATI

V sklopu svoje diplomske naloge sem intervjuvala štiri posameznice in enega posameznika, ki so s pogodbo o zaposlitvi zaposleni v Republiki Sloveniji kot osebne asistentke oz. osebni asistenti pri registriranem izvajalcu osebne asistence.

Tabela 4.1: Sodelujoči v raziskavi

Intervju	Spol	Starost	Kraj opravljanja osebne asistence	Čas opravljanja osebne asistence
A	Ženska	29	Zgornja Ložnica	8 mesecev
B	Ženska	26	Slovenske Konjice	9 mesecev
C	Moški	31	Frankolovo	7 mesecev
D	Ženska	25	Žiče	8 mesecev
E	Ženska	46	Vitanje	12 mesecev

Opravljanje osebne asistence

Motivi za izbiro opravljanja tega poklica so različni. Trije intervjuvanci so kot motiv navedli predlog za službo s strani drugih oseb. Ena izmed teh pa je predlog za službo celo dobila od trenutnega delodajalca: *»Za mene je moj delodajalec slišal oziroma me je poznal in mi je predlagal službo. Ker se mi je zdelo dokaj zanimivo delo, sem to službo sprejela.«* Večina oseb je navedla, da so pred odločitvijo za opravljanje te storitve iskali zaposlitev iz različnih razlogov: končan študij, izguba prejšnje zaposlitve ter iskanje službe, v kateri se bo oseba dobro počutila. Eden izmed teh pa je izpostavil, da je to zgolj začasna služba, dokler je ne najde v svoji stroki. Ta oseba se je za opravljanje tega poklica odločila tudi zaradi predhodnega poznanstva uporabnika, s katerim dela sedaj. Ena izmed oseb pravi, da so jo za to delo prepričale dobre izkušnje drugih osebnih asistentk in asistentov: *»Potem sem na facebooku brala izkušnje asistentov, ki to delo že opravljajo. Njihove dobre izkušnje so me prepričale, da poskusim.«* Trije asistenti so pri motivu izpostavili tudi finančni vidik, torej zaslužka. Ena izmed oseb pa pravi, da je jo k opravljanju tega poklica spodbudila tudi osebna izkušnja: *»Še en razlog pa je bila smrt moje hčerke kmalu po rojstvu, ki bi najverjetneje tudi sama enkrat potrebovala pomoč, kot jo potrebujejo ti ljudje.«*

Tudi na vprašanje o prehodnih izkušnjah so intervjuvanci različno odgovorili. Ena izmed intervjuvank je navedla, da je že imela izkušnjo s posameznikom z oviro, saj je s takšno osebo živela in ji posledično pomagala pri opravljanju osebne nege.

S tem pa se je podrobneje srečala tudi skozi opravljanje prakse v srednji zdravstveni šoli. Prav tako je to izpostavila še ena oseba, ki se je celo izobraževala za negovalko. Takšne osebe, ki nimajo nikakršnih izkušenj dela z ljudmi z oviro, so bile v moji raziskavi tri. Ena izmed teh o tem celo pravi: *»Mislim, da je moja volja in želja dovolj in prekaša vse izkušnje.«* Moja raziskava je pokazala, da je zelo malo asistentk in asistentov pred opravljanjem poklica imelo dejanske izkušnje pri delu z ljudmi z ovirami, če pa so jih imeli, pa jim te niso preveč pomagale.

Prav tako sem z njimi govorila o znanju s področja ljudi z ovirami. Pri tem jih velika večina pravi, da imajo znanja dovolj, eden izmed teh pa celo pravi, da mu to potrjuje dobro počutje uporabnika. Znanje o opravljanju osebne asistence so trije uporabniki pridobili od uporabnikovih staršev, samo dve osebi pa sta rekli, da sta znanje pridobili tudi od uporabnika. Eden izmed teh pa je kot vir pridobivanja znanja navedel tudi dolgoletno poznanstvo z uporabnikom. V raziskavi se je torej pokazalo, da so večino pridobljenega znanja asistentke in asistenti pridobili od uporabnikov oziroma njihovih staršev ali skrbnikov v primerih, ko uporabnik tega sam ni bil zmožen. Samo dve osebi pravita, da bi si želeli pridobiti novo znanje, in sicer s področja osebne nege in fizioterapije. Ena oseba pa pravi, da ne obstaja univerzalnega znanja s področja ljudi z ovirami: *»Je pa vsak posameznik drugačen ali pa ima drugačno motnjo, drugačne potrebe in je to nemogoče posploševati.«*

Če pogledamo organizacijo njihovega delovnega časa, lahko opazimo, da se ta med sabo precej razlikuje. Dve osebi opravljata to dejavnost po fleksibilnem delovnem času. Ena izmed teh pravi, da delo poteka po dogovoru s starši uporabnika, druga pa pravi, da to poteka tudi med vikendi in prazniki. Ena oseba opravlja to dejavnost po principu dvoizmenskega dela, ki se iz tedna v teden izmenjuje. Pri eni izmed asistentk in asistentov pa delo poteka samo v popoldanskem času, dokler uporabnik ne zaspi, saj ta dopoldneve preživi v Varstveno delovnem centru. Ena izmed oseb je na to vprašanje odgovorila: *»Mislim, načeloma mi je tako super, ker nimam kaj boljšega za delati, «* tako da sem od te osebe dobila samo potrditev zadovoljstva z urnikom. Prav tako pa so tudi vsi ostali asistenti odgovorili, da so z urnikom ne glede na njegovo razporeditev zadovoljni.

Prav tako sem intervjuvance spraševala o vsakodnevnih opravilih, ki jih opravljajo v sklopu svojega dela. Ti so predvsem izpostavljali pomoč uporabniku pri hranjenju, opravljanju osebne nege, kuhanju, nakupovanju. Torej predvsem pri gospodinjskih opravilih in osebni negi. Prav tako pa so navajali tudi prostočasne aktivnosti, kot so : petje, igranje, sprehajanje, poslušanje glasbe. Asistent gibalno oviranemu uporabniku pa je izpostavil, da mu pomaga tudi pri dvigovanju z vozička. Ena izmed asistentk pa je pri tem navedla tudi razgibavanje, ki ga opravlja z uporabnico.

Dva sogovornika navajata svoje delo kot pomoč pri tistem, kar uporabnica ali uporabnik sam ne zmore narediti. Torej vsakodnevna opravila osebnih asistentov obsegajo pomoč pri gospodinjskih opravilih, osebni pomoči uporabniku in osebni negi.

Skozi opravljanje intervjujev so sogovorniki našteali številne pozitivne plati dela, ki jim prinašajo osebno zadovoljstvo. Prav tako pa so govorili tudi o negativnih plateh. Najpogostejši odgovor je bil, da jim osebno zadovoljstvo prinaša nasmeh uporabnika, nekateri pa so poleg tega še dodali uporabnikov objem ali zahvalo. Pogost odgovor je prav tako bil, da jim zadovoljstvo prinaša zadovoljstvo uporabnika: *»Najbolj sem zadovoljen takrat, ko vidim, da se ima Matjaž super in uživa.«* Ta osebna asistentka in osebni asistent pa sta tudi izpostavila, da ju je osebna asistenca še bolj povezala in zblížala. Nekaj osebnih asistentk pa je navedlo, da jim zadovoljstvo prinaša tudi zadovoljstvo uporabnikovih staršev. Torej je moja raziskava pokazala, da večini osebnih asistentk in asistentom zadovoljstvo prinaša zadovoljstvo uporabnice ali uporabnika, ki ga pokažejo neverbalno, s pomočjo nasmeha in objema. Nekaterim pa je prav tako pomembno tudi zadovoljstvo staršev.

Kot negativno plat dela pa bi lahko šteli frustracije osebnih asistentk in asistentov. Dva osebna asistenta pravita, da jih pri delu nimata. Eden pa je na to vprašanje odgovoril: *»Pa, ne vem, no. Glede na to, da sva prijatelja, se o vsem dogovoriva.«* Dve asistentki pravita, da ju frustrirajo uporabnikovi odzivi, torej trma ali pa jeza in žalost. Ena izmed sogovornic pa o osebnem nezadovoljstvu pravi: *»Čeprav tudi joka, tega ne jemljem za popolni neuspeh, ker vem, da ta ne leti na moja dejanja, ampak je to del njenih razpoloženjskih nihanj.«* Torej trije sogovorniki pri svojem delu ne naletijo na frustracije, ostala dva pa sta kot ovire omenjala predvsem osebne karakteristike ali negativna čustva uporabnic in uporabnikov.

Če pogledamo, kaj jim pri njihovem delu predstavlja ovire, vidimo, da se te delijo na 4 sklope. Nekateri asistenti na ovire naletijo pri delu z uporabnikom, to so: uporabnikova trma in jeza ter pomiritev uporabnika. Ena izmed osebnih asistentk pa je na oviro naletela pri sodelovanju s starši zaradi nestrinjanja. Druga pravi, da ji oviro pri delu predstavljajo uporabnikovi epileptični napadi, pri čemer se pojavi tudi njena osebna ovira, in sicer strah pred napačno reakcijo: *»Spraševala sem se, kaj če bom narobe odreagirala, kaj je treba narediti. Tako da sem včasih sama sebi ovira.«* Dva pravita, da na ovire pri delu ne naletita. Se pa osebne asistentke in asistenti pri opravljanju svojega dela srečujejo tudi s številnimi izzivi. Na vprašanje o izzivih pri delu so predvsem navajali podobne odgovore kot pri vprašanju o ovirah. Se pa tudi izzivi pri delu med sabo precej razlikujejo.

Eni intervjuvanki to predstavlja dvigovanje uporabnika, uporabnikovo neizražanje bolečine in možnost zadušitve pri hranjenju. Ta pravi, da ji največji izziv torej predstavlja strah za življenje uporabnika. Kot izzive so navajali tudi epileptične napade, razpoloženska nihanja, pomiritev uporabnika ob močnem čustvovanju, uporabnikova nezmožnost izražanja želj. Dva asistenta pa pravita, da na izzive pri svojem delu ne naletita. Kot lahko vidimo, jim izzive predvsem predstavljajo zagotavljanje uporabnikovega dobrega počutja, uporabnikova bolezenska stanja ali njihovimi čustveni odzivi.

V intervjuju sem osebne asistente spraševala tudi po situacijah, ki so jih morebiti prestrašile ali jim dale občutek nemoči, žalosti. Tudi tukaj so bili odgovori zelo različni. Ena oseba pravi, da se nemočno počuti v iskanju načinov za pomiritev uporabnika. Druga to občuti ob bolečini ali bolezni uporabnice. Ta pravi tudi o prestrašenosti v situaciji, ko je bilo ogroženo uporabnikovo življenje: *»Marti je treba pomagati pri vstajanju s postelje, enkrat je pri tem skoraj padla, saj se je preveč odrinila. Takrat sem se tako prestrašila za njeno življenje. Sploh si ne znam predstavljati, kako bi bilo, če bi se ji kaj naredilo.«* Tretja pravi, da se to zgodi v primeru močnih napadov epilepsije in bolezni. Četrta pravi, da ima občutek nemoči in prestrašenosti ob uporabničini depresiji. Ena izmed teh pa pravi, da se počuti žalostno, ko njena uporabnica joče. Samo eden asistent se v situaciji, kjer bi se počutil nemočnega, prestrašenega, prizadetega, še ni znašel.

Pri opravljanju osebne asistence pa sem s sogovorniki spregovorila tudi o njihovi podpori. Kot podporne osebe so navedli delodajalca, ki je bil eden izmed pogostejši odgovorov. Prav tako pa pravijo, da podporo pridobijo od uporabnikovih staršev, sodelavcev, partnerja. Samo eden pa je kot podporno osebo navedel uporabnika. Vsi pravijo, da možnosti supervizije nimajo oziroma se ta v sklopu njihove službe ne izvaja, samo ena oseba pa je izpostavila, da naj bi seta začela izvajati v prihodnosti. Vsi pravijo, da imajo podpore dovolj ali pa je sploh ne potrebujejo

Sodelovanje z drugimi akterji

V sklopu sodelovanja z drugimi akterji sem raziskovala, kako to poteka s starši oz. skrbniki in tudi z delodajalcem, ki je v tem primeru registriran izvajalec osebne asistence.

Večina pravi, da imajo s svojim delodajalcem pozitiven odnos. Tega pa opisujejo kot dobrega, tesnega, korektnega ali prijateljskega. Eden izmed intervjuvancev o odnosu z delodajalcem celo pravi: *»Načeloma nič posebnega. Nimava nekih težav. Všeč mi je edino, da ne posega v odnos z Matjažem.«* Večina svojega delodajalca doživlja kot dobrega oziroma super osebo.

Ena izmed intervjuvank pa je pri tem izpostavila: *»Mogoče je tako zaradi tega, ker je njeno glavno vodilo pri delu dobro počutje teh uporabnikov in seveda tudi zaposlenih.«* Če pogledamo celostno, je odnos intervjuvancev z njihovim delodajalcem zelo dober, prijateljski, tesen, korekten.

Štirje uporabniki intervjuvanih asistentk in asistentov imajo določenega skrbnika, ki so njihovi starši ali pa samo eden izmed staršev. Vsi asistenti uporabnikov, ki imajo določene skrbnike, torej njihove starše, z njimi dobro sodelujejo. Sodelovanje opisujejo kot sprejemanje kompromisov, odlično medsebojno razumevanje, sprotno dogovarjanje. Dva asistenta pa sta pri tem izpostavila, da so starši naklonjeni tudi upoštevanju njunega mnenja: *»Nikoli se še ni zgodilo, da bi bili na nasprotnih bregovih, saj starša prav tako upoštevata tudi moje mnenje.«* Ena oseba pravi, da je sodelovanje z enim staršem zelo dobro, medtem ko se z drugim staršem slabše razume in tako teže sodeluje, saj se občasno njuni mnenji ne skladata.

Sodelovanje z uporabnikom

Vsi asistenti so odnos z uporabnikom opisovali kot pozitiven, torej da je ta super ali prijateljski. Dve osebni asistentki sta tudi izpostavili, da imata svojo uporabnico zelo radi. Čisto vsi so pri sodelovanju govorili o skupnem odločanju, dogovarjanju oziroma sprejemanju kompromisov. Prav tako pa pri njihovem opravljanju poklica še ni prišlo do situacij, kjer bi uporabnica ali uporabnik od njih zahteval, česar ne bi želeli oz. mogli narediti. Nekateri na uporabnico ali uporabnika celo gledajo kot na družinskega člana- kot brata ali svojega otroka. Moja raziskava je torej pokazala, da vsi intervjuvanci svoj odnos z uporabnikom oz. uporabnico opisujejo kot pozitivnega, torej dobrega, prijateljskega, ki temelji na skupnem dogovarjanju.

Vse osebne asistentke in asistent so se prvič znašli v situaciji, kjer je uporabnica ali uporabnik nalogodajalec. S tem so zadovoljni in na to gledajo predvsem pozitivno. Ena izmed sogovornic celo pravi: *»To, da delam po njenih željah, mi je samoumevno, saj vendar gre za kvaliteto njenega življenja.«* Druga pa je pri tem naletela na težave, saj uporabnica ne more ubesediti svojih želja in podati nalog, zato ji pri tem pomaga mama.

Sogovornike sem povprašala tudi o uporabnikovi samostojnosti, saj naj bi bilo zagotavljanje le-te temelj osebne asistence. Sogovorniki menijo, da se samostojnost uporabnikom in uporabnicam zagotavlja na ta načina, da sodelujejo pri vsakodnevnih opravilih, opravljajo stvari v sklopu svojih zmožnosti in da se pri odločanju upošteva in obvelja njihova volja. Trije sogovorniki so govorili o zavedanju staršev o pomembnosti zagotavljanja samostojnosti njihovih otrok.

Eden izmed asistentk in asistentov meni, da je popolna samostojnost uporabnika v njegovem primeru nemogoča: *»Popolno samostojnost je zaradi njenih razmer težko doseči. Do neke mere je nikoli ne bo imela.«* Eden izmed njih meni, da je uporabnik že samostojen v sklopu svojih zmožnosti, drugi pa meni, da je ta že popolnoma samostojen.

V sklopu sodelovanja z uporabnikom pa se je veliko govorilo tudi o upoštevanju uporabnikovega mnenja. Asistenti menijo, da to zagotavljajo na ta način, da z njimi počnejo stvari, ki so jim všeč. Eden izmed asistentov pa celo pravi, da v določenih primerih upošteva mnenje oziroma želje uporabnika, čeprav se morda te ne skladajo z mnenjem staršev: *»To je na primer, ko se uporabnici daje piti pijačo. Mnenje enega starša je, da ona spiije preveč. Meni je kristalno jasno, da ko ne bo želela piti, bo zaprla usta, in je ne moreš prisiliti, da jih odpre. To je meni pokazatelj.«*

Protislovja in možne spremembe

Pri tej temi sem osebne asistente vprašala po njihovem vidiku o protislovjih, ki se pojavljajo na tem področju. Tudi tukaj so bili odgovori precej različni. Eden izmed sogovornikov je govoril o protislovjih pri več organizacijah, ki osebnih asistentk in asistentov naj nebi iskale pod pravilnimi pogoji: *»Dosti organizacij, ki nudijo osebno asistenco, asistentov ne iščejo tako, kot bi jih morali oz. jih ne iščejo dovolj vneto. Menim, da bi morali zavodi oz. organizacije, ki nudijo osebno asistenco, opravljati intervjuje dosti bolj natančno, saj se mi zdi, da moraš osebnega asistenta prvo vsaj malo spoznati kot človeka.«* Dve sogovornici sta govorili o starših, ki so osebni asistenti svojim otrokom. Pravita, da ti niso primerni za opravljanje tega poklica, saj ni nujno, da delajo v otrokovo korist, ampak se morda pri tem osredotočajo bolj na finančno korist. Ena izmed sogovornic pa o tem pravi: *»Od svojih sodelavcev slišim, da se starši ne odločajo za opravljanje osebnega asistenta in hodijo v svojo službo še naprej. Tudi sama mislim, da je temu tako.«* Dve osebi pa pravita, da sami ne vidita protislovij v opravljanju te storitve. Dva sogovornika pa sta govorila tudi o tem, da sta o finančnem vidiku veliko slišali v medijih, eden izmed njih pa pravi, da o tem nima mnenja.

V sklopu te teme sem se z njimi pogovarjala tudi o možnih spremembah na področju izvajanja osebne asistence. Tudi tukaj so imeli večinoma drugačne predloge. Dve izmed sogovornic sta poudarjali, da bi se pri opravljanju te storitve moralo še bolj osredotočati na korist uporabnika oz. na njegove želje. Ena oseba pa govori tudi o spremembah na področju pisanja zakonov: *»Problem je v tem, da zakone pišejo tisti, ki sploh ne vedo, kako s takšnimi ljudmi delati. Občutek imam, da se v to ne poglobijo dovolj.«*

Dve govorita tudi o začetnem izobraževanju osebnih asistentk in asistentov, da bi morale to biti obširnejše in bi morale dati večji poudarek na začetno vzpostavljanje odnosa z uporabnikom. Eden izmed intervjuvancev pa pravi, da zaradi dolgoletnega prijateljstva z uporabnikom ne zazna težav in ne vidi možnosti za spremembe. Spet druga oseba pa meni, da je še prehitro za spremembe na tem področju: *»Mislim, da je maneverskega prostora za izboljšave dovolj, ampak je še prehitro, da bi o tem govorili.«* Torej se pogledi in mnenja o protislovjih in možnih izboljšavah od asistenta do asistenta razlikujejo, večinoma pa ti ne izhajajo iz njihovega dela, ampak dela drugih asistentk in asistentov ali poročanja medijev.

5 RAZPRAVA

Bohinc in Poropat (2004, str. 144) pravita, da se ne da podati jasnega profila osebnega asistenta, saj bi s tem lahko izločili osebe, ki bi bile odlične osebne asistentke in asistenti. Izobrazba, spol in starost so zato nepomembni kriteriji. Tudi v moji raziskavi je sodelovalo pet oseb, različnih starosti in spolov. V letu 2004 so v društvu YHD ugotovili, da si uporabniki večinoma svoje osebne asistente želijo in izbirajo v svoji starostni skupini, torej si želijo vrstnika (Bohinc in Poropat, 2004, str. 144). Sicer o starosti njihovih uporabnikov osebnih asistentk in asistentov nisem spraševala, saj se celotna raziskava bolj osredotoča na njihovo delo in doživljanje. Je pa iz moje raziskave vidno, da se pojavijo razlike pri spolu, saj prav tako ženske posameznice opravljajo osebno asistenco moškim uporabnikom. Menim, da je moja raziskava pri tem vključevala premajhno število sogovornikov, da bi bile te podobnosti ali razlike še bolj razvidne.

Pri vseh intervjujih sem svoje sogovornike najprej povprašala o motivih izbire službe. Rezultati so pokazali, da so si ti med sabo precej različni- od predlogov za službo, iskanje službe zaradi različnih razlogov do odločitve na podlagi dobrih izkušenj ostalih osebnih asistentov itd. Predvsem pa sem pričakovala, da bodo ljudje kot enega izmed razlogov navedli tudi finančni vidik, saj naj bi bila po poročanju medijev to kar dobro plačana služba. Prav tako gre za službo, za katero predhodne izkušnje niso glavni pogoj. Po besedah Pečaričeve (2003, str. 300) naj bi bili ljudje brez izkušenj oziroma tisti, ki imajo željo po novih izkušnjah in nimajo nikakršne vednosti o opravljanju osebne asistence, primernejši za opravljanje tega poklica, saj bi tako lažje dosegli upoštevanje želja uporabnika. Prav tako pa pravi, da za opravljanje osebne asistence niso primerne osebe iz zdravstvenih poklicev, saj naj bi bile te preveč obremenjene s stroko, diagnozami in naj bi udeležene institucionalni oziroma skrbniški način pomoči. V moji raziskavi so sodelovali tri osebe, ki pravijo, da pred nastopom tega dela niso imele nikakršnih izkušenj, in dve osebi, ki sta nekaj izkušenj pridobili v času šolanja na srednji zdravstveni šoli. Kljub temu pa se je izkazalo, da se vse osebe ne glede na njihove predhodne izkušnje zavedale pomembnosti samostojnosti uporabnika in so delale v dobro čim boljšega zagotavljanja le-te.

Pri navajanju predhodnih izkušenj sem pričakovala, da bodo ljudje, ki so že imeli izkušnjo s človekom z oviro, navedli, da so jim le-te pomagale, vendar se je izkazalo ravno nasprotno. Tudi tisti dve osebni asistentki, ki sta že imeli izkušnje, pravita, da jima le-te niso pomagale. Osebna asistenca je namreč individualen način dela, ki se mora nujno prilagajati potrebam

vsakega posameznika. Beseda »osebno« v besedni zvezi osebna asistenca pa naj bi to prilagojenost pristopa še bolj poudarjala (Bohinc in Poropat, 2004, str. 143). Prav tako pa je to izpostavila tudi ena izmed uporabnic, ki pravi, da univerzalno znanje ne obstaja: » *Je pa vsak posameznik drugačen ali pa ima drugačno motnjo, drugačne potrebe in je to nemogoče posploševati.*« Tudi jaz menim isto, saj je tako, kot je rekla že moja sogovornica, nemogoče posploševati znanja ene uporabnice oz. enega uporabnika in ga prenesti na večino. Uporabniki in uporabnice osebne asistenc se ne razlikujejo samo po intelektualnih ovirah in potrebah, ampak je potrebno pogledati tudi njihove osebne karakteristike in želje.

V raziskavi se je prav tako pokazalo, da so vso znanje osebne asistentke in osebni asistenti pridobili od uporabnika oz. uporabnice oziroma njegovih/njenih staršev ali skrbnikov. Tako pravi tudi Pečaričeva (2003, str. 300), saj naj bi glavni del izobraževanja pri osebni asistenci opravil uporabnik sam. Kljub temu pa je potrebno osnovno izobraževanje za profil osebnega asistenta oz. osebne asistentke, ki so ga osebni asistenti oz. osebne asistentke tako ali tako opravili oz. opravile, saj drugače ne morejo izvajati svojega dela. Menim, da je pridobivanje znanja od uporabnikov nujno, saj so samo oni tisti, ki lahko izobrazijo ljudi, ki jim nudijo pomoč in podporo. Znanje, pridobljeno od njih je neprecenljivo, saj so vendarle »eksperti izkušenj iz svojega življenja.« Tako kot lahko o svojem življenju odločajo ljudje, ki ovir nimajo, se mora to zagotoviti tudi tistim, ki jih imajo. Za slednje je nujno ustvarjanje pogojev za čim enakopravnejše življenje ob družbeni podpori, saj brez nudenja storitev ne morejo samostojno opravljati večine ali vseh življenjskih potreb ter si zagotavljati sredstev za preživetje (Zakon o socialnem vključevanju invalidov, 2018).

Intervjuvane osebne asistentke in asistenti so pri navajanju vsakodnevnih opravil navajali predvsem pomoč uporabniku oz. uporabnici pri gospodinjskih opravilih, kot so kuhanje, nakupovanje. Prav tako njihovo delo zajema osebno pomoč uporabniku oz. uporabnici, kot so hranjenje, pitje in pomoč pri osebni negi. To pomeni, da delo osebnih asistentk in asistentov obsega predvidena področja zakonskega predpisa, saj ta zajema storitve namenjene osebni pomoči uporabniku oz. uporabnici, storitve, namenjene pomoči v gospodinjstvu in drugih dnevnih opravilih, spremstvo, pomoč na delovnem mestu in v izobraževalnem procesu in pomoč pri komunikaciji (Zakon o osebni asistenci, 2017). Prav tako pa so pri vsakodnevnih opravilih navajali tudi prostočasne aktivnosti: petje, igra, sprehod, poslušanje glasbe. Menim, da so ravno te aktivnosti ključnega pomena za dobro počutje uporabnika oz. uporabnice. Predvsem pa se mi zdi pomembno, da to počno zaradi uporabnikovih oz. uporabničinih želja in ne svojih.

Izmed intervjuvancev je osebna asistentka pri odgovarjanju na vprašanje o vsakodnevni opravih navedla: »*Oziroma delam vse za njo, kar bi lahko ona sama delala, če bi lahko.*« Pri tem sem dobila občutek, da v določenih opravih njena uporabnica ni vključena, zato sem ji postavila tudi podvprašanje o sodelovanju uporabnice pri teh opravih. Asistentka je nato dejala, da uporabnica vseeno sodeluje v sklopu svojih zmožnosti oziroma po njenih željah. To potrjuje to, kar pravi Ratzka (2005a, str. 6), da osebna asistenca pomeni maksimalno kontrolo uporabnika nad organizacijo servisov, ki upoštevajo njihove individualne potrebe, sposobnosti, življenjske okoliščine in želje. Poudarja, da je uporabnik tisti, ki sprejema vse odločitve, zato je tako imenovan »šef«.

Osebno zadovoljstvo osebnih asistentk in asistentov prinaša zadovoljstvo uporabnika, ki ga izrazijo skozi neverbalno komunikacijo (nasmeh, objem) ali zahvalo. Prav tako pa je nekaj intervjuvancev navedlo, da jim zadovoljstvo prinaša tudi zadovoljstvo staršev uporabnika. Pred opravljanjem intervjujev sem pričakovala, da bodo tukaj navajali predvsem dober odnos z vsemi sodelujočimi. Ne pada jim zadovoljstvo prinese ena tako majhna stvar, kot so nasmeh, objem ali zahvala. To, da so sogovorniki zadovoljni s takšnimi majhnimi stvarmi, mi je dalo občutek, da svojega uporabnika dobro poznajo in so se z njim zelo dobro povezali. Prav tako pa se mi zdi ključno, da to prepoznajo, saj menim, da je tako odnos z uporabnikom pristnejši in še tesnejši.

Pri svojem delu pa prav tako naletijo tudi na negativna čustva, frustracije, ovire in izzive. Trije sogovorniki so navedli, da frustracij pri svojem delu nimajo, tisti osebni asistenti, ki pa jih imajo, pa so večinoma navajali osebne karakteristike ali negativna čustva uporabnic in uporabnikov. Dejstvo je, da se ljudje med sabo razlikujemo, imamo različne poglede na svet in drugače doživljamo stvari. Glavno pa je, da znamo te razlike prepoznati in se o njih dogovarjati z drugimi ljudmi. Kvaliteta opravljenega dela in medsebojnega spoštovanja med uporabnikom in asistentom je odvisna le od njunega dobrega sodelovanja (Bohinc in Poropat, 2004, str. 144). Torej kljub frustracijam, ki se občasno pojavljajo pri njihovem delu, vsi še vedno svoj odnos z uporabnikom opisujejo kot dobrega, prijateljskega ali tesnega. Društvo YHD (2005, str. 26-30) pravi, da si uporabniki pri tem ne želijo občuti usmiljenja in pokroviteljstva. Prav tako pa naj bi bilo neprimerno obravnavanje uporabnika kot bolnika. Tudi nihče izmed mojih intervjuvancev ni o svojem uporabniku govoril v takšnem smislu, ampak so za opisovanje uporabljali same superlative in poudarjali njihove sposobnosti in moč.

Kot sem že omenjala, osebni asistenti pri svojem delu naletijo tudi na ovire. Iz rezultatov moje raziskave lahko sklepam, da se te pojavijo pri delu z uporabnikom oziroma njegovimi ovirami in karakteristikami. Izzivi, s katerimi se soočajo osebni asistenti pri opravljanju svojega dela, pa so prav tako večinoma vezani na zagotavljanje uporabnikovega dobrega počutja, uporabnikova bolezenska stanja ali njihove čustvene odzive. Pričakovala sem, da bodo osebni asistenti navedli veliko več izzivov in bodo ti vezani predvsem na sodelovanjem z uporabnikom oziroma na dogovarjanja o vsakodnevni opravi. Vsak izmed asistentov se torej sooča z različnimi ovirami ali izzivi, ki pa so neodvisni od njihovega vpliva. Pri opravljanju svojega dela pa osebne asistentke in asistenti naletijo tudi na negativna občutja, kot so občutek nemoči, prestrašenosti ali žalosti, prav tako v situacija, na katere nimajo vpliva. Te so večinoma povezane z bolezenskim stanjem uporabnika ali z negativnimi čustvi pri uporabniku. Zanimivo se mi je zdelo, da so se določene osebne asistentke in asistenti tako zelo povezali z uporabnikom, da ob uporabnikovih negativnih čustvih slednja tudi sami občutijo.

Ker pa se osebni asistenti torej srečujejo s številnimi situacijami, ki lahko v njih prebudijo negativna čustva, pa je ključnega pomena, da imajo pri tem dobro in efektivno podporo. V sklopu raziskave so sogovorniki navedli, da to pridobijo od delodajalcev, sodelavcev, uporabnikovih staršev ipd. Za dobro izvajanje te storitve pa naj bi bila pomembna dobra in kontinuirana supervizija in spremljanje (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 205). Torej bi bilo nujno, da bi imeli sogovorniki možnost strokovne supervizije, čeprav vsi trdijo, da so zadovoljni s podporo ali pa je sploh ne potrebujejo. Menim, da bi se s strokovno pomočjo hitreje dosegla razbremenitev teh posameznic in posameznikov.

Pečarič (2000, str. 16) o neodvisnem življenju pravi kot o možnosti živeti tako kot kdorkoli drug, torej s svobodno izbiro načina življenja. Poudarja glas ljudi z oviro, da sami izrazijo želje, ne da to delajo drugi v njihovem imenu. Prav tako se je tudi skozi mojo raziskavo pokazalo, da osebni asistenti dajejo veliko veljavo uporabnikovemu mnenju. Kot sem že večkrat do sedaj omenila, so osebni asistenti zelo pomembni akterji pri zagotavljanju kvalitetnega življenja uporabnika in je tudi od njih odvisno, v kolikšni meri bodo spodbujali samostojnost ter uporabnici in uporabniku zagotavljali neodvisno življenje. Osebna asistentka in asistent se pri tem zavežeta, da bosta spoštovala in upoštevala principe neodvisnega življenja (YHD, b.d.).

Ker pa v sklopu opravljanja te storitve osebne asistentke in asistenti pridejo v stik tudi z drugimi osebami, kot so uporabnikovi starši oz. skrbniki in delodajalci, je dobro, da tudi z njimi razvijejo dober odnos in sodelovanje, saj tako lažje dosežejo kvalitetno opravljeno delo.

Osebni asistenti svoj odnos s svojim delodajalcem opisujejo kot dobrega, tesnega, prijateljskega in korektnega, kar lahko prav tako vpliva na doživljanje svoje službe.

Ratzka (v Kobal, Žakelj in Smolej, 2004, str. 292) pravi, da je v primeru, ko uporabniku intelektualne ovire ne dopuščajo, da bi sam izrazil svoje želje, usposobil in nadzoroval osebnega asistenta, potrebna pomoč tretje osebe. Ta tretja oseba je po navadi uporabnikov starš oziroma določen skrbnik, zato osebni asistenti pridejo v stik tudi z njimi. Ti pravijo, da njihov odnos s starši temelji na dogovarjanju, sprejemanju kompromisov in odličnem medsebojnem razumevanju. Pred raziskovanjem sem pričakovala, da bodo v odnosu s starši navajali težave, vendar je to navedla samo ena izmed sogovornic.

Ugotovila sem, da je samo eden izmed osebnih asistentov tudi uporabnikov družinski član, in sicer njegov daljni mrzli bratranec. Sicer ne gre za ožjega družinskega člana, ampak sem ves čas opravljanja intervjujev opazovala, kako ta gleda na uporabnika in kako zagotavlja njegovo samostojnost, saj so lahko ljudje, ki obkrožajo posameznika z oviro, težava na njegovi poti k samostojnosti. To pot lahko otežujejo ali pa ji celo nasprotujejo. Njihovi odzivi se pri tem nanašajo na njegovo nesposobnost oziroma premajhno moč (Pečarič, 2003, str. 301). Prav tako sem opazovala razliko v sodelovanju med tem asistentom in njegovim uporabnikom, ki za razliko od ostalih štirih tudi nima določenega skrbnika. Ugotovila sem, da je njegov osebni asistent edini, ki pri delu ni naletel na izzive, ovire, frustracije ali negativna čustva. Iz tako majhnega vzorca bi sicer težko sklepala, ali je to zaradi tega, ker sta že dolgoletna prijatelja in sorodnika ali je to zaradi tega, ker je izmed vseh uporabnikov edini, ki ima samo gibalno oviro. Pri tem sem dobila občutek, da zaradi tega njuno dogovarjanje lažje poteka. Kar nekaj osebnih asistentov je namreč potožilo, da velikokrat ne vedo, kaj uporabnik od njih želi, saj njihova komunikacija temelji na neverbalni.

Če pa smo že ravno pri zagotavljanju samostojnosti, so rezultati moje naloge pokazali, da se po besedah osebnih asistentk in asistentov starši uporabnic in uporabnikov zavedajo, kako pomembno je svojim otrokom zagotoviti samostojnost in upoštevati njihove želje. Sicer pa se tudi pogosto zgodi, da starš postane osebni asistent svojemu otroku, kar pa po besedah uporabnikov naj ne bi bilo dobro, saj slednji od njih zahtevajo določene stvari, ki jih uporabniki ne želijo (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 205). V moji raziskavi ni sodeloval noben starš, ki bi svojemu otroku bil tudi osebni asistent, sem se pa o tem s sogovorniki pogovarjala v sklopu protislovij in možnih izboljšav. Kar nekaj intervjuvancev je to izpostavilo, o tej temi pa imajo precej deljena mnenja. Nekateri pravijo, da starši niso primerni za opravljanje osebne asistence, ena izmed sogovornic pa pravi, da se to ne dogaja pogosto.

Tudi po poročanju medijev, natančneje spletnega portala 24. ur, se je pogosto pojavljalo vprašanje o opravljanju osebne asistence s strani staršev, kar naj bi bilo po besedah društva YHD vprašljivo. Slednji so to zapisali tudi v svojih predlogih za spremembe Zakona o osebni asistenci in pravijo, da bi se to moralo urediti v okviru statusa »družinskega pomočnika« (YHD, 2020).

Pred raziskovanjem sem o finančnem vidiku osebne asistence ogromno slišala preko raznih medijev. Očitno so tudi moji intervjuvanci o tem veliko slišali, saj so finančni vidik pogosto navajali kot protislovje, ki se pojavlja na tem področju. Pri slednjem pa sem pričakovala, da bodo osebne asistentke in asistenti izhajali iz sebe oziroma bodo navajali protislovja, ki jih oni zaznajo pri svojem delu, a so navajali tista, ki izhajajo iz dela drugih asistentk in asistentov ali medijev.

Na koncu bi rada poudarila, da se mi je utrdilo spoznanje o smiselnosti moje naloge in me navedlo k novim razmišljanjem o tej problematiki. Pri opravljanju intervjujev sem vsakemu izmed sogovornikov dala tudi možnost, da z mano podelijo še kaj, kar v samem intervjuju nisem spraševala. Ena izmed osebnih asistentk pravi: *»Všeč mi je bilo to, da je vsaj enkrat nekdo mene vprašal, kako se jaz počutim, kakšno je moje mišljenje.«* To mi je nekako dalo vedeti, da se kljub vsemu govoru o osebni asistenci določeni osebni asistenti počutijo spregledane.

Skozi svojo raziskavo sem ugotovila, da delo osebnih asistentk in asistentov obsega pomoč pri gospodinjskih opravilih, osebni negi in prostočasnih aktivnostih, ta pa so skladna z zakonskimi predpisi. Pri svojem delu se srečujejo z različnimi izzivi, ovirami in negativnimi čustvi, ki so predvsem vezana na delo z uporabnikom. Vsi asistenti stremijo k zagotavljanju čim večje stopnje samostojnosti uporabnic in uporabnikov. S svojim delom so zadovoljni takrat, ko so z njimi zadovoljne tudi ostale osebe, ki se vključujejo v proces opravljanja storitve. Sodelovanje s slednjimi in uporabniki vsi opisujejo predvsem pozitivno in vedo povedati, da temelji na skupnem odločanju in sprejemanju kompromisov. Pri svojem delu dobijo dovolj podpore od delodajalcev, sodelavcev, uporabnikovih staršev, vendar nimajo možnosti strokovne supervizije. Protislovja in možne izboljšave, ki jih zaznajo pri izvajanju te storitve pa v večini izhajajo iz izkušenj drugih osebnih asistentov ali iz poročanja medijev.

Menim, da je moja raziskava zajemala premajhno število intervjuvancev, da bi bile razlike oziroma podobnosti med njihovimi občutki, mišljenji, odnosi, dovolj vidne.

6 SKLEPI

Vsakodnevna opravila osebnih asistentk in asistentov vključujejo pomoč pri gospodinjskih opravilih, osebno pomoč uporabniku pri hranjenju, pitju ter osebni negi. Obsegajo tudi prostočasne aktivnosti, kot so nakupovanje, igra, sprehod, petje.. Ta opravila pa so v skladu z zakonskimi predpisi.

Osebno zadovoljstvo osebnih asistentk in asistentov pri delu predstavlja zadovoljstvo uporabnika, ki ga izrazi skozi nasmeh, objem ali pohvalo. Nekaterim pa veliko pomeni tudi pohvala uporabnikovih staršev.

Večina intervjuvancev pri svojem delu ne naleti na frustracije. Pri tistih, ki se pa pojavijo, pa te izhajajo iz osebnih karakteristik ali negativnih čustev uporabnice ali uporabnika.

Pri večini osebnih asistentk in asistentov, ki pri svojem delu naletijo na ovire, so le-te v povezavi z delom, vezanim na uporabnika, oziroma z njegovimi ovirami ali karakteristikami.

Izzivi osebnih asistentk in asistentov so vezani na zagotavljanje dobrega počutja uporabnika (uporabnik ne izraža bolečine), na uporabnikova bolezenska stanja (epileptični napad, razpoloženska nihanja) ali uporabnikove negativne čustvene odzive (trma, jeza).

Osebne asistentke in asistenti opisujejo odnos z uporabnikom kot dober, pozitiven, prijateljski. Ta pa naj bi predvsem temeljil na dogovarjanju, skupnem odločanju in sprejemanju kompromisov.

Odnos osebnih asistentk in asistentov z delodajalci- izvajalci osebne asistence je v večini pozitiven in ga opisujejo kot prijateljskega, korektnega, tesnega in z njimi nimajo težav.

Osebne asistentke in asistenti opisujejo, da odnos s starši oz. skrbniki temelji na dogovarjanju, sprejemanju kompromisov in medsebojnem spoštovanju. Nekateri starši pa so celo naklonjeni upoštevanju njihovega mnenja.

Osebne asistentke in asistenti v večini dobijo podporo od delodajalca, sodelavcev ali uporabnikovih staršev. Ni jim pa omogočena možnost strokovne supervizije, vendar bi ta bila nujna za kvalitetnejše opravljanje poklica.

Osebne asistentke in asistenti zagotavljajo samostojnost uporabnikov na ta način, da upoštevajo njihovo voljo in želje.

Pogledi in mnenja o protislovjih in možnih izboljšavah se od asistenta do asistenta razlikujejo, večina teh pa ne izhaja iz njihovega dela, ampak iz dela drugih asistentk in asistentov ali iz poročanja medijev.

7 PREDLOGI

Zagotovitev supervizije je nov način podpore, ki bi na strokovni način osebnim asistentkam in asistentom pomagala pri razbremenitvi in premagovanju ovir, izzivov in frustracij, s katerimi se srečujejo pri opravljanju svojega poklica.

Dobro sodelovanje osebnih asistentk in asistentov z uporabnico ali uporabnikom, ki se še bolj osredotoča zgolj na njihove želje in potrebe ter na zagotavljanje in doseganje maksimalne količine samostojnosti in neodvisnosti, pripomore tudi k večji kakovosti življenja uporabnika. To je še bolj pomembno v primerih, ko uporabnica ali uporabnik tega sama ali sam ne more uresničevati in ima za to določenega skrbnika.

Urediti je potrebno pogoje za izvajanje osebne asistence, ko to želijo postati starši oz. drugi družinski člani oz. skrbniki svojih otrok oziroma družinskih članov. Ta mora nujno temeljiti na uporabnikovih željah in še vedno dosegati maksimalno upoštevanje uporabnikovega mnenja in zagotavljanje samostojnosti.

Vzpostaviti je potrebno enoto, ki izvaja nadzor nad izvajanjem osebne asistence.

Prenehati je potrebno z očitki društev ali staršev o finančnem vidiku osebne asistence ter se tukaj bolj osredotočiti na razvijanje še kvalitetnejše pomoči in podpore.

Zmanjšati je potrebno poročanje medijev o finančnem vidiku osebne asistence in več govoriti o osebnih asistentkah in asistentih, ki so ključni akterji pri izvajanju te storitve, vendar so ti pogosto spregledani.

Potrebno je razširiti obseg osebne asistence kot orodja za zagotavljanje neodvisnega življenja tudi na tiste, ki sedaj bivajo znotraj institucionalnega varstva, in s tem spodbujati proces deinstitutionalizacije.

8 UPORABLJENA LITERATURA

- Flaker,V.(1998). *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba /*cf.
- Flaker,V.,Mali, J., Kodele,T.,Grebenc,V.,Škerjanc,J.,&Urek,M.(2008). *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker,V. (2015). *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva. 1.del*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- GOV. (2020b). *Projektna enota za deinstucionalizacijo*. Pridobljeno 18.4.2020 s <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/projektne-enota-za-deinstucionalizacijo/>
- GOV.(2020b). *Osebna asistenca*. Pridobljeno 24.4.2020 s <https://www.gov.si teme/osebna-asistenca/>
- Kobal, B., Žakelj, Ž.,& Smolej, S. (2004). Osebna asistenca kot sredstvo za neodvisno življenje hendikepiranih. *Socialno delo*, 43(5), 291- 298.
- Leskošek, V. (2015). Skrb na področju hendikepa med institucijami in skupnostjo. *Socialno delo*, 54 (6), 319-328.
- Marovt, A. (2019). *Kdo od izbranih služi na račun osebne asistence, s.p. ali velika društva?*. Pridobljeno 13.6. s <https://www.24ur.com/novice/dejstva/kdo-od-izbranih-sluzi-na-racun-osebne-asistence-sp-ji-ali-velika-drustva.html>
- Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo. Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za javno upravo.(2020). *Register izvajalcev osebne asistence*. Pridobljeno 24.6.2020 s <https://podatki.gov.si/dataset/register-izvajalcev-osebne-asistence>
- Oven, A. (2019). *Potrebujem oskrbo. Kaj pa sedaj?*. Ljubljana: Inštitut za dolgotrajno oskrbo.
- Pečarič, E. (2000). *Kaj neodvisno življenje ni?*.Pridobljeno 23.4.2020 s <https://www.yhd-drustvo.si/publikacije/Neodvisno-življenje.pdf>
- Pečarič, E. (2003). Pasti profesionalizacije osebne asistence. *Socialno delo*, 42 (4), 299- 301.
- Pečarič, E. (2013). YHD v boju za neodvisno življenje hendikepiranih. *Časopis za kritiko znanosti*, 41 (253), 70-78.
- Pfeiffer, V. (2019). *Invalidske organizacije: potrebni so popravki zakona o osebni asistenci*. Pridobljeno 14.6.2020 s: <https://www.rtvlo.si/dostopno/invalidske-organizacije-potrebni-so-popravki-zakona-o-osebni-asistenci/509991>
- Poropat, K.,& Bohinc, E. (2004). Osebna asistenca z vidika zaposlovanja. *Socialno delo*, 43 (2), 143-144.

Računsko sodišče RS. (2019). *Skrb za tiste, ki zaradi starosti, duševne ali telesne prizadetosti potrebujejo pomoč drugih* (Revizijsko poročilo št. 320-16/20017/33). Pridobljeno 20.4.2020 s http://www.rs-rs.si/fileadmin/user_upload/Datoteke/Revizije/2019/KAM/KAM-2_RSP_RevizijskoP.pdf

Ratzka, A. (2005a). Osebna asistenca- Delovno orodje. V YHD-Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. *Osebna asistenca za neodvisno življenje* (str. 5-6). Ljubljana.

Ratzka, A. (2005b). Kaj je osebna asistenca?. V YHD-Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. *Osebna asistenca za neodvisno življenje* (str. 7-9). Ljubljana.

Ratzka, A. (2005c). Kratek povzetek švedskega Zakona o osebni asistenci. V YHD-Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. *Osebna asistenca za neodvisno življenje* (12-15). Ljubljana.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20) (2013). Ur. l. RS 39/13.

Smolej, S., & Nagode, M. (2012). Osebna asistenca-možnost za samostojno življenje v domačem okolju. *Časopis za kritiko znanosti*, 40 (250), 144-152.

Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Urek, M. (2017). *Unheard voices: researching participation in social work*. Pridobljeno 24.6.2020 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2016.1278525?needAccess=true>

Urek, M. (2019). Pravica do samostojnega življenja v skupnosti: implementacija 19. člena Konvencije OZN o pravicah invalidov v Sloveniji. V Dougan, F., Dugar, G., Filipčič, K., Kavkler, M., Novak, B., Strban, G., Urek, M., Vadnal, K. *Pravni in družbeni položaj oseb z motnjo v duševnem razvoju* (str. 89-118). Ljubljana: Slovenska Akademija znanosti in umetnosti.

V.P. (2020). *Osebna asistenca- potreben je nadzor*. Pridobljeno 13.5.2020 s <https://www.rtvsl.si/dostopno/osebna-asistenca-potreben-je-nadzor/514489>

YHD- društvo za teorijo in kulturo hendikepa (2005). *Osebna asistenca za neodvisno življenje*. Ljubljana: YHD- društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

YHD. (b.d.). Pridobljeno 13.4.2020 s <https://www.yhd-drustvo.si/osebna-asistenca.html>

YHD.(2020). *Potrebne spremembe zakona o osebni asistenci*. Pridobljeno 24.4.2020 s <https://www.yhd-drustvo.si/novice/potrebne-spremembe-zakona-o-osebni-asistenci.html>

Zakon o socialnem vključevanju invalidov (ZSVI) (2018). Ur. l. RS 30/2018.

Zakon o osebni asistenci (ZOA) (2017). Ur. l. RS 10/2017.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (1992). Ur. l. RS 54/1992.

Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov (MKPI) (2008). Ur. l. RS 37/2008.

Zaviršek, D.(1995). Ljudje, ki potrebujejo pomoč za samostojno življenje. *Socialno delo*,34 (5), 281-285.

Zaviršek,D. (2000). *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: Založba /*cf.

Zaviršek,D. (2014). Opredelitev hendikepa in razvoj študija hendikepa v socialnem delu: mednarodna perspektiva. *Socialno delo*, 53(3), 133-145.

Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Zaviršek, D., Krstulović, G., Leskošek, V., Videmšek, P., Bohinec, M., Pečarič, E., Jeseničnik, N., & Poropat, K. (2015). *Analiza sistema institucionalnega varstva in možnosti nevladnih organizacij zagotavljati storitve v skupnosti za uresničevanje deinstitucionalizacije v Sloveniji*. Ljubljana: YHD-Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Zgonc, Š., & Smrdu, M.(2004). *Individualno načrtovanje za samostojno življenje*. Ljubljana: ŠENT-Slovensko združenje za duševno zdravje.

9 PRILOGE

Priloga 1: Vprašalnik

1. Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?
2. Kakšni so bili vaši razlogi, da ste se odločili za opravljanje tega poklica?
3. Vam pri opravljanju vašega poklica pomagajo tudi pretekle izkušnje? Kakšne?
4. Kakšna je časovna razporeditev dela in kako vam ta ustreza?
5. Kako bi opisali in ocenili odnos, ki ga imate s svojim delodajalcem (izvajalec, ki ima registrirano storitev osebne asistence)?
6. Kaj vam prinaša največje zadovoljstvo pri delu in kaj vas pri tem najbolj frustrira?
7. Ali mi lahko malo več poveste, kako je videti vaše delo? Katera opravila vsebuje?
8. Kako zagotavljate samostojnost in neodvisnost uporabnika, kar je temeljni namen osebne asistence?
9. Bi mi lahko povedali nekaj primerov, ko se vam zdi, da vam delo dobro uspeva, in nekaj primerov, ko ste naleteli na ovire pri tem?
10. Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom?
11. Ali ste že kdaj prej delali v taki situaciji, da uporabnica ali uporabnik usmerja vaše delo in je vaš nalogodajalec? Kako se počutite v taki vlogi, kaj so pozitivne izkušnje in kaj izzivi pri tem?
12. Glede na vaše izkušnje in znanje o opravljanju osebne asistence, katera so najbolj pereča protislovja v trenutni organizaciji in izvajanju storitve in kako jih vi razumete? Ali jih lahko podkrepite s primeri, da bomo lahko bolje razumeli.
13. Kakšni so vsakodnevni izzivi, ki se pojavljajo pri vašem delu?
14. Ali ste se kdaj pri opravljanju svojega dela znašli v situaciji, kjer ste se počutili nemočne, in vas je morebiti prestrašila ali prizadela? Katera je bila in kako ste se odzvali?
15. Ali se vam je zgodilo, da je od vas uporabnica ali uporabnik zahteval nekaj, kar niste mogli ali želeli opraviti? Kako ste reševali take situacije?
16. Če ste osebna asistentka in asistent uporabniku, ki ima določenega skrbnika, kako zagotavljate krepitev njegove moči, neodvisnosti in samostojnosti? Ste pri tem kdaj na nasprotnih bregovih s skrbnikom in kako take situacije rešujete?
17. Če ste družinski član in osebna asistentka in asistent – kako se vam zdi, da vam uspeva zagotavljati in krepiti samostojnost in neodvisnost vašega družinskega člana?
18. Ali imate možnost strokovne supervizije ali druge oblike podpore (morda vrstniške) in kako je ta videti?
19. Vam zadostuje mera podpore, ki jo imate, ali bi si želeli, da bi bila ta močnejša? V katerih situacijah?
20. Imate kdaj občutek, da vam za opravljanje tega dela primanjkuje znanja s področja ljudi z ovirami ali kakšnih drugih znanj? Če da, katera znanja, spretnosti vse pogrešate?
21. Katere spremembe in na katerih nivojih (npr. političnem, zakonodajnem, na nivoju organizacije službe, podpore asistentkam in asistentom, izboljšanja kompetenc skozi kontinuirano izobraževanje...) bi se po vašem mnenju morale zgoditi, da bi se osebna asistenca kot način organizirane oskrbe še izboljšal?
22. Bi želeli z mano podeliti še kaj, česar nisem posebej omenila?

Priloga 2: Transkripcije intervjujev z označenimi izjavami

Intervju A

Spol: Ženska

Starost: 29 let

Kraj opravljanja osebne asistence: Zgornja Ložnica

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Osem mesecev (A1).

A: Kakšni so bili vaši razlogi, da ste se odločili za opravljanje tega poklica?

B: Za mene je moj delodajalec slišal oziroma me je poznal in mi je predlagal službo (A2). Ker se mi je zdelo dokaj zanimivo delo, sem to službo sprejela (A3).

A: Vam pri opravljanju vašega poklica pomagajo tudi pretekle izkušnje? Kakšne?

B: Imam izkušnje dela s takimi ljudmi, ker sem tudi rastla s takšnim človekom. Sestra ima diagnosticirano avtistično motnjo (A4). Tako, da imam nekaj izkušenj z opravljanjem nege (A5). Sem pa v srednji šoli prakso za medicinsko sestro opravljala v domu za stare in sem nekako že imela izkušnjo z osebo, ki je imela oviro (A6).

A: Kakšna je časovna razporeditev dela in kako vam ta ustreza?

B: Ker je dopoldan od ponedeljka do petka v VDC-ju, si razporedimo delo tako, da je ena izmed asistentk popoldan pri njej, dokler ne gre uporabnica spat. Tako, da se z drugo asistentko tedensko izmenjujeva oz. se dogovoriva, kako bova delali (A7), in to mi popolnoma odgovarja (A8).

A: Kako bi opisali in ocenili odnos, ki ga imate s svojim delodajalcem (izvajalec, ki ima registrirano storitev osebne asistence)?

B: Sva si zelo blizu (A9). Je super človek (A10). Boljšega delodajalca ne bi mogla imeti (A11). Je vedno na razpolago (A12).

A: Kaj vam prinaša največje zadovoljstvo pri delu in kaj vas pri tem najbolj frustrira?

B: Največje zadovoljstvo je nasmeh, ki mi ga namenijo moja uporabnica (A13). Nasmeh je tisti, ki mi potrjuje, da je ona v redu, da je zdrava, da je srečna z mano, da ji je dobro (A14). To je to, nasmeh.

A: Kaj vas pa na primer najbolj frustrira, vas moti ?

B: V bistvu me pri njej ne frustrira nič (A15), ker sem mnenja, da noben osebni asistent ne bi smel čutiti frustracij do svojega uporabnika. Zdi se mi, da se to kar pogosto dogaja. (A16).

A: Ali mi lahko malo več poveste, kako je videti vaše delo? Katera vse opravila vsebuje?

B: Jo hranim in ji dajem za pit. Jo previjam, umivam, delam razgibalne vaje z njo, ker je zakrčena. Hodim na sprehode z njo, kuham z njo (A17). Oziroma delam vse za njo, kar bi lahko ona sama delala, če bi lahko (A18).

A: Delate vi to posebej ali ona pri tem sodeluje?

B: Seveda sodeluje. Pustim, da opravi stvari, ki jih lahko (A19). Z njo ne bom delala stvari, ki jih ona ni zmožna delati. Glede na to, da ne vidi, ne bova skupaj gledali filma, ampak ji raje dam ropotuljico ali pa ji berem knjigo (A20). Z njo delam stvari, ki jih ima rada (A21).

A: Kako zagotavljate samostojnosti in neodvisnosti uporabnika, kar je temeljni namen OA?

B: Popolno samostojnost je zaradi njenih razmer težko doseči. Do neke mere je nikoli ne bo imela (A22). Samostojnost se ji nudi na način, da se jo vpraša po njenih željah. Upam da ima ona takrat občutek, da zna sama nekaj narediti (A23). Ko ji nekaj ni všeč, izkaže nejevoljo do tega, tako da joče (A24).

A: Bi mi lahko povedali nekaj primerov, ko se vam zdi, da vam delo dobro uspeva, in nekaj primerov, ko ste naleteli na ovire pri tem?

B: Delo mi dobro uspeva, ko mi nakaže, da je srečna. Njen nasmeh je pokazatelj, da je delo dobro opravljeno (A25). Ovire pri njej v bistvu sploh ni. Nič me ne ovira pri delu, ker vem, kaj lahko delam z njo in česa ne morem (A26). Je pa občasna ovira, da se z mojimi dejanji eden izmed staršev ne strinja (A27).

A: Kako pa potem s tem staršem sodelujete?

B: Sodelovanje zna biti s tem staršem kar težavno (A28). Po drugi strani pa se z drugim staršem odlično razumem (A29).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom?

B: Glede na to, da v mojem naročju ni razdražena in me je lepo sprejela, bi rekla, da imava super odnos (A30). Na njo gledam, kot bi gledala svojega otroka (A31).

A: Ali ste že kdaj prej delali v taki situaciji, da uporabnica ali uporabnik usmerja vaše delo in je vaš nalogodajalec? Kako se počutite v taki vlogi, kaj so pozitivne izkušnje in kaj izzivi pri tem?

B: Ne, v takšni situaciji še nisem delala (A32). V tej situaciji se počutim čisto super (A33).

A: Glede na vaše izkušnje in znanje o opravljanju osebne asistence, katera so najbolj pereča protislovja v trenutni organizaciji in izvajanju te storitve in kako jih vi razumete? Ali jih lahko podkrepite s primeri, da bomo lahko bolje razumeli.

B: Dosti organizacij, ki nudi osebno asistenco, asistentov ne išče tako, kot bi jih morali oz. jih ne išče dovolj vneto (A34). Menim, da bi morali zavodi oz. organizacije, ki nudijo osebno asistenco, opravljati intervjuje dosti bolj natančno, saj se mi zdi, da moraš osebnega asistenta najprej vsaj malo spoznati kot človeka (A35). Menim, da če želijo imeti dobrega osebnega asistenta, ki bo z uporabnikom delal, tako kot mora delati, morajo najprej spoznati, kako ta oseba dela v stiku z uporabnikom (A36). Tudi vsak starš ni primeren za poklic osebnega asistenta svojemu otroku, saj ni nujno, da bo delal v njegovo korist, ampak v svojo (A37).

A: Kakšni so vsakodnevni izzivi, ki se pojavljajo pri vašem delu?

B: Problem je, da ne morem vedeti kaj jo muči, ker mi tega ne zna povedati, včasih to nakaže z jokom ali nejevoljo, ampak ne vedno. Se je že zgodilo, da je imela uporabnica zlomljen kolk, pa tega sploh nismo ugotovili (A38). Izziv je tudi pri dvigovanju na primer, ker ona ne ve, da jo moram dvigniti, in je zame kar težka (A39).

Izziv je tudi, ko jo hranim, pa lahko medtem zaniha s počutjem in začne jokati, takrat se lahko zaduši (A40). To je tisti strah, ki mi predstavlja izziv (A41).

A: Ali ste se kdaj pri opravljanju svojega dela znašli v situaciji, kjer ste se počutili nemočne, in vas je morebiti prestrašila ali prizadela? Katera je bila in kako ste se odzvali?

B: Edini primer je bil, ko sem spoznavala uporabnico, da sem našla način, kako jo pomiriti. Ob tem sem se resnično počutila nemočno (A42). Super se mi zdi, da lahko pri tem pomagajo tudi starši, ki v tem uporabnico bolje poznajo (A43). Zato je pomembno, da dovolj spoznaš uporabnika, da veš, kako mu pomagati oziroma mu izboljšati počutje. Mislim, da je na tem premajhen poudarek (A44).

A: Ali se vam je zgodilo, da je od vas uporabnica ali uporabnik zahteval nekaj, česar niste mogli ali želeli opraviti? Kako ste reševali take situacije?

B: Ne, ker niti ni sama zmožna povedati, kaj želi (A45).

A: Če ste osebna asistentka ali asistent uporabniku, ki ima določenega skrbnika, kako zagotavljate krepitev njegove moči, neodvisnosti in samostojnosti?

B: Oba starša sta skrbnika (A46). Kot sem že rekla, upoštevam navodila tistega starša, s katerim imava tudi boljši odnos (A47).

A: Kako pa upoštevate voljo uporabnice?

B: V bistvu sta mi obe volji enako pomembni. Tako volja staršev kot uporabnice (A48).

A: Ste se kdaj znašli v situaciji, ko ste s skrbnikom oz. v tem primeru očetom in mamo, kdaj na nasprotnih bregovih?

B: Po navadi je tako, da sem na nasprotnem bregu s staršem, s katerim se manj razumem (A49). V bistvu se to kar pogosto dogaja. To je na primer, ko se uporabniki daje piti pijačo. Mnenje enega starša je, da ona spije preveč. Meni je kristalno jasno, da ko ne bo želela piti, bo zaprla usta. In je ne moreš prisiliti, da jih odpre. To je meni pokazatelj (A50). Ona čuti potrebo po hrani in pijači, ne njen starš. Tu ne igra vloge mnenje staršev, ampak samo njena potreba (A51).

A: Ali imate možnost strokovne supervizije ali druge oblike podpore (morda vrstniške, s strani sodelavcev, šefov)?

B: Mi strokovne supervizije nimamo (A52). Imamo pa podporo s strani šefa (A53). Prav tako zelo dobro sodelujeva in se podpirava s sodelavko (A54). Če potrebujem podporo starša, mi bo tudi ta stal ob strani (A55).

A: Vam zadostuje ta mera podpore, ki jo imate, ali bi si želeli, da bi bila ta še močnejša?

B: Jaz sploh nisem pričakovala tako velike podpore (A56). Tako, da lahko rečem, da jo je dovolj. Smo kot ena velika podporna družina (A57).

A: Imate kdaj občutek, da vam za opravljanje tega dela primanjkuje znanja na področju ljudi z ovirami ali kakšnih drugih znanj?

B: Po moje mi primanjkuje znanja s strani fizioterapij, ki jih ima. Oziroma želela bi se naučiti prijeme, ki jih fizioterapevti uporabljajo pri razgibavanju, da bi lahko to počele doma (A58). Nasploh mislim, da imam dovolj znanja (A59).

A: Katere spremembe in na katerih nivojih (npr. političnem, zakonodajnem, na nivoju organizacije službe, podpore asistentkam in asistentom, izboljšanja kompetenc skozi kontinuirano izobraževanje...) bi se po vašem mnenju morale zgoditi, da bi se osebna asistenca kot način organizirane oskrbe izboljšala?

B: Problem je v tem, da zakone pišejo tisti, ki sploh ne vedo, kako z takšnimi ljudmi delati. Občutek imam, da se v to ne poglobijo dovolj (A60). Prav tako pa bilo potrebno, da bi vsak osebni asistent odšel k uporabniku pred nastopom dela, da se mu približa (A61). In navsezadnje tudi, da si le-ta zna predstavljati, kaj bo opravljal v sklopu tega poklica (A62).

A: Bi želeli z mano podeliti še kaj, česar nisem posebej omenila ?

B: Niti ne. To je to.

Intervju B

Spol: Ženska

Starost: 26 let

Kraj opravljanja osebne asistence: Slovenske Konjice

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco ?

B: Pogodbo o zaposlitvi sem podpisala 11. avgusta. Torej, september, oktober, november, december, januar, februar, marec, april, maj. Torej, devet mesecev (B1).

A: Kakšni so bili vaši razlogi, da ste se odločili za opravljanje tega poklica?

B: To je bilo v času, ko sem iskala novo službo (B2). Strežba me ni zanimala, saj sem iskala nekaj, v čemer se bom dobro počutila (B3). Sorodnica mi je predlagala, naj poskusim v tej smeri (B4). Na začetku sploh nisem vedel, kaj je osebna asistenca. Potem sem na facebooku brala o izkušnjah drugih asistentov, ki to delo že opravljajo. Njihove dobre izkušnje so me prepričale, da poskusim (B5). Seveda pa je eden izmed razlogov bil tudi ta, da je delo kar dobro plačano (B6).

A: Vam pri opravljanju vašega poklica pomagajo tudi pretekle izkušnje? Kakšne?

B: Načeloma izkušenj z invalidnimi osebami nimam (B7). Recimo, da mi je pomagalo znanje iz srednje šole, kjer sem se šolala za negovalko. Pa še to, samo pri določenih prijemih, ko morem uporabnico premikati iz postelje, jo peljati na stranišče, jo tuširati, previjati (B8). Drugih izkušenj nimam. Vse me je naučila njena mama (B9). Marta mi ne more oziroma ne zna povedati, kaj je treba opraviti (B10). Če ji je kaj všeč, to izrazi z nasmehom (B11). Če ji kaj ni všeč, pa začne godrnjati ali jokati (B12).

A: Kakšna je časovna razporeditev dela in kako vam ta ustreza?

B: Meni je super (B13). Načeloma oddelam svojih 40 ur na teden po dogovoru z Martinimi starši (B14). Včasih je treba delati tudi za vikend ali praznik in me to ne moti (B15).

A: Kako bi opisali in ocenili odnos, ki ga imate s svojim delodajalcem (izvajalec, ki ima registrirano storitev osebne asistence)?

B: Šef je super (B16). Med nama je nek prijateljski odnos, čeprav je on moj nadrejeni (B17). Se mi zdi, da zna slišati tudi moje mnenje in ga upoštevati (B18). Tako dobrega šefa še nisem imela (B19).

A: Kaj vam prinaša največje zadovoljstvo pri delu in kaj vas pri tem najbolj frustrira?

B: Največje zadovoljstvo mi je, ko vidim, da je Marta srečna (B20). Takrat vem, da sem svoje delo dobro opravila oz. ji je bilo všeč (B21). Seveda pa pridejo tudi dnevi, ko je slabo razpoložena in ne odgovarja na moja vprašanja. Niti ne pokima ali godrnja. Na ta način izraža trmo. To me pa res rahlo razjezi (B22).

A: Ali mi lahko malo več poveste, kako je videti vaše delo? Katera vse opravila vsebuje?

B: Marta ima predvsem težave s hojo, ker ima eno nogo krajšo od druge, in ji je zato potrebno pri tem pomagati. Marti pomagam pri umivanju. Prav tako jo je treba spremljati na stranišče. V bistvu ji je treba pomagati pri celotni negi. Pogosto odideva na sprehod. Ko grem po nakupih, jo prav tako vzamem s sabo, da se nadiha svežega zraka in odide malo iz njene stalne okolice (B23).

A: Kako zagotavljate samostojnosti in neodvisnosti uporabnice, kar je temeljni namen osebne asistence?

B: Nimam občutka, da bi bila Marta zaradi tega kaj bolj samostojna, ker še vedno naredim veliko stvari namesto nje. Je pa res, da mi ona nakaže, kaj želi, in jaz to upoštevam (B24). Mogoče to.

A: Bi mi lahko povedali nekaj primerov, ko se vam zdi, da vam delo dobro uspeva, in nekaj primerov, ko ste naleteli na ovire pri tem?

B: Ko se mi nasmeji in me objame (B25). Kot sem že rekla, je velika ovira njena trma (B26) in jeza, kar moram skoraj vsakodnevno par krat prebroditi (B27).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom?

B: Z Marto sva kar dobri prijateljici (B28). Zelo jo imam rada (B29).

A: Ali ste že kdaj prej delali v taki situaciji, da uporabnica ali uporabnik usmerja vaše delo in je vaš nalogodajalec?

B: V takšni situaciji še nisem bila (B30).

A: Kako se ob tem počutite?

B: Dobro. Nimam težav s tem (B31).

A: Kaj so pri tem, da je uporabnica/uporabnik nalogodajalec, pozitivne izkušnje in kaj izzivi?

B: Izziv pri tem je izvedeti, česa si želi uporabnica, saj tega ne more ubesediti (B32). Pozitivna stvar pa je ta, da mi pri tem pomaga njena mama, ki jo bolje pozna od mene (B33).

A: Glede na vaše izkušnje in znanje o opravljanju osebne asistencije, katera so najbolj pereča protislovja v trenutni organizaciji in izvajanju osebne asistencije in kako jih vi razumete? Ali jih lahko podkrepite s primeri, da bomo lahko bolje razumeli.

B: Ko sem kot osebna asistentka prebiralala novice v medijih, mi nikakor ni bilo jasno, kako lahko nekateri na račun svojih otrok služijo takšne vsote denarja (B34). To so vseeno njihovi otroci o katerih se govori. Mislim, da takšni starši niso primerni za osebne asistente (B35).

A: Zakaj menite, da niso primerni?

B: Ne glede na to, da svojega otroka poznajo in so z njim dlje časa. Ne vem, ali ga zares poznajo. Ali resnično vedo, kaj mu paše, kaj morajo narediti (B36), ali je to vse njihova predstava zaradi želje po denarju (B37).

A: Kakšni so vsakodnevni izzivi, ki se pojavljajo pri vašem delu?

B: Ne spomnim se nikakršnega izziva. Tako, da jih verjetno ni (B38).

A: Ali ste se kdaj pri opravljanju svojega dela znašli v situaciji, kjer ste se počutili nemočne, ki vas je morebiti prestrašila ali prizadela? Katera je bila in kako ste se odzvali?

B: Ja, seveda. Marti je treba pomagati pri vstajanju iz postelje, enkrat je pri tem skoraj padla, saj se je preveč odrinila. Takrat sem se tako prestrašila za njeno življenje. Sploh si ne znam predstavljati, kako bi bilo, če bi se ji kaj naredilo (B39). Nemočno pa se počutim, ko uporabnico karkoli boli in ji ne morem pomagati (B40).

A: Ali se vam je zgodilo, da je od vas uporabnica nekaj, česar niste mogli ali želeli opraviti? Kako ste reševali take situacije?

B: Za enkrat se še to ni naredilo (B41).

A: Ima vaša uporabnica določenega skrbnika?

B: Ja, to sta njena starša (B42).

A: Kako kljub temu, da ima uporabnica določenega skrbnika, zagotavljate krepitev njene moči, neodvisnosti in samostojnosti? Ste se kdaj znašli v situaciji, ko ste bili s starši na nasprotnih bregovih?

B: Tudi starša delata na tem, da je uporabnica čim bolj samostojna. Tako da se tega vsi zavedamo (B43). Nikoli se še ni zgodilo, da bi bili na nasprotnih bregovih, saj starša prav tako upoštevata tudi moje mnenje (B44). Sprejemamo kompromise, kar je za mene temelj nekega dobrega odnosa (B45).

A: Ste družinski član osebe, kateri izvajate osebno asistenco?

B: Ne, z Marto nisva v sorodu (B46).

A: Ali imate možnost strokovne supervizije ali druge oblike podpore (morda vrstniške) in kako je ta videti?

B: Podporo pridobim s strani svojega delodajalca, ki je vedno pripravljen prisluhniti (B47). Drugače pa se razbremenim tako, da se o določenih stvareh, ki se mi dogajajo v službi, pogovarjam s svojimi sodelavkami. Tako pridobim največ nasvetov (B48). Me pa moja služba sploh ne obremenjuje, ampak mi je v veselje, ker to rada počnem (B49). Rada se počutim koristno. Ko pa mi to potrdi moja uporabnica, pa je to vse, kar potrebujem (B50).

A: Kaj pa možnost strokovne supervizije?

B: Ne vem točno, kaj s tem mislite.

A: Supervizija je pomoč strokovnjaka, ki raziskuje, kakšni so medsebojni odnosi in delovno okolje, ter s pomočjo sodelujočih dela na tem, da se to izboljša z različnimi metodami npr. s pogovorom, opazovanjem ...

B: Ne, tega ne počnemo (B51).

A: Vam zadostuje mera podpore, ki jo imate, ali bi si želeli, da bi bila ta močnejša? V katerih situacijah?

B: Za enkrat jo je dovolj (B52).

A: Imate kdaj občutek, da vam za opravljanje tega dela primanjkuje znanja na področju ljudi z ovirami ali kakšnih drugih znanj? Če ja, katera znanja, spretnosti vse pogrešate?

B: Glede na to, da z uporabnico dobro sodelujeva, bi rekla, da imam znanja za trenutne potrebe dovolj (B53). Mogoče bi si želela, da bi bilo predavanje ob začetku izvajanja asistence bolj obširno in bi se več govorilo o tem, kako začeti. Mogoče, kako na začetku sploh pristopiti k človeku (B54).

A: Ste imeli pri tem težave ali kakšne?

B: Ja, bil je nek začetni strah, ko sem se spraševala, kako bo delo sploh potekalo, kako bom sodelovala z uporabnico, kako s starši (B55). Sem ga na srečo zaradi pomoči staršev prebrodila (B56).

A: Katere spremembe in na katerih nivojih (npr. političnem, zakonodajnem, na nivoju organizacije službe, podpore asistentkam in asistentom, izboljšanja kompetenc skozi kontinuirano izobraževanje...) bi se po vašem mnenju morale zgoditi, da bi se osebna asistenca kot način organizirane oskrbe še izboljšal?

B: Torej, če prav razumem, kje jaz vidim, da je treba asistenco izboljšati?

A: Ja, točno to.

B: Pa ne vem no, mogoče bi si želela, da bi se več govorilo in delalo na tem, kako za te ljudi kvalitetno poskrbeti (B57), ne toliko o finančah (B58). Mogoče tudi to, da bi se osebne asistente še bolj izobrazilo v tej smeri, kako še izboljšati oskrbo, da se bo ta bolje izvajala (B59).

A: Bi želeli z mano podeliti še kaj, česar nisem posebej omenila ?

B: Pa niti ne, no. Se mi zdi, da sva izčrpali vse. Mogoče bi vam še samo zaželela veliko sreče pri nadaljnjem študiju. Pa zelo dober intervju se mi je zdel. Všeč mi je bilo to, da je vsaj enkrat nekdo mene vprašal, kako se jaz počutim, kakšno je moje mišljenje.

A: Najlepša hvala za sodelovanje.

Intervju C

Spol: Moški

Starost: 31

Kraj opravljanja osebne asistence: Frankolovo

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Okrog sedem mesecev bo zdaj (C1).

A: Kakšni so bili vaši razlogi, da ste se odločili za opravljanje tega poklica?

B: To je bila nekakšna finančna rešitev za mene, ki sva jo skupaj z Matjažem skovala (C2). Nisem imel službe. Dogovorila sva se, da bom, dokler ne najdem službe v svoji stroki, njegov osebni asistent. (C3). Matjaž pa je v bistvu moj daljni mrzli bratranec (C4). Tudi to, da sva dobra prijatelja, je vplivalo, da sem se odločil za opravljanje tega poklica (C5).

A: Vam pri opravljanju vašega poklica pomagajo tudi pretekle izkušnje? Kakšne?

B: Mislim, nekih strokovnih izkušenj nimam (C6). Vse me je naučil Matjaž (C7). Pred tem je imel partnerko, ki ga je pustila, to ni ljubezen. Te punce, samo imele bi vse ali pa nič. Ko ji pa tega ne moreš dati, pa kar grejo. Sej veste, kako je to. Ni nama nerodno pri kakšnih stvareh, ko kaj skupaj delava, saj sva v bistvu zrastle skupaj (C8). Druživa se tudi izven mojih delovnih ur (C9).

A: Kaj ste pa mislili s tem ko ste rekli, da vam ni nerodno. Pri katerih stvareh mislite?

B: Ja takšne bolj, sramežljive stvari, uriniranje, opravljanje potrebe, bruhanje (C10). Saj veste kako je to. Pri takšnih stvareh sva že drug drugemu tako ali tako pomagala, ko sva rastla skupaj (C11). Drugače pa mu kar nekajkrat na dan pomagam pri dvigovanju iz vozička (C12). Skrbim, da mu pri ničemer ni nerodno, ker tega ne more narediti sam (C13). Takšne moške stvari, pri katerih pač rečemo: »Moški smo močni.« Potem pa nas je sram priznati, da ne moremo vozička dvigniti. Saj veste, kako je ...

A: Torej na nek način mu pomagate tudi pri osebni negi?

B: Ja no, na nek način mu pomagam tudi pri osebni negi. Bolj malo sicer (C14).

A: Kakšna druga dela še opravljate?

B: Pomagam mu pri tistem, kar sam ne more narediti (C15). Greva skupaj na kavo, ga vozim okrog, greva skupaj na sprehod (C16). Načeloma dosti stvari naredi sam, ker mu roke še vedno normalno delujejo (C17).

A: Kakšna je časovna razporeditev dela in kako vam ta ustreza?

B: Mislim načeloma mi je tako super, ker nimam kaj boljšega za delati (C18). Še žarnico včasih težko menjam. Punca je šla s faksom na Islandijo, na sever, tako, da sem ostal sam.

A: Kako bi opisali in ocenili odnos, ki ga imate s svojim delodajalcem (izvajalec, ki ima registrirano storitev osebne asistence)?

B: Načeloma nič posebnega (C19). Nimava nekih težav (C20). Všeč mi je edino, da ne posega v odnos z Matjažem (C21).

A: Kaj vam prinaša največje zadovoljstvo pri delu in kaj vas pri tem najbolj frustrira?

B: Mislim, zadovoljstvo mi je dober odnos z Matjažem (C22).

Se mi zdi, da sva se res še bolj povezala, kar mi je res všeč (C23). Najbolj sem zadovoljen takrat, ko vidim, da se ima Matjaž super in uživa (C24).

A: Kaj pa vas mogoče pri vašem delu razjezi, frustrira?

B: Pa, ne vem no. Glede na to, da vsa prijatelja, se o vsem dogovoriva (C25).

A: Kako zagotavljate samostojnosti in neodvisnosti uporabnika, kar je temeljni namen OA?

B: Meni se zdi, da je dovolj samostojen (C26). Razen pri določenih stvareh, ki jih zaradi svojih omejitev ne more delati (C27). Se mi zdi, da mu samostojnosti in neodvisnosti ne primanjkuje (C28).

A: Bi mi lahko povedali nekaj primerov, ko se vam zdi, da vam delo dobro uspeva, in nekaj primerov, ko ste naleteli na ovire pri tem?

B: Največkrat se mi zdi, da mi delo dobro uspeva, ko se skupaj šaliva, smejiva (C29). Ovire pa, ne vem. Ovira bi bila, da bi jaz ujel večjo ribo kot on. Ni nekih ovir (C30).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom?

B: Ja, odnos je precej prijateljski (C31) in temelji na dogovarjanju (C32).

A: Ali ste že kdaj prej delali v taki situaciji, da uporabnica ali uporabnik usmerja vaše delo in je vaš nalogodajalec? Kako se počutite v taki vlogi, kaj so pozitivne izkušnje in kaj izzivi pri tem?

B: Ne, to mi je prvič (C33). V tej vlogi se počutim dobro (C34). Pozitivna izkušnja je ta, da se lahko o vsem dogovoriva brez kakršnih težav (C35).

A: Kaj pa kakšen izziv pri tem?

B: Pa saj pravim, ni nekih izzivov (C36).

A: Glede na vaše izkušnje in znanje o opravljanju osebne asistence, katera so najbolj pereča protislovja v trenutni organizaciji in izvajanju osebne asistence in kako jih vi razumete? Ali jih lahko podkrepite s primeri, da bomo lahko bolje razumeli?

B: Jaz mam mogoče malo prednost, ker sva dobra prijatelja že od rojstva, in ne vidim tega, kaj bi bilo treba izboljšati (C37). Ne znam si ravno predstavljati, kako zgleda delo pri nekom, ki je bolj omejen, ne more govorit in ne more izražati svojih želja. Jaz tega ne bi zmogel (C38). Sam ne vidim nekih slabosti (C39).

A: Kakšni so vsakodnevni izzivi, ki se pojavljajo pri vašem delu?

B: Jaz jih nimam. Res ne (C40). Moj največji izziv je vstati iz postelje zjutraj.

A: Ali ste se kdaj pri opravljanju svojega dela znašli v situaciji, kjer ste se počutili nemočne, ki vas je morebiti prestrašila ali prizadela? Katera je bila in kako ste se odzvali?

B: Niti ne, no (C42). Kar se tiče odločanja, se skupaj odločava. Na primer, kaj bova jedla za kosilo, kakšen film bova gledala (C43).

A: Ali se vam je zgodilo, da je od vas uporabnik zahteval nekaj, česar niste mogli ali želeli opraviti? Kako ste reševali take situacije?

B: Takih situacij pa še mislim, da ni bilo (C44).

A: Ima vaš uporabnik določenega skrbnika?

B: Ne, nima skrbnika (C45).

A: Če ste družinski član in osebna asistentka in asistent – kako se vam zdi, da vam uspeva zagotavljati in krepiti samostojnost in neodvisnost vašega družinskega člana?

B: Sem družinski član, vendar v daljnem sorodstvu (C46).

A: Ali imate možnost strokovne supervizije ali druge oblike podpore (morda vrstniške) in kako je ta videti?

B: To mi je čisto nepoznano, tako da lahko rečem, da te možnosti nimam (C47). Sam dovolj podpore pri mojem delu pridobim od Matjaža samega (C48) oziroma je niti ne potrebujem (C49). Če bi potreboval podporo, bi jo lahko dobil pri sodelavcih ali svojem šefu (C50).

A: Imate kdaj občutek, da vam za opravljanje tega dela primanjkuje znanja na področju ljudi z ovirami ali kakšnih drugih znanj?

B: Zdaj v tem trenutku bi rekel, da verjetno ne (C51). Z Matjažem sva v sorodu in se pozna že od malega in mislim, da mi je tudi to pomagalo pri pridobivanju znanja (C52).

A: Katere spremembe in na katerih nivojih (npr. političnem, zakonodajnem, na nivoju organizacije službe, podpore asistentkam in asistentom, izboljšanja kompetenc skozi kontinuirano izobraževanje...) bi se po vašem mnenju morale zgoditi, da bi se osebna asistenca kot način organizirane oskrbe izboljšala?

B: Iz svojega primera bi to težko sklepal, glede na to, da kot osebni asistent ne delam še toliko časa (C53). Kje bi bilo treba uvest spremembe, ne vem. Jaz imam same pozitivne izkušnje, nič se mi ne zdi strašno (C54).

A: Bi želeli z mano podeliti še kaj, česar nisem posebej omenila ?

B: Ja, niti ne, no. Res upam, da sem povedal vse, kar je bilo v vprašanjih, včasih se znam malo preveč razgovoriti. Mislim, da je bilo to to. Veliko uspeha vam želim pri vaši nalogi.

A: Najlepša hvala za sodelovanje.

Intervju D

Spol: Ženska

Starost: 25 let

Kraj opravljanja osebne asistence: Žiče

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco ?

B: Pri Roku sem od septembra lani. Torej nekje osem mesecev (D1).

A: Kakšni so bili vaši razlogi, da ste se odločili za opravljanje tega poklica?

B: Iskala sem službo, saj sem malo pred tem zaključila študij geografije na Filozofski fakulteti (D2). Ena prijateljica mi je o tem govorila in sem si mislila, zakaj pa ne bi poskusila (D3). Dejansko mi je bilo že takoj všeč (D4). Sploh pa Rok, ki je fantastičen (D5).

A: Vam pri opravljanju vašega poklica pomagajo tudi pretekle izkušnje? Kakšne?

B: Načeloma nekih ogromnih izkušenj nisem mela (D6). Je pa res, da imam sestrčno, ki ima Downov sindrom in sem mogoče kakšno znanje odnesla od tam. Mogoče že samo to, kako delati, kako se pogovarjati (D7). To je to.

A: Kakšna je časovna razporeditev dela in kako vam ta ustreza ?

B: Vedno delam popoldansko delo (D8). Mi ugaja, saj še nimam partnerja (D9).

A: Zakaj pa samo popoldansko?

B: Aja, nisem povedala. Rok obiskuje VDC in je tam do enih, šele ko pride domov, se začne moje delo (D10).

A: Kako bi opisali in ocenili odnos, ki ga imate s svojim delodajalcem (izvajalec, ki ima registrirano storitev osebne asistence)?

B: Zelo dobro se razumeva (D11). Za njo imam same lepe besede (D12). Mogoče je tako zaradi tega, ker je njeno glavno vodilo pri delu dobro počutje teh uporabnikov in seveda tudi zaposlenih (D13).

A: Kaj vam prinaša največje zadovoljstvo pri delu in kaj vas pri tem najbolj frustrira?

B: Največje zadovoljstvo je definitivno smeh Roka (D14). Pa tudi pohvala s strani njegovih staršev (D15).

A: Kaj pa vas pri tem najbolj frustrira?

B: Nimam nekih frustracij. Res ne (D16).

A: Ali mi lahko malo več poveste, kako je videti vaše delo? Katera vse opravila vsebuje?

B: Torej kot sem že rekla, moje delo poteka v popoldanskem času, dokler uporabnik ne zaspi (D17). Med tem časom mu, če tega ne naredi že mama, skuham kosilo (D18).

Oziroma jaz kuham, Rok medtem pripravlja sestavine, včasih trebi solato, riba sir...(D19). Potem greva na kakšen sprehod, se igrava, pojeva, poslušava glasbo (D20). Skupaj počneva stvari, ki so uporabniku všeč (D21). Moje delo pa obsega tudi opravljanje nege (D22).

A: Rekli ste, da greste na sprehod, poslušate glasbo. Pa so to želje uporabnika ali vi organizirate dan?

B: Nikakor ne bom počela nečesa, česar Rok morda ne bi želel. Tako da recimo plan potem skupaj oblikujeva (D23).

A: Kako zagotavljate samostojnosti in neodvisnosti uporabnika, kar je temeljni namen OA?

B: Mislim, da je Rok kar samostojen. Pač, kolikor je lahko (D24). Sam si obuje čevlje, se obleče. Pač, mu je treba dati stvari v roko, saj ne vidi (D25).

A: Kako pa vi to zagotavljate?

B: Bom tako rekla, da s tem, da se lahko sam odloča, kaj bo delal, kaj bi jedel (D26).

A: Bi mi lahko povedali nekaj primerov, ko se vam zdi, da vam delo dobro uspeva, in nekaj primerov, ko ste naleteli na ovire pri tem?

B: Moje delo mi dobro uspeva, dokler je Rok zadovoljen in sem po eni strani tako zadovoljna tudi jaz (D27). Delo mi uspeva dobro tudi takrat, ko je zadovoljna njegova mama (D28).

A: Kako pa veste, da je uporabnik zadovoljen?

B: Nasmeh na obrazu (D29).

A: Pri čem pa naletite na ovire?

B: Mogoče pri njegovih napadih epilepsije (D30). Spraševala sem se, kaj če bom narobe odreagirala, kaj je treba narediti. Tako da sem včasih sama sebi ovira (D31).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom?

B: Z Rokom zelo dobro sodelujeva, skupaj se neprestano smejiva, šaliva, uživava (D32). Na njega gledam kot na svojega brata (D33).

A: Ali ste že kdaj prej delali v taki situaciji, da uporabnica ali uporabnik usmerja vaše delo in je vaš nalogodajalec? Kako se ob tem počutite, kaj so pozitivne izkušnje in kaj izzivi pri tem?

B: Ne, to pa še ne. Je prvič (D34) in mi je čisto super (D35). Zavedam se, da je vso delo opravljeno za njega in mi je samoumevno, da bo on tisti, ki mi bo narekoval, kako pa kaj (D36).

A: Glede na vaše izkušnje in znanje o opravljanju osebne asistence, katera so najbolj pereča protislovja v trenutni organizaciji in izvajanju te storitve in kako jih vi razumete? Ali jih lahko podkrepite s primeri, da bomo lahko bolje razumeli?

B: Na poročilih je bilo veliko govora o finančnem vidiku osebne asistence (D37). Sama o tem ne vem veliko in nimam nekakšnega mnenja. (D38). Od svojih sodelavcev slišim, da se starši ne odločajo za opravljanje osebnega asistenta in hodijo v svojo službo še naprej. Tudi sama mislim, da je temu tako (D39).

A: Kakšni so vsakodnevni izzivi, ki se pojavljajo pri vašem delu?

B: Mogoče mi je izziv v primeru, ko ima Rok epileptični napad (D40). Takrat je treba hitro odreagirati in brez nekakšnega pomisleka, da se Rok ne bi zadušil na lastni slini. To mi je zelo težko. (D41) Izziv je tudi Roka dati spat. Nikakor ne želi takoj zaspati in se je z njim potrebno včasih tudi po eno uro pogovarjati (D42). Kaj drugega pa ne bi rekla.

A: Ali ste se kdaj pri opravljanju svojega dela znašli v situaciji, kjer ste se počutili nemočne, ki vas je morebiti prestrašila ali prizadela? Katera je bila in kako ste se odzvali?

B: Evo, spet bi lahko tukaj rekla, da so to napadi epilepsije. Pa tudi takrat, ko je bil Rok bolan. Takrat se počutim najbolj nemočno (D43) in samo upam, da bo napad oziroma bolezen čim prej minila (D44).

A: Ali se vam je zgodilo, da je od uporabnik zahteval nekaj, česar niste mogli ali želeli opraviti? Kako ste reševali take situacije?

B: Da bi od mene pričakoval kaj takšnega? Ne (D45).

A: Ima vaš uporabnik določenega skrbnika?

B: Ja, to je njegova mama (D46).

A: Kako kljub temu, da ima Rok določenega skrbnika, zagotavljate krepitev njegove moči, neodvisnosti in samostojnosti?

B: Njegova mama ni takšna, da bi narekovala, kaj je treba narediti, ampak se tudi ona sama z njim dogovarja o stvareh (D47). Tako da obe skupaj delava na njegovi čim večji samostojnosti (D48).

A: Ste se kdaj znašli v situaciji, ko ste z uporabnikovo mamo kdaj na nasprotnih bregovih?

B: Ne, to pa res nikoli. Tudi z njo se odlično razumem (D49) in obe veva, da je Rokovo zadovoljstvo najpomembnejše (D50).

A: Ste družinski član uporabnika?

B: Ne, nisem njegova sorodnica (D51).

A: Ali imate možnost strokovne supervizije ali druge oblike podpore (morda vrstniške, s strani sodelavcev, šefov)?

B: O tej superviziji sem že nekaj slišala in mislim, da se bo začela izvajati v prihodnosti. Se mi zdi, da je šefica o tem nekaj govorila (D52). Drugače pa vso podporo lahko dobim pri šefu (D53), pri sodelavkah (D54) ali pa pri njegovi mami (D55).

A: Imate kdaj občutek, da vam za opravljanje tega dela primanjkuje znanja s področja ljudi z ovirami ali kakšnih drugih znanj?

B: Ne. Vem dovolj (D56). Vsega sem se priučila od Roka (D57) in njegove mame (D58). Je pa vsak posameznik drugačen ali pa ima drugačno motnjo, drugačne potrebe in je to nemogoče posploševati (D59).

A: Katere spremembe in na katerih nivojih (npr. političnem, zakonodajnem, na nivoju organizacije službe, podpore asistentkam in asistentom, izboljšanja kompetenc skozi kontinuirano izobraževanje...) bi se po vašem mnenju morale zgoditi, da bi se osebna asistenca kot način organizirane oskrbe izboljšala?

B: Pa ne vem. Sama ne vidim kaj slabega v tem. Tako, da bi vam na to vprašanje težko odgovorila (D60).

A: Bi želeli z mano podeliti še kaj, česar nisem posebej omenila?

B: Niti ne.

Intervju E

Spol: Ženska

Starost: 46 let

Kraj opravljanja osebne asistence: Vitanje

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Kmalu bo eno leto (E1).

A: Kakšni so bili vaši razlogi, da ste se odločili za opravljanje tega poklica?

B: Pred tem sem izgubila službo, ki mi je pomenila vse na svetu. Tako, da sem iskala novo (E2). Delala sem kot brusilka stekla, kar mi je bilo v veselje. Med tem časom sem doma šivala za sosede ali prijatelje, da sem si vsaj nekaj zaslužila. Za opravljanje tega poklica sem se nato odločila, da lahko še sama malo pripomorem s financami (E3). Še en razlog pa je bila smrt moje hčerke, kmalu po rojstvu, ki bi najverjetneje tudi sama enkrat potrebovala pomoč, kot jo potrebujejo ti ljudje (E4).

A: Vam pri opravljanju vašega poklica pomagajo tudi pretekle izkušnje? Kakšne?

B: Nekih izkušenj nimam (E5). Mislim, da sta moja volja in želja dovolj in prekašata vse izkušnje (E6).

A: Kakšna je časovna razporeditev dela in kako vam ta ustreza?

B: Delam samo z Jerico, tako da se moj urnik izmenjuje iz tedna v teden. En teden delam zjutraj, drug teden delam popoldan (E7). Urnik mi ustreza, ker se z moževno službo izmenjujemo na iste intervale (E8).

A: Kako bi opisali in ocenili odnos, ki ga imate s svojim delodajalcem (izvajalec, ki ima registrirano storitev osebne asistence)?

B: S šefico imava korekten odnos (E9). Se mi zdi, da dobro sodelujeta in to je vse, kar mi je važno (E10).

A: Kaj vam prinaša največje zadovoljstvo pri delu in kaj vas pri tem najbolj frustrira?

B: Največje zadovoljstvo je zadovoljstvo Jerice in njenih staršev (E11). Če je ona srečna, sem srečna tudi jaz (E12). Ko uporabnica joče, se počutim slabo in žalostno (E13). V primeru, da ona ni srečna, poskušam na vse možne načine iz nje izvabiti malo dobre volje (E14).

A: Kaj vas pa frustrira, jezi, razžalosti?

B: Jezi in žalosti me dejstvo, da ji pri njeni močni depresiji in razpoloženjskem nihanju ne morem pomagati (E15). Ko se ona začne jokati, me boli srce, ker bi želela izvedeti, kaj jo kar naenkrat tako prizadene (E16). Takrat jo težko pomirim (E17).

A: Ali mi lahko malo več poveste, kako je videti vaše delo? Katera vse opravila vsebuje?

B: Moja opravila obsegajo skoraj vse, od hranjenja, previjanja, osebne nege. Skupaj tudi kuhava, izdelujeva piškotke, se igrava z kakšno igračko. Greva na sprehod ali v trgovino (E18). Mislim, da ji je to zelo všeč (E19).

A: Kako veste, da je uporabnici všeč, da odide na sprehod, v trgovino ...?

B: Čeprav ima zelo omejen besedni zaklad, to sama pove. Ne pove ravno razločno, ampak se njenega govora popolnoma navadiš (E20). Razen ko želi na tortico ali po nakupih, se včasih malo prerekava, ampak se na koncu vedno sporazumeva (E21).

A: Kako pa je videti to prerekanje?

B: Jaz ji želim razložiti, da tortica za zajtrk ne primerna in na koncu ji namesto tega naredim zajtrk, ki ga ima rada. Sprejemava kompromise ali kako naj rečem (E22). Ji pa vseeno pustim, da v neki meri obvelja njena volja (E23).

A: Kako zagotavljate samostojnosti in neodvisnosti uporabnika, kar je temeljni namen osebne asistence?

B: Evo, točno na ta način, kot sem že rekla, da v neki meri obvelja njena volja pri odločanju o stvareh (E24).

A: Bi mi lahko povedali nekaj primerov, ko se vam zdi, da vam delo dobro uspeva, in nekaj primerov, ko ste naleteli na ovire pri tem?

B: Delo mi dobro uspeva, ko je Jerica vesela, ko poje, se smehlja, torej vse drugo, samo da ne joče (E25). Čeprav tudi joka ne jemljem za popolni neuspeh, ker vem, da ta ne leti na moja dejanja, ampak je to del njenih razpoloženskih nihanj (E26).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnico?

B: Midve sva najboljši par (E27). Imam jo neizmerno rada (E28). Na najin odnos ne gledam kot na odnos osebna asistentka - uporabnica. Lahko bi rekla, da sva zelo dobri prijateljici (E28).

A: Ali ste že kdaj prej delali v taki situaciji, da uporabnica ali uporabnik usmerja vaše delo in je vaš nalogodajalec?

B: Da bi to bil moj uporabnik, ne (E30). V prejšnji službi pa je bilo vseeno nujno, da se upošteva želja naročnika določenega komada, ampak ne vem, če bi lahko to enačili.

A: Kako se ob tem počutite, da uporabnica usmerja vaše delo?

B: Super (E31). To, da delam po njenih željah, mi je samoumevno, saj vendar gre za kvaliteto njenega življenja (E32).

A: Kaj so pozitivne izkušnje in kaj izzivi pri tem?

B: Pozitivna izkušnja je celotna (E33). Izziv pa je zame morda kako pomiriti Jerico. Ona je res zelo čustvena in imam včasih kar težave pri tem (E34). Izziv pri tem je, da je ona tista, ki mi narekuje, kaj je potrebno narediti, je to, da mi tega včasih ne zna povedati (E35). Nato o tem povprašam njeno mamo, ki ve, kaj bi Jerica želela povedati (E36).

A: Kaj pa po navadi pomaga, da se umiri?

B: V večini primerov pomaga to, da ji kaj zapojem, začnem brati knjigo. Takrat se kar vživi in neha jokati (E36).

A: Glede na vaše izkušnje in znanje o opravljanju osebne asistence, katera so najbolj pereča protislovja v trenutni organizaciji in izvajanju te storitve in kako jih vi razumete? Ali jih lahko podkrepite s primeri, da bomo lahko bolje razumeli?

B: Sama ne vidim nekih protislovij na tem področju (E37). Mogoče bi bilo dobro, da se pri izvajanju res osredotočamo samo na želje našega uporabnika (E38) in da nekako najdemo način, kako ga razumeti, kljub temu, da nam tega ne more povedati (E39).

A: Kakšni so vsakodnevni izzivi, ki se pojavljajo pri vašem delu?

B: Izziv mi predstavlja razpoložensko nihanje pri Jerici (E40). To je edini izziv, ker ne vem, kako ji pomagati, da se bo počutila bolje (E41).

A: Ali ste se kdaj pri opravljanju svojega dela znašli v situaciji, kjer ste se počutili nemočne in vas je morebiti prestrašila ali prizadela? Katera je bila in kako ste se odzvali?

B: Najbolj nemočno se počutim, ko se Jerica joče zaradi njene močne depresije (E42). To me vedno prestraši, saj ji ne morem pomagati (E43). Drugih takšnih situacij ni, saj kot sem že rekla, dobro sodelujeva (E44).

A: Ali se vam je zgodilo, da je od vas uporabnica zahtevala nekaj, česar niste mogli ali želeli opraviti? Kako ste reševali take situacije?

B: Ja, Jerica se rada pošali, da bi jutraj za zajtrk jedla pico ali pa zvečer odšla na izlet. Ker ji tega ne morem omogočiti, se pač skupaj določiva za neko vmesno pot. Se na primer dogovoriva, da bova za kosilo jedli kaj takšnega, kar ima rada (E45).

A: Če ste osebna asistentka in asistent uporabniku, ki ima določenega skrbnika, kako zagotavljate krepitev njegove moči, neodvisnosti in samostojnosti? Ste pri tem kdaj na nasprotnih bregovih s skrbnikom in kako take situacije rešujete?

B: Jeričina skrbnica je njena mama (E46). Z njeno mamo se vse dogovarjava sproti (E47) in med nama ni nekakšnih težav (E48). Vedno upošteva tudi moje mnenje (E49), kar mi zelo veliko pomeni (E50).

A: Če ste družinski član in osebna asistentka in asistent, kako se vam zdi, da vam uspeva zagotavljati in krepiti samostojnost in neodvisnost vašega družinskega člana?

B: Nisem sorodnica (E51).

A: Ali imate možnost strokovne supervizije ali druge oblike podpore (morda vrstniške) in kako je ta videti?

B: Možnosti strokovne supervizije nimam (E52). Pridobim pa dovolj podpore s strani delodajalca (E53) in njene mame (E54). Prav tako pa mi vedno ob strani stoji tudi moj mož (E55).

A: Vam zadostuje mera podpore, ki jo imate, ali bi si želeli, da bi bila ta močnejša? V katerih situacijah?

B: Jo je dovolj (E56).

A: Imate kdaj občutek, da vam za opravljanje tega dela primanjkuje znanja s področja ljudi z ovirami ali kakšnih drugih znanj? Če ja, katera znanja, spretnosti vse pogrešate?

B: Včasih bi si želela, da bi imela kakšno znanje več s področja nege (E57). Vsega me je naučila njena mama (E58). Glede na to, da se Jerica ob tem počuti dobro, menim, da je znanja dovolj (E59).

A: Katere spremembe in na katerih nivojih (npr. političnem, zakonodajnem, na nivoju organizacije službe, podpore asistentkam in asistentom, izboljšanja kompetenc skozi kontinuirano izobraževanje ...) bi se po vašem mnenju morale zgoditi, da bi se osebna asistenca kot način organizirane oskrbe še izboljšala?

B: Definitivno je treba poudariti, da je treba pri opravljanju tega dela vedno gledati na korist uporabnika (E60). Veliko spremljam po internetu in raznih facebookovih straneh, kaj pišejo o osebni asistenci. Mislim, da je manevrskega prostora za izboljšave dovolj, ampak je še prehitro, da bi o tem govorili (E61). Treba bo še počakati nekaj časa, da vidimo, kako in kaj. Mislim pa, da je treba obseg osebne asistence še povečati, da bodo lahko starši takšnih otrok lažje zaživel (E62).

A: Bi želeli z mano podeliti še kaj, česar nisem posebej omenila?

B: Ne. Hvala Vam

Priloga 3: Odprto kodiranje

Odprto kodiranje: Intervju A

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD -KATEGORIJA	TEMA
A1	<i>Osem mesecev.</i>		Osem mesecev	Čas opravljanja osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A2	<i>Za mene je moj delodajalec slišal oziroma me je poznal in mi je predlagal službo.</i>	Predlog za službo s strani delodajalca	Predlog za službo	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
A3	<i>Ker se mi je zdelo dokaj zanimivo delo, sem to službo sprejela.</i>	Zanimivost dela, kot razlog za odločitev za delo	Zanimivost	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
A4	<i>Imam izkušnje dela s takimi ljudmi, ker sem tudi rastla s takšnim človekom. Sestra ima diagnosticirano avtistično motnjo.</i>	Izkušnja življenja z osebo, ki ima oviro	Predhodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
A5	<i>Tako, da imam nekaj izkušenj z opravljanjem nege.</i>	Izkušnje z opravljanjem nege	Predhodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
A6	<i>Sem pa v srednji šoli prakso za medicinsko sestro, opravljala v domu za stare in sem nekaj znanj odnesla tudi od tam.</i>	Stik z osebo z oviro v sklopu opravljanja prakse v srednji šoli	Predhodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
A7	<i>Ker je dopoldan od ponedeljka do petka v VDC-ju, si razporedimo delo tako, da je ena izmed asistentk popoldan pri njej, dokler ne gre uporabnica spat. Tako da se z drugo asistentko tedensko izmenjujeva oz. se dogovoriva, kako bova delali...</i>	Tedensko izmenjujoč urnik	Fleksibilen delovni čas	Urn timer dela	Opravljanje osebne asistence
A8	<i>... in to mi popolnoma odgovarja.</i>	Ugaja	Zadovoljstvo	Urn timer dela	Opravljanje osebne asistence
A9	<i>Sva si zelo blizu.</i>	Tesen odnos	Pozitivno	Odnos z	Sodelovanje z

				delodajalcem	drugimi akterji
A10	<i>Je super človek.</i>	Super oseba	Pozitivno	Doživljanje delodajalca	Sodelovanje z drugimi akterji
A11	<i>Boljšega delodajalca ne bi mogla imeti.</i>	Dober delodajalec	Pozitivno	Doživljanje delodajalca	Sodelovanje z drugimi akterji
A12	<i>Je vedno na razpolago.</i>	Je na razpolago	Pozitivno	Odnos z delodajalcem	Sodelovanje z drugimi akterji
A13	<i>Največje zadovoljstvo je nasmeh, ki mi ga nameni moja uporabnica.</i>	Nasmeh uporabnika	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
A14	<i>Nasmeh je tisti, ki mi potrjuje, da je ona v redu, da je zdrava, da je srečna z mano, da ji je dobro.</i>	Nasmeh uporabnika	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
A15	<i>V bistvu me pri njej ne frustrira nič...</i>	Jih ni	Frustracije	Negativna plat dela	Opravljanje osebne asistence
A16	<i>... ker sem mnenja, da noben osebni asistent ne bi smel čutiti frustracij do svojega uporabnika. Zdi se mi, da se to kar pogosto dogaja.</i>	Noben osebni uporabnika asistent ne sme imeti frustracij do svojega uporabnika	Izvajanje osebne asistence	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
A17	<i>Jo hranim in ji dajem za pit. Jo previjam, umivam, delam razgibalne vaje z njo, ker je zakrčena. Hodim na sprehode z njo, kuham z njo.</i>	Hranjenje, opravljanje osebne nege, razgibavanje, sprehajanje, kuhanje	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
A18	<i>Oziroma delam vse za njo, kar bi lahko ona sama delala, če bi lahko.</i>	Opravljanje tistega kar uporabnica ne more	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
A19	<i>Seveda sodeluje. Pustim, da opravi stvari, ki jih lahko.</i>	Sodelovanje uporabnice pri vsakodnevni opravi	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
A20	<i>Z njo ne bom delala stvari, ki jih ona ni zmožna delati. Glede na to, da ne vidi, ne bova skupaj gledali filma, ampak ji raje dam ropiculjico ali pa ji</i>	Opravljanje stvari v sklopu uporabnikovih zmožnosti	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom

	<i>berem knjigo.</i>				
A21	<i>Z njo delam stvari, ki jih ima rada.</i>	Opravljanje stvari, ki jih ima rada	Zadovoljstvo uporabnika	Upoštevanje uporabnikovega mnenja	Sodelovanje z uporabnikom
A22	<i>Popolno samostojnost je zaradi njenih razmer težko doseči. Do neke mere je nikoli ne bo imela.</i>	Popolna samostojnost je nemogoča	Uporabnikova samostojnost	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
A23	<i>Samostojnost se ji nudi na način, da se jo vpraša po njenih željah. Upam da ima ona takrat občutek, da zna sama nekaj narediti.</i>	Upoštevanje želj uporabnika	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
A24	<i>Ko ji nekaj ni všeč, izkaže nejevoljo do tega, tako da joče.</i>	Jok je pokazatelj nezadovoljstva	Nezadovoljstvo	Neverbalno izražanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
A25	<i>Delo mi dobro uspeva, ko mi nakaže, da je srečna. Njen nasmeh je pokazatelj, da je delo dobro opravljeno.</i>	Nasmeh uporabnika	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
A26	<i>Ovire pri njej v bistvu sploh ni. Nič me ne ovira pri delu, ker vem kaj lahko delam z njo in kaj ne morem.</i>	Ni ovir pri delu z uporabnikom	Ovire pri delu z uporabnikom	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence
A27	<i>Je pa občasna ovira, da se z mojimi dejanji eden izmed staršev ne strinja.</i>	Nestrinjanje osebnega asistenta in starša	Ovire pri sodelovanju s starši	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence
A28	<i>Sodelovanje zna biti s tem staršem kar težavno.</i>	Sodelovanje z enim izmed staršem oteženo	Težave pri sodelovanju	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
A29	<i>Po drugi strani pa se z drugim staršem odlično razumem.</i>	Sodelovanje z drugim staršem odlično	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
A30	<i>Glede na to, da v mojem naročju ni razdražena in me je lepo sprejela, bi rekla, da imava super odnos.</i>	Super	Pozitiven	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom

A31	<i>Na njo gledam kot bi gledala svojega otroka.</i>	Pogled kot na svojega otroka	Pogled kot na družinskega člana	Doživljanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
A32	<i>Ne, v takšni situaciji še nisem delala.</i>		Prvič	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
A33	<i>V tej situaciji se počutim čisto super.</i>	Super	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
A34	<i>Dosti organizacij, ki nudi osebno asistenco, asistentov ne išče tako kot bi jih mogli, oz. jih ne išče dovolj vneto.</i>	Organizacije, ki nudijo storitev ne iščejo osebnih asistentov pod pravimi pogoji	Profil osebnega asistenta	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
A35	<i>Menim, da bi morali zavodi oz. organizacije, ki nudijo osebno asistenco, opravljati intervjuje dosti bolj natančno, saj se mi zdi, da moraš osebnega asistenta prvo vsaj malo spoznati kot človeka.</i>	Opravljanje uvodnih intervjujev za poklic osebnega asistenta bi moral biti natančnejši	Profil osebnega asistenta	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
A36	<i>Menim, da če želijo imeti dobrega osebnega asistenta, ki bo z uporabnikom delal, tako kot mora delati, morajo prvo spoznati, kako ta oseba dela v stiku z uporabnikom.</i>	Potreben vpogled v delo z uporabnikom	Profil osebnega asistenta	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
A37	<i>Tudi vsak starš ni primeren za poklic osebnega asistenta svojemu otroku, saj ni nujno, da bo delal v njegovo korist ampak za svojo.</i>	Ni nujno, da vedno delajo v otrokovo korist.	Starš- osebni asistent	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
A38	<i>Problem je, da ne morem vedeti, kaj jo muči, ker mi tega ne zna povedati, včasih to nakaže z jokom ali nejevoljo, ampak ne vedno. Se je že zgodilo,</i>	Uporabnik ne izrazi bolečine	Uporabnikova ovira	Izzivi pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence

	<i>da je imela uporabnica zlomljen kolk, pa tega sploh nismo ugotovili.</i>				
A39	<i>Izziv je tudi pri dvigovanju, na primer, ker ona ne ve, da jo moram dvigniti, in je zame kar težka.</i>	Dvigovanje teže uporabnika	Uporabnikova ovira	Izzivi pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A40	<i>Izziv je tudi, ko jo hranim, pa lahko medtem zaniha s počutjem in začne jokati, takrat se lahko zaduši.</i>	Možnost zadušitve pri hranjenju	Uporabnikova ovira	Izzivi pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A41	<i>To je tisti strah, ki mi predstavlja izziv.</i>	Strah za življenje uporabnika	Osebna ovira	Izzivi pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A42	<i>Edini primer je bil, ko sem spoznavala uporabnico, da sem našla način, kako jo pomiriti. Ob tem sem se resnično počutila nemočno.</i>	Občutek nemoči ob iskanju načina kako pomiriti uporabnico	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
A43	<i>Super se mi zdi, da lahko pri tem pomagajo tudi starši, ki pri tem uporabnico bolje poznajo.</i>	Pomoč staršev pri pomirjanju uporabnice	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
A44	<i>Zato je pomembno, da dovolj spoznaš uporabnika, da veš, kako mu pomagat oziroma mu izboljšati počutje. Mislim, da je na tem premajhen poudarek.</i>	Pomembnost dobrega poznavanja uporabnika	Izvajanje osebne asistence	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
A45	<i>Ne, ker niti ni sama zmožna povedati kaj želi.</i>	Ni bilo takšne situacije, saj se uporabnica neverbalno izraža	Uporabnik ne zahteva nemogočega	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
A46	<i>Oba starša sta skrbnika.</i>	Oba starša	Skrbnništvo	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
A47	<i>Kot sem že rekla, upoštevam navodila tistega</i>	Upoštevanje navodil starša, s katerim ima	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji

	<i>starša, s katerim imava tudi boljši odnos.</i>	boljši odnos			
A48	<i>V bistvu sta mi obe volji enako pomembni. Tako volja staršev kot uporabnice.</i>	Pomembna volja uporabnice in starša	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
A49	<i>Po navadi je tako, da sem na nasprotnem bregu s staršem, s katerim se manj razumem.</i>	Slabo sodelovanje s staršem, s katerim se slabo razume	Težave pri sodelovanju	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
A50	<i>V bistvu se to kar pogosto dogaja. To je na primer, ko se uporabnici daje piti pijačo. Mnenje enega starša je, da ona spiije preveč. Meni je kristalno jasno, da ko ne bo želela piti, bo zaprla usta. In je ne moreš prisiliti, da jih odpre. To je meni pokazatelj.</i>	Mnenje osebnega asistenta se ne sklada z mnenjem enega starša	Težave pri sodelovanju	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
A51	<i>Ona čuti potrebo po hrani in pijači, ne njen starš. Tu ne igra vloge mnenje staršev, ampak samo njena potreba.</i>	Upoštevanje potreb uporabnice in ne staršev	Zadovoljstvo uporabnika	Upoštevanje uporabnikovega mnenja	Sodelovanje z uporabnikom
A52	<i>Mi strokovne supervizije nimamo.</i>	Se ne izvaja	Supervizija	Podpora	Opravljanje osebne asistence
A53	<i>Imamo pa podporo šefa.</i>	Delodajalec	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
A54	<i>Prav tako se zelo dobro sodelujeva in se podpirava s sodelavko.</i>	Sodelavec	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
A55	<i>Če potrebujem podporo starša, mi bo tudi ta stal ob strani.</i>	Uporabnikov starš	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
A56	<i>Jaz sploh nisem pričakovala takšne velike podpore.</i>	Ni pričakovala tolikšne podpore	Količina podpore	Podpora	Opravljanje osebne asistence
A57	<i>Tako, da lahko rečem, da jo je</i>	Dovolj	Količina podpore	Podpora	Opravljanje osebne

	<i>dovolj. Smo kot ena velika podporna družina.</i>				asistence
A58	<i>Po moje mi primanjkuje znanja s področja fizioterapij, ki jih ima. Oziroma želela bi se naučiti prijeme, ki jih fizioterapevti uporabljajo pri razgibavanju, da bi lahko to počele doma.</i>	Znanje s področja fizioterapije	Potrebno novo znanje	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A59	<i>Nasploh mislim, da imam dovolj znanja.</i>	Dovolj	Količina znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A60	<i>Problem je v tem, da zakone pišejo tisti, ki sploh ne vedo, kako s takšnimi ljudmi delati. Občutek imam, da se v to ne poglobijo dovolj.</i>	Zakonodajalci nimajo izkušnje z uporabnikom	Izvajanje osebne asistence	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
A61	<i>Prav tako pa bilo potrebno, da bi vsak osebni asistent odšel k uporabniku pred nastopom dela, da se mu približa.</i>	Predhodni vpogled v delo z uporabnikom	Profil osebnega asistenta	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
A62	<i>In navsezadnje tudi, da si le-ta zna predstavljati, kaj bo opravljal v sklopu tega poklica.</i>	Predhodni vpogled v delo z uporabnikom	Profil osebnega asistenta	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe

Odprto kodiranje: Intervju B

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
B1	<i>... devet mesecev.</i>		Devet mesecev	Čas opravljanja osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
B2	<i>To je bilo v času, ko sem iskala novo službo.</i>	V času iskanja službe	Iskanje službe	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
B3	<i>Strežba me ni zanimala, saj sem iskala nekaj, v čemer se počutila.</i>	Iskanje službe, kjer se bo dobro počutila.	Iskanje službe	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence

	<i>bom dobro počutila.</i>				
B4	<i>Sorodnica mi je predlagala, naj poskusim v tej smeri.</i>	Predlog za službo s strani sorodnice.	Predlog za službo	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
B5	<i>Na začetku sploh nisem vedela, kaj je osebna asistenca. Potem sem na facebooku brala izkušnje asistentov, ki to delo že opravljajo. Njihove dobre izkušnje so me prepričale, da poskusim.</i>	Prepričale so jo dobre izkušnje drugih osebnih asistentov.	Pozitivne izkušnje drugih	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
B6	<i>Seveda pa je eden izmed razlogov bil ta, da je delo kar dobro plačano.</i>	Dobro plačano delo	Finančni vidik	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
B7	<i>Načeloma izkušenj z invalidnimi osebami nimam.</i>	Nima izkušenj	Prehodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
B8	<i>Recimo, da mi je pomagalo znanje iz srednje šole, kjer sem se šolala za negovalko. Pa še to samo pri določenih prijemih, ko morem uporabnico premikati s postelje, jo peljati na stranišče, jo tuširati, previjati.</i>	Pridobljeno znanje iz srednje šole s področja osebne nege	Prehodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
B9	<i>Drugih izkušenj nimam. Vse me je naučila njena mama.</i>	Uporabnikova mama	Pridobivanje znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
B10	<i>Marta mi ne more oziroma ne zna povedati, kaj je treba opraviti.</i>	Ne zna oz. ne more verbalno izraziti želja.	Izražanje želja	Neverbalno izražanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
B11	<i>Če ji je kaj všeč, to izrazi z nasmehom.</i>	Izražanje zadovoljstva z nasmehom	Zadovoljstvo	Neverbalno izražanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom

B12	<i>Če ji kaj ni všeč, pa začne godrnjati ali jokati.</i>	Izražanje nezadovoljstva z jokom in godrnjanjem	Nezadovoljstvo	Neverbalno izražanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
B13	<i>Meni je super.</i>	Ji ugaja	Zadovoljstvo	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
B14	<i>Načeloma oddelam svojih 40 ur na teden po dogovoru z Martinimi starši.</i>	Delo po dogovoru s starši	Fleksibilen delovni čas	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
B15	<i>Včasih je treba delati tudi za vikend ali praznik in me to ne moti.</i>	Delo ob vikendih, praznikih	Fleksibilen delovni čas	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
B16	<i>Šef je super.</i>	Super oseba	Pozitivno	Doživljanje delodajalca	Sodelovanje z drugimi akterji
B17	<i>Med nama je nek prijateljski odnos, čeprav je on moj nadrejeni.</i>	Prijateljski odnos kljub nadrejenemu položaju	Pozitivno	Odnos z delodajalcem	Sodelovanje z drugimi akterji
B18	<i>Se mi zdi, da zna slišati tudi moje mnenje in ga upoštevati.</i>	Upoštevanje mnenja osebnega asistenta	Sodelovanje	Odnos z delodajalcem	Sodelovanje z drugimi akterji
B19	<i>Tako dobrega šefa še nisem imela.</i>	Dober delodajalec	Pozitivno	Doživljanje delodajalca	Sodelovanje z drugimi akterji
B20	<i>Največje zadovoljstvo mi je, ko vidim, da je Marta srečna.</i>	Zadovoljstvo uporabnika	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
B21	<i>Takrat vem, da sem svoje delo dobro opravila oz. ji je bilo všeč.</i>	Potrditev dobrega dela	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
B22	<i>Seveda pa pridejo tudi dnevi, ko je slabo razpoložena in ne odgovarja na moja vprašanja. Niti ne pokima ali godrnja. Na ta način izraža trmo. To me pa res rahlo razjezi.</i>	Občutek jeze ob uporabnišni trmi	Frustracija	Negativna plat dela	Opravljanje osebne asistence
B23	<i>Marta ima predvsem težave s hojo, ker ima eno nogo krajšo od druge in ji je zato potrebno pomagati pri hoji. Marti pomagam pri</i>	Pomoč pri hoji, umivanje, spremstvo na stranišče, osebna nega, nakupovanje, sprehod	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence

	<i>umivanju. Prav tako jo je treba spremljati na stranišče. V bistvu ji je treba pomagati pri celotni negi. Pogosto odideva na sprehod. Ko grem po nakupih, jo prav tako vzamem s sabo, da se nadiha svežega zraka in odide malo iz svoje stalne okolice.</i>				
B24	<i>Nimam občutka, da bi bila Marta zaradi tega kaj bolj samostojna, ker še vedno naredim veliko stvari namesto nje. Je pa res, da mi ona nakaže kaj želi in jaz to upoštevam.</i>	Upoštevanje želj uporabnika	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
B25	<i>Ko se mi nasmeji in me objame.</i>	Nasmeh in objem uporabnika	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
B26	<i>Kot sem že rekla, je velika ovira njena trma...</i>	Uporabničina trma	Ovire pri delu z uporabnikom	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence
B27	<i>... in jeza, kar moram skoraj vsakodnevno par krat prebroditi.</i>	Uporabničina jeza	Ovire pri delu z uporabnikom	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence
B28	<i>Z Marto sva kar dobri prijateljici.</i>	Sta prijateljici.	Pozitiven	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
B29	<i>Zelo jo imam rada.</i>	Ima rada uporabnico	Pozitiven	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
B30	<i>V takšni situaciji še nisem bila.</i>		Prvič	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
B31	<i>Dobro. Nimam težav s tem.</i>	Dobro	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
B32	<i>Izziv pri tem je izvedeti, kaj si želi uporabnica, saj tega ne more ubesediti.</i>	Uporabnica ne more ubesediti svojih želja.	Negativna plat	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
B33	<i>Pozitivna stvar pa je ta, da mi pri tem pomaga njena mama, ki</i>	Pri izpolnjevanju nalog pomaga mama	Pozitivna plat	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom

	<i>uporabnico veliko bolj pozna od mene.</i>	uporabnice.			
B34	<i>Ko sem kot osebna asistentka prebiralala novice v medijih, mi nikakor ni bilo jasno, kako lahko nekateri na račun svojih otrok služijo takšne vsote denarja.</i>	Ne more verjeti, da lahko starši služijo denar na račun svojih otrok.	Starš- osebni asistent	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
B35	<i>To so vseeno njihovi otroci, o katerih se govori. Mislim, da takšni starši niso primerni za osebne asistente.</i>	Niso primerni za osebne asistente.	Starš- osebni asistent	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
B36	<i>Ne glede na to, da svojega otroka poznajo in so z njim dlje časa, ne vem, ali ga zares poznajo. Ali resnično vedo, kaj mu paše, kaj morajo narediti...</i>	Ni nujno, da vedno delajo v otrokovo korist.	Starš- osebni asistent	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
B37	<i>...ali je to vse njihova predstava zaradi želje po denarju.</i>	Želja staršev po denarju	Finančni vidik	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
B38	<i>Ne spomnim se nikakršnega izziva. Tako da jih verjetno ni.</i>		Ni izzivov	Izzivi pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
B39	<i>Ja seveda. Marti je treba pomagati pri vstajanju s postelje, enkrat je pri tem skoraj padla, saj se je preveč odrinila. Takrat sem se tako prestrašila za njeno življenje. Sploh si ne znam predstavljati, kako bi bilo, če bi se ji kaj naredilo.</i>	Prestrašila se je v situaciji, ko je bilo ogroženo zdravje uporabnice.	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence

B40	<i>Nemočno pa se počutim, ko uporabnico karkoli boli in ji ne morem pomagati.</i>	Občutek nemoči ob bolečini ali bolezni uporabnice	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
B41	<i>Za enkrat se še to ni naredilo.</i>	Ni bilo takšne situacije.	Uporabnik ne zahteva nemogočega	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
B42	<i>Ja, to sta njena starša.</i>	Oba starša	Skrbnništvo	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
B43	<i>Tudi starša delata na tem, da je uporabnica čim bolj samostojna, tako da se tega vsi zavedamo.</i>	Starši se zavedajo pomembnosti samostojnosti uporabnika.	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
B44	<i>Nikoli se še ni zgodilo, da bi bili na nasprotnih bregovih, saj starša prav tako upoštevata tudi moje mnenje.</i>	Upoštevanje mnenja osebnega asistenta	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
B45	<i>Sprejemamo kompromise, kar je za mene temelj nekega dobrega odnosa.</i>	Sprejemanje kompromisov	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
B46	<i>Ne, z uporabnico nisva v sorodu.</i>		Ni sorodnica	Sorodstvene vezi z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnim
B47	<i>Podporo pridobim s strani svojega delodajalca, ki je vedno pripravljen prisluhniti.</i>	Delodajalec	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
B48	<i>Drugače pa se razbremenim tako, da se o določenih stvareh, ki se mi dogajajo v službi, pogovarjam s svojimi sodelavkami. Tako pridobim največ nasvetov.</i>	Pogovor s sodelavkami	Razbremenitev	Podpora	Opravljanje osebne asistence
B49	<i>Me pa moja služba sploh ne obremenjuje, ampak mi je v veselje, ker to rada počnem.</i>	Služba je ne obremenjuje, ji je v veselje.	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence

B50	<i>Rada se počutim koristno. Ko pa mi to potrdi moja uporabnica, pa je to vse, kar potrebujem.</i>	Občutek koristi	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistencije
B51	<i>Ne, tega ne počnemo.</i>	Se ne izvaja	Supervizija	Podpora	Opravljanje osebne asistencije
B52	<i>Za enkrat jo je dovolj.</i>	Dovolj	Količina podpore	Podpora	Opravljanje osebne asistencije
B53	<i>Glede na to, da z uporabnico dobro sodelujeva, bi rekla, da imam znanja za trenutne potrebe dovolj.</i>	Dovolj	Količina znanja	Znanje o opravljanju osebne asistencije	Opravljanje osebne asistencije
B54	<i>Mogoče bi si želela, da bi bilo predavanje ob začetku izvajanja asistencije bolj obširno in bi se več govorilo o tem, kako začeti.</i>	Večji poudarek na vzpostavljanju odnosa	Uvodno izobraževanje osebnih asistentov	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
B55	<i>Ja bil je nek začetni strah, ko sem se spraševala, kako bo delo sploh potekalo, kako bom sodelovala z uporabnico, kako s straši.</i>	Strah pred začetkom dela	Osebnostno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistencije
B56	<i>Sem ga na srečo zaradi pomoči staršev prebrodila.</i>	S pomočjo staršev se je strah pred začetkom dela zmanjšal	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s straši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
B57	<i>Pa ne vem no, mogoče bi si želela, da bi se več govorilo in delalo na tem, kako za te ljudi kvalitetno poskrbeti ...</i>	Več govora in dejanj v smeri kvalitetne oskrbe	Izvajanje osebne asistencije	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
B58	<i>... ne toliko o finančah.</i>	Manjši poudarek na finančah	Finančni vidik	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe

B59	<i>Mogoče tudi to, da bi se osebne asistente še bolj izobrazilo v tej smeri, kako še izboljšati oskrbo, da se bo ta bolje izvajala.</i>	Obširnejše izobraževanje	Izobraževanje	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
-----	---	--------------------------	---------------	------------------	--------------------------------

Odperto kodiranje: Intervju C

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
C1	<i>Okrog sedem mesecev bo zdaj...</i>		Sedem mesecev	Čas opravljanja osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
C2	<i>To je bila nekakšna finančna rešitev za mene, ki sva jo skupaj z Matjažem skovala.</i>	Finančna rešitev	Finančni vidik	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
C3	<i>Nisem imel službe. Dogovorila sva se, da bom, dokler ne najdem službe v svoji stroki, njegov osebni asistent.</i>	Začasna služba, dokler te ne najde v svoji stroki	Iskanje službe	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
C4	<i>Matjaž pa je v bistvu moj daljni mrzli bratranec.</i>	Daljni bratranec	Je sorodnik	Sorodstvene vezi z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C5	<i>Tudi to, da sva dobra prijatelja, je vplivalo, da sem se odločil za opravljanje tega poklica.</i>	Prijateljstvo z uporabnikom	Predhodno poznanstvo uporabnika	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
C6	<i>Mislim, nekih strokovnih izkušenj nimam.</i>	Nima izkušenj	Prehodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
C7	<i>Vse me je naučil Matjaž.</i>	Uporabnik	Pridobivanje znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
C8	<i>Ni nama nerodno pri kakšnih stvareh, ko kaj skupaj delava. Saj sva v bistvu zrastle skupaj.</i>	Ni nerodnih situacij zaradi poznanstva	Nerodne situacije	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C9	<i>Druživa se tudi izven mojih delovnih ur.</i>	Druženje izven delovnega časa	Pozitiven	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C10	<i>Ja, takšne bolj sramežljive stvari, uriniranje, opravljanje potrebe, bruhanje.</i>	Uriniranje, opravljanje potrebe, bruhanje	Nerodne situacije	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C11	<i>Pri takšnih stvareh</i>	Medsebojna	Pozitiven	Odnos z	Sodelovanje z

	<i>sva že drug drugemu tako ali tako pomagala, ko sva rastla skupaj.</i>	pomoč že ob skupnem odraščanju		uporabnikom	uporabnikom
C12	<i>Drugače pa mu kar nekajkrat na dan pomagam pri dvigovanju z vozička.</i>	Dvigovanje z vozička	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
C13	<i>Skrbim, da mu pri ničemer ni nerodno, ker tega ne more narediti sam.</i>	Osebni asistent preprečuje nerodne situacije	Nerodne situacije	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C14	<i>Ja no, na nek način mu pomagam tudi pri osebni negi. Bolj malo sicer.</i>	Pomoč pri osebni negi	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
C15	<i>Pomagam mu pri tistem, česar sam ne more narediti.</i>	Opravljanje tistega, česar uporabnik ne more	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
C16	<i>Greva skupaj na kavo, ga vozim okrog, greva skupaj na sprehod.</i>	Odhod na kavo, vožnja, sprehod	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
C17	<i>Načeloma dosti stvari naredi sam, ker mu roke še vedno normalno delujejo.</i>	Veliko stvari naredi sam	Uporabnikova samostojnost	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
C18	<i>Mislím, načeloma mi je tako super, ker nimam kaj boljšega za delati.</i>	Ugaja	Zadovoljstvo	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
C19	<i>Načeloma nič posebnega.</i>		Nič posebnega	Odnos z delodajalcem	Opravljanje osebne asistence
C20	<i>Nimava nekih težav.</i>	Ni težav	Pozitivno	Odnos z delodajalcem	Opravljanje osebne asistence
C21	<i>Všeč mi je edino, da ne posega v odnos z Matjažem.</i>	Delodajalec ne posega v odnos z uporabnikom	Pozitivno	Odnos z delodajalcem	Opravljanje osebne asistence
C22	<i>Mislím, zadovoljstvo mi je dober odnos z Matjažem.</i>	Dober odnos z uporabnikom	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
C23	<i>Se mi zdi, da sva se res še bolj povezala, kar mi je res všeč.</i>	Osebna asistenca ju je še bolj povezala	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
C24	<i>Najbolj sem zadovoljen takrat, ko vidim, da se ima Matjaž super in uživa.</i>	Zadovoljstvo uporabnika	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
C25	<i>Glede na to, da vsa prijatelja, se o vsem</i>	Dogovor	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom

	<i>dogovoriva.</i>				
C26	<i>Meni se zdi, da je dovolj samostojen.</i>	Dovolj	Uporabnikova samostojnost	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
C27	<i>Razen pri določenih stvareh, ki jih zaradi svojih omejitev ne more delati.</i>	Samostojnost v sklopu njegovih zmožnosti	Uporabnikova samostojnost	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
C28	<i>Se mi zdi, da mu samostojnosti in neodvisnosti ne primanjkuje.</i>	Dovolj	Uporabnikova samostojnost	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
C29	<i>Največkrat se mi zdi, da mi delo dobro uspeva, ko se skupaj šaliva, smejiva.</i>	Zabava z uporabnikom	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
C30	<i>Ovira bi bila, da bi jaz ujel večjo ribo kot on. Ni nekih ovir.</i>		Jih ni	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence
C31	<i>Ja odnos je precej prijateljski...</i>	Prijateljski odnos	Pozitivno	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C32	<i>... in temelji na dogovarjanju.</i>	Dogovor	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C33	<i>Ne, to mi je prvič.</i>		Prvič	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje u uporabnikom
C34	<i>V tej vlogi se počutim dobro.</i>	Dobro	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje u uporabnikom
C35	<i>Pozitivna izkušnja je ta, da se lahko o vsem dogovoriva brez nekakšnih težav.</i>	Možnost dogovora	Pozitivna plat	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje u uporabnikom
C36	<i>Pa saj pravim, ni nekih izzivov.</i>	Ni izzivov	Negativna plat	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje u uporabnikom
C37	<i>Jaz imam mogoče malo prednost, ker sva dobra prijatelja že od rojstva in ne vidim tega, kaj bi bilo treba izboljšati.</i>	Zaradi dolgoletnega prijateljstva ne vidi možnih izboljšav.	Ne vidi izboljšav	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
C38	<i>Ne znam si ravno predstavljati, kako je videti delo pri nekom, ki je bolj omejen, ne more govoriti in ne more izražati svojih želja. Jaz tega ne bi zmogel.</i>	Ne predstavlja si dela s posameznikom, ki se ne izraža verbalno.	Osebna ovira	Izzivi pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
C39	<i>Sam ne vidim nekih slabosti.</i>	Ni slabosti	Ni protislovij	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
C41	<i>Jaz jih nimam. Res ne.</i>		Ni izzivov	Izzivi pri opravljanju osebne	Opravljanje osebne asistence

				asistence	
C42	<i>Niti ne, no.</i>	Ni bilo takšne situacije, kjer bi se počutil nemočnega, prestrašenega, prizadetega	Osebnostno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
C43	<i>Kar se tiče odločanja, se skupaj odločava. Na primer, kaj bova jedla za kosilo, kakšen film bova gledala.</i>	Skupno odločanje o stvareh	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C44	<i>Takih situacij pa še mislim, da ni bilo.</i>	Ni bilo takšne situacije	Uporabnik ne zahteva nemogočega	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
C45	<i>Ne, nima skrbnika.</i>	Nima določenega skrbnika	Skrbnništvo	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
C46	<i>Sem družinski član, vendar v daljnem sorodstvu.</i>	Daljne sorodstvo	Je sorodnik	Družinske vezi	Sodelovanje z uporabnikom
C47	<i>To mi je čisto nepoznano, tako da lahko rečem, da te možnosti nimam.</i>	Nima možnosti supervizije	Supervizija	Podpora	Opravljanje osebne asistence
C48	<i>Sam dovolj podpore pri mojem delu pridobim od Matjaža samega...</i>	Uporabnik	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
C49	<i>oziroma je niti ne potrebujem.</i>	Je ne potrebuje	Količina podpore	Podpora	Opravljanje osebne asistence
C50	<i>Če bi potreboval podporo, bi jo lahko dobil pri sodelavcih ali svojem šefu.</i>	Sodelavci in delodajalec	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
C51	<i>Zdaj v tem trenutku bi rekel, da verjetno ne.</i>	Je ne potrebuje	Količina podpore	Podpora	Opravljanje osebne asistence
C52	<i>Z Matjažem sva v sorodu in se pozna že od malega in mislim, da mi je tudi to pomagalo skozi pridobivanje znanja.</i>	Dolgoletno poznanstvo z uporabnikom	Pridobivanje znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
C53	<i>Iz svojega primera bi to težko sklepal, glede na to, da kot osebni asistent ne delam še toliko časa.</i>	Težko bi rekel, ker ne dela toliko časa.	Ne vidi izboljšav	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
C54	<i>Kje bi bilo treba uvesti spremembe, ne vem. Jaz imam same pozitivne</i>	Zaradi pozitivnih izkušenj ne vidi možnosti sprememb.	Ne vidi izboljšav	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe

	<i>izkušnje, nič se mi ne zdi strašno.</i>				
--	--	--	--	--	--

Odprto kodiranje: Intervju D

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
D1	<i>... nekje osem mesecev</i>		Osem mesecev	Čas opravljanja osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D2	<i>Iskala sem službo, saj sem malo pred tem zaključila študij geografije na Filozofski fakulteti.</i>	Iskanje službe zaradi končnega študija	Iskanje službe	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
D3	<i>Ena prijateljica mi je o tem govorila in sem si mislila, zakaj pa ne bi poskusila.</i>	Predlog za službo s strani prijateljice	Predlog za službo	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
D4	<i>Dejansko mi je bilo že takoj všeč.</i>	Začetno zadovoljstvo	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
D5	<i>Sploh pa Rok, ki je fantastičen.</i>	Je fantastičen	Pozitiven pogled na osebo	Doživljanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
D6	<i>...nekih ogromnih izkušenj nisem mela.</i>	Nima izkušenj	Prehodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
D7	<i>...imam sestrčno, ki ima Downov sindrom in sem mogoče kakšno znanje odnesla od tam. Mogoče že samo, kako delati, kako se pogovarjati.</i>	Vzpostavljanje stika s posameznikom, ki ima intelektualno oviro	Prehodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
D8	<i>Vedno delam popoldansko delo.</i>	Popoldansko delo	Enoizmensko delo	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
D9	<i>Mi ugaja, saj še nimam partnerja.</i>	Ugaja	Zadovoljstvo	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
D10	<i>Rok obiskuje VDC in je tam do enih, šele ko pride domov, se začne moje delo.</i>	Začetek dela ob prihodu uporabnika iz VDC-ja	Popoldansko delo	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
D11	<i>Zelo dobro se razumeva...</i>	Dobro razumevanje	Pozitivno	Odnos z delodajalcem	Sodelovanje z drugimi akterji
D12	<i>Za njo imam same lepe</i>	Same lepe besede	Pozitivno	Doživljanje delodajalca	Sodelovanje z drugimi akterji

	<i>besede.</i>				
D13	<i>Mogoče je tako zaradi tega, ker je njeno glavno vodilo pri delu dobro počutje uporabnikov in seveda tudi zaposlenih.</i>	Pomembnost dobrega počutja uporabnikov in zaposlenih	Vodilo pri delu izvajalca osebne asistence	Doživljanje delodajalca	Sodelovanje z drugimi akterji
D14	<i>Največje zadovoljstvo pa je definitivno smeh Roka.</i>	Nasmeh uporabnika	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
D15	<i>Pa tudi pohvala njegovih staršev.</i>	Pohvala s strani staršev	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
D16	<i>Nimam nekih frustracij. Res ne.</i>	Jih ni	Frustracije	Negativna plat dela	Opravljanje osebne asistence
D17	<i>Torej kot sem že rekla, moje delo poteka v popoldanskem času, dokler uporabnik ne zaspi.</i>	Dokler uporabnik ne zaspi	Popoldansko delo	Urnik dela	Opravljanje osebne asistence
D18	<i>Med tem časom mu, če tega ne naredi že mama, skuham kosilo.</i>	Skuha kosilo	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
D19	<i>Oziroma jaz kuham, uporabnik medtem pripravlja sestavine, včasih trebi solato, riba sir...</i>	Pomoč uporabnika pri kuhanju	Sodelovanje	Zagotavljanje samostojnosti uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
D20	<i>Potem greva na kakšen sprehod, se igrava, pojeva, poslušava glasbo.</i>	Sprehod, igra, petje, poslušanje glasbe	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
D21	<i>Skupaj počneva stvari, ki so uporabniku všeč.</i>	Opravljanje stvari, ki so uporabniku všeč.	Zadovoljstvo uporabnika	Upoštevanje uporabnikovega mnenja	Sodelovanje z uporabnikom
D22	<i>Moje delo pa obsega tudi opravljanje nege.</i>	Pomoč pri osebni negi	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
D23	<i>Nikakor ne bom počela nečesa, česar Rok morda ne bi želel. Tako, da recimo plan potem skupaj oblikujeva.</i>	Skupno odločanje o stvareh	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom

D24	<i>Mislim, da je Rok kar samostojen. Pač, kolikor je lahko.</i>	Samostojnost v sklopu njegovih zmožnosti	Uporabnikova samostojnost	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
D25	<i>Sam si obuže čevlje, se obleče. Pač, mu je treba dati stvari v roko, saj ne vidi.</i>	Pomoč uporabnika pri obuvanju in oblačenju	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
D26	<i>Bom tako rekla, s tem, da se lahko sam odloča, kaj bo delal, kaj bi jedel.</i>	Odločanje uporabnika kaj bo delal, jedel	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
D27	<i>Moje delo mi dobro uspeva, dokler je Rok zadovoljen in sem po eni strani tako zadovoljna tudi jaz.</i>	Zadovoljstvo uporabnika	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
D28	<i>Delo mi uspeva dobro tudi takrat, ko je zadovoljna njegova mama.</i>	Zadovoljstvo uporabnikove mame	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
D29	<i>Nasmeh na obrazu.</i>	Nasmeh kot pokazatelj zadovoljstva	Zadovoljstvo uporabnika	Neverbalno izražanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
D30	<i>Mogoče pri njegovih napadih epilepsije.</i>	Napadi epilepsije	Uporabnikova ovira	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence
D31	<i>Spraševala sem se, kaj če bom narobe odreagirala, kaj je treba narediti. Tako da sem včasih sama sebi ovira.</i>	Strah pred napačno reakcijo in odzivom	Osebna ovira	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence
D32	<i>Z Rokom zelo dobro sodelujeva, skupaj se ne prestando smejiva, šaliva, uživava.</i>	Dobro sodelovanje	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
D33	<i>Na njega gledam kot na svojega brata.</i>	Pogled kot na brata	Pogled kot na družinskega člana	Doživljanje uporabnika	Sodelovanje z uporabnikom
D34	<i>Ne, to pa še ne. Je prvič ...</i>		Prvič	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
D35	<i>... in mi je čisto super.</i>	Super	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
D36	<i>Zavedam se, da je vso delo opravljeno za</i>	Delo je opravljeno za uporabnikovo	Pozitivna plat	Uporabnik je nalogodajalec	Opravljanje osebne asistence

	<i>njega in mi je samoumevno, da bo on tisti, ki mi bo narekoval, kako pa kaj.</i>	dobro.			
D37	<i>Na poročilih je bilo veliko govora o finančnem vidiku osebne asistence...</i>	Poročanje medijev	Finančni vidik	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
D38	<i>Sama o tem ne vem veliko in nimam nekakšnega mnenja.</i>	Nima mnenja o finančnem vidiku.	Finančni vidik	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
D39	<i>Od svojih sodelavcev slišim, da se starši ne odločajo za opravljanje osebnega asistenta in hodijo v svojo službo še naprej. Tudi sama mislim, da je prav tako.</i>	Mnenje, da se starši ne odločajo za opravljanje poklica osebnega asistenta.	Starš- osebni asistent	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe
D40	<i>Mogoče mi je izziv v primeru, ko ima Rok epileptični napad...</i>	Epileptični napad	Uporabnikova ovira	Izziv pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D41	<i>Takrat je treba hitro odreagirati in brez nekakšnega pomisleka, da se Rok ne bi zadušil na lastni slini. To mi je zelo težko.</i>	Težave pri reakciji na uporabnikov epileptični napad	Osebna ovira	Izziv pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D42	<i>Izziv je tudi Roka dati spat. Nikakor ne želi takoj zaspati in se je z njim potrebno včasih tudi po eno uro pogovarjati.</i>	Uporabnik ne želi zaspati.	Uporabnikova ovira	Izziv pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D43	<i>Evo, spet bi lahko tukaj rekla, napadi epilepsije. Pa tudi takrat, ko je bil Rok bolan. Takrat se počutim najbolj nemočno...</i>	Občutek nemoči ob napadih epilepsije in bolezni	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence

D44	<i>... in samo upam, da bo napad oziroma bolezen čim prej minila.</i>	Želja po čimprejšnjem okrevanju uporabnika	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
D45	<i>Da bi od mene pričakoval kaj takšnega? Ne.</i>	Ne pričakuje tega	Uporabnik ne zahteva nemogočega	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
D46	<i>Ja, to je njegova mama.</i>	Mama	Skrbnništvo	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
D47	<i>Njegova mama ni takšna, da bi narekovala, kaj je treba narediti, ampak se tudi ona sama z njim dogovarja o stvareh.</i>	Mama naklonjena dogovarjanju z uporabnikom	Zagotavljanje samostojnosti uporabnika	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
D48	<i>Tako da obe skupaj delava na čim večji uporabnikovi samostojnosti.</i>	Starši se zavedajo pomembnosti samostojnosti uporabnika	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
D49	<i>Ne, to pa res nikoli. Tudi z njo se odlično razumem...</i>	Odlično razumevanje	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
D50	<i>... in obe veva, da je Rokovo zadovoljstvo najpomembnejše.</i>	Uporabnikovo zadovoljstvo je prioriteta starša in osebnega asistenta	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
D51	<i>Ne, nisem njegova sorodnica.</i>		Ni sorodnica	Sorodstvene vezi z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnim
D52	<i>O tej superviziji sem že nekaj slišala in mislim, da se bo začela izvajati v prihodnosti. Se mi zdi, da je šefica o tem nekaj govorila.</i>	Se bo izvajala v prihodnosti.	Supervizija	Podpora	Opravljanje osebne asistence
D53	<i>Drugače pa vso podporo lahko dobim pri šefu...</i>	Delodajalec	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
D54	<i>... pri sodelavkah...</i>	Sodelavke	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
D55	<i>... ali pa pri njegovi mami.</i>	Uporabnikova mama	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
D56	<i>Ne. Vem dovolj.</i>	Dovolj	Količina znanja	Znanje o opravljanju	Opravljanje osebne

				osebne asistence	asistence
D57	<i>Vsega sem se priučila od Roka</i>	Uporabnik	Pridobivanje znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D58	<i>In njegove mame.</i>	Uporabnikova mama	Pridobivanje znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D59	<i>Je pa vsak posameznik drugačen ali pa ima drugačno motnjo, drugačne potrebe in je to ne mogoče posploševati.</i>	Posploševanje znanja ni mogoče zaradi individualnosti potreb in ovir	Univerzalnost znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D60	<i>Pa ne vem. Sama ne vidim, kaj slabega v tem, tako da bi vam na to vprašanje težko odgovorila.</i>	Ne vidi slabe plati.	Ni protislovij.	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne spremembe

Odprto kodiranje: Intervju E

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NAD-KATEGORIJA	TEMA
E1	<i>Kmalu bo eno leto.</i>		Eno leto	Čas opravljanja osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
E2	<i>Pred tem sem izgubila službo, ki mi je pomenila vse na svetu, tako da sem iskala novo.</i>	Iskanje nove službe zaradi izgube prejšnje	Iskanje službe	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
E3	<i>Za opravljanje tega poklica sem se nato odločila, da lahko še sama malo pripomorem s financami.</i>	Želja po finančnem doprinosu	Finančni vidik	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
E4	<i>Še en razlog pa je bila smrt moje hčerke kmalu po rojstvu, ki bi najverjetneje tudi sama enkrat potrebovala pomoč, kot jo potrebujejo ti ljudje.</i>	Smrt hčerke, ki bi morda potrebovala osebno asistenco	Osebna izkušnja	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
E5	<i>Nekih izkušenj nimam.</i>	Ni izkušenj	Prehodne izkušnje	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence

E6	<i>Mislim, da sta moja volja in želja dovolj in prekaša vse izkušnje.</i>	Volja in želja prekašata izkušnje.	Osebna motivacija	Izkušnje	Opravljanje osebne asistence
E7	<i>Delam samo z Jerico, tako da se moj urnik izmenjuje iz tedna v teden. En teden delam zjutraj, drug teden delam popoldan.</i>	En teden popoldan, drug teden zjutraj	Dvoizmensko delo	Urn timer dela	Opravljanje osebne asistence
E8	<i>Urn timer mi ustreza, ker se z moževu službo izmenjujeva na iste intervale.</i>	Ugaja	Zadovoljstvo	Urn timer dela	Opravljanje osebne asistence
E9	<i>S šefico imava korekten odnos.</i>	Korekten odnos	Pozitivno	Odnos z izvajalcem	Sodelovanje z izvajalcem osebne asistence
E10	<i>Se mi zdi, da dobro sodelujeva, in to je vse, kar mi je važno.</i>	Dobro sodelovanje	Dober	Odnos z izvajalcem	Sodelovanje z izvajalcem osebne asistence
E11	<i>Največje zadovoljstvo, je zadovoljstvo Jerice in njenih staršev.</i>	Zadovoljstvo uporabnice in staršev	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
E12	<i>Če je ona srečna, sem srečna tudi jaz.</i>	Zadovoljstvo uporabnice	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
E13	<i>Ko uporabnica joče, se počutim slabo in žalostno.</i>	Žalost ob joku uporabnice	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
E14	<i>V primeru, da ona ni srečna, poskušam na vse možne načine iz nje izvabiti malo dobre volje.</i>	Zagotavljanje zadovoljstva uporabnika	Zadovoljstvo uporabnika	Upoštevanje uporabnikovega mnenja	Sodelovanje z uporabnikom
E15	<i>Jezi in žalosti me dejstvo, da ji pri njeni močni depresiji in razpoloženjskem nihanju ne morem pomagati.</i>	Jeza in žalost, ker ne more pomagati uporabnici ob njeni depresiji in razpoloženjskem nihanju	Frustracije	Negativna plat dela	Opravljanje osebne asistence
E16	<i>Ko se ona začne jokati, me boli srce, ker bi želela izvedeti, kaj jo kar naenkrat tako prizadene.</i>	Žalost ob joku uporabnice	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
E17	<i>Takrat jo težko pomirim.</i>	Težave pri pomirjanju zaradi uporabnišne depresije in razpoloženjskih	Ovire pri delu z uporabnikom	Ovire pri delu	Opravljanje osebne asistence

		nihanj			
E18	<i>Moja opravila obsegajo skoraj vse, od hranjenja, previjanja, osebne nege. Skupaj tudi kuhava, izdelujeva piškotke, se igrava s kakšno igračko. Greva na sprehod ali v trgovino.</i>	Hranjenje, opravljanje osebne nege, kuha, peka, igra, sprehod, odhod v trgovino	Vsakodnevna opravila	Opravila osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistence
E19	<i>Mislim, da ji je to zelo všeč.</i>	Uporabniki je všeč.	Zadovoljstvo uporabnika	Upoštevanje uporabnikovega mnenja	Sodelovanje z uporabnikom
E20	<i>Čprav ima zelo omejen besedni zaklad, to sama pove. Ne pove ravno razločno, ampak se njenega govora popolnoma navadiš.</i>	Verbalno izrazi zadovoljstvo	Zadovoljstvo uporabnika	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E21	<i>Razen ko želi na tortico ali po nakupih, se včasih malo prerekava, ampak se na koncu vedno sporazumeva.</i>	Skupno odločanje o stvareh	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E22	<i>Jaz ji želim razložiti, da je tortica za zajtrk ne primerna in na koncu ji namesto tega naredim zajtrk, ki ga ima rada. Sprejemava kompromise ali kako naj rečem.</i>	Sprejemanje kompromisov	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E23	<i>Ji pa vseeno pustim, da v neki meri obvelja njena volja.</i>	Obvelja uporabničina volja	Zadovoljstvo uporabnika	Upoštevanje uporabnikovega mnenja	Sodelovanje z uporabnikom
E24	<i>Evo, točno na ta način kot sem že rekla, da v neki meri obvelja njena volja pri odločanju o stvareh.</i>	Obvelja uporabničina volja	Zagotavljanje samostojnosti	Samostojnost	Sodelovanje z uporabnikom
E25	<i>Delo mi dobro uspeva, ko je Jerica vesela, ko poje, se smehlja, torej vse drugo, samo da ne joče.</i>	Smeh uporabnice	Osebno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
E26	<i>Čprav tudi joka ne</i>	Jok ni neuspeh, je	Osebno	Negativna plat	Opravljanje osebne

	<i>jemljem za popolni neuspeh, ker vem, da ta ne leti na moja dejanja, ampak je to del njenih razpoloženskih nihanj.</i>	del razpoloženskih nihanj	nezadovoljstvo	dela	asistence
E27	<i>Medve sva najboljši par.</i>	Najboljši par	Pozitiven	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E28	<i>Imam jo neizmerno rada.</i>	Jo ima rada.	Pozitiven	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E29	<i>Na najin odnos ne gledam kot na odnos osebni asistent-uporabnik. Lahko bi rekla, da sva zelo dobri prijateljici.</i>	Dobri prijateljici	Pozitiven	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E30	<i>Da bi to bil moj uporabnik? Ne.</i>		Prvič	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
E31	<i>Super.</i>	Ob tem, da je njena uporabnica njena nalogodajalka se počuti super	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
E32	<i>To, da delam po njenih željah, mi je samoumevno, saj vendar gre za kvaliteto njenega življenja.</i>	Zagotavljanje kvalitetnega življenja uporabnika	Pozitivna plat	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
E33	<i>Pozitivna izkušnja je celotna.</i>	Pozitivno, da je uporabnik nalogodajalec.	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Uporabnik je nalogodajalec	Sodelovanje z uporabnikom
E34	<i>Izziv pa je zame morda, kako pomiriti Jerico. Ona je res zelo čustvena in imam včasih kar težave pri tem.</i>	Pomiritev uporabnika ob močnem čustvovanju	Pomirjanje uporabnika	Izziv pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
E35	<i>Izziv pri tem,, da je ona tista, ki mi narekuje, kaj je potrebno narediti, je to, da mi tega včasih ne zna povedati.</i>	Uporabnica ne zna izraziti, kaj je potrebno opraviti.	Uporabnikova ovira	Izziv pri opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
E36	<i>Nato o tem povprašam njeno mamo, ki ve, kaj bi Jerica želela povedati.</i>	Asistent prosi za nasvet.	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
E37	<i>Sama ne vidim nekih protislovij na tem področju.</i>	Ne vidi protislovij	Ni protislovij	Protislovja v organizaciji osebne asistence	Protislovja in možne izboljšave

E38	<i>Mogoče bi bilo dobro, da se pri izvajanju res osredotočamo samo na želje našega uporabnika...</i>	Osredotočanje samo na želje uporabnika	Izvajanje osebne asistenc	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
E39	<i>... da nekako najdemo način, kako ga razumeti, kljub temu da nam tega ne more povedati.</i>	Najti način razumevanja kljub neverbalni komunikaciji	Kvalitetnejša oskrba	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
E40	<i>Izziv mi predstavlja razpoloženjsko nihanje pri Jerici.</i>	Razpoloženjsko nihanje	Uporabnikova ovira	Izzivi pri opravljanju osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
E41	<i>To je edini izziv, ker ne vem, kako ji pomagati, da se bo počutila bolje.</i>	Izboljšanje počutja uporabnika	Osebna ovira	Izzivi pri opravljanju osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
E42	<i>Najbolj nemočno se počutim, ko se Jerica joče zaradi njene močne depresije.</i>	Občutek nemoči ob uporabnični depresiji	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistenc
E43	<i>To me vedno prestraši, saj ji ne morem pomagati.</i>	Prestrašenost ob uporabnični depresiji	Osebno počutje	Delo osebnega asistenta	Opravljanje osebne asistenc
E44	<i>Drugih takšnih situacij ni, saj kot sem že rekla, dobro sodelujeva.</i>	Dobro sodelovanje	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E45	<i>Ja, Jerica se rada pošali, da bi jutraj za zajtrk jedla pico ali pa zvečer odšla na izlet. Ker ji tega ne morem omogočiti, se pač skupaj odločiva za neko vmesno pot. Se na primer dogovoriva, da bova za kosilo jedli kaj takšnega, kar ima rada.</i>	Skupno odločanje o stvareh	Sodelovanje	Odnos z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E46	<i>Jeričina skrbnica je njena mama</i>	Mama	Skrbništvo	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
E47	<i>Z njeno mamo se vse dogovarjava sproti...</i>	Sprotno dogovarjanje	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
E48	<i>... in med nama ni nekakšnih težav.</i>	Ni težav	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji
E49	<i>Vedno upošteva tudi moje mnenje...</i>	Upoštevanje mnenja osebnega asistenta	Dobro sodelovanje	Sodelovanje s starši oz. skrbniki	Sodelovanje z drugimi akterji

E50	<i>... kar mi zelo veliko pomeni.</i>	Mamino upoštevanje mnenja	Osebnostno zadovoljstvo	Pozitivna plat dela	Opravljanje osebne asistence
E51	<i>Nisem sorodnica.</i>		Ni sorodnica	Sorodstvene vezi z uporabnikom	Sodelovanje z uporabnikom
E52	<i>Možnosti strokovne supervizije nimam.</i>	Ni možnosti	Supervizija	Podpora	Opravljanje osebne asistence
E53	<i>Pridobim pa dovolj podpore s strani delodajalca...</i>	Delodajalec	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
E54	<i>... in njene mame.</i>	Uporabnikova mama	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
E55	<i>Prav tako pa mi vedno ob strani stoji tudi moj mož.</i>	Partner	Oseba	Podpora	Opravljanje osebne asistence
E56	<i>Jo je dovolj.</i>	Dovolj	Količina podpore	Podpora	Opravljanje osebne asistence
E57	<i>Včasih bi si želela, da bi imela kakšno znanje več s področja nege.</i>	Znanje s področja osebne nege	Potrebno novo znanje	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
E58	<i>Vsega me je naučila njena mama ...</i>	Uporabnikova mama	Pridobivanje znanja	Znanje o opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
E59	<i>Glede na to, da se Jerica ob tem počuti dobro, menim, da je znanja dovolj.</i>	Dobro počutje uporabnika pomeni dovolj znanja	Količina znanja	Znanje opravljanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
E60	<i>Definitivno je treba poudariti, da je treba pri opravljanju tega dela vedno gledati na korist uporabnika.</i>	Pomembnost gledati na korist uporabnika	Izvajanje osebne asistence	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
E61	<i>Mislim, da je manevrskega prostora za izboljšave dovolj, ampak je še prehitro, da bi o tem govorili.</i>	Prehitro za spremembe	Čas za spremembe	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe
E62	<i>Mislim pa, da je treba obseg osebne asistence še povečati, da bodo lahko starši takšnih otrok lažje zaživel.</i>	Povečanje obsega storitve	Izvajanje osebne asistence	Možne izboljšave	Protislovja in možne spremembe

Priloga 4: Oso kodiranje

OPRAVLJANJE OSEBNE ASISTENCE

Čas opravljanja osebnosti asistencie

Osem mesecev (A1, D1)

Devet mesecev (B1)

Sedem mesecev (C1)

Eno leto (E1)

Motiv za delo

Predlog za službo

- Predlog za službo s strani delodajalca (A2)

- Predlog za službo s strani sorodnice (B4)

- Predlog za službo s strani prijateljice (D3)

Zanimivost

- Zanimivost dela kot razlog za odločitev za delo (A3)

Iskanje službe

- V času iskanja službe (B2)

- Iskanje službe zaradi končanega študija (D2)

- Iskanje službe, kjer se bo dobro počutila (B3)

- Iskanje nove službe zaradi izgube prejšnje (E2)

- Začasna služba, dokler te ne najde v svoji stroki (C3)

Pozitivne izkušnje drugih

- Prepričale so jo dobre izkušnje drugih osebnosti asistentov (B5)

Finančni vidik

- Dobro plačano delo (B6)

- Finančna rešitev (C2)

- Želja po finančnem doprinosu (E3)

Predhodno poznanstvo uporabnika

- Prijateljstvo z uporabnikom (C5)

Osebnosti izkušnja

- Smrt hčerke, ki bi morda potrebovala osebnosti asistenco (E4)

Izkušnje

Predhodne izkušnje

- Izkušnja življenja z osebo, ki ima oviro (A4)

- Izkušnje z opravljanjem nege (A5)

- Stik z osebo z oviro v sklopu opravljanja prakse v srednji šoli (A6)

- Pridobljeno znanje iz srednje šole s področja osebnosti nege (B8)

- Nima izkušenj (B7, C6, D6, E5)

- Vzpostavljane stika s posameznikom, ki ima intelektualno oviro (D7)

Osebnosti motivacija

- Volja in želja prekaša izkušnje (E6)

Urnik dela

Fleksibilen delovni čas

- Tedensko izmenjujoč urnik (A7)

- Delo po dogovoru s starši (B14)

- Delo ob vikendih, praznikih (B15)

Enoizmensko delo

- Popoldansko delo (D8)

Dvoizmensko delo

- En teden popoldan, drug teden zjutraj (E7)

Popoldansko delo

- Začetek dela ob prihodu uporabnika iz VDC-ja (D10)
- Dokler uporabnik ne zaspi (D17)

Zadovoljstvo

- Ugaja (A8, B13, C18, D9, E8)

Opravi la osebnega asistenta

Vsakodnevna opravila

- Hranjenje, opravljanje osebne nege, razgibavanje, sprehajanje, kuhanje (A17)
- Opravljanje tistega, česar uporabnik ne more (A18, C15)
- Pomoč pri hoji, umivanje, spremstvo na stranišče, osebna nega, nakupovanje, sprehod (B23)
- Dvigovanje z vozička (C12)
- Pomoč pri osebni negi (C14, D22)
- Kuhanje kosila (D18)
- Sprehod, igra, petje, poslušanje glasbe (D20)
- Hranjenje, opravljanje osebne nege, kuha, peka, igra, sprehod, odhod v trgovino (E18)

Pozitivna plat dela

Osebno zadovoljstvo

- Nasmeh uporabnika (A13, A14, A25, D14, E25)
- Nasmeh in objem uporabnika (B25)
- Zadovoljstvo uporabnika (B20, C24, D27, E12)
- Potrditev dobrega dela (B21)
- Služba je ne obremenjuje, ji je v veselje (B49)
- Občutek koristi (B50)
- Dober odnos z uporabnikom (C22)
- Osebna asistenca ju je še bolj povezala (C23)
- Zabava z uporabnikom (C29)
- Začetno zadovoljstvo (D4)
- Pohvala staršev (D15)
- Zadovoljstvo uporabnikove mame (D28)
- Zadovoljstvo uporabnice in staršev (E11)
- Mamino upoštevanje mnenja (E50)

Negativna plat dela

Frustracije

- Jih ni (A15, D16)
- Občutek jeze ob uporabnični trmi (B22)
- Jeza in žalost, ker ne more pomagati uporabnici ob njeni depresiji in razpoloženjskem nihanju (E15)

Osebno nezadovoljstvo

- Jok ni neuspeh, je del razpoloženjskih nihanj (E26)

Ovire pri delu

Jih ni (C30, A26)

Ovire pri delu z uporabnikom

- Ni ovir pri delu z uporabnikom (A26)
- Uporabničina trma (B27)
- Uporabničina jeza (B28)

- Težave pri pomirjanju zaradi uporabnične depresije in razpoloženjskih nihanj (E17)

Osebna ovira

- Strah pred napačno reakcijo in odzivom (D31)

Uporabnikova ovira

- Napadi epilepsije (D30)

Ovire pri sodelovanju s starši

- Nestrinjanje osebnega asistenta in starša (A27)

Podpora

Oseba

- Delodajalec (A53, B47, D53, E53)
- Uporabnikovi starši (A55, D55, E54)
- Sodelavec (A54, D54)
- Uporabnik (C48)
- Sodelavci in delodajalec (C50)
- Partner (E55)

Razbremenitev

- Pogovor s sodelavkami (B48)

Supervizija

- Se ne izvaja (A52, B51)
- Nima možnosti supervizije (C47, E52)
- Se bo izvajala v prihodnosti (D52)

Količina podpore

- Dovolj (A57, A52, B52, D56, E56)
- Je ne potrebuje (C49, C51)

Izzivi pri opravljanju osebne asistence

Uporabnikova ovira

- Uporabnik ne izrazi bolečine (A38)
- Dvigovanje teže uporabnika (A39)
- Možnost zadušitve pri hranjenju (A40)
- Epileptični napad (D40)
- Uporabnik ne želi zaspiti (D42)
- Pomiritev uporabnika ob močnem čustvovanju (E34)
- Uporabnica ne zna izraziti kaj je potrebno opraviti (E35)
- Razpoloženjsko nihanje (E40)

Osebna ovira

- Strah za življenje uporabnika (A41)
- Ne predstavlja si dela s posameznikom, ki se neverbalno izraža (C38)
- Težave pri reakciji na uporabnikov epileptični napad (D41)
- Izboljšanje počutja uporabnika (E41)

Ni izzivov (B38, C41)

Delo osebnega asistenta

Osebno počutje

- Občutek nemoči ob iskanju načina, kako pomiriti uporabnico (A42)
- Prestrašila se je v situaciji, ko je bilo ogroženo zdravje uporabnice (B39)
- Občutek nemoči ob bolečini ali bolezni uporabnice (B40)

- Strah pred začetkom dela (B55)
- Ni bilo takšne situacije, kjer bi se počutil nemočnega, prestrašenega, prizadetega (C42)
- Občutek nemoči ob napadih epilepsije in bolezni (D43)
- Želja po čimprejšnjem okrevanju uporabnika (D44)
- Žalost ob joku uporabnice (E14, E16)
- Občutek nemoči ob uporabnični depresiji (E42)
- Prestrašenost ob uporabnični depresiji (E43)

Znanje o opravljanju osebne asistence

Pridobivanje znanja

- Uporabnikova mama (B9, D58, E58)
- Uporabnik (C7, D57)
- Dolgoletno poznanstvo z uporabnikom (C52)

Potrebno novo znanje

- Znanje s področja fizioterapije (A58)
- Znanje s področja osebne nege (E57)

Količina znanja

- Dovolj (A59, A53, D56)
- Dobro počutje uporabnika pomeni dovolj znanja (E59)

Univerzalnost znanja

- Posploševanje znanja ni mogoče zaradi individualnosti potreb in ovir uporabnikov/uporabnic (D59)

SODELOVANJE Z DRUGIMI AKTERJI

Odnos z delodajalcem

Nič posebnega (C19)

Pozitivno

- Tesen odnos (A9)
- Prijateljski odnos kljub nadrejenemu položaju (B17)
- Ni težav (C20)
- Delodajalec ne posega v odnos z uporabnikom (C21)
- Dobro razumevanje (D11)
- Korekten odnos (E9)

Sodelovanje

- Upoštevanje mnenja osebnega asistenta (B18)
- Dobro sodelovanje (E10)

Doživljanje delodajalca

Pozitivno

- Dober delodajalec (A11, B19)
- Super oseba (A10, B16)
- Same lepe besede zanjo (D12)

Vodilo pri delu izvajalca osebne asistence

- Pomembnost dobrega počutja uporabnikov in zaposlenih (D13)

Sodelovanje s straši oz. skrbniki

Težave pri sodelovanju

- Sodelovanje z enim izmed staršem oteženo (A28)
- Slabo sodelovanje s staršem, s katerim se slabo razume (A49)

- Mnenje osebnega asistenta se ne sklada z mnenjem enega starša (A50)

Dobro sodelovanje

- Sodelovanje z drugim staršem odlično (A29)
- Upoštevanje navodil starša, s katerim ima boljši odnos (A47)
- Pomoč staršev pri pomirjanju uporabnice (A30)
- Upoštevanje mnenja osebnega asistenta (B44, E49)
- Sprejemanje kompromisov (B45)
- S pomočjo staršev se je strah pred začetkom dela zmanjšal (B56)
- Odlično razumevanje (D49)
- Uporabnikovo zadovoljstvo je prioriteta starša in osebnega asistenta (D50)
- Asistent prosi za nasvet starša (E36)
- Sprotno dogovarjanje (E47)
- Ni težav (48)

Skrbnništvo

- Oba starša (A47, B42)
- Nima določenega skrbnika (C45)
- Mama (D46, E46)

SODELOVANJE Z UPORABNIKOM

Odnos z uporabnikom

Pozitiven

- Super (A30)
- Sta prijateljici (B28, E 29)
- Prijateljski odnos (C31)
- Ima rada uporabnico (B29, E28)
- Druženje izven delovnega časa (C9)
- Medsebojna pomoč že ob skupnem odraščanju (C11)
- Najboljši par (E27)

Sodelovanje

- Dogovor (C25, C32)
- Skupno odločanje o stvareh (C43, D23, E21, E 45)
- Dobro sodelovanje (D32, E44)
- Sprejemanje kompromisov (E22)

Nerodne situacije

- Uriniranje, opravljanje potrebe, bruhanje (C9)
- Ni nerodnih situacij zaradi poznanstva (C8)
- Osebni asistent preprečuje nerodne situacije (C13)

Uporabnik ne zahteva nemogočega

- Ni bilo takšne situacije, saj se uporabnica neverbalno izraža (A45)
- Ni bilo takšne situacije (B41, C44)
- Ne pričakuje tega (D45)

Doživljanje uporabnika

Pogled kot na družinskega člana

- Pogled kot na svojega otroka (A31)
- Pogled kot na brata (D33)

Uporabnik je nalogodajalec

Prvič (A32, B30, C33, D34, E30)

Zadovoljstvo osebnega asistenta

- Super (A33, D35, E31)
- Dobro (B31, C34)
- Pozitivno, da je uporabnik nalogodajalec (E33)

Negativna plat

- Uporabnica ne more ubesediti svojih želj (B32)
- Ni izzivov (C36)

Pozitivna plat

- Pri izpolnjevanju nalog pomaga mama uporabnice (B33)
- Možnost dogovora (C35)
- Delo je opravljeno za uporabnikovo dobro (D36)
- Zagotavljanje kvalitetnega življenja uporabnika (E32)

Samostojnost

Zagotavljanje samostojnosti

- Sodelovanje uporabnice pri vsakodnevnih opravilih (A19)
- Opravljanje stvari v sklopu uporabnikovih zmožnosti (A20)
- Upoštevanje želja uporabnika (A23, B24)
- Pomembna volja uporabnice in starša (A48)
- Starši se zavedajo pomembnosti samostojnosti uporabnika (B43, D48)
- Pomoč uporabnika pri kuhanju (D19)
- Odločanje uporabnika kaj bo delal, jedel (D26)
- Pomoč uporabnika pri obuvanju in oblačenju (D25)
- Mama naklonjena dogovarjanju z uporabnikom (D47)
- Obvelja uporabničina volja (E24)

Uporabnikova samostojnost

- Veliko stvari naredi sam (C17)
- Dovolj (C26, C28)
- Popolna samostojnost je nemogoča (A22)
- Samostojnost v sklopu njegovih zmožnosti (D24, C27)

Upoštevanje uporabnikovega mnenja

Zadovoljstvo uporabnika

- Opravljanje stvari, ki jih ima rada (A21, D21)
- Upoštevanje potreb uporabnice in ne staršev (A51)
- Uporabnici je všeč (E19)
- Zagotavljanje zadovoljstva uporabnika (E14)
- Verbalno izražanje zadovoljstva (E20)
- Obvelja uporabničina volja (E23)

Neverbalno izražanje uporabnika

Izražanje želja

- Ne zna oz. ne more verbalno izraziti želja (B10)

Zadovoljstvo

- Izražanje zadovoljstva z nasmehom (B11, D29)

Nezadovoljstvo

- Izražanje nezadovoljstva z jokom in godrnjanjem (B12)
- Jok je pokazatelj nezadovoljstva (A24)

Sorodstvene vezi z uporabnikom

Ni sorodnica (B46, D51, E51)

Je sorodnik

- Daljni bratranec (C4)

- Daljno sorodstvo (C46)

PROTISLOVJA IN MOŽNE SPREMEMBE

Možne izboljšave

Izvajanje osebne asistence

- Noben osebni asistent ne sme imeti frustracij do svojega uporabnika (A16)
- Pomembnost dobrega poznavanja uporabnika (A44)
- Zakonodajalci nimajo izkušnje z uporabnikom (A60)
- Več govora in dejanj v smeri kvalitetne oskrbe (B57)
- Osredotočanje samo na želje uporabnika (E38)
- Pomembnost gledati na korist uporabnika (E60)
- Povečanje obsega storitve (E62)

Čas za spremembe

- Prehitro za spremembe (E61)

Kvalitetnejša oskrba

Najti način razumevanja kljub neverbalni komunikaciji (E39)

Ne vidi izboljšav

- Zaradi dolgoletnega prijateljstva ne vidi možnih izboljšav (C37)
- Težko bi rekel, ker ne dela toliko časa (C53)
- Zaradi pozitivnih izkušenj ne vidi možnosti sprememb (C54)

Izobraževanje

- Obširneje izobraževanje (B59)

Uvodno izobraževanje osebnih asistentov

- Večji poudarek na vzpostavljanju odnosa (B54)

Protislovja v organizaciji osebne asistence

Profil osebnega asistenta

- Organizacije, ki nudijo storitev, ne iščejo osebnih asistentov pod pravimi pogoji (A34)
- Opravljanje uvodnih intervjujev za poklic osebnega asistenta bi moral biti natančnejši (A35)
- Potreben vpogled v delo z uporabnikom (A36, A61, A62)

Starš - osebni asistent

- Ni nujno, da vedno delajo v otrokovo korist (A37, B36)
- Ne more verjeti, da lahko starši služijo denar na račun svojih otrok (B34)
- Niso primerni za osebne asistente (B35)
- Mnenje, da se starši ne odločajo za opravljanje poklica osebnega asistenta (D39)

Ni protislovij

- Ni slabosti (C39, E37)
- Ne vidi slabe plati (D60)

Finančni vidik

- Želja staršev po denarju (B37)
- Manj govora o finančnem vidiku (B58)
- Poročanje medijev o finančnem vidiku (D37)
- Nima mnenja o finančnem vidiku (D38)