

**Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo**

**Maruška Orlanda Kogej**

**Potek delovnega življenja osebnih asistentk in asistentov skozi  
njihovo perspektivo**

**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2023**

**Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo**

**Maruška Orlanda Kogej**

**Potek delovnega življenja osebnih asistentk in asistentov skozi  
njihovo perspektivo**

**Diplomsko delo**

**Mentorica: izr. prof. dr. Jelka Zorn**

**Ljubljana, 2023**

## **ZAHVALA**

Za strokovno pomoč, podporo in usmerjanje pri nastajanju diplomske naloge se iskreno zahvaljujem mentorici dr. Jelki Zorn.

Hvala vsem najbližjim za podporo in spodbudo tekom pisanja diplomske naloge.

Iskrena hvala tudi vsem osebnim asistentkam in asistentom za pripravljenost in sodelovanje v intervjujih. Hvala, da ste ubesedili izkušnje in jih postavili vsak v svojo perspektivo.

*Ker se ljudje razlikujemo po različnih stilih življenja, vsakodnevnih aktivnosti, zanimanjih, potrebah in željah, se tudi delo, ki ga opravlja osebni asistent, prilagaja življenju hendikepiranega posameznika. [...]*

*Kot edino značilnost, ki opredeljuje dobrega osebnega asistenta bi lahko določili človeško senzibilnost za opravljanje tako intimnega dela ter spoštovanje načina življenja, ki si ga je izbral hendikepirani posameznik.*  
(Vita Nastran)

## **PODATKI O DIPLOMSKEM DELU**

**Ime in priimek:** Maruška Orlanda Kogej

**Naslov:** Potek delovnega življenja osebnih asistentk in asistentov skozi njihovo perspektivo

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2023

**Število strani:** 160

**Število tabel:** 1

**Število virov:** 49

**Število prilog:** 4

**Mentorica:** izr. prof. dr. Jelka Zorn

**Povzetek:** V teoretičnem uvodu diplomskega dela predstavim terminologijo, ki vključuje pojem hendikepa in poimenovanja ljudi z ovirami, primerjam različne opredelitve hendikepa, opišem pojem deinstitucionalizacije in neodvisnega življenja. Za tem predstavim osebno asistenco kot inovativno obliko pomoči in temeljno človekovo pravico. V okviru tega osvetlim ključne akterje osebne asistence. Sem umestim uporabnika, osebnega asistenta oziroma osebno asistentko in izvajalca osebne asistence. Nadaljujem s predstavitev zakonodaje o osebni asistenci in zaključim z opisom aktualnih razmer na področju osebne asistence v Sloveniji.

Empirični del diplomske naloge sestavlja analiza individualnih intervjujev, ki sem jih izvedla z desetimi osebnimi asistenti in asistentkami, zaposlenimi pri registriranih izvajalcih osebne asistence v Ljubljani in njeni okolici. Raziskovala sem njihov običajni delovnik, trenutke, ki jih osrečujejo in izzive, s katerimi se soočajo med delom, kakšen je odnos osebnih asistentov in asistentk z njihovimi uporabniki in kakšno je njihovo zadovoljstvo z izvajalci.

Ugotovitev raziskave je, da so osebni asistenti in asistentke v večini zelo zadovoljni s svojim delom kot tudi s sodelovanjem z izvajalci. Za področje zakonodaje in podpore asistentom, ki je v obliki uvodnih izobraževanj s strani izvajalcev in še za nekatera druga področja, npr. supervizija, pa sem razbrala, da si želijo sprememb.

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

**Title:** The Course of Working Life of Personal Assistants Through Their Perspective

**Graduation Thesis Abstract:** In the theoretical introduction of the thesis, I present the terminology that includes the concept of handicap and the naming of people with disabilities, compare different definitions of handicap, describe the concept of deinstitutionalization and independent living. After that, I present personal assistance as an innovative form of assistance and fundamental human right. In this context, I highlight the key actors of personal assistance. This is where I place the user, personal assistant and personal assistance contractor. I continue with the presentation of the legislation on personal assistance and I conclude with a description of the current situation in the field of personal assistance in Slovenia.

The empirical part of the thesis consists of an analysis of interviews I conducted with ten personal assistants employed by registered personal assistance contractors in and around Ljubljana. I researched their usual work day, the moments that make them happy and the challenges they face during their work, the relationship of personal assistants with their users and their satisfaction with the contractors.

The conclusion of the research is that personal assistants are mostly very satisfied with their work and cooperation with contractors. In the field of legislation and support to assistants by contractors in the form of introductory trainings and supervision, as in some other areas, I have found that they wish for changes.

**Keywords:** personal assistance, handicap, people with disabilities, independent living, deinstitutionalization.

# KAZALO VSEBINE

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. TEORETIČNI UVOD .....</b>                                            | <b>1</b>  |
| 1.1. Terminologija.....                                                    | 1         |
| 1.2. Različna opredeljevanja hendikepa.....                                | 4         |
| 1.3. Deinstitutionalizacija.....                                           | 5         |
| 1.4. Neodvisno življenje .....                                             | 7         |
| 1.5. Osebna asistenca .....                                                | 8         |
| 1.6. Ključni akterji osebne asistence.....                                 | 9         |
| 1.7. Zakon o osebni asistenci .....                                        | 15        |
| 1.8. Aktualno na področju osebne asistence .....                           | 16        |
| <b>2. OPREDELITEV PROBLEMA .....</b>                                       | <b>17</b> |
| 2.1. Raziskovalna vprašanja.....                                           | 17        |
| <b>3. METODOLOGIJA.....</b>                                                | <b>19</b> |
| 3.1. Vrsta raziskave.....                                                  | 19        |
| 3.2. Merski instrument .....                                               | 19        |
| 3.3. Populacija in vzorčenje .....                                         | 19        |
| 3.4. Zbiranje podatkov .....                                               | 20        |
| 3.5. Obdelava in analiza zbranih podatkov .....                            | 22        |
| <b>4. REZULTATI.....</b>                                                   | <b>23</b> |
| 4.1. Opravljanje osebne asistence .....                                    | 23        |
| 4.1.1. Odločitev za delo v osebni asistenci.....                           | 23        |
| 4.1.2. Pretekle izkušnje in poznavanje področja ljudi z ovirami .....      | 23        |
| 4.1.3. Opravila in storitve .....                                          | 25        |
| 4.1.4. Pomembne lastnosti osebnih asistentov .....                         | 25        |
| 4.1.5. Časovni raspored dela .....                                         | 25        |
| 4.1.6. Zadovoljstvo z delom in hvaležnost .....                            | 26        |
| 4.1.7. Izzivi in reševanje konfliktnih situacij.....                       | 26        |
| 4.2. Sodelovanje z uporabnikom.....                                        | 27        |
| 4.3. Sodelovanje z izvajalcem.....                                         | 28        |
| 4.3.1. Spremljanje dela osebnih asistentov, stopnja in vrsta podpore ..... | 28        |
| 4.3.2. Izobraževanje ob pričetku opravljanja dela .....                    | 29        |
| 4.3.3. Izvajanje supervizije .....                                         | 29        |
| 4.3.4. Terensko preverjanje v obliki obiska na domu uporabnika.....        | 29        |
| 4.4. Sodelovanje z drugimi subjekti.....                                   | 30        |
| 4.5. Trenutne razmere na področju osebne asistence.....                    | 30        |
| 4.5.1. Cenjenost poklica in zadovoljstvo s plačo.....                      | 31        |
| 4.5.2. Izpostavljene težave.....                                           | 31        |
| 4.5.3. Predlogi za spremembe in izboljšave .....                           | 32        |
| <b>5. RAZPRAVA.....</b>                                                    | <b>34</b> |
| <b>6. SKLEPI.....</b>                                                      | <b>41</b> |
| <b>7. PREDLOGI.....</b>                                                    | <b>44</b> |
| <b>8. LITERATURA.....</b>                                                  | <b>46</b> |
| <b>9. PRILOGE .....</b>                                                    | <b>50</b> |
| 9.1. Priloga 1: Vprašalnik .....                                           | 50        |
| 9.2. Priloga 2: Transkripcije intervjujev .....                            | 51        |
| 9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje .....                                     | 95        |
| 9.4. Priloga 4: Osno kodiranje .....                                       | 147       |

## KAZALO TABEL

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Tabela 3.1 Prikaz značilnosti vzorca ..... | 20 |
|--------------------------------------------|----|



# 1. TEORETIČNI UVOD

V ospredje diplomskega dela postavljam delovno življenje osebnih asistentk in asistentov. Moje raziskovanje se osredotoča na njihov vidik doživljanja dela, zadovoljstvo z delom in sodelovanjem z uporabniki in uporabnicami ter izvajalci osebne asistence. Glede na to, da se osebne asistentke in asistenti dnevno srečujejo in sodelujejo z uporabnicami in uporabniki osebne asistence, sta medsebojna spoštljivost in asertivnost ključni tako za vzpostavljanje odnosa kot za nadaljnje sodelovanje med uporabnikom in osebnim asistentom. Ključno pa je tudi poimenovanje posameznikov. S tem tudi začnem v uvodnem delu, ko predstavim različne vidike terminologije, ki se uporablja na tem področju. V nadaljevanju predstavim koncept osebne asistence, pri čemer vključim nekatere teme, ki se mi zdijo pomembne za razumevanje konteksta osebne asistence, različna opredeljevanja hendikepa, pojem deinstitucionalizacije in neodvisnega življenja. Zaključim s kratkim pregledom trenutnega stanja na področju osebne asistence v Sloveniji.

## 1.1. Terminologija

Vsak naj bi na določeni točki v življenju doživel hendikep in posledično občutil neke vrste diskriminacijo. Ali kot pravi Zaviršek (2014, str. 133): »Ljudje smo, gledano v vseživljenjski perspektivi, le začasno nehendikepirani«. Tudi sama menim, da se vsak izmed nas slej ko prej v življenju znajde v položaju, ko občuti, da so lahko njegove sposobnosti za opravljanje določenih nalog, zaradi fizične, intelektualne ali čustvene oviranosti, omejene.

Po pregledu literature sem ugotovila, da so poimenovanja, ki se nanašajo na ljudi z ovirami zelo različna. Razlikujejo se glede na družbeno okolje znotraj katerega se uporabljajo. Rutar (1996, str. 70) opisuje, da vsaka kultura dojema hendikep drugače. Splošno je dejstvo, da se ljudje bojimo drugačnosti, ki jo ustaljeni kulturni način življenja ne tolerira. Tudi Zaviršek (2010, str. 2) pravi, da se položaj hendikepiranih ljudi zgodovinsko, kulturno in socialno razlikuje glede na različne dele sveta.

Znotraj enakih poimenovanj ljudi se pojavljajo različne interpretacije. Čandek in Gorenc (2007, str. 7) hendikep opisujeta kot socialni status, ki se ga pripiše vsakomur, ki v določenem trenutku ali v določeni družbi odstopa od obstoječih in pričakovanih norm. Medtem ko Rutar (2011, str. 102) trdi, da hendikep ni sposobnost ali invalidnost, ni lastnost, ni družbeni položaj ljudi ali genetska pomanjkljivost. Zaviršek (2010, str. 3) opredeljuje, da besedna zveza hendikep

oziroma oviranost, definira prepletanje materialnega, čustvenega in socialnega ter opredeljuje družbene odzive na posebnosti posameznika. Med posebnosti sodijo gibalna oviranost, senzorna oviranost, intelektualna oviranost in stiske z duševnim zdravjem. »Ko govorimo o hendikepu, mislimo s tem osebo, ki se težko oziroma se ne more gibati, ima slabšo koordinacijo ali ravnotežje, slabše vidi ali sploh ne vidi, slabše sliši ali sploh ne sliši, težko govori oziroma ne more govoriti, težje razume ... « (Srebot, 2021, str. 58).

Koncept hendikepa pojasnjuje, da telesne, senzorne in intelektualne ovire omejujejo ljudi pri vsakdanjih opravilih. Resnične ovire pa se pojavijo šele s trenutkom, ko posameznik ali posameznica pride v stik s prezirajočim okoljem. Takrat se človeške posebnosti oziroma ovire kažejo v družbeni prikrajšanosti in diskriminaciji (Zaviršek, 2014, str. 134). Za diskriminacijo gre, kadar neke osebe ali situacije razlikujemo ali različno obravnavamo, čeprav med njimi ni bistvene razlike, ali, kadar enako obravnavamo osebe in situacije, ki so si dejansko različne (Čandek in Gorenc, 2007, str. 38). Zaviršek hendikep opisuje kot travmo v kulturi. Pravi, da je vsak pogled, ki se ustavi na hendikepiranem telesu, pogled, ki rani, in pogled, ki presoja o telesnih poškodovanostih (Zaviršek, 2000, str. 19). Po besedah Tomaža Herge koncept hendikepa lahko razumejo tisti, ki so tudi sami izkusili nekakšen manko oziroma nemoč, saj je hendikep pravzaprav poimenovanje za človekovo nemoč (Čandek in Gorenc, 2007, str. 25).

Študije hendikepa izpostavljajo, da je oviro potrebno obravnavati kot utelešeno osebno in kot družbeno ustvarjeno izkušnjo, saj je hendikep vselej družbeno ustvarjen (Zaviršek, 2014, str. 136). Večina družb do hendikepiranih občuti nekaj nelagodja. Posamezniki so v skupnost v veliko primerih vključeni tako, da so iz nje hkrati tudi izključeni. To se kaže v poimenovanjih in družbenih statusih, ki jih smejo hendikepirani prevzeti (Zaviršek, 2000, str. 163). Socialno delo je na področje študij hendikepa prineslo psihosocialne metode osebne, skupinske in skupnostne podpore ljudem ter metode radikalnega opolnomočenja. Opolnomočenje si razlagamo kot krepitev razumevanja sebe, sveta in možnosti za spreminjanje (Rutar, 2018, str. 88).

Menim, da je pri kakršnemkoli sodelovanju z ljudmi, še posebej znotraj stroke socialnega dela, pomembno namenjati pozornost izbiri besed in izrazov, ki opisujejo uporabnike, ki so pravzaprav naši sogovorniki in soustvarjalci odnosa. Poimenovanja ljudi, ki potrebujejo pomoč, se skozi različna časovna obdobja postopoma spreminjajo, kot se spreminja njihova družbena moč. S procesi pridobivanja družbene moči oseb je prišlo do tega, da imajo možnost sami definirati, katero poimenovanje jih najmanj diskriminira (Zgonc in Smrdu, 2004, str. 7).

Besedna zveza invalid je v Slovarju slovenskega knjižnega jezika opisana kot beseda za osebo, ki je zaradi prirojene telesne napake, posledic bolezni, poškodbe, nesposobna ali delno sposobna za delo (Zaviršek idr., 2015, str. 11). Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 28) pišejo o tem, da se v zadnjih letih ogibamo uporabi negativnih poimenovanj kot so invalid, duševno prizadet, oseba s posebnimi potrebami, gluhi in podobno. Kljub temu pa termin invalid v našem prostoru še vedno velja za uradno poimenovanje hendikepiranih oseb (Požar, 2023). Pomembno se mi zdi, da kot družba stremimo k spoštljivim in vključujočim poimenovanjem, takim, ki hendikepirane osebe opisujejo kot sposobne ljudi. Kajti ključno je, da uporabljamo jezik, ki ljudi ne prizadene in jih ne označuje kot manjvredne ali nesposobne (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 28). Čačinovič Vogrinčič pravi, da nove besede v razvijajočem se jeziku socialnega dela dopolnijo tradicionalne koncepte, predvsem pa opogumljajo, dodajajo moč in vključujejo (Čačinovič Vogrinčič, 2003, str. 199). V svoji raziskovalni nalogi uporabljam termin – ljudje z ovirami, ki je po mojem mnenju manj stigmatizirajoč v primerjavi z nekaterimi drugimi poimenovanji. Zagotovo tudi besedna zveza - ljudje z ovirami - ni idealna in bo v prihodnosti po vsej verjetnosti zamenjana z drugo, še bolj ustrezno in manj stigmatizirajočo (Dogan idr., 2019, str. 91). Avtorica Kastelic (str. 11, 2011) pravi, da o hendikepiranosti in ljudeh z različnimi oviranostmi pišejo in odločajo strokovnjaki. To, kako je biti oseba z oviranostjo, v resnici ve le vsak posameznik.

Vsaka država je za hendikepirane ljudi uredila določena priporočila, konvencije in zakone, z namenom, da se bodo lažje in čim boljše vključili v življenje v skupnosti. Zakonodajalci na področju ljudi z ovirami zajema pomemben mednarodni dokument, ki je zavezujoč tudi za Slovenijo. To je Konvencija o pravicah invalidov, ki ureja status ljudi z ovirami, ne podaja pa opredelitve, kdo šteje za posameznika z oviro. Po besedah Zavirška in drugih (2015, str. 11) je ustrežnejša uporaba termina Konvencija o pravicah ljudi z ovirami. Konvencija o pravicah ljudi z ovirami določa, da so ljudje z ovirami ljudje z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih omejujejo pri tem, da bi lahko polno in učinkovito sodelovali v družbi. Ovire so v Konvenciji o pravicah ljudi z ovirami opredeljene kot produkt medsebojnega vpliva telesne okvare posameznika in negativnih vplivov okolja (Krstulović, 2016, str. 48).

Ljudi z ovirami pogosto dojemamo kot neodrasle, podobno kot si razlagamo otroštvo in starost (Ule, 2014, str. 242). V samem bistvu gre za ljudi, ki potrebujejo konkretno pomoč in podporo pri vsakdanjih opravilih, da lahko čim bolj enakopravno funkcionirajo v okolju, v katerem

živijo. Namen podpore je, da v čim krajšem času postanejo kar se da samostojni in s tem čim bolj neodvisni od drugih (Zgonc in Smrdu, 2004, str. 7). Menim, da je vsem ljudem skupna pravica do osnovnih potreb in želja, do dostojanstva in enakopravnega obravnavanja v družbi, ne glede na to, kakšne so postavljene diagnoze in ne glede na to, kakšne so njihove ovire. Ob koncu dneva smo vsi ljudje, ki si zaslužimo občutek varnosti, ljubljenosti in pripadnosti družbi.

## **1.2. Različna opredeljevanja hendikepa**

V našem prostoru so se prva pričevanja hendikepiranih ljudi začela pojavljati v začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja. Ta so se od zgodb, ki so jih do tedaj širile institucije in strokovnjaki, razlikovala po tem, da so kritično opisovala njihov položaj in izkušnje vsakdanjega izključevanja (Zaviršek, 2000, str. 17).

Tradicionalni oziroma medicinski model v ospredje postavlja posameznika z njegovo prirojeno ali pridobljeno hibo. Osebe obravnava kot bolnike, ki potrebujejo zdravljenje in oskrbo. Ta model se osredotoča na medicinsko diagnozo oziroma zdravstveno stanje posameznika in stremi k ideji o spreminjanju posameznika. Hendikep jemlje kot motnjo, kot osebno tragedijo posameznika in socialno težavo vsake družbe (Rutar, 2020, str. 21). Dominelli (2005, str. 21) piše o tem, da ovira po medicinskem modelu temelji na dolgotrajni bolezni ali motnji, ki se jo da ozdraviti z medicinsko obravnavo. Dobri dve desetletji nazaj je svetovna zdravstvena organizacija (WHO) prejemale kritike na uradno definicijo prizadetosti. Ljudje z različnimi ovirami so ji očitali, da njena opredelitev izhaja iz medicinskega definiranja prizadetosti in ne iz dejanskega problema ustvarjanja in pojmovanja hendikepa (Zupan in Uršič, 1997, str. 56).

Pot do spremembe, ki so jo utemeljili hendikepirani aktivisti in tisti, ki so podpirali ljudi z ovirami, je poznana kot premik od medicinskega k socialnem modelu hendikepa. V devetdesetih letih prejšnjega stoletja so v socialnem delu začele nastajati spremembe na področjih konceptov in poimenovanj, metod dela ter javnih in socialnih politik (Zaviršek, 2010, str. 2). Prišlo je do razvoja socialnega modela, ki problem umešča v družbeno polje in izhaja iz tega, da so ovire, s katerimi se soočajo posamezniki, v večini posledica družbenih, kulturnih in institucionalnih dejavnikov. Problema ne vidi v posamezniku temveč v ovirah v okolju, ki ljudem z različnimi oviranostmi onemogočajo opravljanje aktivnosti.

Premik iz medicinskega na socialni model je torej viden v tem, da je posameznik prepoznan kot subjekt, ki izraža svoje želje in potrebe, kot posameznik, ki pripoveduje svojo zgodbo in ima

možnost samoodločanja, aktivnega vključevanja, odgovornosti, participacije in emancipacije (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 23). Socialni model opozarja, da spremembe v organizaciji družbe ne koristijo izključno ljudem z ovirami temveč tudi širši družbi. Dostopno okolje, npr., omogoča dostop tudi materam z vozički ali starejši populaciji ljudi in ne zgolj ljudem z ovirami, ki uporabljajo voziček. Poleg tega pa poudarja, da je za družbene spremembe ključno prisostvovanje posameznikov z lastno izkušnjo (Rutar, 2018, str. 243).

Če povzamem, socialni model predstavlja vključujoč in celostni pristop k obravnavi ljudi z ovirami, saj poudarja pomen družbenih sprememb in odpravljanja ovir, ki se pojavljajo v družbi. Na drugi strani je medicinski model, ki se osredotoča predvsem na zdravljenje posameznikove diagnoze, zapostavlja pa družbeni kontekst oviranosti. S preprečevanjem izključevanja ljudi in odpravljanjem ovir, ki preprečujejo ljudem aktivno vključevanje v družbo, se ukvarja proces deinstitutionalizacije, ki ga podrobneje predstavim v naslednjem tematskem sklopu.

### **1.3. Deinstitutionalizacija**

Pod pojmom deinstitutionalizacija označujemo procese ukinjanja velikih ustanov, kot so socialnovarstveni domovi, psihiatrične bolnišnice, domovi za stare in drugi zavodi. Goffman totalne ustanove opisuje kot institucije, ki v celoti zajamejo čas in dejavnosti stanovalcev (Rutar, 2018, str. 174). Predstavljajo prostor, kjer vidiki življenja potekajo na istem kraju in pod isto oblastjo. Dnevne aktivnosti pa sledijo vnaprej določenemu urniku in se odvijajo vpričo velikega števila ljudi, ki so med seboj enako obravnavani (Flaker, 1998, str. 20). Po mnenju Elene Pečarič oblike skrbi znotraj institucij posamezniku odvzemajo možnost za razvoj njegovih potencialov (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 6). Deinstitutionalizacija hkrati pomeni sočasni razvoj skupnostnih služb, ki so usmerjene k individualnim potrebam ljudi (Rutar, 2018, str. 174). Ustanavljanje skupnostnih služb je tesno povezano s procesom dolgotrajne oskrbe, ki predstavlja vzpostavitev celostne oskrbe in storitev za ljudi, ki doživljajo dolgotrajne stiske. Na tem mestu je smiselno omeniti proces neposrednega financiranja, kjer gre za to, da je moč nad financiranjem dodeljena uporabnikom. Neposredno financiranje pa je tudi osebno, saj vsak posameznik prejme toliko sredstev, kolikor jih potrebuje glede na njegov vnaprej oblikovan osebni načrt (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 62).

Predstavlja prehod iz institucionalnega okvira prilagojenih oblik podpore in pomoči k individualni oskrbi ljudi, ki posameznikom omogoča večjo neodvisnost in samostojnost,

življenje v domačem okolju, vključevanje v lokalno skupnost in več socialnih stikov.

Pot k deinstitutionalizaciji se je v slovenskem prostoru začela v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja. K temu so bistveno prispevala uporabniška gibanja ljudi z izkušnjo različnih oviranosti (Rutar, 2018, str. 176). Urek omenja tri glavne valove deinstitutionalizacije, in sicer, prvega, ki je zajemal deinstitutionalizacijo vzgojnih zavodov za mladostnike. Drugega je v devetdesetih letih zaznamovalo ustanavljanje in uveljavljanje skupnostnih služb na vseh področjih, kot so na primer, stanovanjske skupine, dnevni centri, skupine za samopomoč, zagovorništvo in osebno načrtovanje. Za tretjega, ki se je odvijal v prejšnjem desetletju, pa je značilno preseljevanje določenega števila stanovalcev v bivalne zavode (Dougan idr., 2019, str. 96). Rafaelič in Flaker (2021, str. 162) pred obdobje deinstitutionalizacije vzgojnih zavodov postavljata še obdobje logaškega eksperimenta, ki je pokazal, da z ljudmi lahko sodelujemo drugače, na način, da razvijamo demokratične odnose ter obdobje preizkušanja praks v prostovoljnem delu in taborih.

S podpisom Konvencije Združenih narodov o pravicah ljudi z ovirami je deinstitutionalizacija postopoma začela postajati realnost tudi v našem prostoru (Zaviršek idr., 2015, str. 14). Trenutno se nahajamo v fazi sistemske deinstitutionalizacije ustvarjanja sistema skupnostne oskrbe. V Sloveniji sta prisotna tako sistem skupnostne oskrbe kot sistem institucionalnega varstva, ki kljub temu, da je bolj neučinkovit, prevladuje (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 171). V 19. členu Konvencije o pravicah ljudi z ovirami je omenjena deinstitutionalizacija in pravica ljudi z ovirami do neodvisnega življenja v skupnosti. V ospredju je poudarek, da imajo ljudje z ovirami tako kot drugi ljudje pravico do izbire stalnega bivališča in do svobode odločanja o tem, kje in s kom bodo živeli. Dolžnost države je, da poskrbi, da ljudje z ovirami niso izločeni iz skupnosti. V ta namen se izvajajo ukrepi in podporne storitve v skupnosti kot je na primer osebna asistenca (Dougan idr., 2019, str. 89).

Rafaelič in Flaker (2021, str. 87) poudarjata, da proces deinstitutionalizacije postavlja v ospredje uporabnika, njegovo oskrbo in enakopravni položaj vseh uporabnikov. Preoblikovanje institucionalne oskrbe v skupnostno prinaša spremembo odnosov med uporabniki in strokovnjaki in spremembo razumevanja oviranosti (Dougan idr., 2019, str. 99). Znotraj institucionalnega sistema je v odnosu med uporabnikom in strokovnjakom prisotna neenakost, medtem ko v osebni asistenci osebni asistent sodeluje kot enakopravna oseba uporabniku. Več o odnosu v relaciji uporabnik – osebni asistent predstavim v poglavju o osebni asistenci.

Deinstitucionalizacija je torej ključna za to, da storitve v skupnosti postanejo enake za vse, saj vsak izmed nas, ne glede na to, ali ima kakšno telesno posebnost ali ne, predstavlja enakopravnega posameznika znotraj družbe. Končni cilj deinstitucionalizacije je neodvisno življenje v okolju, kjer je posameznik povsem suveren, četudi za to potrebuje zunanjo podporo ali osebno asistenco (Dougan idr., 2019, str. 101). Po besedah Ureka bo v prihodnosti potrebno preseči vzporedni sistem institucij in skupnostne oskrbe in vzpostaviti enoten sistem, ki bo osnovan na skupnostnih službah (Dougan idr., 2019, str. 113).

#### **1.4. Neodvisno življenje**

»Neodvisno življenje pomeni živeti tako kot kdorkoli drug; imeti možnost sprejemanja odločitev o svojem življenju in možnost obvladovanja vsakodnevnih aktivnosti, imeti pravico do odgovornosti za svoja dejanja« (Čandek in Gorenc, 2007, str. 7). V zahodnih kulturah se beseda neodvisnost povezuje s tem, da je posameznik sposoben vse opraviti sam. To, da je posameznik od nekoga odvisen, povezujemo s podrejenostjo in s tem, da je pod nadzorom drugih (Zupan in Uršič, 1997, str. 58). V Sloveniji se je v drugi polovici devetdesetih let razvila praksa vključevanja s poudarkom na neodvisnem življenju ljudi z ovirami (Zaviršek, 2014, str. 134). Rafaelič in Flaker (2021, str. 63) neodvisno življenje opredeljujeta kot zmožnost ljudi, da odločajo o tem, kako bodo organizirali svoje življenje. Konvencija o pravicah ljudi z ovirami, neodvisno življenje opisuje predvsem kot možnost posameznika za izbiro prebivališča, zagotavljanje dostopa do storitev na domu in do storitev v skupnosti in dostopa do osebne pomoči (Rafaelič in Flaker, 2021, str. 64).

Menim, da je osebna asistenca ključnega pomena za omogočanje neodvisnega življenja ljudem z oviro, saj posameznikom omogoča, da po svoji volji ali s pomočjo svojega zakonitega zastopnika odločajo o stvareh, ki se tičejo njihovega življenja. Tako si vsak posameznik lahko sam izbere primerne osebne asistente, določa njegov urnik in opravi pri katerih mu bo asistent pomagal (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 7).

Koncept neodvisnega življenja zajema pravico do osebne asistence, pravico do informiranosti, ekonomske neodvisnosti, mobilnosti in dostopnosti (Čandek in Gorenc, 2007, str. 14). Temelji na filozofiji angleške aktivistke Jenny Morris, ki je zagovarjala, da ima vsako človeško bitje veljavo, da je vsak, ne glede na vrsto hendikepa, sposoben izbirati, da ima vsakdo pravico uveljavljati nadzor nad svojim življenjem ter, da imajo ljudje z ovirami pravico do udeleževanja na vseh ravneh družbenega življenja, torej na področju izobraževanja,

družinskega življenja, političnega in kulturnega udejstvovanja (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 9). Gibanje za neodvisno življenje je vplivalo na to, kako hendikepirane dojema in vidi njihova okolica. V praksi se to kaže v individualizaciji storitev ter krepitvi moči uporabnikov (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 27). Kljub temu se ljudje z ovirami pri doseganju neodvisnosti soočajo z izzivi. Pogosto se srečujejo z nedostopnostjo do izobraževanja, trga dela, javnih in zasebnih dobrin ter storitev, srečujejo se s premajhnim številom dostopnih stanovanj in zapostavljajočimi družbenimi vzorci (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 15). Odločitev za neodvisno življenje lahko za mnoge posameznike predstavlja korak izven cone udobja, izven institucionalnih in družinskih okvirov skrbi ter varovanega in oskrbovanega okolja.

Pomembno je razlikovati samostojno in neodvisno življenje. Samostojno življenje pomeni življenje v skupnosti zunaj institucij. Pri samostojnem življenju posameznik aktivnosti opravlja sam ali s pomočjo različnih pripomočkov. Lahko zaradi raznih omejitev vseh aktivnosti ni zmožen opravljati sam, oziroma zanje porabi veliko več časa in posledično prilagaja aktivnosti svojim zmožnostim. Neodvisno življenje pa pomeni, da posameznik lahko opravi vse aktivnosti, ki so zanj pomembne, pri čemer se mu ni potrebno omejevati pri njihovi izbiri. Pri aktivnostih mu namreč lahko pomaga osebni asistent (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 12).

## **1.5. Osebna asistenca**

Osebna asistenca je inovativna oblika pomoči in temeljna človekova pravica, ki vključuje proces deinstitucionalizacije, proces opolnomočenja posameznic in posameznikov ter proces individualizacije in možnost povečanja števila ljudi, ki živijo sami (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 201). Zajema zasebno življenje posameznika v domačem okolju, kot tudi aktivno vključevanje v skupnost in sodelovanje v njej, zlasti na področju zaposlovanja, dela, izobraževanja in politične participacije (Zaviršek idr., 2015, str. 14).

Zakon o osebni asistenci (ZOA) osebno asistenco definira kot pomoč uporabniku pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih sam ne zmore opraviti zaradi vrste hendikepiranosti, a so ključni za njegovo aktivno in neodvisno življenje ter enakopravno vključenost v družbo (Oven, 2019, str. 55). Gre za opravila v domačem okolju, na delovnem mestu in v javnosti, opravila, ki se prilagajajo individualnim potrebam vsakega posameznika. Pri tem je pomembno, da je uporabnica oziroma uporabnik tisti, ki ima glavno besedo in kontrolo nad izvajanjem in organizacijo opravil. Konkretna opravila, ki jih osebni asistenti opravljajo so pomoč pri osebni negi, pomoč pri gospodinjskih opravilih in drugih dnevnih opravilih, pomoč pri pripravljanju



hrane, čiščenju, oskrbi hišnih ljubljencev, vsakodnevnih nakupih in podobno (Oven, 2019, str. 56). Poleg tega osebna asistenca predstavlja tudi pomoč pri komunikaciji. S tem je mišljeno branje, tolmačenje ali komunikacija preko različnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij, pomoč pri mobilnosti, pomoč na delovnem mestu ter pomoč v šoli, ko gre za osebno asistenco otrok z ovirami (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 203). Kobal, Žakelj in Smolej opozarjajo, da bi otroci morali biti upravičeni do posebne oblike osebne asistencе, saj se v obdobju otroštva oblikujejo temeljne dispozicije za neodvisno in samostojno življenje. Zato je pomembno, da imajo otroci z ovirami zagotovljen uspešen telesni in duševni razvoj ter vzgojo in izobraževanje (Kobal, Žakelj in Smolej, 2004, str. 297). Med osebno asistenco sodi tudi spremljanje uporabnika pri vsakdanjih aktivnostih in 24-urna prisotnost v primeru življenjske ogroženosti uporabnika (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 51). Preostala načela osebne asistencе, ki so opisana v 3. členu Zakona o osebni asistenci so spoštovanje dostojanstva in neodvisnosti uporabnika, skrbza vključenost v družbo, individualna obravnava in zagotavljanje enakih možnosti (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 51).

Osnovna ideja osebne asistencе je, da se storitve prilagajajo konkretnim potrebam vsakega uporabnika oziroma uporabnice, njegovim sposobnostim, željam, pričakovanjem in razmeram, v katerih živi. S pomočjo osebne asistencе se oskrbovanec spremeni v aktivnega udeleženca v celotnem procesu (Smolej in Nagode, 2012, str. 144). Tudi društvo YHD se strinja, da osebna asistenca posameznikom z ovirami omogoča svobodo in zanje predstavlja izhod iz položaja oskrbovanca (Društvo za teorijo in kulturo hendikepa, b. d.). Iz tega je izpeljano temeljno načelo osebne asistencе - načelo možnosti izbire. Uporabnik ali uporabnica ima pravico, da odloča o tem, koga želi imeti za asistenta, kakšen način asistencе potrebuje, na kakšen način naj se delo opravi in v kakšnem časovnem okviru (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 204). V primeru, da uporabnik ni zmožen upravljati z vodenjem asistencе to delo prevzame njegov zakoniti zastopnik ali zastopnica (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 49).

## **1.6. Ključni akterji osebne asistencе**

### **Uporabnik**

V socialnem varstvu uporabnike razvrščamo v različne skupine glede na življenjska obdobja, v katerih se nahajajo, še pogosteje pa glede na vrsto stisk, ki jih doživljajo, na primer, duševne, vedenjske, telesne, materialne in podobno (Flaker, 2015, str. 124). Do osebne asistencе so upravičeni posamezniki stari med 18 in 65 let. Ta starostni razpon je bil določen, saj se smatra,

da smo v tem življenjskem obdobju ljudje vezani na delovno aktivnost. Lahko bi rekli, da je osebna asistenca pomoč pri tako imenovanem delovno aktivnem življenju človeka (Medved, 2022). Osebno asistenco lahko koristijo posamezniki, ki zaradi svoje oviranosti potrebujejo pomoč pri opravljanju aktivnosti, vezanih na samostojno osebno in družinsko življenje, vključevanju v okolje, izobraževanje in zaposlitev. Gre za posameznike, ki so državljani Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Sloveniji ali so tujci s stalnim prebivališčem v Sloveniji in potrebujejo pomoč v obsegu najmanj 30 ur tedensko. Osebe, ki potrebujejo manjše število ur tedenske pomoči, se lahko obrnejo na programe pomoči na domu ali na posebne socialne programe, ki jih v večini izvajajo različne invalidske organizacije (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 54). Kot ključno za vključitev v program osebne asistencе velja, da ima oseba željo po življenju v samostojnem ali skupnem gospodinjstvu zunaj institucionalne oskrbe (Oven, 2019, str. 55).

Osebna asistenca posameznikom omogoča, da lahko postanejo bolj samozavestni, samostojni in neodvisni, tudi v odnosu do svoje družine (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 54). Enakopravnejši odnosi, razbremenitev bližnjih in prevzemanje določenih opravil v gospodinjstvu in znotraj družine so nekatere spremembe, ki jih osebna asistenca prinaša uporabniku in njegovim svojcem (Društvo za teorijo in kulturo hendikepa, b. d.).

Izvajanje osebne asistencе poteka v navzočnosti uporabnika, katerega naloga je podajanje navodil in spremljanje poteka dela (Srebot, 2021, str. 59). Uporabniki imajo pravzaprav maksimalno kontrolo nad organiziranostjo oskrbe, ki se mora držati njihovih individualnih potreb, sposobnosti, življenjskih okoliščin in želja (Pečarič, 2015, str. 16). »Če hoče uporabnik imeti dobrega asistenta, ga mora dobro usposobiti; to je uporabnikova odgovornost. Torej mora znati biti uspešen delodajalec« (Pečarič, 2003, str. 300). Po besedah Pečarič (2003, str. 301) lahko za nekatere uporabnike, ki so bili velik del življenja v pasivni vlogi prejemnika pomoči, prestop v vlogo aktivnega vodje predstavlja nelagodno in težko situacijo. Vsak uporabnik oziroma uporabnica se namreč v vlogi delodajalca sooči z iskanjem primerne osebnega asistenta, z usposabljanjem osebnega asistenta za delo, s pripravo urnika dela za asistenta, z ravnanjem v konfliktnih situacijah, z vodenjem evidence opravljenih ur in morebitnega stroškovnika za izplačilo.

Postopek odobritve osebne asistencе zajema oddajo vloge na krajevno pristojnem centru za socialno delo. K vlogi je potrebno priložiti dokazilo o stopnji in vrsti hendikepa, zdravstveno dokumentacijo o vrsti in stopnji oviranosti in uporabi medicinsko-tehničnih pripomočkov.

Navesti je potrebno tudi potrebo po storitvah osebne asistence pri opravljanju aktivnosti povezanih z neodvisnim osebnim in družinskim življenjem, vključevanjem v okolje, izobraževanjem in zaposlitvijo. Poleg omenjenega vsak vlagatelj doda tudi odločbo o priznani pravici in višini dodatka za pomoč in postrežbo oziroma drugih denarnih prejemkov, ki jih vlagatelj prejema, dokazila o izobraževanju ali zaposlitvi ter dokazila, s katerimi dokazuje vključenost v storitve (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022). Center za socialno delo ob prejetju vloge pregleda. V primeru, da je popolna, jo posreduje na Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, kjer se določi dvočlansko komisijo. Predlog ocene potreb za obravnavo pred komisijo se vnaprej pripravi na podlagi razgovora med koordinatorjem in uporabnikom oziroma njegovim zakonitim zastopnikom. Pri ocenjevanju vrste, vsebine in obsega potreb je uporabniku in koordinatorju na voljo standardiziran ocenjevalni obrazec o aktivnostih, pri katerih uporabnik potrebuje pomoč. Komisija poda mnenje o številu ur, aktivnostih uporabnika, stopnji potrebne pomoči, socialnem statusu, vpetosti v družinsko življenje in socialno okolje ter prilagojenosti stanovanja (Oven, 2019, str. 61). V povprečju celotni postopek od vložitve vloge do izvedbe asistence traja dva meseca, medtem ko v osrednjeslovenski regiji okoli trideset dni. V primeru, da se zdravstveno stanje posameznika ali posameznice spremeni na boljše ali na slabše, je vsak posameznik dolžan vložiti novo vlogo. Pri ponovni oceni hendikepiranosti se lahko prizna večji, manjši ali enak obseg previdenih ur osebne asistence (Medved, 2022).

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 208) poudarjajo, da je uporabnik dolžan spoštovati osebnega asistenta in obratno. S strani uporabnika je pomembno, da predvsem na začetku vzpostavljanja odnosa pri osebnemu asistentu pogosto preverja, kako mu gre in če je vse v redu (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 102). Uporabnik je asistentu dolžan zagotoviti varno okolje za delo, odmore za stranišče, malico in podobno.

Med uporabnikom in osebnim asistentom se lahko razvijejo naslednji odnosi: profesionalni, skrbniško-zaščitniški in prijateljski. S prijateljskim odnosom ni nič narobe, dokler ta ne vpliva na izvajanje osebne asistence. Skrbniško-zaščitniški odnos se razvije, ko uporabnik asistentu prepusti vodenje aktivnosti. Običajno je razlog za tak odnos pomanjkanje samozavesti s strani uporabnika, ali, kadar uporabnik prevzame identiteto hendikepiranega in je prepričan, da lahko samo drugi poskrbijo zanj. V profesionalnem odnosu imata uporabnik in osebni asistent med seboj spoštljiv odnos.

Pomembno je, da uporabnik spremlja delo asistenta in mu podaja razumljiva in izvedljiva

navodila, saj je vsak uporabnik odgovoren za to, kako usposobi osebnega asistenta oziroma asistentko za delo. Po potrebi lahko poda kakšno konstruktivno kritiko, vsekakor pa ni prav, da kritizira delo osebnega asistenta ali asistentke. Pomembna spretnost v odnosu med uporabnikom in osebnim asistentom je razpoznavanje konfliktov. Gre za to, da se usposobita za prepoznavanje nesporazumov, ki vodijo v konflikte (Modic, Pečarič, Retelj, 2021, str. 105).

### **Osebni asistent**

Osebni asistent je lahko vsaka polnoletna oseba, ki je poslovno sposobna in ima kazensko evidenco, iz katere je razvidno, da ni bila obtožena kaznivega dejanja na področju nasilja ali spolne nedotakljivosti (Srebot, 2021, str. 59). Za opravljanje dela osebnega asistenta posamezni kandidat ne potrebuje posebne izobrazbe, pogoj je le opravljeno usposabljanje za osebnega asistenta (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002, str. 205). Glavni del izobraževanja osebnega asistenta izpelje uporabnik (Pečarič, 2003, str. 300). Bližnje osebe kot na primer mati ali prijatelj sta lahko osebna asistenta samo v primeru, da si jih uporabnik sam izbere in pod pogojem, da imata opravljeno uvodno izobraževanje ter izvajata redno supervizijo (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002, str. 205). Po Zakonu o osebni asistenci osebni asistent opravlja osebno asistenco pri izvajalcu osebne asistence na podlagi pogodbe o zaposlitvi po zakonu, ki ureja delovna razmerja, po podnajemni pogodbi ali kot samostojni podjetnik (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 125). Vsak osebni asistent je zaposlen pri posameznem izvajalcu osebne asistence za polni ali krajši delovni čas ali ima sklenjeno pogodbo o opravljanju dela (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 126).

Dolžnost vsakega osebnega asistenta je spoštovanje načel neodvisnega življenja. Poleg tega se morajo držati tega, da se ne postavljajo v vlogo skrbnika osebe z ovirami, temveč, da so v odnosu z uporabnikom konstantno v enakovredni vlogi (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002, str. 205). V odnosu do uporabnikov so osebni asistenti oziroma asistentke dolžni spoštovati odločitve uporabnikov in biti sposobni razumeti in izvrševati njihova navodila. Kot že omenjeno, je zelo pomembno, kako poimenujemo ljudi z ovirami. Ni prav, da osebni asistenti uporabnikom nadevajo poimenovanja kot sta varovanci ali invalidi, ustrezno poimenovanje zanje je oseba z različnimi zanimanji in sposobnostmi. Poleg omenjenega je zelo pomembno, da osebni asistenti in asistentke spoštujejo zasebnost uporabnikov in se ne vmešavajo v njihove odločitve (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 126). S strani uporabnikov je zaželeno, da bi bilo osebje s katerim sodelujejo odprto za vse vrste stikov. Dotiki, izrazi naklonjenosti, nasmeh, prijazen ton glasu so še toliko bolj pomembni, ko imajo ljudje zmanjšano možnost besednega

izražanja in komunikacije (Flaker idr., 2008, str. 322). Poleg tega je pomembno, da strokovni delavci kot osebni asistenti in asistentke uporabnikom namenjajo toliko časa, kolikor ga potrebujejo in jim v tem času zares prisluhnejo, torej jih aktivno poslušajo (Flaker idr., 2008, str. 326).

Za pomembno spretnost socialnega dela velja asertivnost. Gre za obnašanje in način komunikacije, ki izhaja iz samospoštovanja, ustvarjanja enakopravnih odnosov, sprejemanja osebne odgovornosti in zavedanja lastnih pravic in pravic drugih (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 36). Asertivno obnašanje se kaže skozi spoštovanje človekovih pravic in raznolikosti med ljudmi po spolu, starosti, etični pripadnosti, hendikepiranosti in življenjskih izkušnjah (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 39). Asertivna komunikacija v odnosu z uporabnikom je zaželeno tako pri socialnih delavcih in delavkah kot osebnih asistentih in asistentkah. Prepoznamo jo po medsebojnem spoštovanju in obravnavanju ljudi za sebi enakovredne, po zavedanju lastnih pravic in pravic drugih, po odkritosti v odnosu, izražanju potreb in stališč na dostojen način in po sprejemanju osebne odgovornosti. Z asertivno komunikacijo želimo doseči, da imata tako uporabnik kot oseba, ki sodeluje z njim, občutek, da so bile njune potrebe in želje slišane in sprejete (Modic, Pečarič in Retelj, 2021 str. 101)

Pečarič (2003, str. 300) po svojih izkušnjah opisuje, da so za osebne asistente primerne osebe, ki ne izhajajo iz socialno-zdravstvenih poklicev in so brez delovnih izkušenj v domovih ali drugih institucijah. Takšne posameznike namreč razpozna kot bolj odprte za nove izkušnje in kot takšne, ki lažje ustrežejo zahtevam uporabnika, saj ne razmišljajo kaj dosti o zdravstvenem stanju uporabnika in o metodah ravnanja. Primeri iz prakse pričajo o tem, da so zlasti posamezniki, ki prihajajo iz tako imenovanih rizičnih ali težje zaposljivih skupin, npr., starejše osebe, bivši uživalci prepovedanih substanc ali prvi iskalci zaposlitve, bolj dojemljivi za opravljanje tovrstnega dela. Na to kaže njihova odgovornost, vestnost in polno sprejemanje uporabnika, takšnega, kot je.

### **Izvajalec**

Osebno asistenco lahko izvajajo državne službe, kamor sodijo centri za socialno delo in zavodi. Lahko jo izvajajo nevladne organizacije, kot na primer Društvo za teorijo in kulturo hendikepa, privatne ustanove ali cerkvene organizacije (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 202). Po besedah Ovna (2019, str. 58) osebno asistenco lahko izvajajo tudi dobrodelne in invalidske organizacije, organizacije za samopomoč, samostojni podjetniki ter posamezniki z vpisom v register na podlagi odločbe ministrstva pristojnega za invalidsko varstvo. Službe za osebno

asistenco so skupnostne službe, ki zagotavljajo organiziranje, vodenje in spremljanje asistenc. Njihova naloga je, da izvajajo izobraževanja za asistente, spremljajo vsakega posameznega asistenta, izvajajo svetovanje uporabnikom, opravljajo obiske na domu, kadar se želijo seznaniti s konkretno situacijo, organizirajo multidisciplinarne time uporabnikov in strokovnjakov za izmenjavo znanj ter posredujejo informacije vsem, ki jih potrebujejo (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 208).

Vsi izvajalci osebne asistenc so na podlagi odločbe Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti vpisani v register izvajalcev. Gre za izvajalce, ki izvajajo osebno asistenco za najmanj deset uporabnikov. Poleg tega morajo imeti zaposlenega strokovnega vodjo za izvajanje osebne asistenc ter usklajevalca osebne asistenc, ki skrbi za vodenje dela osebnih asistentov (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2023).

Izvajalska organizacija mora dobro poznati koncept neodvisnega življenja, slediti socialnemu modelu razumevanja hendikepa in zagovarjati, da storitve temeljijo na človekovih pravicah. Vsak izvajalec mora pred začetkom izvajanja storitev osvojiti znanja o načelih osebne asistenc, o razlikah med storitvami osebne asistenc in tistimi, ki to niso, o načinih vedenja, komunikaciji in socialnih veščinah bližine in distance. Izvajalec mora biti seznanjen s tem, kako zagotoviti varnost osebnih podatkov in intime uporabnikov ter osebnih asistentov. Poleg tega je pomembno, da spoštuje etična načela, suverenost uporabnika in delovno zakonodajo (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 143).

Izvajalec je v odnosu do uporabnikov odgovoren za to, da jim zagotovi osebno asistenco s pomočjo katere bodo živeli neodvisno (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 144). Uporabnikom zagotavlja podporo za krepitev moči in izobraževanje za upravljanje osebne asistenc (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 147). Krepitev moči pomeni podpiranje posameznikov ali skupin, da odkrijejo in razširijo svoje vire v sebi in okoli sebe (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 13). Ob začetku sodelovanja s posameznim uporabnikom izvajalec opravi razgovor, med katerim skupaj oblikujeta izvedbeni načrt za izvajanje osebne asistenc. Ta zajema obseg, vrsto, terminski načrt izvajanja aktivnosti in število asistentov. Poleg tega uporabnik oziroma uporabnica, osebni asistent oziroma asistentka in izvajalec podpišejo dogovor o njihovih pravicah in obveznostih. Vsak izvajalec mora enkrat letno poročati pristojnemu ministrstvu o izvajanju osebne asistenc za določenega uporabnika (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 145). V odnosu do osebnega asistenta oziroma asistentke je naloga izvajalca ta, da ves čas izvajanja osebne asistenc spremlja ali delo osebnega asistenta poteka kot bi

moralo. Hkrati osebnim asistentom in asistentkam nudi supervizijo, varno okolje za delo in izobraževanje za izvajanje osebne asistence (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 147).

## **1.7. Zakon o osebni asistenci**

Slovenija je imela svojo zakonodajo s področja hendikepa že kar nekaj časa pred sprejetjem Konvencije o pravicah ljudi z ovirami. Vendar se je pokazalo, da konvencija o pravicah ljudi z ovirami obravnava širši spekter pravic kot kdajkoli prej in je popolnoma jasna v svojem diskurzu (Dougan idr., 2019, str. 89). V skladu s Konvencijo o pravicah ljudi z ovirami je bil leta 2017 v Sloveniji sprejet Zakon o osebni asistenci. Veljati je začel s 1. 1. 2019. Zakon definira osebno asistenco kot socialnovarstveno storitev, ki temelji na nujenju pomoči uporabniku pri opravljanju različnih aktivnosti, ki jih sam zaradi svoje oviranosti ne zmore opravljati, a jih vsakodnevno potrebuje doma in zunaj doma (Zakon o osebni asistenci, 2017). Namen tega zakona je omogočiti posamezniku oziroma posameznici z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, enake možnosti, večjo neodvisnost, aktivnost in enakopravno vključenost v družbo (Borenović, 2021, str. 302).

Leta 2021 je prišlo do dopolnitve zakona. Ocenjevalno orodje so prilagodili zakonu in sicer na način, da so vpeljali novost, dokazovanje zadev ob vložitvi vloge za osebno asistenco (Medved, 2022). Sedaj je ob vložitvi vloge za uveljavljanje osebne asistence potrebno priložiti potrdilo o stopnji in vrsti hendikepa oziroma zdravstveno dokumentacijo iz katere je razvidno, da je oseba v zdravstvenem stanju, ki ustreza definiciji invalidnosti, da je neko stanje dokončno oziroma trajno, zdravstveno dokumentacijo iz katere je razvidna uporaba medicinsko - tehničnih pripomočkov, potrdila o šolanju, o zaposlitvi, o vključevanju v razne dejavnosti (Medved, 2022).

Po letu in devetih mesecih izvajanja zakona o osebni asistenci so postajale vse glasnejše zahteve po spremembi zakona. Eden od predlogov za izboljšavo zakona je, da morajo biti ocenjevalci, ki ocenjujejo potrebo po osebni asistenci, manj številčni in zelo dobro usposobljeni. Poleg tega bi bilo potrebno ločiti, kaj je osebna asistenca in kaj dolgotrajna oskrba. Okanovič, uporabnika osebne asistence, pripoveduje o tem, da je zakon ljudem prinesel ogromno z vidika samostojnosti in dostojanstva. Izpostavil je še, da bo v prihodnje več pozornosti potrebno namenjati izobraževanju izvajalcev glede temeljnega znanja o konceptu osebne asistence. Vodja osebne asistence pri Zvezi paraplegikov Slovenije dodaja, da bo potrebno s strani

ministrstva oziroma inšpekcije izvajati več nadzora nad izvajalci osebne asistence na domu uporabnikov (Medved, 2020).

## **1.8. Aktualno na področju osebne asistence**

Kakršnokoli delo z ljudmi je v Sloveniji kot tudi drugje po svetu med slabše plačanimi, saj se še vedno nekako predpostavlja, da ga bodo opravljale ženske ali moški preprosto iz neke samoumevne ljubezni do svojca (Virant, 2020). Po besedah Zavirška so osebne asistentke in asistenti opozarjali, da so slabo plačani. Ena izmed pomanjkljivosti zakona je ta, da so vse plače osebnih asistentov enotne, ne glede na obseg pomoči, ki jo nudijo posameznemu uporabniku. Izkazalo pa se je tudi, da je veliko ljudi takih, ki bi potrebovali druge oblike pomoči, ker pa ni drugih storitev se obračajo na osebno asistenco. Ta pa je le ena od storitev in težko pokrije vse potrebe uporabnikov (Petrović, 2022).

Decembra 2022 je bilo v Sloveniji beleženih približno štiri tisoč uporabnikov osebne asistence, za katero je ministrstvo v letu 2019 namenilo okoli 34,5 milijona evrov. Dve leti kasneje se je znesek povečal na 173,5 milijona. Vse večja je potreba po tem, da se oblikuje bolj racionalen sistem ter se dolgotrajno oskrbo, pomoč na domu in osebno asistenco oblikuje v skupno mrežo, kjer bi bile vse storitve izenačene in vsem dostopne pod čim bolj enakimi pogoji (Veršič, 2023).

V zadnjih dveh letih je v Sloveniji velik porast izvajalcev osebne asistence. Žal pa mnogi od njih nimajo ustreznih znanj. Zato je leta 2022 Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo organiziral izobraževanja za osebne asistente in njihove zakonite zastopnike kot tudi za izvajalce (Medved, 2022).



## **2. OPREDELITEV PROBLEMA**

Osebna asistenca kot profesionalna storitev in pripomoček neodvisnega življenja velja za eno modernejših metod socialnega dela. S to metodo sem se srečala v letu 2022, ko sem opravljala delo kot osebna asistentka pri Zavodu Individuum. To je bil zame prvi stik z osebno asistenco. Odprlo se mi je veliko prostora za razmišljanje. Srečala sem se z vzpostavljanjem delovnega odnosa in navezovanjem osebnega stika z uporabnico, s spoznavanjem načina dela. Prepoznavala in odkrivala sem njegovo razsežnost, gledano z vidika uporabnice kot iz mojega vidika, vidika osebnega asistenta. Kmalu sem ugotovila, da gre za veliko več kot le pomoč pri določenih aktivnostih. Gre za skupno sodelovanje, medsebojno spoštovanje, hvaležnost. Gre za profesionalen, a hkrati tople odnos, znotraj katerega se gradi zaupanje. Ta izkušnja je v meni spodbudila željo, da to področje bolj podrobno raziščem.

V moji zaključni nalogi raziskujem, kako in na kakšen način osebni asistenti doprinesejo k življenju osebe s katero sodelujejo, zlasti, kako krepijo njeno neodvisno življenje. Poleg tega me zanima, kakšen je odnos med uporabnikom in osebnim asistentom, kakšen je njun način sodelovanja in komuniciranja. Raziskujem, kako posamezni izvajalec pripravi kandidata za opravljanje osebne asistenc, kot tudi, kako spremlja njegovo delo. Vprašanje, ki si ga ob tem zastavljam je, v kolikšni meri so osebni asistenti deležni podpore od posameznih izvajalcev in kakšne so po njihovem mnenju trenutne razmere za zaposlene na področju osebne asistenc. Osredotočim se torej na potek delovnega življenja osebnih asistentov in asistentk. S tem mislim področje storitev in opravil, ki zajemajo njihovo delo ter motive kot so motivacija, stres, njihov odnos z uporabniki, usposabljanje in izobraževanje osebnih asistentov ter podpora, ki jo osebnim asistentom nudijo izvajalci osebne asistenc.

Kakor sem zasledila, je v medijih precej govora o finančnem vidiku osebne asistenc, torej o problematiki, ki se je pojavila po začetku uporabe Zakona o osebi asistenci. Medtem ko so izpovedi osebnih asistentov in asistentk o tem, kako se počutijo v vlogi opravljanja storitev in kje vidijo luknje v sistemski ureditvi, veliko redkejše.

### **2.1. Raziskovalna vprašanja**

1. Katere storitve in opravila zajema delo osebnega asistenta?

2. Kaj osebni asistenti definirajo kot trenutke, za katere so hvaležni med opravljanjem svojega dela (kaj jih motivira, katera so majhna veselja, ki jih doživijo ob opravljanju osebne asistence)?
3. Kakšne so stresne situacije osebnih asistentov na delu?
4. Kako osebni asistenti opisujejo odnos z uporabniki, s katerimi sodelujejo?
5. Kakšno usposabljanje mora opraviti kandidat za osebnega asistenta?
6. Kako poteka spremljanje dela osebnega asistenta s strani izvajalca?
7. V kolikšni meri so osebni asistenti deležni podpore od izvajalcev? Kakšna je ta podpora?
8. Kakšni so trenutne razmere za opravljanje osebne asistence v Sloveniji? Kakšne so želje osebnih asistentov v zvezi z nadaljnjim opravljanjem dela na sistemski ravni?

### **3. METODOLOGIJA**

#### **3.1. Vrsta raziskave**

Raziskava je glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva empirična, saj s pomočjo spraševanja zbiram novo izkustveno gradivo (Mesec, 2009, str. 84). Glede na vrsto podatkov je kvalitativna, saj se pri zbiranju gradiva osredotočim na besedne opise in pripovedi. V raziskavi je to gradivo obdelano in analizirano na beseden način brez uporabe merskih postopkov (Mesec, 1998, str. 26). Poleg tega je raziskava poizvedovalne narave, saj sem pred njeno izvedbo opredelila osnovne značilnosti pojava, jih definirala in poiskala njihove sestavine (Mesec, 2009, str. 80).

#### **3.2. Merski instrument**

Kot merski instrument sem uporabila vprašalnik z vnaprej pripravljenimi vprašanji odprtega tipa. Ta ponuja natančno in poglobljeno razumevanje posameznikove percepcije. Poleg tega omogoča odpiranje dodatnih tem, ki prispevajo k bolj podrobnemu raziskovanju izbrane tematike (Mesec, 1998, str. 80). Pri oblikovanju vprašanj so mi kot vodilo služila raziskovalna vprašanja, ki sem jih razširila in poglobila s pomočjo podvprašanj.

#### **3.3. Populacija in vzorčenje**

Populacijo v raziskavi sestavljajo osebni asistenti in osebne asistentke, stari med 18 in 55 let, ki opravljajo delo osebnega asistenta pri vsaj od oktobra 2022 registriranih izvajalcih osebne asistencije znotraj Ljubljane in njene okolice. Ker gre za precej veliko populacijo, sem se odločila, da pridem do podatkov z vzorčenjem. Za pridobivanje podatkov o populaciji osebnih asistentov oziroma asistentk sem uporabila vzorec, ki temelji na tem, da vsaka enota populacije pri izboru nima enake možnosti, da pride v vzorec (Mesec, 2009, str. 153). Vzorec, ki sem ga uporabila, je priložnosten in priročen, saj sem izpraševala osebe, ki so bile pripravljene sodelovati in so bile v času raziskave dosegljive. Sogovornike sem iskala preko izvajalcev, s katerimi sem navezala stik preko e-pošte ter z objavo v Facebook skupini – OSEBNA ASISTENCA – CIVILNA INICIATIVA, kjer sem z objavo nagovorila direktno osebne asistente in asistentke. Izbran vzorec obsega 10 enot od celotne populacije, ki ga sestavlja 7 osebnih asistentk in 3 osebni asistenti. Od tega sem s šestimi prišla v kontakt preko izvajalcev,

štiri pogovore pa sem izpeljala z osebami, ki so se odzvale na objavo v Facebook skupini. Intervjuvala sem deset oseb, ki so zaposlene pri devetih različnih izvajalcih osebne asistencе. Vsak sogovornik mi je zaupal njegovo doseženo stopnjo izobrazbe. Med njimi so trije poklicni maturantje, ena gimnazijska maturantka, ena medicinska sestra, nekaj je diplomantov družboslovno usmerjenih fakultet in nekaj diplomantov visokošolskih strokovnih programov. Večina intervjuvancev opravlja delo osebne asistentke oziroma asistenta zadnji dve oziroma štiri leta.

**Tabela 3.1 Prikaz značilnosti vzorca**

| Intervju | Spol   | Čas opravljanja dela            | Izvajalec                                     | Izobrazba                                                           |
|----------|--------|---------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| A        | Ženska | Tri leta                        | Zavod Individum                               | Turistični tehnik in NPK socialna oskrbovalka                       |
| B        | Moški  | Pol leta kot družinski asistent | Zveza paraplegikov Slovenije                  | Ekonomski tehnik                                                    |
| C        | Ženska | Okoli dve leti                  | Zavod Sreča moja                              | Gradbeni tehnik                                                     |
| D        | Ženska | Štiri leta                      | Zveza paraplegikov Slovenije                  | Univerzitetna diplomirana organizatorka in NPK socialna oskrbovalka |
| E        | Ženska | Okoli dve leti                  | Zavod Žan                                     | Diplomirana profesorica pedagogike                                  |
| F        | Moški  | Okoli dve leti                  | Društvo študentov invalidov Slovenije         | Diplomant Visoke šole za turizem                                    |
| G        | Ženska | Štiri leta                      | Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije | Diplomirana ekonomistka                                             |
| H        | Moški  | Leto in pol                     | Zavod Sonček                                  | Diplomant psihosocialne pomoči                                      |
| I        | Ženska | Okoli tri leta                  | Zavod Brez ovir                               | Gimnazijska maturantka                                              |
| J        | Ženska | Tri leta                        | Združenje multiple skleroze Slovenije         | Medicinska sestra                                                   |

### 3.4. Zbiranje podatkov

Za namen raziskave sem uporabila metodo spraševanja. Sogovornike sem spraševala med 6. in 29. marcem 2023. Z vsakim sogovornikom posebej sem se dogovorila za uro srečanja. S štirimi osebnimi asistenti sem intervju opravila preko platforme zoom, s šestimi osebnimi asistenti pa sem se srečala v živo.

Za način spraševanja sem uporabila delno strukturiran individualni intervju. Vnaprej oblikovana vprašanja so mi služila kot smernice za pogovor s sogovorniki. Ob koncu vsakega intervjuja sem odprla prostor za pomembne dodatne teme, ki prispevajo k bolj podrobnemu raziskovanju izbrane tematike. Vsakega sogovornika posebej sem pred začetkom pogovora seznanila s tem, da bo njihova identiteta ostala anonimna, da bodo njihovi odgovori uporabljeni izključno za namen izdelave moje raziskovalne naloge. Pred začetkom vsakega intervjuja sem vsakega navzočega prosila za dovoljenje, da pogovor zvočno posnamem. To sem storila s pomočjo telefona. Časovnega okvira za intervju nisem imela. Povprečno je posamezni intervju trajal okoli štirideset minut.

Z večino sogovornikov smo se dobili v živo, tako da nam je bila omogočena hitra dvosmerna komunikacija. Menim, da je osebni stik pomemben tudi pri zaznavanju neverbalne govornice sodelujočih. Glede lokacije srečanja sem se prilagodila njihovim željam. V kolikor so bili odprti do predlogov, sem prispevala idejo za kraj srečanja. S tistimi sogovorniki, ki so izrazili željo po online srečanju, smo se dogovorili za dan in uro in se dobili na zoom-u. V današnjem hitrem tempu življenja je ta možnost za marsikoga veliko lažja in učinkovitejša, saj prihrani tako čas kot sredstva, ki bi jih namenili za prevoz.

Izvedba intervjujev:

1. Intervju A: 6. marec, 15:30, platforma zoom
2. Intervju B: 7. marec, 20:00, restavracija Allegria
3. Intervju C: 13. marec, 09:30, v prostorih zavoda
4. Intervju D: 13. marec, 17:30, platforma zoom
5. Intervju E: 20. marec, 10:00, kavarna Frida (Aleja)
6. Intervju F: 21. marec, 11:00, R&B Cafe
7. Intervju G: 21. marec, 15:00, platforma zoom
8. Intervju H: 24. marec, 15:00, platforma zoom
9. Intervju I: 27. marec, 17: 00, platforma zoom
10. Intervju J: 29. marec, 14:30, Kranj, na domu

Intervjuje sem izvedla s sedmimi osebnimi asistentkami in tremi asistenti. Med njimi je posameznik, ki je družinski asistent, preostali so zunanji osebni asistenti.

### 3.5. Obdelava in analiza zbranih podatkov

Prvi korak analize pridobljenih podatkov je urejanje gradiva. Pridobljene podatke iz pogovorov sem s pomočjo programa Microsoft Office Word pretipkala v nov dokument. Pri tem so mi bili v veliko pomoč zvočni posnetki pogovorov, ki so omogočili, da so pridobljeni podatki kar se da točni in dobesedno zapisani. Pri zapisovanju intervjujev sem se držala tega, da sem slengovske in narečne izraze prevedla v knjižni jezik. Vsak intervju sem označila s posamezno številko, po časovnem zaporedju opravljenega pogovora. Ko sem zaključila s transkripcijami vseh desetih intervjujev, sem se lotila označevanja enot kodiranja. Pri tem sem dele posameznega intervjuja, ki se mi niso zdeli relevantni za moje raziskovanje, izpustila. Kot pravi Mesec: »Le redko prepisemo vse in vse dobesedno, ampak pri prepisovanju gradivo reduciramo po obsegu, tako da opustimo zapiske, ki se nam zde irelevantni [...]« (Mesec, 1998, str. 87). Transkribirano besedilo predstavlja izhodišče za nadaljnjo analizo.

Vsak intervju sem poimenovala s črkami abecede, torej, intervju A, intervju B, intervju C in tako naprej. Za tem sem določila enote kodiranja. Posamezen intervju sem razčlenila na stavke, odstavke oziroma misli in tako dobila enote kodiranja oziroma oštevilčene izjave. Te sem oštevilčila po vrstnem redu glede na črko intervjuja, na primer, A1, B1, C3, D4 in tako naprej. Dele intervjuja, ki se mi niso zdeli relevantni za mojo analizo, sem izpustila.

Sledilo je odprto kodiranje, postopek, ko sem izjavam oziroma posameznim delom besedila pripisala pojme. Dele besedila, ki sem jim pripisala isti pojem, sem ločila od delov besedila, ki so spadali pod drugi pojem. Na ta način sem združila sorodne pojme v kategorije. Vsaka preglednica vsebuje šest stolpcev, ki zajemajo številko izjave, izjavo, pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Za tem sem izmed vseh odprto kodiranih transkripcij izbrala in definirala relevantne pojme in kategorije. V zadnjem koraku sem definirane kategorije osno kodirala.

## 4. REZULTATI

### 4.1. Opravljanje osebne asistence

#### 4.1.1. Odločitev za delo v osebni asistenci

Kot motivi za opravljanje dela so se pokazale tako osebne izkušnje, priporočila za delo kot sama narava dela osebnega asistenta oziroma asistentke. Dva sogovornika sta omenila, da so ju predhodne izkušnje v prostovoljstvu in pri delu s starejšimi spodbudile za delo osebne asistence. Velika večina je omenila, da je bil povod za opravljanje dela priporočilo bodisi s strani Zavoda za zaposlovanje bodisi s strani sorodnice, sodelavke ali znanke. Ena od sogovornic je predlog za delo dobila v času, ko ni aktivno iskala službe: *»Nagovorila me je sostanovalka od partnerja, ki je takrat bila zaposlena pri Zavodu Brez ovir. Ker sem takrat bila v delovnem razmerju, sem samo razmišljala o osebni asistenci.«* Nekaj sogovornikov je ob vprašanju, kako so se odločili za delo osebnega asistenta oziroma asistentke, odgovorilo, da jih je prepričala želja po tem, da pomagajo in veselje do dela z ljudmi z ovirami. Ena od sogovornic je dejala, da se je odločala med delom oskrbovalke na domu in delom osebne asistentke. Odločila se je za slednje, saj se ji delo osebne asistentke zdi primernejše za nekoga, ki nima izkušenj s tovrstnim delom. Sogovornica, ki je dolga leta opravljala delo medicinske sestre, je komentirala: *»Delo osebnega asistenta se mi je zdelo bolj umirjeno. Tukaj skrbiš za eno osebo, v domu pa imaš na čez recimo štirideset ljudi in ne uspeš za nobenega poskrbeti tako, kot bi bilo treba.«*

#### 4.1.2. Pretekle izkušnje in poznavanje področja ljudi z ovirami

Sogovornike sem spraševala, če jim kakršnekoli pretekle izkušnje pomagajo pri sodelovanju z uporabnikom. Nekateri asistenti so navedli izkušnje iz preteklih služb, kjer je šlo za delo z ljudmi, izkušnje prostovoljstva, nege in ravnanja s težko bolnimi ljudmi. Dva intervjuvanca sta izpostavila, da predhodne izkušnje koristijo pri sodelovanju z uporabnikom in dojemanju hendikepa. Ena od asistentk je omenila, da so ji izkušnje koristile predvsem ob začetku dela. Podobnega mnenja je bila sogovornica, ki je povedala, da bi brez izkušenj nege in oskrbe težko opravljala to delo. Nekaj osebnih asistentov je izpostavilo, da vsaka izkušnja nekaj pripomore. Ena od sogovornic je dejala: *»Izkušnje so uporabne, dejansko pa so najboljše tiste, ki jih nabereš s posameznim uporabnikom.«*

Med drugim me je zanimalo njihovo predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami. Štirje sogovorniki niso imeli izkušenj predhodnega sodelovanja z ljudmi z ovirami, dva sogovornika sta imela zelo malo izkušenj. Preostali so imeli izkušnje dela pri društvih, neprofitnih organizacijah in zavodih kot je na primer Sonček, Barka ali Šent. Posamezniki so navedli tudi izkušnje prostovoljnega dela kot dela v domu za starejše. Dva sogovornika sta bila mnenja, da ni nujno, da predhodne izkušnje pripomorejo k boljšemu sodelovanju z uporabnikom. Podobno kot pri prejšnjem vprašanju, je izjava ene sogovornice o tem, da je vsaka izkušnja dragocena. Večina sogovornikov je enotnega mnenja glede tega, da je predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami uporabno. Ena od sogovornic je na vprašanje odgovorila: *»Vsekakor je dobrodošlo predznanje oziroma poznavanje področja ljudi z različnimi oviranostmi za kakovostnejše delo z njimi.«* Druga sogovornica pravi: *»Sama komunikacija med uporabnikom in asistentom je pristnejša, če asistent pozna težave, s katerimi se spopadajo ljudje z ovirami.«* Navezujoč se na to vprašanje, je en intervjuvanec dal pobudo za nov program poklicne kvalifikacije NPK, ki bi zadeval področje ljudi z ovirami. To je podkrepil z mnenjem, da je delo z ljudmi z ovirami zelo specifično, zato bi morali biti ljudje temu primerno usposobljeni. Ena od intervjuvank je izpostavila pomembnost informiranja asistentov o problematiki in vplivu hendikepa na življenje uporabnika in njegove družine. Dodala je še, da bi bilo zelo dobrodošlo izobraževanje o tem, kako ravnati z ljudmi z lažjo, srednjo in težjo duševno manjrazvitostjo: *»Morda bi bilo potrebnega tudi več poudarka na tem, kako, npr., izgleda cerebralna paraliza, kako delati z uporabniki, ki imajo psihozo, kako z uporabniki s hudo ali zmerno duševno manjrazvitostjo in podobno.«*

Zanimalo me je, kako sogovorniki dojemajo hendikep uporabnika in kako so ga dojemali pred začetkom opravljanja dela. Trije so povedali, da so pred začetkom opravljanja osebne asistencе do hendikepa čutili strah. Isti sogovorniki so rekli, da sedaj z lahkoto vzpostavijo stik s hendikepiranimi, da nimajo strahu, da fizični hendikep ni v ospredju. Ena sogovornica je omenila, da so se ji hendikepirani smilili, da se jim je raje izogibala. Dva od intervjuvanih do hendikepiranih nikoli nista čutila občutkov, da bi se jima smilili. Prav tako dva intervjuvana nikoli nista čutila nobenih zadržkov glede tega. Kar nekaj sogovornikov je svoje doživljanje hendikepa ubesedilo na način, da so uporabniki le ljudje z eno težavo več, ki se od neuporabnikov razlikujejo samo po zdravstvenem stanju. Eden od sogovornikov je povedal: *»Uporabnike vedno jemljem kot maksimalno opolnomočene osebe ter jih spodbujam.«*



#### 4.1.3. Opravila in storitve

Med opravili in storitvami, ki jih osebni asistenti opravljajo vsakodnevno, prevladujejo gospodinjska opravila torej priprava obrokov, hranjenje, potem skrb za osebno higieno, premeščanje uporabnika in spremstvo. Nekateri sogovorniki so omenili, da skrbijo za hišna opravila kot je pospravljanje, odnašanje smeti, prinašanje pošte. Iz njihovih pripovedovanj sem dobila vtis, da je vsak osebni asistent v veliki meri uporabnikov družabnik. Nekateri asistenti omenjajo, da njihov delavnik sestavlja druženje, svetovanje, igranje družabnih iger. Ena od sogovornic je omenila: *»Veliko časa nameniva pogovoru o raznoraznih stvareh.«* Spremstvo se od sogovornika do sogovornika razlikuje. Pri nekaterih gre za spremljanje pri opravljanju dnevnih aktivnosti, pri drugih za spremstvo na sestanke, prireditve, pri nekaterih za spremstvo pri sprehajanju psa. Kot občasna opravila je ena izmed asistentk navedla kopanje uporabnika. V enem od intervjujev občasno opravila predstavlja spremstvo in pomoč pri študiju.

#### 4.1.4. Pomembne lastnosti osebnih asistentov

Kot najbolj bistvene lastnosti osebnega asistenta so sogovorniki navedli empatijo, srčnost, toplino, spoštovanje, poštenost, prilagodljivost, potrpežljivost, aktivno poslušanje, družabnost. Poleg tega so omenili sposobnost postavljanja mej in spodbujanje čim večje samostojnosti človeka. Odgovor ene od sogovornic je bil: *»Empatija, prilagodljivost, potrpežljivost, sposobnost prisluhniti, znati reagirati v konfliktnih situacijah, tudi smisel za humor. In veselje do dela z ljudmi s posebnimi potrebami.«*

#### 4.1.5. Časovni raspored dela

Urniki dela sogovornikov so zelo raznoliki. Trije osebni asistenti opravljajo enoizmensko delo v dopoldanskem oziroma popoldanskem času. Pet sogovornikov opravlja triizmensko delo, ki vključuje tudi nočne izmene, delo ob vikendih in praznikih. Ena od sogovornic s triizmenskim delavnikom je dodala: *»Za vikende pa ima uporabnik dnevno asistenco, tako da delata dva asistenta, dva pa sta prosta. Dogovorjeni smo, da ima vsak od asistentov po dva delovna vikenda, dva vikenda pa smo prosti.«* Urnik preostalih osebnih asistentov je delo za polovični delovni čas in študentsko delo, ki je v manjšem obsegu ur v primerjavi z običajnim polnim delavnikom. Na tem mestu se mi zdi pomembno omeniti vidik družinskega asistenta: *»V primeru družinskega asistenta je urnik bolj neformalna zadeva, vsaj kar se mene tiče. Ker tudi,*

*ko nisem na urniku, pomagam razne stvari moji ženi, tako da sem dejansko na razpolago veliko več časa kot sem pisan na urniku.»* V splošnem med sogovorniki prevladuje zadovoljstvo z njihovimi urniki dela.

#### **4.1.6. Zadovoljstvo z delom in hvaležnost**

Sogovornike sem vprašala, kako bi na splošno ovrednotili zadovoljstvo z delom od ena do deset, pri čemer ena pomeni, da so zelo nezadovoljni in deset, da so zelo zadovoljni. Nihče ni zadovoljstva ovrednotil z manj kot sedem. Kar štirje osebni asistenti so izrazili zelo veliko zadovoljstvo. Ena od asistentk je nadaljevala, da bi bila njena ocena višja, v primeru, da bi sodelovanje potekalo izven družinske intime, torej samo z uporabnikom in Zavodom. Druga sogovornica je svoji oceni dodala: *»Včasih bi ocenila z višjo oceno, trenutno pa sem v obdobju, ko sem že malo naveličana rutine v delovnem okolju.«*

*»Že, da mi reče hvala, je veliko. Ali pa tudi, če nič ne reče. V bistvu, kadar vidim, da mi je hvaležen za to, kar delam,«* je odgovor enega od sogovornikov na vprašanje o konkretni situaciji, ko je občutil veselje in hvaležnost med opravljanjem dela. Sogovorniki osebno zadovoljstvo občutijo ob tem, ko uporabnik pokaže zadovoljstvo, zaupanje in sprejemanje. Zadovoljni so, ko vidijo napredek, ko dobijo pozitivne povratne informacije koordinatorjev, ko med uporabnikom in asistentom obstaja dobra dinamika, ko s svojim delom prispevajo k opolnomočenju posameznika. Hvaležnost občutijo ob tem, da lahko nekemu pomagajo, da lahko soustvarjajo odkrit in razumevajoč odnos. Na vprašanje, kaj jih pri delu motivira, so bili najbolj pogosti odgovori: zadovoljstvo uporabnika, napredek ter prispevanje k boljšemu vsakdanu uporabnika.

#### **4.1.7. Izzivi in reševanje konfliktnih situacij**

Sogovornike sem spraševala tudi o stresnih situacijah in situacijah, ko občutijo nemoč. Dva sogovornika sta izpostavila, da so jima stresne nočne izmene. Ena od sogovornic je kot stresno situacijo opredelila obdobje, ko začneš delati pri novem uporabniku. Drugi omenjajo tudi nasičen odnos, čustvene izbruhe uporabnika, dvig z dvigalom, poslabšanje zdravstvenega stanja uporabnika. Eden od sogovornikov je povedal: *»Jaz, s toliko leti izkušenj, lahko povem, da sem v bistvu imel veliko bolj stresne situacije s samim izvajalcem kot pa z uporabniki. To pa zato, ker so se izvajalci preveč vtikali v intimo posameznih uporabnikov. Preveč so vstopali v njihovo intimo.«* Povedali so, da jim pri soočanju s stresnimi situacijami pomagajo odkriti pogovori,

samoanaliza, umiritev, zavedanje situacije, nudenje prostora za pogovor. Odgovor ene od osebnih asistentk je izstopal od drugih mnenj: *»Vsako stresno situacijo znam obrniti v pozitivno. Nimam težav s tem.«* Pokazalo se je, da se asistenti počutijo nemočne ob ekstremnih čustvenih stanjih uporabnika, ko so bili priča nasilju, ko v kakšni situaciji niso vedeli kako ravnati, saj niso imeli ustreznega znanja. Ena od sogovornic je nemoč doživela ob tem, ko ni vedela, kako prestaviti uporabnika z vozička na posteljo. Ravnanja v takšnih situacijah so zelo različna. Nekateri se oddaljijo od situacije in počakajo, da se stanje poleže, nekateri v takih trenutkih prisluhnejo in skušajo biti prisotni, spet drugi dajo občutek nemoči na stranski tir. Eden od sogovornikov se je v takšnih okoliščinah odločil za menjavo izvajalca. Trije sogovorniki se v dosedanjem delu niso soočili z občutki nemoči.

## **4.2. Sodelovanje z uporabnikom**

Iz odgovorov sogovornikov na vprašanje o odnosu z uporabnikom je mogoče razbrati, da so vsi zadovoljni z odnosom. Opisujejo ga kot prijetnega, sporazumnega, sproščenega, strokovnega, kot pristen odnos z vzajemnim spoštovanjem. Odgovor ene sogovornice je bil: *»Jaz uporabnico dojemam tako kot svojega otroka. Tako kot bi negovala svojega otroka, negujem njo. Nanjo sem se res zelo navezala, da nekako pripada moji družini.«* Ena od sogovornic je omenila preteklo izkušnjo slabega odnosa, ki je bazirala na zavračanju pomoči. Idealen odnos med uporabnikom in osebnim asistentom bi bil po mnenju intervjuvancev kombinacija strokovnega in prijateljskega odnosa. To bi bil odnos poln razumevanja, zaupanja, topline, medsebojnega spoštovanja in prilagajanja. To bi bil odnos znotraj katerega bi obstajal prostor za odprt pogovor. Ena od sogovornic je osvetlila, da je za idealen odnos pomembno, da se uporabnik in osebni asistent ujemata na več življenjskih področjih.

Spraševala sem jih tudi, kako osebni asistenti in asistentke doživljajo izkušnjo tega, da je uporabnik ta, ki jim podaja naloge in navodila. *»S tem nimam nobenih težav. Navodila, ki jih dobim so jasna, natančna, vse zapiševa, ker je dogodkov v enem dnevu vedno več kot eden,«* je bil odgovor ene od sogovornic. Drugi so bili mnenja, da navodila omogočajo asistentu, da ve kaj uporabnik pričakuje, da bo storjeno. S podajanjem nalog in navodil uporabnik izraža sebe. To mu omogoča kontrolo nad življenjem in prevzemanjem odgovornosti. Dva intervjuvanca sta poudarila, da je vsak uporabnik lahko dober ali slab vodja. Ena uporabnica je pojasnila, da uporabnica ne daje navodil, saj tega ni zmožna. Podobno je izpostavil posameznik, ki je opozoril na to, da nedorečen Zakon o osebni asistenci vpliva na to, da nekateri uporabniki tega

niso zmožni. Ena od sogovornic je izrazila nezadovoljstvo z določenimi pričakovanji uporabnika in nejasnimi navodili, druga pa je osvetlila posledico komunikacije, ki poteka samo med uporabnikom in asistentom in povzroča v nekaterih primerih nesporazum s starši uporabnice.

Sogovorniki zagotavljajo neodvisnost uporabnikov s tem, da prepuščajo svobodo odločanja uporabniku in z učenjem veščin za samostojno življenje. Po mnenju enega sogovornika je uporabnik neodvisen s tem, ko pove pri čem potrebuje pomoč. Eden izmed odgovorov je bil: *»Jaz sem tam zanj za vse stvari, ki jih sam ne zmore narediti. Konkretno, spremljanje na dogodkih, spremljanje na poti v tujino in ostale že prej omenjene dejavnosti.«* Ena od osebnih asistentk je komentirala, da pri njeni uporabnici zagotavljanje neodvisnosti ni mogoče, saj je glede vsega odvisna od osebnih asistentov. K aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnikov asistenti pripomorejo s spodbujanjem, spremljanjem na različnih aktivnostih ali dogodkih, organizacijo izleta. Ena od sogovornic je povedala: *»Ker imamo določena skupna zanimanja, jo včasih povabim poleg na kakšen dogodek, predavanje, ki bi jo lahko zanimalo.«*

### **4.3. Sodelovanje z izvajalcem**

Vsi osebni asistenti opisujejo sodelovanje z izvajalcem pozitivno. Tako pohvalijo odzivnost in sprotno obveščanje o aktualnih rečeh, profesionalnost in dosegljivost, dobro komunikacijo in odzivnost ter upoštevanje želj glede urnika, dopusta in podobno.

#### **4.3.1. Spremljanje dela osebnih asistentov, stopnja in vrsta podpore**

Na vprašanje, na kakšen način izvajalec spremlja delo osebnega asistenta, je največ sogovornikov odgovorilo, da njihovo delo spremlja koordinator. Dva sogovornika sta povedala, da njihovo sodelovanje poteka konstantno. Drugi sogovorniki so omenili tudi redno telefonsko komunikacijo, sodelovanje preko elektronske pošte ali telefonske linije, spremljanje na uvajanju, uvodni spoznavni pogovor. Pri enem izvajalcu delo osebnega asistenta spremljajo preko uporabnika, medtem ko je pri drugem izvajalcu sistem tak, da je osebni asistent ta, ki poroča in obvešča izvajalca o poteku dela. Ena od sogovornic pravi, da je izvajalec v tesnejšem stiku z asistenti, v primeru, da nastopijo kakšne težave: *»Zdaj, da bi sami od sebe spremljali naš potek, to ne. Tako kot sem rekla, v primeru, da se pojavijo kakšne težave, takrat se mi, osebni asistenti, obrnemo na združenje.«*

Vse kaže, da izvajalci osebne asistencije, pri katerih so zaposleni sogovorniki, s katerimi sem se pogovarjala, nudijo veliko podporo osebnim asistentom. Nekateri sogovorniki so opisali v kakšni obliki so deležni podpore izvajalca. Podpore prejemajo v obliki pomoči pri sestavi urnika, obveščanja o zakonskih spremembah, v obliki psihološke pomoči, v obliki pogovorov s koordinatorji, svetovanja. Družinski asistent je, na podlagi dolgoletnega dela v vlogi zunanjega asistenta, podal mnenje, da družinski asistenti načeloma potrebujejo manj podpore v primerjavi z zunanjimi asistenti.

#### **4.3.2. Izobraževanje ob pričetku opravljanja dela**

Vsi sogovorniki so ob ali nekaj časa po pričetku opravljanja osebne asistencije opravili uvodno izobraževanje. Eden od intervjuvancev je podrobno opisal, kaj je zajemalo izobraževanje: *»Dobro se mi zdi, da je to izobraževanje, sploh za mlade, saj jim poda nekatere informacije o zgodovini gibanja za neodvisno življenje, o antidiskriminacijski zakonodaji in človekovih pravicah, o pomenu osebne asistencije, obveznostih in pravicah uporabnikov in osebnih asistentov...«* Glede poteka uvodnega izobraževanja je intervjuvanec podal predlog, da bi izobraževanje potekalo ločeno za osebne asistente in ločeno za uporabnike. Odgovor ene od sogovornic: *»Je pa to, kar se obravnava na izobraževanju bolj ali manj teorija. Praktičnega znanja pa ne odneseš skoraj nič.«* V nadaljevanju je sogovornica izpostavila, da bi bilo potrebno uvesti izobraževanje, ki bi dajalo poudarek praktičnemu usposabljanju.

#### **4.3.3. Izvajanje supervizije**

Po pridobljenih podatkih se supervizija izvaja pri polovici izvajalcev. Pri nekaterih recimo nekajkrat letno, pri nekaterih dvakrat mesečno. Štirje izvajalci ne ponujajo možnosti supervizije, medtem ko en sogovornik ni imel podatka o izvajanju le te. Ena od sogovornic je povedala, da je izvajanje supervizije znotraj področja osebne asistencije nekaj, kar bi bilo potrebno uvesti pri vseh izvajalcih: *»S strani ZDSSS ves čas pošiljajo pobudo, da bi bila supervizija pomembna za osebno asistenco, vendar prošnja še ni bila uslišana niti sprejeta.«*

#### **4.3.4. Terensko preverjanje v obliki obiska na domu uporabnika**

Ugotavljam, da večina sogovornikov ni doživela, da bi jih izvajalec med opravljanjem dela preveril z obiskom na terenu. Ena sogovornica je imela izkušnjo obiska izvajalca, vendar je bil

obisk vnaprej napovedan. Po njenem mnenju pa je bil izveden z namenom preverjanja stanja uporabnice in ne bdenjem nad njenim delom. Eden od sogovornikov je podal predlog, da bi bilo obiske potrebno izvajati nenajavljeno. Dodal je tudi: *»Če se že preverja, bi se moralo preverjati individualno. To pomeni, da se posebej preveri pri osebnem asistentu, kako je na delu in posebej pri uporabniku.«*

#### **4.4. Sodelovanje z drugimi subjekti**

Med drugim me je zanimalo, kako sogovorniki sodelujejo z drugimi osebnimi asistenti, ali o stresnih faktorjih dela komunicirajo med sabo. Trije sogovorniki so odgovorili, da med osebnimi asistenti uporabnika poteka stalna komunikacija. Po izkušnji ene osebne asistentke, z drugimi asistenti komunicirajo v primeru, da nastopijo kakšne težave. Sogovornik z dolgoletnimi izkušnjami je povedal, da komunikacija poteka, vendar s previdnostjo. Medtem ko so preostali sogovorniki odgovorili, da komuniciranje o stresnih faktorjih dela med njimi ne poteka, saj se ne soočajo s stresnimi situacijami. En sogovornik je na tem mestu omenil, da je član Sindikata osebne asistence, ki se zavzema za izboljšanje Zakona o osebni asistenci in izboljšanje položaja osebnih asistentov: *»Sindikat recimo ponuja to možnost, da če pride do konflikta med uporabnikom in osebnim asistentom, lahko pride na pogovor tudi nekdo iz sindikata, ki izrazi podporo osebnemu asistentu.«*

#### **4.5. Trenutne razmere na področju osebne asistence**

Pri tem sklopu vprašanj sem spraševala po tem, kakšne so trenutne razmere za opravljanje osebne asistence v Sloveniji. Zanimalo me je, ali se sogovorniki počutijo dovolj cenjene in plačane glede na poklic, ki ga opravljajo. Spraševala sem, ali so po njihovem mnenju potrebne kakšne spremembe v sedanjem sistemu osebne asistence. Nekaj sogovornikov je komentiralo splošno zadovoljstvo s trenutnimi razmerami na področju osebne asistence v Sloveniji. Ena izmed njih ima nevtrarno mnenje, druga sogovornica je mnenja, da so razmere dobre. Tretja je mnenja, da so dobri pogoji v primeru, če imaš dobrega izvajalca. Eden od sogovornikov je povedal, da se mu zdi dobro urejen zakonski okvir in pohvalil postopek odrejanja ur osebne asistence za vsakega novega uporabnika.

#### 4.5.1. Cenjenost poklica in zadovoljstvo s plačo

Na vprašanje, kako zadovoljni so s cenjenostjo poklica, so trije sogovorniki izrazili nezadovoljstvo. Po njihovem mnenju delo osebnega asistenta ni dovolj cenjeno. Ena izmed sogovornic je dejala, da se najdejo ljudje, ki cenijo to delo. Odgovor enega od sogovornikov je bil: *»Čisto osnoven dejavnik pri cenjenju bi rekel, da je moj notranji občutek oziroma občutek osebnega asistenta. Na taki čisto osnovni ravni zadostuje ta občutek.«*

Nezadovoljstvo s plačo so izrazili trije sogovorniki. Nekateri sogovorniki so bili mnenja, da zanje plača pri opravljanju tega dela ni motivacija. Eden od osebnih asistentov je omenil, da mu osebna asistenca predstavlja dodatni vir zaslužka. Ena od sogovornic je izrazila željo po višjih dodatkih: *»Glede plače bi težko presodila, saj dejansko to delo lahko opravlja tudi nekdo s končano osnovno šolo. Menim samo, da bi dodatki morali biti maksimalni.«* O finančnih sredstvih, ki jih je ministrstvo namenilo področju osebne asistence je spregovorila tudi ena od intervjuvank. Po njenem mnenju ti milijonski zneski romajo v žep nekoga drugega: *»Čeprav se veliko govori o tem, kakšen strošek predstavlja osebna asistenca, jaz osebno mislim, da niso uporabniki strošek, ampak da ta denar zavije nekam drugam, preden pride do njih.«* O tem, kam denar odteka, pa mediji ne poročajo.

#### 4.5.2. Izpostavljene težave

Sogovorniki problem v današnjem sistemu osebne asistence vidijo na področjih, ki zadevajo tako uporabnike kot osebne asistente, pa tudi družine uporabnikov. Ena od sogovornic kot težavo izpostavlja idejo o ukinitvi družinskih osebnih asistentov: *»Namreč, nekdo, ki rabi asistenco 24 ur na dan, si najbrž ne želi, da samo 'tujci' skrbijo zanj. Bližnji namreč v večini znajo za uporabnika poskrbeti bolje kot zunanji osebni asistenti, poleg tega pa to počnejo z ljubeznijo.«* Trije sogovorniki so izrazili nezadovoljstvo iz vidika osebnih asistentov. Opozorili so na to, da Zakon o osebni asistenci osebnemu asistentu ne nudi dovolj pravne moči. Na to, da osebni asistenti nimajo dovoljšnje veljave. Problematično za uporabnike in osebne asistente je odvzemanje ur uporabnikom, primanjkovanje delovnega kadra in negotovost glede tega, ali se bo v prihodnosti osebna asistenca še izvajala. Ena od osebnih asistentk je povedala, da se ji aplikacija, ki je prišla v uporabo pred kratkim, zdi sporna za starše in družinske asistente, ki živijo v istem gospodinjstvu kot uporabnik: *»Menim, da bi morali biti oni otroku oziroma uporabniku na voljo štiriindvajset ur. Če na primer otrok potrebuje ponoči pomoč, morajo*

*starši sredi noči označiti v aplikaciji, da so v službi in enako zjutraj, ko se morajo odjaviti.«*

#### **4.5.3. Predlogi za spremembe in izboljšave**

Na vprašanje o spremembah in izboljšavah na področju osebne asistencije so sogovorniki izpostavili predvsem predloge, ki zadevajo področje zakonodaje in področje podpore uporabnikom in osebnim asistentom. Ena od osebnih asistentk je mnenja, da je potrebno na novo postaviti načrt sistema osebne asistencije in opredeliti, ali spada osebna asistenca pod javni sektor ali pod zdravstvo. Poleg tega bi bilo potrebno jasno definirati, kaj je osebna asistenca in kaj dolgotrajna oskrba. Dva sogovornika sta izrazila željo po višji plači. S strani treh sogovornikov je prišel predlog za uvedbo supervizije in večje psihološke podpore s strani izvajalcev. Po mnenju ene od sogovornic bi bilo v splošnem potrebno, da se bolj zgledujemo po dobrih praksah osebne asistencije v tujini. Ena od sogovornic je podala mnenje glede spremembe ocenjevalnega orodja: *»Menim pa, da bi morali narediti neke bolj standardizirane teste ali karkoli že imajo, za preverjanje hendikepa uporabnikov in koliko ur tedensko jim pripada asistencije.«* V sklopu potrebnih sprememb in izboljšav na področju podpore, ena od uporabnic meni, da je potrebno zagotoviti večjo podporo uporabnikom. Poleg tega dodaja: *»Za uporabnike bi bilo res potrebno narediti neko organizacijo, ki bi upoštevala vse vrste invalidnosti.«* Ena od intervjuvank je bila mnenja, da je večjo podporo potrebno omogočiti ne samo uporabnikom, temveč tudi osebnim asistentom. Drugi so omenjali potrebo po vpeljavi temeljitejšega izobraževanja osebnih asistentov in potrebo po uvedbi praktičnega izobraževanja asistentov. Tretjemu intervjuvancu se zdi pomembno vsakemu novemu osebnemu asistentu omogočiti prostor, da lahko vzpostavi odnos z novim uporabnikom. Kar pomeni omogočiti novemu osebnemu asistentu prijazne okoliščine za spoznavanje in začetke stopanja v nov odnos, torej brez prisotnosti družinskih asistentov. Dva sogovornika sta izpostavila področje, ki zadeva svojce uporabnika in družinske asistencije. In sicer, ena od sogovornic je podala predlog o tem, da bi bilo potrebno vzpostaviti nadzor staršev nad komunikacijo med uporabnikom in asistentom. Drugi sogovornik je izrazil željo po jasni opredelitvi tega, koliko so lahko svojci vpleteni v sam potek osebne asistencije njihovega družinskega člana: *»Zakonsko je potrebno prepovedati, da svojci v kakršnikoli obliki sodelujejo pri odrejanju delovnega časa. Prav tako je potrebno postaviti jasne standarde in zahteve, kaj sme svojec v času, ko je prisoten osebni asistent početi.«* Osebnih asistentov so v zadnjem sklopu vprašanj izrazili želje v zvezi z prihodnostjo področja osebne asistencije.



Mnenja osebnih asistentov o trenutnih razmerah na področju osebne asistence v Sloveniji so različna. V veliki meri izhajajo iz osebnih izkušenj sogovornikov. Če povzamemo, osebni asistenti in asistentke menijo, da bi poklic osebnega asistenta lahko bil bolj cenjen. Strinjam se z eno od sogovornic, ki je povedala, da je pri opravljanju osebne asistence in pravzaprav kateregakoli poklica, najbolj pomemben notranji občutek vsakega posameznika. Sigurno sta ljubezen in spoštovanje do poklica, ki ga opravljaš, glavni za oblikovanje vrednosti nekega poklica. Morda pa je cenjenost dela problem trenutne zakonske ureditve, ki je, po mnenju sodelujočih osebnih asistentov v raziskavi, pomanjkljivo napisana in potrebna izboljšav, npr. večja finančna podpora, sprejetje Zakona o dolgotrajni oskrbi, večja podpora uporabnikom, npr. z ustanovitvijo organizacije, ki bi upoštevala vse vrste invalidnosti. Prav tako bi bilo prav omogočiti večjo podporo asistentom tako psihološko kot v obliki pravne moči. Dober primer tega je Sindikat osebne asistence, ki si med drugim prizadeva za izboljšanje položaja osebnih asistentov. Uvedba supervizije, izvajanje temeljnega izobraževanja, ki je ločeno za uporabnike in osebne asistente, za katere je veliko bolj praktično naravnan, jasno definiranje vloge svojcev in družinskih asistentov v sodelovanju z zunanjimi asistenti uporabnikov in zgledi dobrih praks osebne asistence v tujini, so nekatera področja, ki stremijo k oblikovanju boljših razmer tako za osebne asistente kot uporabnike v našem prostoru.

## 5. RAZPRAVA

V začetek razprave umeščam citat Vite Nastran:

»Ker se ljudje razlikujemo po različnih stilih življenja, vsakodnevnih aktivnosti, zanimanjih, potrebah in željah, se tudi delo, ki ga opravlja osebni asistent, prilagaja življenju hendikepiranega posameznika. [...] Kot edino značilnost, ki opredeljuje dobrega osebnega asistenta bi lahko določili človeško senzibilnost za opravljanje tako intimnega dela ter spoštovanje načina življenja, ki si ga je izbral hendikepirani posameznik« (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 201).

V raziskavi sem poizvedovala o značilnostih opravljanja osebne asistence skozi oči vsakega posameznika. S sogovorniki smo se dotaknili tem kot so motiv za delo, vsakodnevna opravila, časovni raspored dela, najpomembnejše lastnosti osebnega asistenta. Zanimalo so me različne situacije, take, ki prinašajo osebnim asistentom zadovoljstvo in take, kjer sta prisotna stres in nemoč. Na tem mestu sem iskala odgovore tudi na to, ali asistenti komunicirajo med seboj o stresnih situacijah. Zanimalo me je, ali kakršnekoli izkušnje pripomorejo k boljšemu opravljanju osebne asistence in kakšne so bile njihove izkušnje sodelovanja z ljudmi z ovirami, preden so začeli opravljati delo v osebni asistenci. Preden sem prešla na vprašanja o odnosu med uporabnikom in osebnim asistentom sem vsakega posameznika vprašala o tem, kako dojemajo hendikep.

Motivi za delo oziroma vzgibi za izbiro poklica osebnega asistenta ali asistentke so bile osebne izkušnje kot na primer predhodne izkušnje z delom s starejšimi. Največ sogovornikov je pripovedovalo, da so prišli v stik z osebno asistenco ali izvajalcem preko priporočila s strani njim bližnjih ali nekoliko bolj oddaljenih oseb. Nekaj sogovornikov je kot motiv za delo izpostavilo veselje do dela z ljudmi in željo po tem, da nekomu pomagajo. Tekom raziskave sem ugotovila, da so osebni asistenti in asistentke, s katerimi sem se pogovarjala, različno izobraženi in usposobljeni. Za opravljanje osebne asistence ni pomembna stopnja ali vrsta izobrazbe. Pomembno pa je, da ima osebni asistent potrebno teoretično znanje, veščine, stališča in vrednote, ki so pomembne za delo v osebni asistenci. Samo usposabljanje pa se odvije pri izvajalcu, v največji meri pa pri samem uporabniku (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, 134). Poropat in Bohinc (2004, str. 144) pišeta o tem, da posamezniki z dokončano osnovno šolo lahko opravljajo delo osebnega asistenta enako dobro kot asistenti z doseženo višjo izobrazbo. Enako velja za delovne izkušnje, pravita. Na tem mestu se bom navezala na moje vprašanje o

tem, ali kakršnekoli pretekla izkušnje pripomorejo osebnemu asistentu pri opravljanju dela. Večina sogovornikov se je strinjala, da je vsakršna izkušnja koristna. Če strnemo, uporabnost predhodnih izkušenj osebni asistenti vidijo v koristi pri vzpostavljanju odnosa z uporabnikom in dojemanju hendikepa. Koliko so poznali področje ljudi z ovirami preden so pričeli z delom? Približno polovica ni imela predhodnih izkušenj. Preostali opisujejo, da predznanje omogoča kakovostnejše delo. Nekaterim se zdi smiselna ideja o temeljitejšem praktičnem izobraževanju o načinu dela z ljudmi z ovirami. Zagotovo je predhodno znanje o ravnanju z določeno skupino ljudi ali negovanju in oskrbi ljudi zelo koristno in dobrodošlo za delo v osebni asistenci. Vendar menim, da se potrebno znanje lahko hitro priuči. Konec koncev je vsak uporabnik človek s svojo stopnjo samostojnosti, z navadami, pričakovanji in željami, ki niso enake drugim uporabnikom.

Osebna asistenca hendikepiranemu posamezniku lahko predstavlja osebno nego, pomoč pri oblačenju in prehranjevanju, pomoč pri hišnih opravilih, spremstvo pri izbranih aktivnostih in opravkih, pomoč pri organizaciji in upravljanju s finančnimi sredstvi (Čandek in Gorenc, 2007, str. 42). Osebni asistenti in asistentke, s katerimi sem se pogovarjala, so kot vsakodnevna opravila naštevali predvsem gospodinjska in hišna opravila, skrb za osebno higieno, premeščanje uporabnika in spremstvo pri dnevnih aktivnostih kot so sprehajanje psa, obisk kakšne prireditve ali spremljanje na poti v tujino. Ob tem mi pride na misel komentar ene od sogovornic, ki je izrazila monotonost dela, naveličanost ene in iste rutine. Seveda se med seboj po pričakovanjih razlikujejo osebni asistenti in asistentke, različni pa so si tudi uporabniki. Urnik nekaterih bolj samostojnih uporabnikov z veliko hobiji je lahko raznolik in poln, medtem ko urnik nekaterih uporabnikov zaradi zdravstvenega stanja ali zgolj njihove narave ne obsega tako raznolikih aktivnosti. V slednjem primeru se mi zdi dobro, da se kot osebnega asistenta ali asistentke podamo v vlogo raziskovalca in skupaj z uporabnikom raziskujemo življenje uporabnika in s tem aktivnosti, ki bi jih lahko vključili v skupni vsakdan in ga s tem popestrili.

Večina osebnih asistentov je s svojim urnikom dela zadovoljnih. Nekateri delajo tri izmene, drugi dve, ena osebna asistentka je zaposlena za polovični delovni čas, nekateri pa delajo izključno dopoldan ali izključno popoldan. Pri tem mi je dala misliti izjava družinskega asistenta, ki je rekel: »[...] Tudi, ko nisem na urniku, pomagam razne stvari moji ženi, tako da sem dejansko na razpolago veliko več časa kot sem pisan na urniku.« Vezano na družinske asistente oziroma svojce uporabnikov je ena od sogovornic izpostavila, da bi bilo zakonsko potrebno prepovedati sodelovanje svojcev pri odrejanju delovnega časa zunanjih osebnih

asistentov. Omenjena primera sta me spodbudila, da sem raziskala, kako je v Zakonu o osebni asistenci dorečeno o družinskemu asistentu in poteku njegovega delavnika. Ugotovila sem, da tretji odstavek 11. člena določa, da lahko osebno asistenco pri enem uporabniku opravljata največ dva družinska asistenta. Poleg tega je v omenjenem členu zapisano, kdo je lahko družinski asistent. Menim, da bi bila v zvezi s tem potrebna dopolnitev, ki bi jasno določala položaj družinskih asistentov.

Ko sem sogovornike spraševala o najpomembnejših lastnostih osebnega asistenta, je skoraj vsak omenil empatijo. Sledile so jim srčnost, družabnost, spoštovanje, prilagodljivost, potrpežljivost in druge. Poropat in Bohinc (2004, str. 144) pravita, da je ena od najpomembnejših lastnosti, ki je pričakovana od osebnih asistentov, gledanje na hendikepirane brez predsodkov in skrbniškega odnosa. V nasprotnem primeru je uporabniku onemogočeno, da vzpostavlja neodvisnost.

Beseda hvala, voščilo za rojstni dan in petje uporabnice so eni od trenutkov, ki osebnim asistentom in asistentkam pričarajo hvaležnost in osebno zadovoljstvo. Veselje in dodatno motivacijo občutijo tudi ob vidnih napredkih uporabnika, pozitivnih povratnih informacijah s strani koordinatorja, ob dobri dinamiki v odnosu kot tudi v trenutkih, ko jim uporabnik izkaže zadovoljstvo in hvaležnost. Ena od sogovornic je omenila, da občuti veselje, kadar uporabnici lahko uresniči majhne želje: *»Da so izpolnjene njene želje. Na primer, če si zaželi kavo, jo skuha. To v domu na primer ne bi bilo mogoče. Ali pa, če si zaželi pico, pol piva ali cigareto, ji to omogočim.«* Menim, da dejanja kot je kuha kave na željo uporabnika, odražajo to, da so osebnemu asistentu v prvi vrsti pomembne želje in potrebe uporabnika. Sama vidim čar osebne asistence ravno v tem, da uporabniki ostajajo v njim, v večini primerov, prijetnem domačem okolju, kjer jim je s pomočjo osebnih asistentov omogočeno, da živijo življenje po svoje, da so sami sebi dirigenti. Po drugi strani pa se osebni asistenti in asistentke soočajo tudi s situacijami, ki jim predstavljajo izziv. Nočne izmene, čustveni izbruhi uporabnika, dvig z dvigalom, poslabšano zdravstveno stanje uporabnika in nasičen odnos med uporabnikom in osebnim asistentom, so nekatere situacije, v katerih sogovorniki, s katerimi sem se pogovarjala, občutijo stres. V takih trenutkih jim pomaga odkrit pogovor, samoanaliza, umiritev, zavedanje situacije, sprostitev ozračja s humorjem in podobno. Omenjena ravnanja ponazarjajo asertivnost, način obnašanja in komuniciranja, ki temelji na samospoštovanju, ustvarjanju enakopravnih odnosov, sprejemanju odgovornosti, zavedanju lastnih pravic in pravic drugih. Asertivnost omogoča osebnim asistentom in uporabnikom, da izrazijo, kaj čutijo, kaj potrebujejo in kaj si želijo.

Omogoča jim, da zmanjšajo občutke stresa ali utrujenosti. Omogoča jim, da so odkriti en do drugega, da začnejo in končajo pogovor (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 101). Trije sogovorniki so povedali, da se s situacijami, v katerih bi občutili nemoč, še niso soočili. Večina sogovornikov pa je med dosedanjim delom doživela situacije, v katerih so se počutili nemočne, bodisi zaradi pomanjkanja praktičnega znanja, ob ekstremnih čustvenih stanjih uporabnika, ob nenadnih spremembah urnika idr. Ena od sogovornic je takrat občutila strah, eden je občutek nemoči skušal odmisлити, drug sogovornik je zamenjal izvajalca. Sogovornica, ki je bila priča neželenemu verbalnemu in fizičnemu ravnanju med uporabnico in svojcem, je opisovala, da v tistem trenutku ni vedela, kako ravnati, saj so bili prisotni veliki občutki zaprepačenosti. Na vprašanje, koliko se osebni asistenti o izzivih, s katerimi se soočajo, pogovarjajo med sabo, so trije sogovorniki odgovorili, da komunikacija med njimi ne poteka. Tudi v svoji izkušnji opravljanja osebne asistence skorajda nisem imela kontakta z drugimi asistenti. Vzajemno sodelovanje in odnos med osebnimi asistenti je stvar vsakega posameznika. Hkrati pa se mi zdi pomembno, da se asistenti in asistentke vsaj poznajo med seboj, da se lahko v primerih situacij, ki jim predstavljajo izziv ali kakšnih drugih nepredvidljivih situacij, o tem pogovorijo. Če strnemo, osebni asistenti in asistentke so v splošnem zelo zadovoljni z delom in odnosi z uporabniki, čeprav se občasno soočajo z manj prijetnimi situacijami in izzivi.

Osebni asistenti in asistentke, ki so sodelovale v raziskavi, so dokaj podobnega mnenja glede obravnavanja hendikepa uporabnikov. Pravijo, da gledajo na uporabnike kot sebi popolnoma enakovredne, opolnomočene osebe, ki lahko z njihovo pomočjo prispevajo družbi prav toliko kot ljudje brez ovir. Sledeči sklop vprašanj se je navezoval na odnos med uporabnikom in osebnim asistentom. Raziskovala sem, kakšen je ta odnos in kakšen bi bil idealen odnos. Vsi sogovorniki so s trenutnim uporabnikom v dobrem odnosu, torej v spoštljivem, prijetnem, prijateljskem, strokovnem, sproščenem odnosu. Nekaj posameznikov je izpostavilo pomembnost tega, da se osebni asistent zaveda meje. Meje med profesionalnostjo in prijateljstvom. Če meje niso jasno določene in spoštovane, lahko ob morebitnih različnih pogledih ali nestrinjanjih hitro pride do pogojevanja s strani uporabnika ali asistenta. Ena od sogovornic je za idealni odnos opredelila kombinacijo strokovnega in prijateljskega odnosa. Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 105) opisujejo, da je prijateljski odnos več kot dobrodošel, dokler le ta ne vpliva na izvajanje osebne asistence. Osebni asistenti in asistentke, s katerimi sem se pogovarjala, imajo različne izkušnje glede podajanja navodil za opravila s strani uporabnika. Za dajanje navodil uporabnik običajno potrebuje znanje, ki ga navadno pridobi na izobraževanju in tekom individualnega usposabljanja osebnega asistenta ali asistentke (Modic,

Pečarič in Retelj, 2021, str. 80). Uporabnik je odgovoren za to, da na spoštljiv način osebnemu asistentu pove, kaj naj naredi in kako naj nekaj opravi. Dva osebna asistenta se strinjata, da je to, kako dober ali slab vodja je uporabnik, specifika vsakega uporabnika. Dobila sem občutek, da je večina asistentov ta način sodelovanja popolnoma sprejela, saj stojijo za tem, da je uporabniku na ta način omogočena kontrola nad življenjem in prevzemanjem odgovornosti.

Živeti neodvisno pomeni živeti kot vsak drug. YHD Društvo opisuje neodvisno življenje kot pravico, ki ni samoumevna. Pomeni zahtevo po pravici do tega, da imamo vsi ljudje v vsakdanjem življenju možnost izbire, možnost nadzora nad svojim življenjem. Hendikepirani lahko živijo neodvisno s pomočjo ustreznih prilagoditev (Društvo za teorijo in kulturo hendikepa, b. d.). Pri tem je pomembna vloga osebnih asistentov in asistentk, saj so tudi oni tisti, ki spodbujajo samostojnost in aktivno vključevanje ter samoodločanje uporabnikov ter s svojim ravnanjem pripomorejo k kvalitetnejšemu življenju uporabnikov.

Izvajalci osebne asistencije so poleg uporabnikov in osebnih asistentov pomemben akter osebne asistencije. Izvajalci so lahko humanitarne in invalidske organizacije, zavodi in društva, ki delujejo v javnem interesu na področju invalidskega in socialnega varstva (Zavod za samostojno življenje, 2021). Izvajalec osebnim asistentom in asistentkam nudi podporo v obliki spremljanja njihovega dela, obveščanja o aktualnih spremembah na področju Zakona o osebni asistenci, podporo pri kakršnihkoli situacijah ali vprašanjih s katerimi se soočajo zaposleni. Več kot polovica intervjuvancev je izpostavila, da izvajalec spremlja njihovo delo na način, da koordinator redno sodeluje z vsakim osebnim asistentom oziroma asistentko. 10. člen Pravilnika o osebni asistenci pravi, da je koordinator zadolžen za nadzorovanje, preverjanje, usklajevanje in spremljanje izvajanje osebne asistencije. Poleg drugih obvez je ena od nalog tudi ta, da po potrebi oziroma vsaj enkrat letno preverja izvajanje osebne asistencije na uporabnikovem domu (*Pravilnik o spremembah Pravilnika o osebni asistenci*, 2023). Večina osebnih asistentk in asistentov je poročala, da po dosedanjih izkušnjah ni doživela obiska predstavnika izvajalca na domu njihovega uporabnika.

Poleg tega mora vsak izvajalec osebnemu asistentu nuditi uvodno izobraževanje. Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 205) dajejo pomembnost temu, da vsak osebni asistent pridobi osnovna znanja o negi uporabnika, tehnikah prenašanj, ki varujejo hrbtenico, o delu s tehničnimi pripomočki in poznavanju socialnih veščin bližine in distance v odnosu ter osnovno znanje o zgodovinskem odnosu do hendikepiranih ljudi. Praktični del usposabljanja osebnega asistenta pa izvaja posamezni uporabnik (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 80). S strani ene

od sogovornic je prišel predlog, da bi uvodna izobraževanja morala vsebovati tudi praktični del usposabljanja. Na ta način bi osebni asistent na prvo srečanje z uporabnikom prišel opremljen z osnovami praktičnega znanja. Smiselna se zdi pobuda enega od osebnih asistentov, ki stremi k uvedbi uvodnih izobraževanj, ločenih za osebne asistente in uporabnike. Takšen način bi omogočal bolj poglobljeno izobraževanje. Kot že omenjeno, v zakonskem okviru osebni asistenti in asistentke niso deležni dovolj širše pravne moči. Osebni asistenti nimajo enake pravne moči kot uporabniki, saj delujejo kot zaposleni pri izvajalcih osebne asistence in so gledano iz te perspektive odvisni od njih. Izvajalcu je, v primeru konflikta med osebnim asistentom in uporabnikom v večjem interesu obdržati uporabnika kot osebnega asistenta, zato so v nerešljivih situacijah asistenti tisti, ki so deležni manjše podpore. V takih primerih se lahko vključi Sindikat osebne asistence, ki izkaže podporo osebnemu asistentu. Potrebno pa bi bilo uvesti še kakšno pravno obliko podpore v kritičnih situacijah. To bi lahko izboljšali tako, da bi v sistem vpeljali pooblaščen osebo, ki bi se ukvarjale z varstvom pravic osebnih asistentov in asistentk, spremljale izvajanje njihovih pravic in posredovale ob morebitnih konfliktih. Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 205) pišejo o tem, da je kontinuirana supervizija ena izmed nujnih praks, ki bi se morala izvajati na področju osebne asistence. Pridobljeni podatki kažejo na to, da redna supervizija poteka pri manj kot polovici izvajalcev, katerih osebne asistentke in asistenti so sodelovali v raziskavi. Ena od sogovornic je izrazila nezadovoljstvo nad tem, da na pobude njenega izvajalca za uvedbo supervizije s strani odgovornih institucij ni nobenega odziva.

Glede na naravo in obseg dela osebnega asistenta bi bilo delo lahko bolj cenjeno, pravijo nekateri intervjuvanci. To, da s pomočjo njih posamezniki živijo v svoji polnosti, kolikor jim njihove ovire to omogočajo, se mi zdi častno delo. V širšo družbo bi lahko prenesli večjo veljavo poklica s tem, da bi bile javnosti pogostejše predstavljene zgodbe s področja osebne asistence, ki bi ponujale celosten vpogled v to, kaj osebna asistenca je in kaj doprinese v življenja posameznikov. Glede zadovoljstva s plačo sogovorniki niso bili enotnega mnenja. Nekateri bi si želeli višje finančne spodbude, drugi pravijo, da jim plača ni motivacija. Dve sogovornici sta se pri tem navezali na poročanja medijev o finančnem vidiku osebne asistence, ki, po mnenju ene od osebnih asistentk, javnosti prikazuje le eno plat zgodbe. Vprašanje o trenutnih razmerah je odprlo tako probleme kot vrsto predlogov za izboljšave na področju zakonodaje, podpore uporabnikom, osebnim asistentom in asistentkam. Izpostavili so tudi izboljšave vezane na družinske asistente in svojce uporabnikov in predlog po večjem zgledovanju po dobrih praksah osebne asistence v tujini. Na Švedskem, na primer, so plače

osebnih asistentov in asistentk primerljive s plačami medicinskih sester in drugih strokovnjakov zaposlenih znotraj zdravstva (Westberg, 2010, str. 54). Poleg tega imajo poleg zaposlitve za določen čas tudi pravico do stalne zaposlitve za nedoločen čas (Westberg, 2010, str. 32). Tako kot pri nas tudi pri njih obstaja švedski sindikat občinskih delavcev, organizacija, ki je odgovorna za pogajanja na področju osebne asistence (Westberg, 2010, str. 53). Na Finskem je osebnim asistentom ponujena možnost usposabljanja, ki ga zagotavljajo strokovnjaki, tako zdravstveni delavci, socialni delavci kot tudi psihologi. Kar se tiče plač imajo osebni asistenti in asistentke pravico do ugodnosti, kot so socialno varstvo in plačan letni, bolniški ali starševski dopust (ENIL Independent Living Survey, 2022, str. 5). Če pogledamo financiranje osebne asistence, na Švedskem, Danskem in v Veliki Britaniji, poteka neposredno in personalizirano. V največji meri ga zagotavlja lokalna skupnost. Na Danskem recimo izvajanje storitev osebne asistence financira lokalna skupnost s tem, da ji polovico ustvarjenih stroškov povrne država (Smolej in Nagode, 2012, str. 147).

Med raziskavo sem spoznala, da delo osebnih asistentov in asistentk sestavljajo opravila prilagojena vsakemu posamezniku glede na njegove potrebe in želje. Potrdila sem svoja pričakovanja o tem, da obstajajo trenutki in majhne malenkosti, kot je beseda hvala, ki osebnim asistentom naredijo lep dan in prinašajo splošno zadovoljstvo. Nezadovoljstvo jim predstavljajo situacije, ki nastopijo kot izzivi v odnosu z uporabniki. V takšnih primerih si podporo najdejo pri drugih osebnih asistentih ali izvajalcih. Izvajalci v večini spremljajo njihovo delo preko telefonskih pogovorov ali e-pošte, nekateri redno, nekateri manj redno. Korekten odnos in dosegljivost izvajalcev se kaže v zadovoljstvu osebnih asistentk in asistentov. Možnost še večje podpore s strani izvajalca vidijo v izboljšavah poteka uvodnih izobraževanj in v uvedbi supervizije. Osebni asistenti in asistentke kljub izzivom s katerimi se občasno soočajo nekateri, opisujejo odnose z uporabniki kot dobre, tesno povezane odnose.

Verjamem, da bi večje število intervjuvancev raziskavi prineslo večji vpogled v dejanski potek delovnega življenja osebnih asistentk in asistentov pri nas. V primeru, da bi moje raziskovanje razširila na več regij znotraj Slovenije in se ne omejevala na Ljubljano z okolico, bi morda prišla do bolj raznolikih pogledov in doživljanj.



## 6. SKLEPI

Dosedanje ugotovitve predstavljene v nekaj temeljnih sklepih:

Motivi za izbiro dela v osebni asistenci izhajajo iz same narave dela in veselja do dela z ljudmi z ovirami. Večina osebnih asistentk in asistentov je dobila priporočilo za delo s strani poznane osebe.

Opravlja, ki jih osebni asistenti opravljajo dnevno, zajemajo gospodinjska opravila, hišna opravila, pomoč pri osebni negi, premeščanje uporabnika, spremstvo pri opravkih in pristočasnih aktivnostih ter hobijih, nakupovanje, družabništvo.

Predhodne izkušnje v prostovoljstvu in nega težko bolnih ljudi koristijo pri sodelovanju z uporabniki in pomagajo pri dojetanju hendikepa. Poznavanje težav ljudi z ovirami pred pričetkom dela vpliva na pristnejšo komunikacijo in kakovost dela. Ni pa nujno, da izkušnje dela z ljudmi z ovirami pripomorejo k boljšemu sodelovanju z uporabniki.

Po mnenju osebnih asistentk in asistentov so najpomembnejše lastnosti osebnega asistenta empatija, srčnost, spoštovanje, družabnost, prilagodljivost, potrpežljivost, poštenost in humor.

Časovni raspored dela osebnih asistentov lahko obsega enoizmensko, dvoizmensko ali triizmensko delo. Lahko je tudi delo za polovični delovni čas. Večina sogovornikov je zadovoljna z obstoječim urnikom dela.

Skupna ocena splošnega zadovoljstva z delom osebnih asistentov na lestvici od ena do deset, pri čemer ena pomeni veliko nezadovoljstvo in deset izredno zadovoljstvo, se giblje med sedem in deset.

Osebnim asistentom in asistentkam osebno zadovoljstvo prinašajo pohvale, zadovoljstvo in hvaležnost s strani uporabnikov, pozitivne povratne informacije koordinatorjev, viden napredek pri samostojnosti uporabnika, dober odnos z uporabnikom in trenutki kot so voščilo za rojstni dan, beseda hvala ali rada te imam, petje uporabnice.

Pri delu osebne asistente in asistentke motivira zadovoljstvo uporabnika, motivirajo jih napredki uporabnika, dobri delovni pogoji, razumevanje s sodelavci.

Izzive osebni asistenti in asistentke v večini doživljajo v odnosu do uporabnika. Opredeljujejo

jih zelo različno. Nekomu izziv predstavlja nočna izmena, drugemu poslabšanje zdravstvenega stanja uporabnika, tretjemu soočanje z ekstremnimi čustvenimi stanji uporabnika. V takih situacijah njihovo ravnanje spremlja samoanaliza, umiritev, poslušanje, odkrit pogovor, zavedanje svoje vloge in pogled na situacijo iz profesionalnega okvirja.

Osebni asistenti in asistentke do hendikepa nimajo zadržkov. Uporabnike vidijo kot ljudi z le eno težavo več. Nanje gledajo kot enake sebi, kot na opolnomočene osebe, ki z njihovo pomočjo lahko ponudijo družbi toliko, kolikor lahko ponudijo ljudje brez oviranosti.

Odnos osebnih asistentk in asistentov z uporabniki je dober. Opisujejo ga kot prijetnega, spoštljivega, pristnega, toplega, do neke mere strokovnega in do neke mere prijateljskega. Njihove definicije idealnega odnosa med uporabnikom in osebnim asistentom se razlikujejo, vsem pa je skupna ena od prej omenjenih značilnosti dobrega odnosa.

Večina osebnih asistentk in asistentov je zadovoljna s tem, kako uporabniki podajajo navodila. Ena od osebnih asistentk je izrazila nezadovoljstvo z nejasnostjo navodil in pričakovanji uporabnika. Ni pa nujno, da imajo asistenti izkušnjo podajanja opravil s strani uporabnika, saj nekateri uporabniki tega ne zmorejo.

Glede zagotavljanja neodvisnosti in aktivnega vključevanja in samoodločanja uporabnikov menim, da se osebni asistenti in asistentke na zelo različne načine trudijo k spodbujanju čim večje samostojnosti uporabnikov. Za primer, prepuščanje svobode odločanja uporabniku, učenje veščin za samostojno življenje, spremljanje na dogodkih, odprava na izlet, vključenost v plesne in verske dejavnosti.

Osebni asistenti in asistentke so zadovoljni z izvajalci. Večina izvajalcev jim nudi podporo pri kakršnihkoli vprašanjih. Pri več kot polovici vprašanih izvajalec spremlja njihovo delo na način, da koordinator redno sodeluje z vsakim osebnim asistentom oziroma asistentko. Vsi izvajalci nudijo uvodno izobraževanje za asistentke in asistente. Preverjanja dela osebnih asistentk in asistentov z obiski na domu uporabnika se v veliki večini ne izvajajo.. Poleg tega jih manj kot polovica ponuja možnost supervizije.

Komunikacija osebnih asistentov s svojimi sodelavci je pri nekaterih stalna, pri nekaterih ne poteka, ali pa poteka, vendar s previdnostjo.

Kar zadeva razmere za opravljanje osebne asistenc v Sloveniji nekateri osebni asistenti izražajo zadovoljstvo s trenutnimi pogoji, nekateri pa izpostavljajo nezadovoljstvo glede

cenjenosti dela, glede plače ali glede drugih problemov, kot na primer, pomanjkljive zakonodaje, primanjkovanja delovnega kadra, odvzemanja ur uporabnikom, nižanja dodatkov osebnim asistentom, majhne pravne pomoči osebnim asistentom in drugo.

## 7. PREDLOGI

Predlagam izboljšave v Zakonu o osebni asistenci, saj so nekateri uporabniki močno privilegirani v primerjavi z drugimi. Zakon bi se moral spremeniti v smeri, da bo osebnim asistentom dajal več pravne moči. Ob morebitnem konfliktu med uporabnikom in osebnim asistentom je izvajalcem v večini v večjem interesu obdržati uporabnika kot osebnega asistenta. Tako so osebni asistenti v konfliktnih situacijah tisti, ki so deležni manjše podpore. Njihovo pravno moč bi lahko izboljšali z vpeljavo pooblaščenih oseb, ki bi se ukvarjala z varstvom pravic osebnih asistentov in asistentk in posredovala ob morebitnih konfliktih. Poleg omenjenega je med osebnimi asistenti in asistentkami prisotna želja po opredelitvi, kam spada osebna asistenca, pod javni sektor ali pod zdravstvo. Primerno bi bilo jasno definirati, kaj je osebna asistenca in kaj dolgotrajna oskrba. Sprejeti bi morali Zakona o dolgotrajni oskrbi.

Naš sistem osebne asistence bi se moral začeti zgledovati po dobrih praksah iz tujine, na primer, Švedske, Finske ali Danske. Nujna bi bila večja primerljivost plač osebnih asistentov in asistentk s plačami nekaterih drugih strok dela, obstoj organizacije za podporo osebnim asistentom ter možnost usposabljanja za področje osebne asistence, ki bi bilo vodeno s strani zdravstvenega osebja in osebja iz stroke socialnega dela in psihologije, s tem bi se izboljšala kakovost dela. To so nekatere izmed uspešnih praks osebne asistence drugih držav.

Nujna je uvedba redne supervizije v okviru izvajanja osebne asistence in zagotovitev večje psihološke podpore osebnim asistentom znotraj organizacij, društev in zavodov.

Za ugotavljanje upravičenosti posameznika do osebne asistence bi morali uvesti standardizirane teste.

Spremljanje dela osebnega asistenta na domu uporabnikov bi bilo učinkovito, če bi potekalo v obliki nenajavljenih obiskov.

Podpiram pobudo za uveljavitev področja ljudi z ovirami kot nov program nacionalne poklicne kvalifikacije.

Kot navajajo intervjuvanci bi bilo treba uvesti temeljitejše izobraževanje za osebne asistente, ki bi temeljilo tudi na praktičnem učenju o načinu dela z ljudmi z ovirami in bi potekalo ločeno za osebne asistente in ločeno za uporabnike.

Morali bi podpreti osebne asistente pri vstopanju v odnos z novim uporabnikom na način, da bi

se jim zagotovil prostor za delo izven družinske intime. Torej, da se svojci in družinski asistenti ne bi vmešavali v delo zunanjih osebnih asistentov. Prav tako je potrebna v sedanjem sistemu jasna opredelitev glede tega, koliko lahko svojci in družinski asistenti prisostvujejo pri razporejanju urnikov osebnih asistentov in kaj lahko počnejo v prisotnosti zunanjih asistentov. S tem bi obstajala manjša možnost, da bi prišlo do situacij, ko družinski član vsiljuje svojo mentaliteto in na ta način prevzame funkcijo uporabnika, s čimer degradira uporabnika.

Pristojne službe bi morale vzpostaviti boljši nadzor nad samim delom osebnih asistentov. Namen aplikacije, ki je trenutno v uporabi med osebnimi asistenti, je le evidentiranje, kdaj osebni asistenti začnejo in kdaj končajo z delom, vendar ta način ni učinkovit.

## 8. LITERATURA

1. Borenović, M. (2021). Osebna asistenca in uporabniška izkušnja. *Socialno delo*, 60(4), 301–317. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.revija-socialnodelo.si/mma/1.Borenovic.pdf/20211122711471973>
2. Čaćinovič Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5). Pridobljeno 21. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-50NB4DJ3>
3. Čaćinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
4. Čandek, S., & Gorenc, K. (ur.) (2007). *Priročnik za izobraževanje osebnih asistentov*. Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
5. Dominelli, L. (2005). Ovira kot spolno specifična izkušnja. *Socialno delo*, 44(1/2), 18–28.
6. Dougan, F., Dugar, G., Filipčič, K., Kavkler, M., Novak, B., Strban, G., Urek, M., & Vadnjal, K. (2019). *Pravni in družbeni položaj oseb z motnjo v duševnem razvoju*. Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
7. Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. (b. d.). *Osebna asistenca*. Pridobljeno 18. 2. 2023 s <https://www.yhd-drustvo.si/osebna-asistenca.html>
8. ENIL Independent Living Survey. (2022). *Finland*. Pridobljeno 27. 4. 2023 s <https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/issues/disability/cfi-hrc-49-12/nhris/2022-12-19/Finland.docx>
9. Flaker, V. (1998). *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba /\*cf.
10. Flaker, V. (2015). *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva*. 1.del. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
11. 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.
12. Kastelic, M. A. (2011). *Tam preko, kjer stojim na eni nogi*. Ljubljana: Forma 7.
13. Kobal, B., Žakelj, Ž., & Smolej, S. (2004). Osebna asistenca kot sredstvo za neodvisno življenje hendikepiranih. *Socialno delo*, 43(5/6), 291–298.
14. Krstulović, G. (2016). *Večni otroci* (Doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
15. Medved, P. (ur.). (2020). *Ali invalidi z osebno asistenco živijo neodvisno in kakovostno?* [Radijski program]. 11.09. Pridobljeno 7. 2. 2023 s <https://prvi.rtvsllo.si/podcast/studio-ob-1700/87/174717451>

16. Medved, P. (ur.). (2022). *Osebna asistenca* [Radijski program]. 2. 12. Pridobljeno 18. 2. 2023 s <https://365.rtvsllo.si/arhiv/svetovalni-servis/174918465>
17. Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
18. Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
19. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022). *Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistencije*. Pridobljeno 20. 2. 2023 s <https://www.gov.si/zbirke/storitve/vloga-za-uveljavljanje-pravice-do-osebne-asistencije>
20. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2023). *Osebna asistenca*. Pridobljeno 20. 2. 2023 s <https://www.gov.si/teme/osebna-asistenca/>
21. Modic, K., Pečarič E., & Retelj D. (2021). *Osebna asistenca: priročnik za razumevanje neodvisnega življenja*. Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
22. Oven, A. (2019). *Potrebujem oskrbo. Kaj pa sedaj?* Ljubljana: Inštitut za dolgotrajno oskrbo.
23. Pečarič, E. (2015). Kako se lotiti procesa deinstitutionalizacije; izziv Slovenije za prihodnje desetletje! V S. Čandek (ur.), *Zbornik prispevkov izobraževanja mreže za deinstitutionalizacijo MDI* (str. 14–18). Pridobljeno 10. 2. 2023 s <https://www.za-mdi.si/files/aktivnosti/zbornik-prispevkov-izobrazevanja-mdi.pdf>
24. Pečarič, E. (2003). Pasti profesionalizacije osebne asistencije. *Socialno delo*, 42 (4), 299–301. Pridobljeno 18. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-J8PFX9GA>
25. Petrovič, V. (ur.) (2022). *Delo osebnega asistenta je premalo plačano, zato nas tudi primanjkuje*. Pridobljeno 10. 2. 2023 s <https://www.24ur.com/novice/svet/delo-osebnega-asistenta-je-premalo-placano-zato-nas-tudi-primanjkuje.html>
26. Poropat, K., & Bohinc, E. (2004). Osebna asistenca z vidika zaposlovanja. *Socialno delo*, 43(2/3), 143–144. Pridobljeno 22. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-UHJPCU4U>
27. Požar, B. (ur.). (2023). [TV program]. *TV3, Oddaja Faktor #840: Pravni hendikep (Elena Pečarič)*. Pridobljeno 18. 2. 2023 s <https://www.youtube.com/watch?v=XL-xINdLBMQ>
28. *Pravilnik o spremembah Pravilnika o osebni asistenci*. (2023). Ur. l. RS 27/2023.
29. Rafaelič, A., & Flaker, V. (2021). *Deinstitutionalizacija I: neskončna*. Pridobljeno 18. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-CIHOY52R>

30. Rutar, D. (2018). *Egalitarne simbolizacije življenja s posebnimi potrebami*. Kamnik: CIRIUS.
31. Rutar, D. (2020). *Hendikep, družbena pravičnost in enake možnosti*. Kamnik: CIRIUS.
32. Rutar, D. (2011). *Teze za teorijo in kulturo hendikepa*. Ljubljana: YHD – društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
33. Rutar, D. (1996). *Tri razprave o teoriji hendikepa*. Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
34. Smolej, S., & Nagode, M. (2012). Osebna asistenca – možnost za samostojno življenje v domačem okolju. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250), 144–152.
35. Srebot, J. (2021). *Neodvisno življenje je pravica vsakogar*. Pridobljeno 16. 2. 2023 s <https://yhd-drustvo.si/viva-neodvisno-zivljenje-je-pravica-vsakega>
36. Ule, M. (2014). Odraščanje z oviro. *Socialno delo*, 53(3/5). Pridobljeno 3. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-LKYTVB1C>
37. Veršič, D., (2023). *Osebna asistenca: "200 milijonov letno za manj kot 4 tisoč uporabnikov ni sprejemljiv družbeni strošek"*. Pridobljeno 27. 2. 2023 s <https://maribor24.si/slovenija/osebna-asistenca-200-milijonov-letno-za-manj-kot-4-tisoc-uporabnikov-ni-sprejemljiv-druzbeni-strosek?fbclid=IwAR2CAnySNMyLw8Q1JF5w8jrVas5btmD-ASdtbbGgvNiMxXrudGoXqjAotI>
38. Virant, J. (ur.). (2020). *Osebna asistenca z ovirami* [Radijski program]. 22.5. Pridobljeno 20. 2. 2023 s <https://radiostudent.si/politika/offsjad/osebna-asistenca-z-ovirami>
39. *Zakon o osebni asistenci (ZOA)* (2017). Ur. l. RS 10/2017.
40. Zaviršek, D. (2000). *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: Založba / \*cf.
41. Zaviršek, D. (1995). Ljudje, ki potrebujejo pomoč za samostojno življenje. *Socialno delo*, 34(5). Pridobljeno 6. 2. 2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-3YZ43D7F>
42. Zaviršek, D. (2010). *Ljudje z ovirami v kontekstu družbenih vrednot in tradicij*. Pridobljeno 3. 2. 2023 s <http://isio.acs.si/doc/N-458-1.pdf>
43. Zaviršek, D. (2014). Opredelitev hendikepa in razvoj študija hendikepa v socialnem delu: mednarodna perspektiva. *Socialno delo*, 53(3/5). 133–145.
44. 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 deinstitutionalizacije v Sloveniji*. Pridobljeno 6. 2. 2023 s <https://plus.cobiss.net/cobiss/sl/bib/ul/281152000>



45. Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
46. Zavod za samostojno življenje. (2021). *Kdo lahko izvaja osebno asistenco?* Pridobljeno 15. 4. 2023 s <https://samostojno-zivljenje.org/2021/11/30/kdo-lahko-izvaja-osebno-asistenco/>
47. Zgonc, Š., & Smrdu, M. (2004). *Individualno načrtovanje za samostojno življenje*. Ljubljana: ŠENT-Slovensko združenje za duševno zdravje.
48. Zupan, A., & Uršič, C. (1997). *Neodvisno življenje najtežje gibalno oviranih: zbornik predavanj*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo.
49. Westberg, K. (2010). *Personal assistance in Sweden*. Pridobljeno 27. 4. 2023 s [https://www.independentliving.org/files/Personal\\_Assistance\\_in\\_Sweden\\_KW\\_2010.pdf](https://www.independentliving.org/files/Personal_Assistance_in_Sweden_KW_2010.pdf)

## 9. PRILOGE

### 9.1. Priloga 1: Vprašalnik

1. Koliko časa ste osebni asistent oziroma asistentka?
2. Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?
3. Kako je videti vaše delo? Katere storitve in opravila zajema?
4. Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?
5. Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?
6. Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?
7. Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?
8. Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?
9. Kaj vas pri delu motivira?
10. Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?
11. Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate z drugimi osebnimi asistenti?
12. Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?
13. Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?
14. Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?
15. Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?
16. Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?
17. Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?
18. Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?
19. Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?
20. Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?
21. Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?
22. Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?
23. Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?
24. Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?
25. V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?
26. Ste se ob začetku opravljanja osebne asistence udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?
27. Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?
28. Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistence v Sloveniji?

29. Ali se kot osebni asistent/osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?
30. Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe (na primer, na področju podpore osebnim asistentkam in asistentom, na področju organizacije službe ali dela, na zakonodajnem področju ...)?
31. Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

## 9.2. Priloga 2: Transkripcije intervjujev

### Intervju A

Spol: Ženski

Osebno asistenco opravlja pri: Zavod Individuum

Izobrazba: Turistični tehnik in NPK socialna oskrbovalka

A: Koliko časa ste osebna asistentka?

B: Junija bo tri leta, odkar sem v osebni asistenci (A1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: V bistvu je prišlo nekako po naključju do tega. Pred tem sem osem let delala v trgovini, kjer sem vse bolj čutila, da rabim menjavo okolja, klime, sodelavcev in tako sem pristala na Zavodu za zaposlovanje (A2). Ker me delo z ljudmi zelo veseli, me je Zavod za zaposlovanje usmeril na izobraževanje za prekvalifikacijo poklica za oskrbovalko na domu. In to je bil moj prvi stik s tovrstnim delom (A3). Odločila sem se, da bom poiskala delo kot osebna asistentka, saj se mi je zdelo v primerjavi z delom oskrbovalke na domu, za začetek bolj primerno, da začnem z osebno asistenco (A4). In tako osebno asistenco opravljam sedaj že tretje leto. Poleg dela trenutno obiskujem izredni študij za organizatorja socialne mreže.

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Trenutno imam uporabnika, ki potrebuje veliko pomoči, tako da moje delo zajema vsa gospodinjstva opravila, od kuhanja, pospravljanja, odnašanje smeti, prinašanje pošte do skrbi za njegovo higieno. Včasih ga pospremim, na primer, k zdravniku, v trgovino, na kavo, v kino ali kaj podobnega (A5). Uporabnik trenutno študira, tako da mu občasno pomagam tudi pri tem (A6). Lahko bi rekla, da sem nekako njegova podaljšana roka. Sva pa na začetku z uporabnikom oba rabila nekaj časa, da sva se privadila en drugega. Na primer, v prvem tednu, ko sva se spoznavala, ga nisem tuširala. To je prišlo naknadno. Tudi pri nekaterih drugih intimnih opravilih, kot je recimo britje intimnih predelov, je bila na meni odločitev, ali želim to početi, ali ne. Odločila sem se in privolila, zato ker se mi zdi, da tako lahko on izraža svoj jaz (A7). Če je to njegova želja, mi ne bo problem, pa čeprav je nasprotnega spola. Do tega nimam nikakršnih zadržkov.

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Pred tem sem imela predvsem izkušnje s komunikacijo, z družbo, saj sem v preteklosti delala kot prostovoljka v domu upokojencev v Trbovljah. Drugih izkušenj nekako nisem imela (A8).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Glede urnika je tako, da smo štirje asistenti, ki smo razdeljeni v tri izmene. Uporabnik sicer nima štiriindvajseturne oskrbe, ampak ima dvajseturno oskrbo, kar pomeni, da se dela polovični delovni čas (A9). Nekaj ur na dan je uporabnik tudi sam. Glede razporeditve, delodajalec dovoli, da uporabnik piše urnik (A10). Pri zdajšnjem izvajalcu smo razporejeni tako, da smo en teden cel teden popoldan, pa si potem vikend prost, ali si cel teden dopoldanska izmena pa potem delaš še za vikend. Torej od ponedeljka do petka imamo urnik od osmih do dveh, dopoldanska izmena, če si popoldan, je od dveh do desetih, nočne pa so od desetih do šestih zjutraj (A11). Za vikende pa ima uporabnik dnevno asistenco, tako da delata dva asistenta, dva pa sta prosta. Dogovorjeni smo, da ima vsak od asistentov po dva delovna vikenda, dva vikenda pa smo prosti. Med vikendi pa so dnevne izmene od devetih do osmih zvečer, nočne pa od desetih zvečer do šestih zjutraj. Tako je, da če čez vikend delaš, si potem čez teden dan ali dva doma, odvisno, kako pride (A12). Z načinom razporejanja urnika sem zadovoljna in mi veliko bolj ustreza kot izkušnja pri prejšnjem izvajalcu, kjer je bilo v navadi, da je izvajalec pisal urnik. To je pomenilo, da si en dan bil pisan za zjutraj, potem bil dva dni doma, potem delal tri dni nočne, poleg tega se je dogajalo, da sem bila pri več uporabnikih hkrati. To mi je bilo naporno. Če primerjam, mi je način organizacije, ki ga imamo pri Zavodu Individuum veliko bolj všeč (A13).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Je to mišljeno z mojim opravljanjem dela, ali z mojimi danimi nalogami?

A: S tem sem mislila bolj na vidik opravljanja dela oziroma nekako celotno sliko opravljanja dela osebne asistentke.

B: Mhm. Jaz bi rekla kar deset (A14).

A: Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Najbolj mi je v veselje, ko vidim uporabnikov odziv, ko pokaže zadovoljstvo, ko mu je všeč, kako je nekaj narejeno. Takrat vem, da se on dobro počuti in posledično se tudi jaz dobro počutim (A15). Ker če si predstavljam in obrnem vloge, bi bila tudi jaz zelo zadovoljna, če bi bil nekdo pripravljen narediti, kar bi želela in mi s tem omogočiti, da bi normalno živela.

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: V bistvu je bilo to čisto na začetku, ko sva se pogovarjala na splošno o najinem življenju in nekako prišla na temo prihodkov. Razlagal mi je o svojih prihodkih, o tem, da dobiva socialno podporo, ni pa vedel, da mu kot osebi s statusom invalida po zakonu pripada veliko več pravic. Ko sem mu razložila, katere vse pravice mu pripadajo in mu prinesla sprintano vlogo, se je po vloženi vlogi, njegov dohodek povečal za enkrat. Videla sem,

kako hvaležen je bil uporabnik in vesela sem bila tudi jaz. Te informacije so mu na nek način spremenile življenje. Od takrat naprej ni več rabil gledati na to, da bo jedel samo pašteto vsak večer, ampak si je lahko kupil vsak dan tudi svež kruh. To je kasneje vplivalo na to, da ni bil več živčen in depresiven, lažje je preživel dan (A16).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Rekla bi, da je vsak dan treba izkoristit čim bolj dobro. Mene motivira to, da zadovoljim svoje potrebe s tem, da zadovoljim potrebe nekoga drugega (A17).

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Ja, recimo midva z zdajšnjim uporabnikom sodelujeva več kot dve leti. Po moji izkušnji v tem času pride do nekako nasičenega odnosa. Slej ko prej si greš na živce, ali jaz njemu ali pa on meni (A18). To rešujeva z odkritimi pogovori. Tekom najinega sodelovanja sva se kar spoprijateljila in tekom tega tudi odločila, da si poveva, kadar si greva na živce (A19).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: V bistvu se med sabo ne pogovarjamo tako veliko, razen, če kdo potrebuje kakšno menjavo. Drugače en od asistentov uporabnika je njegov partner, druga asistentka je njegova sosedka, dva pa sva zunanja asistentka. Zgodi se, da ko se srečamo kakšno rečemo, vendar se po navadi ne tiče osebne asistence. No razen kakšnih momentov, ko eden izmed asistentov, ki ima, kako bi rekla, malo slabše živce in velikokrat kaj potarna. V tem primeru mu kaj svetujemo (A20).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Zdaj trenutno pri tem uporabniku ne. Se mi je pa zgodila takšna izkušnja pri prejšnjem izvajalcu. Bila je moja prva ura pri novem uporabniku, gospodu, ki je imel poškodbo glave, kar je povzročilo, da je imel zelo kratkoročni spomin. Za prvič je bilo rečeno, da bo z menoj tudi stalna asistentka, da mi bo pokazala določene stvari. Izkazalo se je, da je ta asistentka takoj po mojem prihodu odšla. Ostala sem sama z gospodom. Ta je imel željo prestaviti se iz vozička na posteljo. Vendar za prestavljanje ni imel nobenih pripomočkov, ne dvigala, ne plošče. In enostavno ga nisem mogla dvigniti oziroma prestaviti. Gospod je bil zaradi tega zelo nezadovoljen. Tisti trenutek mi je bilo res težko obvladati, saj se je tudi uporabnik na svoj način počutil nemočnega. Želel je v posteljo, jaz pa ga nisem zmogla prestaviti in sem ga zato raje pustila na vozičku. Ker se njegova asistentka ni javila, sva počakala toliko časa, da je bila dosegljiva in prišla nazaj ter prestavila uporabnika (A21).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Preden sem začela delat sem se ga mogoče bala, saj nisem imela nobenih tovrstnih izkušenj (A22). Zdaj recimo ne čutim več nobenega strahu. Tudi na ulici, če na primer, koga vidim, ali pa na avtobusu, če kdo rabi kakršnokoli pomoč, mi je veliko lažje pristopiti do hendikepiranega posameznika (A23).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Pri zdajšnjem uporabniku se mi zdi, da so za razvijanje odnosa, kar komplicirane okoliščine. Namreč živi s cimro, ki je tako kot on na invalidskem vozičku in ima štiri asistente. Poleg tega v istem stanovanju živi tudi partner od uporabnika. Stanovanje pa je že tako ali tako majhno. Lahko rečem, da se samo strokovno enostavno ne morem obnašati, saj sem deležna celega njegovega življenja. Rekla bi, da imava mešan odnos. Do neke mere strokoven, drugače pa prijateljski. Nasploh se mi zdi, da če se z uporabnikom ne spustiš na prijateljski nivo, te bo zamenjal (A24). V nekaj besedah bi najin odnos opisala kot prijeten, sporazumen in spoštljiv odnos (A25).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik - osebni asistent?

B: Rekla bi, da je kombinacija strokovnega in prijateljskega odnosa (A26).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Ne vem, ni nič posebnega (A27). Na misel mi pride edino to, da imamo asistenti med samo nekakšno domeno, da si med sabo razporedimo naloge, da se ne zgodi, da ga, na primer, nekdo samo tušira cel mesec, drugi pa hodi le v trgovino in ga sploh ne tušira. Trudimo se razporediti vsa opravila med vse asistente (A28). Ampak včasih pa pride do tega, da se vidi, da nekdo res nič ne dela po štirinajst dni. V tem primeru se med seboj opozorimo. Takšnih situacij je sedaj veliko manj v primerjavi s prej, saj že dve leti sodelujemo skupaj in smo nekako utečeni.

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Na način, da se o vsem sam odloča, da prepustim svobodo odločanja njemu. Seveda kdaj kaj svetujem, vendar je zadnja beseda vedno njegova (A29).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Ob tem mi pride na misel to, ko sem s svojim ponovnim vpisom v študij, po nekaj letih premora, navdušila in spodbudila tudi njega za dokončanje študija. Sedaj vzporedno študirava in zdi se mi, da sem mu pri tem v veliko podporo (A30).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Zelo malo. Pred tem sem imela izkušnje le z avtisti (A31).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Zdi se mi, da se teorijo oziroma osnove poznavanja nekega poslabšanega stanja posameznika se da naučiti, a to nekaj povsem drugega kot praktično znanje (A32).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Empatija, srčnost, prijaznost, spoštovanje. Ne naredi nič takega drugemu, kar ne bi želel, da se zgodi tebi. To je nekako moj splošen moto (A33).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: Zelo sem zadovoljna (A34). Izvajalec je zelo odziven. O vsem nas obveščajo sproti. Na primer sedaj je aktualno to, da se nam bodo znižali dodatki pri plačah in smo bili o tem pravočasno obveščeni. Prav tako smo o drugih rečeh, na primer, o novih pogodbah, urnikih (A35).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Delo spremlja preko uporabnika (A36). Če ima uporabnik kakšne pripombe ali pohvale ali pa, če recimo potrebuje kakršnekoli pripomočke za naše delo, na primer razkužilo ali rokavice, to se dogovorimo z izvajalcem. No, če bi jaz naletela na kakšne težave bi tudi javila in bi se mi tudi posvetili (A37).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Ne. Pri zdajšnjem izvajalcu ne (A38). Pri prejšnjem pa sem imela izkušnjo, da sta prišli delavka iz Centra za socialno delo in uslužbenka Zavoda Brez ovir izvesti nekakšen pogovor (A39).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Zdajšnji izvajalec nudi veliko podpore. Res nam pomaga pri čemerkoli. Na začetku sodelovanja me je recimo zanimalo nekaj glede plačilnih listin in takrat si je izvajalec vzel čas in mi odgovoril na vsa vprašanja glede tega (A40).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencije udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Ja, v bistvu, še preden sem začela delati kot asistentka. Zavod Individuum, me je izvajalec poslal na nadaljevalna izobraževanja (A41).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Jaz je še nisem imela (A42). Ampak po mojem je na voljo. Mislim, da supervizija pride na vrsto, ko gre nekaj zelo narobe na dolgi rok ali z osebnimi asistenti kot ekipo ali pa z uporabnikom samim (A43).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencije v Sloveniji?

B: Mislim, da bi nas morali kot prvo uvrstiti, ali spadamo pod javni sektor ali pod zdravstvo. Najbolj bi si želela, da bi opredelili, kam spadamo, ker ko štejemo dodatke, ne spadamo nikamor. Imamo kolektivne pogodbe, kot jih imajo v podjetjih, ki imajo proizvodnje (A44).

A: Ali se kot osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Ne vem, koliko je pa cenjeno človeško življenje. Pa ne mislim zdaj v smislu, da ga mi rešujemo, ampak v smislu, da ga lahko vsak posameznik živi. Če ne bi bilo nas recimo moj uporabnik tudi s postelje ne bi mogel vstati, se obrniti in tako naprej delo. Zdi se mi, da ni dovolj cenjeno (A45). Glede plač pa se mi zdi, da je pri nas itak vse premalo plačano. Sem mnenja, da bi moglo biti več vredno naše delo (A46).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe?

B: Več bi bilo potrebno narediti v smislu podpore uporabnikom, da bi vedeli kam se obrniti v dani situaciji. Recimo mi asistenti imamo vsaj sindikat. Medtem ko uporabniki nimajo nič takšnega. Imajo sicer nekaj predstavnic, ki

neprestano po domače povedano težijo ministrstvu, ampak se nič kaj veliko ne spremeni (A47). Za uporabnike bi bilo res potrebno narediti neko organizacijo, ki bi upoštevala vse vrste invalidnosti (A48). Poleg tega se mi zdi, da bi bilo potrebnega več nadzora med samim delom. Osebni asistenti sicer imamo aplikacijo za to, da se štempljamo, kdaj smo začeli in kdaj končali, ampak to ni noben nadzor (A49).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Mogoče bi dodala nekaj glede dolgotrajne oskrbe. Cilj tega, kar se trenutno dogaja, je vzpostaviti dolgotrajno oskrbo in hkrati zradirati oziroma nekako omejiti osebno asistenco. To se že sedaj dogaja z odvzemanjem ur uporabnikom, z nižanjem dodatkov osebnim asistentom, s tem, da je ministrstvu namenjenega manj denarja za področje osebne asistence, zaradi česar so izvajalci potem primorani nižati plače (A50). Vse to bi bilo potrebno postaviti na novo. Menim, da bi moral biti sam načrt sistema čisto drugače zastavljen. Tukaj se potem pojavi še en velik problem, da so odločbe že izdane. In odločb uporabnikov ni mogoče kar izničiti (A51).

## **Intervju B**

Spol: Moški

Osebno asistenco opravlja pri: Zveza paraplegikov Slovenije

Izobrazba: Živilski delavec v agroživilstvu in ekonomski tehnik

A: Koliko časa ste osebni asistent?

B: Osemnajst let sem bil osebni asistent pri YHD-ju, zadnje 4 leta pa sem pri Zvezi paraplegikov (B1). S tem, da sem družinski asistent od lanskega oktobra, pred tem pa sem bil vsa leta zunanji asistent (B2). In, če primerjam, je drugače, pa ni drugače. Kakorkoli pogledaš, ko začneš delat z nekom kot osebni asistent, stopiš v njegovo intimo, v osebno življenje. Spoznavaš ga, on spoznava tebe (B3). V bistvu gre za zelo netipično zaposlitev. Zaradi tega, ker imaš dosti več interakcij v primerjavi z recimo delom v zavodu (B4). Jaz sem drugače poročen dvajset let. Imam ženo, ki je imela pri osmih letih prometno nesrečo. Po poškodbi roke, ki se je zgodila za tem, je zaprosila za osebno asistenco, ker kot paraplegik ni zmogla opravljati vseh opravil. Odobrili so ji trideset ur osebne asistence, jaz pa sem njen asistent

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: V bistvu mi je delo predlagala sestra. Bil sem za, ker imam rad izzive (B5). Delat sem začel leta 2002 v Rožni Dolini pri sedaj že gospodu, ki je tedaj študiral pravo. Ima pa cerebralno paralizo. Takrat sem pridobil zelo zanimive izkušnje (B6). Najbolj zanimivo mi je bilo, ko sem en dan preko njegove znanke ugotovil, da uporabnik lahko sam jé. Jaz sem mu pred tem vedno pomagal pri hranjenju, ker tega nisem vedel. Očitno je njemu ustrezalo, da sem ga hranil. In potem sem mu naslednji dan rekel naj sam je. Najprej je bil zmeden. Potem pa je sam pojedel. Sicer je dolgo jedel, ampak je to zelo spoštoval. Od takrat naprej je potem sam jedel (B7).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?



B: Ko si družinski asistent delaš pravzaprav tisto kar si prej. Zdaj sicer je malo drugače. Več pomoči je potrebne zaradi ženine poškodbe roke. Pred tem se je sama predstavljala na posteljo, iz postelje, v avto in podobno, zdaj pa ji pri tem pomagam jaz. Sicer pa je tako, da skupaj skuhava, peljeva psa ven. Potem so tukaj še gospodinjska opravila (B8). Sedaj, ko sem zaposlen za trideset ur, imam toliko več časa za družino. Imava tudi sina, tako da je dosti lažje razporejati čas za vse reči v primerjavi s prej, ko sem bil na delu in me dostikrat ni bilo doma od zjutraj do zvečer (B9).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Izkušnje niti ne doprinesejo veliko (B10). Vsak uporabnik je individuum. Vsak človek ima neke svoje potrebe, prizadevanja, cilje (B11). Meni je všeč profil uporabnika v smislu, da pove, kako želi, da ga prestaviš, kakšne navade ima in tako (B12).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: V primeru družinskega asistenta je urnik bolj neformalna zadeva, vsaj kar se mene tiče. Ker tudi, ko nisem na urniku, pomagam razne stvari moji ženi, tako da sem dejansko na razpolago veliko več časa kot sem pisan na urniku (B13). Jaz imam urnik recimo četrtek, petek, sobota in nedelja. V četrtek sem štiri ure, v petek in soboto deset ur, v nedeljo pa 6 ur (B14).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: To je v primeru družinskega asistenta kar problem, ker kot družinski asistent ne vrednotiš tega kot delo (B15). Načeloma, kar se mene tiče, sem zelo zadovoljen (B16). Kar se pa moje žene tiče, pa ne vem. Sigurno je bolj zadovoljna, ker sem več prisoten in lahko več stvari naredim namesto nje in jo na ta način razbremenim.

A: Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Ko sem začel delati kot osebni asistent in so me ljudje spraševali, kaj počnem in tako, sem bil dostikrat presenečen nad njihovimi odzivi. Ko sem rekel, da pomagam hendikepirani osebi na vozičku, jih je zelo veliko reklo, da to zelo spoštujejo in da ni možnosti, da bi oni to počeli (B17). Poleg tega bi rekel, da me osrečujejo pozitivne povratne informacije od koordinatorjev, tistih, ki se zavzemajo za delo (B18).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: Ko vzpostaviš osebni stik z uporabnikom. Pri čemer se mi zdi pomembno, da se z uporabnikom najdeš v nekaterih skupnih točkah pa naj bodo to interesi, debate, izkušnje, ista politična prepričanja, skupni dogodki iz preteklosti, ni važno kaj (B19).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Ko greš v delovno razmerje, te motivira že samo delo in uporabnik (B20).

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Jaz, s toliko leti izkušenj, lahko povem, da sem v bistvu imel veliko bolj stresne situacije s samim izvajalcem kot pa z uporabniki. To pa zato, ker so se izvajalci preveč vtikali v intimo posameznih uporabnikov. Preveč so vstopali v njihovo intimo. Do te mere, da so se nekako postavili nad uporabnika in zanemarili njegove pravice in želje, s tem, ko so svoje pravice in poglede postavili nad uporabnikove. Verjetno so izvajalci to počeli zaradi lastne zagnanosti (B21).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Se, ampak s previdnostjo. Vseeno nas veže pogodba, da morajo reči, ki so med uporabnikom in osebnim asistentom, ostati samo med njima (B22).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Sem prišel v tako situacijo, pravzaprav dostikrat. Ampak sem to enostavno dal na stranski tir (B23) Če pogledaš recimo zakon o osebni asistenci. Ta je na neki način pokazatelj šibke točke, ker izvajalcu in uporabniku daje ogromno pravne moči, medtem ko osebni asistent nima neke bistvene varnosti. Po navadi je rečeno, da jih varuje zakon o delovnem razmerju, vendar gre pri osebni asistenci za res specifično situacijo (B24).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Nasploh hendikepiranih ne dojemam kot boge, da bi jih pomiloval ali karkoli (B25). Pri samem hendikepu človeka je zanimivo to, kako imajo ljudje isti hendikep, ampak ga čisto drugače živijo (B26) V preteklosti sem napisal seminarsko nalogo z naslovom hendikepirani proti hendikepiranim. V tej seminarski sem med drugim pisal o tem, da je ženski, ki je hendikepirana veliko lažje dobiti partnerja kot hendikepiranemu moškemu dobiti »zdravo« žensko kot partnerko. To pa zaradi tega, ker ženska moškega vidi kot nekakšen vir zaščite, moči. Moški, ki je hendikepiran pa tega ne more nuditi v polni meri.

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Lahko rečem, da prej kot zunanji osebni asistent, sem bil v dobrem odnosu z uporabnikom, zdaj kot družinski asistent, pa sem v še boljšem (B27).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?

B: Mislím, da moraš imeti mero profesionalnosti razčiščeno pri sebi. Na primer, da veš, da jutraj, ko prideš, skuhaš čaj, pospraviš, če je potrebno, greš v trgovino in tako naprej. Potem, ko se usedeš z uporabnikom na čaj, pa se meniš kot prijatelj. Rekel bi, da mora delo potekati bolj na prijateljski ravni. Še zmeraj pa je važno ohranjati mejo profesionalnosti (B28).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Tukaj gre za specifiko uporabnika. Odvisno od tega, kakšen vodja je. Lahko je dober vodja, lahko pa slab. Recimo, imel sem uporabnika, ki je bil kar strikten. So pa tudi uporabniki, ki ne želijo vodit ali pa nimajo sposobnosti vodenja in nekako prepuščajo (B29). Dostikrat nastane problem, ko v družinski krog vstopi še zunanji

osebni asistent. Lahko pride do tega, da družinski člani vsiljujejo njihovo mentaliteto, kako kaj delati. In s tem družinski član prevzame funkcijo uporabnika. In s tem degradira uporabnika (B30). Potrebno bi bilo uvesti, da se ob začetku sodelovanja z novim zunanjim osebnim asistentom, družinskega asistenta pošlje na nekaj dnevne počitnice ali pa se ga prestavi kam drugam na delo za kratek čas in se s tem omogoči prostor, da se uporabnik in zunanji asistent spoznata. Ker ni prav, da se družinski člani uporabnika vmešavajo v delo drugih osebnih asistentov (B31).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Kot družinski asistent zelo težko, kar je logično, saj če vidiš, da oseba pri čem potrebuje pomoč, sploh če gre za tvojega družinskega člana, mu seveda pomagaš (B32). Drugače pa bi rekel, da si sam uporabnik zagotovi neodvisnost. S tem, ko postavi meje. On pove, kaj bo sam naredil, pri čem rabi pomoč in pri čem ne (B33).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Kot sem rekel na začetku, vsaka oseba je individuum zase. Kot družinski asistent lahko rečem, da nisem jaz ta, ki bo ženo spodbujal. Ker dejansko tega ne potrebuje, mogoče kdo drug potrebuje (B34).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Imam sestrčno, ki je na vozičku, to ja. Ampak, da bi ji jaz pred tem, kaj pomagal in imel izkušnje s tem, to pa ne. Ona je bila vedno zelo samostojna in niti ni dovolila (B35).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Ni nujno. Lahko, da ja, lahko da ne. Poznam ljudi, ki niso imeli nobene interakcije s hendikepirano osebo preden so začeli z osebno asistenco, pa super sodelujejo z uporabniki (B36).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Da zna prisluhniti, da zna postaviti meje, da zna tipati, torej, da se znaš človeku približati brez, da bi prestopil mejo. Ker hrano lahko zažgeš in greš potem kupit novo, če odnos zažgeš ga pa ne moreš več popraviti (B37).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: S sedanjim izvajalcem sem zelo zadovoljen (B38). Lahko rečem, da so zelo profesionalni, prijazni, uslužni, dosegljivi. Nimam kaj za reči. Pa ne, da bi zdaj kaj preferiral, govorim iz svojih izkušenj (B39).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Spremlja potek, kolikor ga mora. Tukaj je odvisno od mere profesionalnosti koordinatorja, koliko bo posegel v stvar in koliko ne (B40). Koordinator je v bistvu supervizor, v bistvu izvaja supervizijo. Za koordinatorje je dobro, da so ves čas v kontaktu z osebnimi asistenti in uporabniki. Se pravi, da kliče in jih gre pogledat, to pa zaradi tega, ker v primeru, da je kakšna situacija, kjer je potrebno urgirati in te interakcije ni, je velikokrat prepozno za reševanje (B41). Jaz sem tudi organ v Sindikatu osebne asistence, ki smo ga ustanovili. Sindikat recimo ponuja

to možnost, da če pride do konflikta med uporabnikom in osebnim asistentom, lahko pride na pogovor tudi nekdo iz sindikata, ki izrazi podporo osebnemu asistentu (B42).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Pri Zvezi paraplegikov ne (B43). Pri terenskih obiskih je tako, da če želiš preverit dejansko stanje, moraš priti nenajavljen. Ljudje pa tega v večini ne marajo, saj jim to lahko predstavlja stresno situacijo. Uporabnika spravi v nejevoljen položaj, lahko tudi asistenta (B44). Če se že preverja, bi se moralo preverjati individualno. To pomeni, da se posebej preveri pri osebnem asistentu, kako je na delu, in posebej pri uporabniku (B45).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Rekel bi, da pri družinskih asistentih niti ni toliko tega sodelovanja, pomembneje je pri zunanjih osebnih asistentih (B46). Jaz imam koordinatorja Mateja, ki je super človek. Midva se slišiva malo po mail-u, malo po telefonu. Na začetku sodelovanja je bilo nekaj zmešnjav z urniki. Takrat se je res sto procentno posvetil zadevi. Zdaj pa se kontaktirava občasno. Na splošno sem zelo zadovoljen (B47).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencе udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: To se mora vsak, je v zakonu. Mislim, da so celo neka določila, kako naj bi to izobraževanje potekalo, nekaj pa je prepuščeno izvajalcu. Nekaterim to izobraževanje zelo koristi, meni ni ne vem kaj, ker imam že toliko izkušenj (B48). Dobro se mi zdi, da je to izobraževanje, sploh za mlade, saj jim poda nekatere informacije o zgodovini gibanja za neodvisno življenje, o antidiskriminacijski zakonodaji in človekovih pravicah, o pomenu osebne asistencе, obveznostih in pravicah uporabnikov in osebnih asistentov, o osnovnih pristopih do različnih vrst hendikepov in osnovah osebne nege (B49). Zdi pa se mi, da bi moglo biti izobraževanje tudi individualno samo za osebne asistente in posebej za uporabnike (B50)

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Ne vem, če jo ravno ponuja. Če bi pa osebni asistent izrazil, da jo potrebuje pa bi jo po mojem mnenju dobil (B51).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencе v Sloveniji?

B: Problem je, ker je bil zakon zelo slabo napisan. Šli so v spremembo zakon, a so dali notri pozitivne spremembe kot negativne. Namesto, da bi negativne stvari skušali popraviti so šli rušiti zakon. S tem niso naredili škodo ne izvajalcu, ne uporabniku, ampak osebnemu asistentu. Do tega je prišlo, ker je dosti izvajalcev pred novelo, izkoriščalo sredstva, namenjena osebni asistenci. Za to, da gredo sredstva v prave roke pa bi moglo biti odgovorno ministrstvo (B52).

A: Ali se kot osebni asistent počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Jaz imam recimo s.p., ampak moj poglavitni vir dohodka je vodovodarstvo. Tako, da mi prihodek od opravljanja osebne asistencе pomeni zgolj dodatni vir zaslužka (B53).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencе potrebne kakšne spremembe?

B: Zakon bi bilo potrebno kar dosti popraviti. Kakor pravim, to je delovni proces, v katerega so vključene tri stranke, pri zakonu pa to funkcionira tako kot, da je samo ena pomembna stranka. Mislim, da bi se znalo zakon spremeniti veliko na boljše (B54).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Ja, menim, da osebna asistenca na nekakšen način predstavlja varnost, odpravljanje skrbi, zaščita, lagodje, lahko pa tudi izkoriščanje (B55).

## **Intervju C**

Spol: Ženski

Osebno asistenco opravlja pri: Zavod Moja sreča

Izobrazba: Gradbeni tehnik

A: Koliko časa ste osebna asistentka?

B: Od maja 2021 (C1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: Veš to je ta Facebook. Zasledila sem objavo meni poznane osebe, ki je iskala osebno asistenco in z njo po desetih letih vzpostavila kontakt. Tako sem šla v to (C2). Drugače pa me na splošno žene to, da nekomu pomagam (C3).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Pri uporabniku tetraplegiku recimo delam od vstajanja iz postelje, jutranje nege, hranjenja, presedanje iz vozička, spremljanje do zdravnika, skrbeti za pripravo tablet, v kolikor jih jemljejo (C4).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Ja. Dedka sem imela na postelji, babico sem imela na postelji, prav tako tasta. In ja, menim, da vsaka izkušnja malo pripomore (C5).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Dopoldanska, popoldanska in nočna izmena. Vsak teden se urnik in izmene prilagajajo in nasploh to, da so različne izmene mi ni nič moteče (C6).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Zelo odvisno s kom sodelujem, ampak recimo rečem, da bi bila dobra devetica (C7).

A: Vas pri opravljanju osebne asistencije kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: V bistvu sem hvaležna, da lahko nekomu pomagam, ker nikoli se ne ve, kdaj bom, na primer, jaz v tem položaju (C8).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: Že, da mi reče hvala, je veliko. Ali pa tudi, če nič ne reče. V bistvu, kadar vidim, da mi je hvaležen za to, kar delam (C9).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Motivirajo me napredki. Kadar vidim, da si uporabnik nekaj res želi. Na primer, da si danes zada, da bo prišel do nekega določenega cilja (C10)

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Stresne so mi nočne izmene, kadar uporabnik noče spati. Za nočne si po navadi najbolj želim, da bi rutina uspela, ampak se dostikrat izjalovi, še posebej okrog polnih in praznih lun. Drugih stresnim situacij pa ni (C11).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Definitivno sodelujemo z drugimi asistenti. Pravzaprav smo odprti kot družina, ki si povemo vse. To je potrebno, ker nekomu uporabnik pove nekaj, drugemu nekaj drugega, zato je zelo pomembno, da se o vsem med seboj obveščamo. Na ta način preprečimo to, da se uporabnik ne rabi ponavljati in vsakemu asistentu posebej razlagati določeno stvar. Recimo fizioterapevt razloži, kako se je potrebno razgibavati in seveda to bo povedal asistentu, ki je takrat prisoten. Kasneje pa bodo z uporabnikom te vaje delali tudi ostali osebni asistenti, zato je pomembno, da gre ta informacija od ust do ust. Po mojem mnenju je sodelovanje med asistenti potrebno, da asistenca funkcionira (C12).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Ne. Nisem se še znašla v taki situaciji (C13).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Kot otrok sem bila naučena, da pomagam vsem, ne glede na izgled osebe. Na hendikep sem od zmeraj gledala na ta način, da nisem imela bojazni pred sodelovanjem s takimi posamezniki (C14).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Če te uporabnik sprejme, je odnos lahko zelo dober. Nekateri uporabniki res lepo sprejmejo pomoč in so hvaležni. Jaz sem recimo imela tri uporabnike in pri dveh sem bila zelo lepo sprejeta (C15). Nekateri uporabniki pa te lahko odbijajo. Z enim uporabnikom imam izkušnjo, ko je v veliki meri zavračal mojo pomoč (C16).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?

B: Kakor sem rekla, pomembno je, da si na prijateljski ravni, je pa tudi dobro, da ohranjaš malenkost distance (C17).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Vsak uporabnik pozna sebe oziroma je sebe poznal že prej in je imel svoje navade, kakršne je imel. Kot osebna asistentka se poizkušam tem navadam prilagoditi po mojih zmožnostih (C18). Načeloma delam po njegovih navodilih, saj je treba upoštevati, da ima oseba svojo željo. Pride pa tudi trenutek, ko precenim situacijo in ravnam po svoje. Recimo jaz bom seveda najprej krompir olupila in ga potem umila, uporabnik pa bi ga najprej opral, potem pa olupil. V tem primeru ne naredim popolnoma po njegovih navodilih (C19). Je pa res, da je od uporabnika do uporabnika odvisno, na kakšen način podajajo navodila. Nekateri bodo dali navodilo na način, kot da si nekaj želi, nekateri pa bodo to povedali obraten način, kot da ukazujejo (C20).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: S tem, da ga poslušam, mu sledim in poizkušam prepuščat vso svobodo odločanja njemu (C21).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Na misel mi pride, ko smo šli skupaj z mojim sinom, uporabnikom in njegovim sinom na smučanje. Sicer sem skakala iz enega konca na drugi konec, nekaj časa sem bila z otrokoma, nekaj časa z uporabnikom, ampak mislim, da smo se imeli vsi zelo lepo. In še nekakšna nova, drugačna izkušnja je bila (C22).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Imela sem izkušnjo nege babice in dedka. Kar se tiče zdravstvenega predznanja pa ne. Sem se pa navajena učiti in mislim, da sem taka, da prenesem marsikaj (C23).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Če imaš izkušnje že prej, sploh iz zdravstva, veš veliko prej, kako nekemu pomagati. Lahko tudi kaj odkriješ. Poznam asistentko, ki je bila prej v zdravstvu in je uporabniku ugotovila kilo. Tega jaz recimo ne bi mogla (C24). Sicer menim, da vsak nosi s sabo izkušnje iz različnih področij, ki nam pri tem pomagajo (C25).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Moraš biti prijazen, družaben, razumeti moraš tako pohvale kot kritke, kdaj pa kdaj moraš znati reči tudi ne. Menim, da pri osebnem asistentu prevaga srčnost in ne izobrazba. Izobrazba ne bo omogočila uporabniku boljšega asistenta (C26).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: S sodelovanjem sem zadovoljna (C27).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Na začetku je izvajalec z menoj opravil spoznavni pogovor. Pogovorili smo se o mojih dosedanjih izkušnjah, o pričakovanjih, iz katerega konca prihajam in tako naprej (C28). Na samo uvajanje z uporabnikom me je izvajalec spremljal. Imela sem praktično usposabljanje. Potem pa se ujameš z uporabnikom ali ne (C29). Rekla bi, da je sodelovanje z izvajalcem konstantno (C30).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: To se mi še ni zgodilo (C31).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Na izvajalca se lahko kadarkoli obrnem. Pa ali gre za kakšen nasvet ali usmeritev glede česa. Na primer, če se zadeva sodelovanja z uporabnikom in v primeru, da z uporabnikom ne prideva do sporazuma, takrat vskoči zavod (C32).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencije udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Sem. To organizira izvajalec (C33).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Pri uporabnikih, ki imajo več asistentov, potekajo nekajkrat letno sestanki, v živo ali online, kjer si osebni asistenti povemo aktualne stvari (C34).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencije v Sloveniji?

B: Zdi se mi, da bi lahko bilo bolje, ampak ja, tako kot je, sem zadovoljna (C35).

A: Ali se kot osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Mogoče bi rekla, da bi bil lahko naš poklic bolj cenjen, tako kot bi mogle biti tudi mnoge druge službe (C36). Glede plač bi rekla, da to, kar se sedaj dogaja, ni spodobno. Že tako so osebni asistenti v petindvajsetem plačilnem razredu. In glede na to, da delamo in nočne in praznike, se mi zdi to kar kritično (C37).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe?

B: Rekla bi, da gre zakonodaja v zelo čudno smer. Izpostavila bi recimo to, da pri nas se od uporabnika pričakuje, da sam priskrbi rokavice, tisto in tretje, kar skupno nanese ogromno denarja. V tujini recimo to zagotovi država. Recimo ljudje so videli, kako je bilo, ko smo si med korono morali sami zagotoviti maske, medtem ko so uporabniki ves čas v tej situaciji (C38). Poleg tega se mi zdi ideja o tem, da bi ukinili osebne asistente, ki so domači oziroma partnerji, sestre, bratje, otroci uporabnikov, katastrofalna. Namreč, nekdo, ki rabi asistenco 24 ur na dan, si najbrž ne želi, da samo 'tujci' skrbijo zanj. Bližnji namreč v večini znajo za uporabnika poskrbeti bolje kot zunanji osebni asistenti, poleg tega pa to počnejo z ljubeznijo. Da ne bo pomote, sigurno obstajajo tudi primeri asistencije družinskih osebnih asistentov, ki niso idealni. (C39). In dejstvo je, da vsak dan zelo veliko asistentov primanjkuje. Če se bo v prihodnosti ukinila možnost nudenja asistencije kot družinski asistent, kdo bo sploh skrbel za te ljudi (C40).



A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Ja, mogoče to, da mislim, da je pomembno, da bi se zgledovali po dobrih praksah osebne asistencije iz tujine (C41).

## Intervju D

Spol: Ženski

Osebno asistenco opravlja pri: Zveza paraplegikov Slovenije

Izobrazba: Univerzitetna diplomirana organizatorica in NPK socialna oskrbovalka

A: Koliko časa ste osebna asistentka?

B: Z delom sem pričela marca 2019 (D1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: Bilo je preprosto. Iskala sem zaposlitev, imela sem izkušnje z delom s starostniki, saj sem spremljala starša v procesu staranja, bolezni in umiranja (D2).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Moje delo zajema storitve, o katerih govori Zakon o osebni asistenci. Delam tisto, kar bi uporabnik delal sam, če bi bil zdrav. Od osebne higiene, premeščanja uporabnika po postelji, premeščanja iz postelje v voziček, gospodinjska opravila, spremstvo, manjša popravila na domu uporabnika, do družabništva in svetovanja (D3).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Predvsem na začetku dela so mi pomagale pretekle izkušnje (D4). V postopku pridobivanja certifikata NPK socialna oskrbovalka sem se naučila rokovanja s težko bolnimi, starimi ljudmi. Od tega, kako se v postelji očedi osebo, kako se zamenja plenica, kako se premesti osebo iz postelje na voziček, kako pelješ osebo v vozičku in moraš biti pozoren na ovire na pot. Ker sem večino delovne dobe opravljala delo kadrovičarke, mi tudi pri osebni asistenci zelo prav pride poznavanje psihologije človeka, v neugodnih situacijah ne odreagiram na prvo žogo, ampak poizkušam umiriti strasti (D5).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Urn timer je razgiban. Delam vse dni v tednu, ob praznikih, ponoči, običajno je delovnik dolg 8 ur, lahko pa tudi 12 ur (D6). Tak razgiban urnik mi ustreza, saj ne maram rutine, v osebnem življenju nimam nobenih obveznosti, živim sama (D7).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Zadovoljstvo z mojim delom bi ocenila z oceno 7 (D8).

A: Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Od nekdanj sem rada kukala v tuja življenja in delo osebne asistentke mi to omogoča. Ker živim sama, nimam otrok, starša sta pokojna, mi delo z uporabniki malce nadomešča družino (D9). Hvaležnost pa začutim predvsem takrat, ko občutim, da me je uporabnik sprejel, da mi zaupa. Tako moje delo dobi smisel, dobi dodano vrednost, da uporabniku dvigujem kvaliteto njegovega življenja (D10).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: Že uspešno postrizeni nohti uporabnika mi predstavljajo veselje. Ali pa, ko postrizeš nohte in uporabnika ne raniš v prst. Ko uporabnika obriješ in mu ne raniš kože (D11).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Motivira me dobro opravljeno delo, zadovoljstvo uporabnika z mojim delom, zaupanje, ki ga vsakodnevno gradiva z uporabnikom (D12).

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Stresne situacije so del življenja. Najtežje je na začetku dela pri uporabniku. Izhajam iz tega, da jaz stopam v uporabnikov dom, v njegovo intimo in do tega sem zelo spoštljiva. Na začetku sodelovanja so uporabniki praviloma nezaupljivi, ocenjujoči, kritični in prestrašeni, saj ne vedo, kakšnega asistenta so dobili. S svojim korektnim in predanim delom se jim dokazem, jim pokažem, da lahko računajo name. Stresna situacija je lahko že odklepanje vrat v stanovanje, če imaš ključ, uporabnik živi sam, tebi pa ključ v ključavnici blokira in noče odkleniti. Pri svojem delu nenamerno nekaj uničiš. Zlomila sem ključ na poštnem nabiralniku (D13).

V takih situacijah se poizkušam umiriti, pustiti čustva ob strani. Najprej naredim samoanalizo, ali sem res jaz kriva za neprijeten dogodek? Če je odgovor da, potem se opravičim uporabniku za storjeno neumnost in zadevo čim prej saniram. Če pa ugotovim, da sem dala vse od sebe, uporabnik pa še vedno negoduje, potem se distanciram in počakam, da stresna situacija zbledi (D14).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Drugih osebnih asistentov praktično ne poznam, zato z njimi ne morem predebatirati dogodke pri uporabnikih (D15).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Trije različni uporabniki so mi govorili o samomoru, o tem, da imajo dovolj življenja, da preveč trpijo. Mlajša uporabnica, pri kateri sem bila prvič, ima multiplo sklerozo, je precej časa jokala in kričala, da želi umreti, da ne more in noče več živeti (D16). Na začetku me je šokiralo, zamrznilo, nisem vedela, kako naj se obnašam, kako naj jo potolažim. Odreagirala sem nagonsko. Pustila sem ji, da se razjoka, da govori, da si z govorjenjem olajša dušo. Ker je ležala v postelji, sem bila tik ob njej, jo božala po glavi in obrazu. Nisem kaj dosti govorila. V takem

trenutku je vsaka beseda odveč. Samo prisoten si in pustiš času, da naredi svoje (D17). Delo z uporabniki me je naučilo ponižnosti. Ponižnosti do življenja in do življenjskih usod (D18).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Moj pogled na uporabnikove omejitve se s časom ni spremenil. Uporabnika dojemam kot človeka s posebnostmi. Njihove kognitivne funkcije so nepoškodovane, zgodila se jim je nesreča ali pa bolezen, zato jim fizično telo malo drugače funkcionira (D19). Nikoli jih nisem pomilovala, to čustvo se mi ne zdi dobro. Lahko rečem, da občudujem njihovo voljo do življenja, navkljub fizični oviranosti (D20).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Moj odnos z uporabnikom je korekten. Na začetku druženja smo na distanci, se opazujemo, tipamo, potem pa stvari stečejo. Tako kot pri drugih ljudeh (D22). Uporabniki se od neuporabnikov razlikujejo samo po zdravstvenem stanju, drugače ne (D22).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?

B: Idealno je, če sta uporabnik in asistent prijatelja. Si zaupata. Imata znanje, da smo vsi samo ljudje, da smo včasih lahko tudi slabe volje in da je jutri nov dan (D23).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Uporabnik ni moj delodajalec, je »predmet« mojega dela. Vsi uporabniki imajo enake potrebe (higiena, hrana, gibanje), razlikujejo se samo v načinu zadovoljevanja teh potreb (D24).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Uporabnik, ki živi sam, bi šel brez moje pomoči v institucionalno varstvo. Če uporabnik živi z družino, moja asistenca razbremeni ostale družinske člane (D25).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Redko kateri uporabnik je bil aktivno vključen v družbo (se je šolal, delal), zato na to vprašanje težko odgovorim. Odkar sem osebna asistenta sem sodelovala z več kot 15 uporabniki. Če povzamem, moj doprinos k aktivnemu življenju uporabnika je v tem, da se zjutraj uporabnik z mojo pomočjo uredi, obleče, nahrani in da greva skupaj na aktivnost. Pri samoodločanju pa pomagam na tak način, da predebatirava možnosti izbire in potem se uporabnik sam odloči, na primer, za nakup hladilnika. Uporabniku se je pokvaril hladilnik. Preko spleta sva pregledala ponudbo, analizirala potrebe in možnosti, potem pa se je uporabnik sam odločil, kateri hladilnik je zanj najboljša opcija (D26).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Priznam, preden sem začela delati kot osebna asistentka, nikoli nisem razmišljala o ljudeh na vozičku. Sem jih gledala, toda nisem jih videla. Imela pa sem izkušnje s starostniki (D27).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Prepričana sem, da je velik plus, če se je osebni asistent že kdaj prej srečal s težavami človeškega telesa. Kako namestiti odvajalno svečko, kako umiti rito po odvajanju, kako očistiti penis, kako očistiti urinsko vrečko, kako upravljati invalidski voziček (D28). Sama komunikacija med uporabnikom in asistentom je pristnejša, če asistent pozna težave, s katerimi se spopadajo ljudje z ovirami (D29).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Osebni asistent mora biti pošten, empatičen, odprtega duha (D30).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: Sodelovanje z izvajalcem je korektno (D31). Najpogosteje sodelujem z usklajevalko, predvsem glede urnika dela (D32).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Seveda spremlja moje delo. Dnevno beležim prisotnost na delu, enkrat mesečno pošljem poročilo o delu. Če bi kaj delala narobe, bi uporabnik o tem obvestil izvajalca, ta pa bi meni »navil ušesa« (D33).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Nisem prepričana, da je izvajalec opravljal neposreden nadzor mojega dela, je pa nekajkrat bil pri uporabniku na obisku ob moji prisotnosti (D34).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Lahko rečem, da sem deležna podpore izvajalca (D35). Upošteva moje želje pri sestavi urnika dela, obvešča me o spremembah na področju Zakona o osebni asistenci, nudi mi zaščitna sredstva, nudijo psihološko pomoč zunanjega izvajalca (ko in če jo bom rabila). Podpora je predvsem organizacijske narave (D36).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistence udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Ob pričetku dela sem imela nekaj urno usposabljanje pri konkretnem uporabniku. Teoretično usposabljanje je bilo cca. 14 dni po začetku dela. Usposabljala me je njegova trenutna asistentka in pa uporabnik sam (D37).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Žal izvajalec ne ponuja možnosti supervizije (D38).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistence v Sloveniji?

B: Menim, da so trenutne razmere zelo dobre za uporabnike, ki imajo status in imajo asistenta/asistente (D39).

A: Ali se kot osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Delo osebnega asistenta v družbi ni cenjeno, saj sami uporabniki dostikrat slabšalno govorijo o svojih asistentih (D40). Plačilo je v skladu z zakonodajo in s formalnimi pogoji za zasedbo delovnega mesta. Zahteva se

osnovnošolska izobrazba, ni možnosti napredovanja. Če si dober osebni asistent, potem tvoj motiv ni denar, ampak delaš na etični pogon (D41).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe?

B: Prepričana sem, da se bo Zakon o osebni asistenci spremenil in to takrat, ko bo uveljavljen Zakon o dolgotrajni oskrbi. Zakonodajalec je ugotovil, da so lahko nekateri uporabniki močno privilegirani v primerjavi z drugimi ranljivimi skupinami, na primer, starostniki. Za enega uporabnika, ki ima 24 urno asistenco, lahko država nameni 10.000 € in več na mesec. Toda to ni na meni, da o tem sodim (D42). Druga velika težava je v kadrih. Malo ljudi se zanima za delo osebnega asistenta, v medijih je polno oglasov, kjer se išče osebne asistente (D43).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Oseba, ki se odloči za delo osebnega asistenta ne sme biti motivirana s plačo, saj bo zaradi slabe plače slabe volje in ne bo videla v uporabnika, ampak mimo njega (D44).

## **Intervju E**

Spol: Ženski

Osebno asistenco opravlja pri: Zavod Žan

Izobrazba: Diplomirana profesorica pedagogike

A: Koliko časa ste osebna asistentka?

B: Od julija 2020 (E1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: V bistvu sem iskala še eno študentsko delo in mi je bil posredovan kontakt od tega zavoda, kjer so iskali študente. Šla sem na razgovor in prišli smo do tega, da se lahko zaposlim (E2). Sprva sem delala po osem ur na dan, po dveh mesecih pa sem zmanjšala obseg ur, da sem lahko nadaljevala tudi ob študiju (E3).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Rekla bi, da imam v zadnjem času dokaj specifične okoliščine dela. Sodelujem z dekletom, ki je duševno gledano na ravni dvanajstletnice. Pri nama gre v veliki meri za družabništvo, vpeljevanje v vsakdanje življenje in učenje samostojnih veščin. Veliko se pogovarjava, igrava razne igre, hodiva v trgovinske centre, kjer jo spodbujam, da plača sama ali kaj vpraša prodajalko in podobno (E4).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Ja. Od šestnajstega leta naprej delam z osebami s posebnimi potrebami, tako da seveda, pridobljene izkušnje se da uporabiti. Medtem ko s telesnimi ovirami prej nisem bila v stiku (E5). Izkušnje so uporabne, dejansko pa so najboljše tiste, ki jih nabereš s posameznim uporabnikom (E6). Menim pa, da je vsak uporabnik specifičen, tako da se učiš vsakič sproti (E7).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Moja uporabnica hodi v šolo, tako da je moj urnik razporejen čez popoldneve (E8). V času študija mi je to zelo ustrezalo, potem pa ne več, saj je možnost dopoldanskega dela samo med počitnicami (E9).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Če gledam celostno bi ga ovrednotila s sedem (E10).

A: Kaj pa bi se moglo zgoditi, da bi ovrednotili z osmico ali devetico?

B: Zame bi šlo na osem ali devet, če bi bil kontakt samo z uporabnikom in zavodom, da bi delo potekalo izven družinske intime (E11).

A: Vas pri opravljanju osebne asistencije kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Napredek, ki ga vidiš. To, ko pomislim, koliko je uporabnica napredovala, odkar sodelujeva. To so male zmage, ko nekaj zmore sama, ko jo spodbudim k neki aktivnosti in tako (E12).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistencije?

B: Na primer to, da se je za nekaj sama zmenila oziroma dogovorila (E13).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: To, da lahko polepšam dan uporabniku (E14).

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Ob njenih čustvenih izbruhih mi je na čase zelo težko, saj se takrat zapre vase, v svoj svet in kdaj ne vem, kako se najti na skupni točki (E15). V takih trenutkih se kdaj vprašam, ali sem sploh kompetentna za to službo (E16).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Nekaj časa smo imeli supervizijo, ampak so jo kasneje nehali izvajati. Nasploh se mi je zdelo dobro, da smo imeli možnost, da smo se o tem pogovarjali (E17). Drugače pa niti nimamo osebni asistenti stikov med seboj (E18).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Ja, tako se počutim ob nenadnih spremembah urnikov. V enem obdobju se mi je urnik spreminjal tik pred zdajci. To sem težko usklajevala s svojimi obveznostmi in zasebnim življenjem (E19). Nemočno sem se počutila, ker si v tej situaciji nisem upala nič reči (E20).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Je razlika. Spomnim se mojih začetkov, ko sem spoznala kakšnega novega uporabnika s specifično oviranostjo. Bilo me je strah delati z njim (E21). Ampak potem se hitro navadiš. Vseeno se ti malo smilijo, če razmišljaš, kakšno je življenje iz njihove perspektive (E22). Ampak za delo z njimi moraš pač to sprejeti. Moraš jih obravnavati kot sebi enakovrednega človeka (E23).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Prijateljski. Kar se tiče uporabnice ali uporabnika pa mislim, da je nujno, da z njim razviješ prijateljski odnos. Če bi bila v odnosu do uporabnice v profesionalnem odnosu, to verjetno ne bi funkcioniralo (E24).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik - osebni asistent?

B: Tak, da je prisotna prijateljska toplina, hkrati pa je še zmeraj prisotne nekaj distance oziroma profesionalnosti (E25).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: V mojem primeru so starši vedno v ozadju. Dobro je, da ima uporabnica avtonomnost, da se lahko z mano zmeni, kadar ji paše. Po drugi strani pa se kdaj pojavijo nesporazumi, ko uporabnica ne razume najine komunikacije po telefonu in si kaj narobe interpretira. Na ta način pride do nesporazuma s starši (E26). Mislim, da bi morali imeti tudi starši nadzor nad vmesno komunikacijo med uporabnikom in osebnim asistentom (E27).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Da jo učim vsakdanjih reči torej veščin, ki jih bo potrebovala za samostojno življenje (E28).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Na primer s pogovori. Dostikrat sem ji razlagala, kako stvari stojijo, zakaj je nekaj, kot je in jo na ta način spodbujala k razmišljanju (E29).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Pred tem sem delala v Sončku, varstveno delovnem centru, na taborih in CUDV Matevža Langusa (E30).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Malo. Največ odneseš neposredno v odnosu s posameznim uporabnikom (E31).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Toplina in to, da ne obsojaš (E32).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: Super. Zelo sem zadovoljna (E33).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Rekla bi, da spremlja. Preko občasnih telefonskih klicev in preko pogovorov s starši, ko izvejo, kako poteka moje delo, kako je družina uporabnice zadovoljna z mano. Sicer pa, kadar sem osebno oglasim na zavodu, zmeraj namenijo čas temu, kako se počutim na delu in tako (E34).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Ne (E35).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Lahko rečem, da visoke podpore (E36). Če naletiš na kakršnokoli težavo, so zmeraj na voljo punce, ki podajo strokovno mnenje. Zdaj včasih se zgodi, da jih je težko dobiti, kadar pa si se časovno ujel z njimi, je bilo pa zelo koristno (E37).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencije udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Sem (E38).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Imeli smo jo enkrat mesečno. Zdaj je ni več na voljo (E39). Lahko rečem, da so mi srečanja koristila. Dobro je slišati zgodbe in s tem videti s kakšnimi stvarmi imajo drugi opravka. Poleg tega se iz njih lahko veliko naučiš (E40).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencije v Sloveniji?

B: Pogoji so v redu, če imaš v redu izvajalca (E41). Se mi pa zdi, da je vse manj ljudi, ki želijo opravljati to delo za trenutno plačo (E42).

A: Ali se kot osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Delo z ljudmi je v Sloveniji premalo cenjeno in plačano. Veliko jih misli, da je delo osebnega asistenta lahko delo, uživancija (E43).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe?

B: Višja plača, to definitivno (E44). Dodala bi še glede aplikacije, ki je prišla v uporabo. In sicer zdi se mi sporna za starše, družinske asistente. Menim, da bi morali biti oni otroku oziroma uporabniku na voljo štiriindvajset sedem. Če na primer otrok potrebuje ponoči pomoč, morajo starši sredi noči označiti v aplikaciji, da so v službi in enako jutraj, ko se morajo odjaviti. Meni se to zdi neživljenjsko. Ker staršev ne moremo enačiti z zunanjimi osebnimi asistenti. Drugo je, če so starši skrbniki in ne živijo na istem naslovu kot otrok, potem razumem štempljanje. Če pa so starši in živijo s svojim otrokom, pa se mi zdi to zelo neživljenjska stvar (E45).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Da je delo z ljudmi lahko zelo lepo.



## Intervju F

Spol: Moški

Osebno asistenco opravlja pri: Društvo študentov invalidov Slovenije

Izobrazba: Diplomant Visoke šole za turizem

\*opomba: na 24. Vprašanje sogovornik ni želel odgovoriti, zato je izključeno zapisa intervjuja

A: Koliko časa ste osebni asistent?

B: Okoli dve leti (F1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: Veseli me delo z ljudmi oziroma z osebami s posebnimi potrebami (F2). Ko sem diplomiral, sem se odločil, da grem za eno leto delat kot prostovoljec na Barko – društvo, ki se ukvarja s pomočjo osebam z motnjo v duševnem razvoju na Zbilju pri Medvodah. Tam sem se prvič bolj konkretno srečal s problematiko oseb s posebnimi potrebami, kasneje pa sem bil nekaj časa tudi prostovoljec pri škofjeloškem Šentu – združenju za duševno zdravje. Skozi te svoje izkušnje kot prostovoljec sem spoznal, da me delo z osebami, ki imajo posebne potrebe veseli oziroma, da imam tudi osebnostne lastnosti potrebne za opravljanje tovrstnega dela (F3). Čez čas sem iskal službo na nekaj področjih in eno izmed njih je bilo tudi področje osebne asistence. Videl sem oglas od društva, poslal prošnjo in so me sprejeli.

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Najlažje povzamem svoje delo tako, da rečem, da sem v bistvu senca človeka oziroma uporabnika. Za karkoli oseba v danem trenutku potrebuje, sem na voljo (F4). Uporabniku zagotavljam najbolj optimalno funkcioniranje pri vseh stvareh, ki jih sam ne zmore, oziroma pri tistih, pri katerih potrebuje mojo pomoč. Se pravi od oblačenja, pleganja, posedanja, do prestavljanja iz vozička na voziček, osebne nege in tako dalje (F5).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Ja, vsekakor mi (F6). Iz svojih prvih dveh izkušenj, torej iz moje izkušnje prostovoljstva pri Barki in škofjeloškem Šentu, lahko rečem, da sem videl, da mi delo z ljudmi s posebnimi potrebami ne predstavlja nekega problema. Spoznal sem, da imam veselje do tega dela. Na splošno bi rekel, da mi pretekle izkušnje pomagajo pri sodelovanju, je pa odnos z vsakim uporabnikom posebej specifičen, poleg tega pa mi pretekle izkušnje pomagajo pri pristopanju k problematiki hendikepa, čisto izkustveno rečeno (F7).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Imam pretežno popoldanski urnik (F8). To ima svoje plus in minuse. Načeloma nisem ravno jutranji tip človeka, tako da v tem oziru mi popoldanska izmena ustreza. Po drugi strani pa je slabo, ker se dopoldan obrne en dva tri, ko pridem z dela, pa je že mrak oziroma večer (F9). Drugače včasih delam tudi kakšen vikend, včasih tudi dopoldan ali kakšno nočno (F10).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Težko ocenim, glede na vse skupaj pa bi rekel nekje sedem, osem (F11).

A: Vas pri opravljanju osebne asistencije kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Že na sploh to, da prispevam k opolnomočenju osebe oziroma da ji omogočim čim bolj optimalno funkcioniranje, delovanje (F12). Izpostavil bi tudi odnosno dinamiko. Midva z uporabnikom sva se nekako poklopila, tako da del zadovoljstva izvira tudi iz tega, da sva si v redu (F13).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistencije?

B: Uporabnik, s katerim sodelujem, ima dar govora in tako pravo karizmo. In ko je imel nekoga na obisku in sem sedel zraven njega in prisostvoval v pogovoru, sem si mislil, da v bistvu neka oseba, ki bi naletela nanj sploh ne bi vedela, koliko enega dela je v ozadju. V smislu, da uporabnik lahko zdaj v tem trenutku tako nastopa in tako funkcionira (F14).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Motivira me to, da prispevam k optimalnemu funkcioniranju osebe s posebnimi potrebami (F15)

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Seveda. Zdaj, če ne bi šlo za odnos profesionalne narave, bi verjetno v takšnih situacijah odreagirai drugače kot sem sicer. Zavedam pa se, da me zavezuje profesionalni okvir, da je to le moja služba. Konkretno v detajle ne bi šel (F16).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Ne vem, ali sem se konkretno pogovoril s sodelavcema v zvezi s tem. Sem pa se pogovoril s svojimi bližnjimi (F17). Na prvem mestu mi najbolj pomaga zavedanje situacije, v kateri sem, zavedanje moje vloge, zavedanje tega, da je to le moje delo (F18).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Tudi. Lahko bi povezal s predhodnim vprašanjem. Kot rečeno, če ne bi šlo za profesionalen okvir, bi verjetno drugače reagiral. Takrat pa sem stopil korak v stran. Počakal sem, da se situacija pomiri (F19).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Hendikep je zame le oseba z eno težavo več (F20). Nikoli nisem imel predsodkov, zmeraj sem bil odprt in radoveden do tega. Tudi z uporabnikom se recimo pogovarjava o sami fenomenologiji, o izkustveni plati njegovega hendikepa. Na trenutke skoraj pozabim, da ima uporabnik hendikep (F21).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Če ne bi bilo možnosti izoblikovati pristen, topel, človeški odnos potem vprašanje, če bi opravljal tovrstno delo s konkretnim uporabnikom. Seveda so bili tudi primeri, ko se osebni asistent in uporabnik nista ujela. Ne vem, kako so reševali te primere. Ne vem recimo, kako bi bilo, če bi sodeloval z osebo, s katero se ne bi ujel (F22).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik - osebni asistent?

B: Idealen odnos bi bil, da se oba zavedata svoje vloge. Da se zavedata, da ne glede na to, kako dobro ali slabo se razumeta, ohranjata ta neki formalni okvir, ki določa naravo njunega odnosa. Idealna bi bila kombinacija obojega (F23). Kolikor vem v društvu specifično niso pogojevali možnosti za zaposlitev z izobrazbo iz negovalne stroke ravno zaradi tega, ker so želeli dati poudarek na razvoju odnosa in ne toliko samemu tehničnemu izvajanju pomoči oziroma podpore, ki jo uporabnik potrebuje (F24).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Na začetku najinega sodelovanja z uporabnikom sva imela debato o tem, ali je on moj šef. In prišla sva do tega, da ne, ker jaz delam pri njem, ne delam pa zanj. Na neki način mogoče pomaga to zavedanje, da je v bistvu on predstavnik delodajalca. Ker v kakršnikoli stresni situaciji ali konfliktu je to dejstvo pred mano (F25).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Jaz sem tam zanj za vse stvari, ki jih sam ne zmore narediti. Konkretno, spremljanje na dogodkih, spremljanje na poti v tujini in ostale že prej omenjene dejavnosti – pomoč pri presedanju iz vozička na voziček, pomoč pri osebni negi (F26).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Lahko bi rekel, da ga spodbujam pri določenih stvareh, čeprav je on na trenutke bolj aktiven od mene, bolj dinamičen. To me spet vrne nazaj k temu, ko sem pravil, da sem ga opazoval med druženjem pri njem doma in sem si mislil, koliko v bistvu vsi asistenti prispevamo k temu, da on »je« (F27).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Imel, kot sem rekel sem bil eno obdobje prostovoljec pri Barki in škofjeloškem Šentu (F28).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Prvo kot prvo, če ne bi imel neke izkušnje dela z ljudmi z ovirami od prej, je vprašanje, ali bi sploh iskal službo na tem področju. To, da sem imel stik z osebami s posebnimi potrebami, mi je olajšalo vstopanje v odnos s posamezniki. Na splošno bi rekel, da mi je predhodno poznavanje področja pomagalo pri samem pristopu do osebe, pri dojetanju osebe, pri tem, kako gledam na hendikep in tako naprej (F29).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Empatija, prilagodljivost, potrpežljivost, sposobnost prisluhniiti, znati reagirati v konfliktnih situacijah, tudi smisel za humor. In veselje do dela z ljudmi s posebnimi potrebami (F30).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: Moj poglavitni stik z izvajalcem je oseba, s katero delam. Sicer lahko rečem, da je izvajalec od samega začetka korekten. Če se pri meni pojavi kakršnokoli vprašanje, se najprej obrnem na uporabnika. V primeru, da bi prišlo do kakršnegakoli zapleta, pa bi se obrnil na društvo (F31).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Ja, recimo, da spremlja. V začetku mi je bilo rečeno, da se v kakršnikoli situaciji lahko obrnem na koordinatorja. Prav konkretne izkušnje pa nimam (F32).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: V bistvu se zavedam, da če bi imel kakršnokoli vprašanje, bi se lahko obrnil nanje (F33).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencije udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Sem. Bili pa so koronski časi, tako da je potekalo online. Dobili smo PowerPoint in na koncu predavanja je vsak moral opraviti preizkus znanja (F34).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Kolikor sem seznanjen izvajalec te možnosti ne ponuja, res pa je tudi, da se za to nisem še pozanimal, nisem vprašal za možnost supervizije. Mislim, da ne bi bilo tako slabo, če bi jo izvajalec nudil (F35).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencije v Sloveniji?

B: Kakor jaz spremljam, je kar dolgo časa trajalo, da je bila sprejeta zakonodaja, ki je omogočila tem ljudem osebno asistenco v takem obsegu, kot naj bi jo potrebovali. Jaz bi rekel, da je, če temu lahko rečem najbolj ohlapen zakonski okvir, pravzaprav dobro urejen. Dobro se mi zdi to, kar so zdaj omogočili to ocenjevanje, kjer strokovnjaki v komisiji odločijo, koliko ur osebne asistencije pripada vsakemu posamezniku (F36).

A: Ali se kot osebni asistent počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Čisto osnoven dejavnik pri cenjenju bi rekel, da je moj notranji občutek oziroma občutek osebnega asistenta. Na taki čisto osnovni ravni zadostuje ta občutek (F37). Glede financ, pri meni se recimo malenkost pozna, zato ker ne delam za polni delovni čas. Ne delam 40 ur, ampak 30 ur na teden. Ne bi rekel, da je finančna komponenta ta, zaradi katere bi se človek odločil za opravljanje tega dela. Ni pa tudi zanemarljiv faktor, zato mislim, da bi bilo vseeno lahko bolje plačano (F38). Mogoče bi bila fina kakšna finančna spodbuda, ker osebnih asistentov na eni strani primanjkuje, na drugi strani pa se ohranja to kroženje osebnih asistentov, ko prihajajo iz enega društva v drugega, od enega uporabnika do drugega (F39).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe?

B: Nekaj let nazaj je bilo za to področje veliko slabše poskrbljeno v primerjavi z danes (F40). Kar se tega tiče, menim, da je na eni strani dobro urejeno. Po drugi strani pa v javni diskurz prihaja, da gre za osebno asistenco preveč denarja. Vendar osebna asistenca ni profitabilna dejavnost, osebna asistenca ni nekaj, s čimer bi se nekdo lahko zares obogatil.

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Ne vem, če poznaš, Barko. To je mednarodna organizacija, zgodba katere se je v bistvu začela, ko se je Jean Vanier, strašen kanadski intelektuallec, sredi sedemdesetih odločil, da bo pomagal osebam s posebnimi potrebami. Njegov cilj je bil ravno to, kar je nekako rdeča nit najinega pogovora. Se pravi, dati človeku dostojanstvo. Na začetku je delal z osebami z Downovim sindromom in sčasoma je ugotovil, da on dobi več od teh ljudi, kot jim v resnici daje. Njemu so oni na nekakšen način bolj pomagali, kot je on njim (F41). V smislu izkustvene obogatitve, razširjanja obzorij, boljšega spoznavanja sebe in tako naprej. To delo je vsekakor zelo specifično, zahteva določene karakteristike. No, s to zgodbo sem želel povedati to, da mogoče ravno toliko, kolikor jaz dajem osebi, dobim tudi nazaj. Zdi se mi, da je delo osebnega asistenta delo, ki te lahko obogati (F42).

## Intervju G

Spol: Ženski

Osebno asistenco opravlja pri: Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije (ZDSSS)

Izobrazba: Diplomirana ekonomistka

A: Koliko časa ste osebna asistentka?

B: Z delom sem pričela 15. 3. 2019 (G1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: Od nekaj me je zanimalo delo z ljudmi, čeprav sem pridobila dosedanje izobrazbe na popolnoma drugih področjih (G2).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Moje delo se malce razlikuje napram večini osebnih asistentov. Sem osebna asistentka slepemu uporabniku, ki je tudi predsednik ZDSSS. Moje delo obsega prevoz z osebnim avtomobilom, spremstvo povsod, kamor gre, kot na primer, na sestanke, aktivnosti povezane s šahom, tekmovanja, prireditve, gledališče in podobno, potem urejanje in branje dokumentov, oblikovanje, opisovanje okolja, situacije v kateri se znajdeva, prostora, opis hrane in kje na krožniku se nahaja in tako dalje. Žal nama za kakršnakoli druga opravila, ki jih nalaga Zakon o osebni asistenci preprosto zmanjka časa (G3).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Vsekakor mi pomaga moja praktičnost, iznajdljivost in da pod pritiskom delujem pozitivno (G4). Večkrat se znajdeva v nepredvideni prometni konici pa bi morala že biti na kakšnem sestanku. Ali pa izveva dopoldan, ko prideva v pisarno na sedež ZDSSS, da imava popoldan še kakšen sestanek, ki pa bo že izven obsega dodeljenih ur na teden v sklopu odločbe Zakona o osebni asistenci.

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Načeloma imam urnik vedno dopoldan. Sproti ga prilagajava, glede na obveznosti (G5). Z urnikom sem zelo zadovoljna (G6).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Vsekakor z 10 (G7).

A: Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Definitivno. Z veseljem hodim v službo. Imam čudovitega uporabnika, ki je strokoven, vendar topel človek z dobrim smislom za humor. Vsekakor je pri nama vedno ogromno smeha. Vsako še tako nesrečno zadevo, spremeniva v kaj pozitivnega. Hvaležna sem, da se lahko o vsem pogovoriva in dogovoriva tako, da sva na koncu oba zadovoljna (G8).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: Ja. Slišana sem kot oseba. Lahko podam svoje mnenje o zadevi, ki poteka na naši Zvezi. Vedno se konstruktivno pogovoriva. Moje mnenje je tudi upoštevano in pohvaljeno, kadar je to potrebno (G9). Vsekakor pa ogromno šteje tudi to, da mi zaupa svoje življenje. Slep in slabovidne osebe imajo lahko z zaupanjem veliko težav (G10). Kamorkoli greva, je odvisen od mene in mojega opisovanja okolja. Glavni tajnik naše Zveze zelo rad pove predsednikovo predstavo, kako zgleda, ko je potrebno zapustiti prostor. Videči se preprosto vstanejo in grejo, gibalno ovirane osebe se iz prostora odpeljejo, slepa oseba pa ostane na mestu, ker ne ve, kje je. To ni zgolj anekdota, temveč je realnost slepih in slabovidnih oseb. Brez spremstva težko, karkoli naredijo.

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Dobri delovni pogoji, razumevanje z ostalimi sodelavci, biti slišana in uslišana (G11).

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Vsako stresno situacijo znam obrniti v pozitivno. Nimam težav s tem (G12).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: S tistimi s katerimi se srečujem na delovnem mestu, se nihče ne pritožuje, da bi ga kaj spravljal v nejevoljo, ki bi vodila v stres (G13).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Ja, seveda. Na delovnem mestu sem začela delati brez predznanja o slepoti in slabovidnosti. Deležna sem bila intenzivnega usposabljanja, opremili so me z video posnetki za lažjo predstavo. Z brošurami in linki do drugih gradiv, prav tako sem dobila tudi praktični del usposabljanja. Je pa vsak uporabnik navajen svojega načina, kako se ga spremlja. Nemočna sem bila na začetku svoje poti, ko sem se znašla v dvorani Državnega zbora z dvema uporabnikoma. Oba je bilo potrebno spraviti po stopnicah gor in ven čez ozka vrata ter po stopnicah dol in nato v garažno hišo. Jaz pa nisem vedela, kako nuditi spremstvo dvema slepima naenkrat. Takrat sem si dala vsakega na

eno stran in smo varno prišli, kamor smo bili namenjeni. Sedaj vem, da jih postaviš enega za drugega, se primejo za ramena in gremo kot vlakec (G14).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: V bistvu je meni termin »hendikep« neljub. Raje uporabljam termin »invalidnost« (G15). V bistvu od začetka obravnavam uporabnika kot sebi enakega. Slepota je oviranost in jaz sem njegova pomoč, da lahko on vseeno opravlja svoje delo kakovostno. Od začetka imam enako obravnavo. Ni razlik (G16). Mnenja sem, da lahko z našo pomočjo dajo družbi prav toliko kot ljudje, ki nimamo ovir ali invalidnosti (G17).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Prijeten, topel, sproščen, strokoven. Ločiva delo in prosti čas (G18).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?

B: Vsekakor mora biti ujetje na več življenjskih področjih. Mi, kot osebni asistenti vstopamo v njihov osebni kot tudi intimni prostor. Zavedati se moramo, da je to nekaterim ljudem težko, zato je potrebno najti meje, do kje si zaželen in kje si prestopil mejo tistega, kar ti uporabnik dovoli oziroma je zanj še sprejemljivo. To se nanaša predvsem na različne oblike invalidnosti (G19).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: S tem nimam nobenih težav. Navodila, ki jih dobim so jasna, natančna, vse zapiševa, ker je dogodkov v enem dnevu vedno več kot eden (G20). Kot pozitivno vidim, da planirava za cel teden vnaprej zato da lažje določiva porabo ur (G21). Midva celoten obseg ur porabiva za njegovo funkcijo predsednika ZDSSS, zato imava mogoče tukaj malce lažje delo, ko je potrebno dati navodila. Negativnih izkušenj pri opravljanju dela nimam (G22).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: S spremstvom, opisovanjem okolja, predmetov, branjem tabel, oglasov, napisov, dokumentov (G23).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Vsekakor s spremstvom, nudenjem avdiiodiskripcije, da tudi on ve kaj se dogaja okrog njega, ker ne vidi, z opozarjanjem na ovire (G24).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Ne, nikakršnega (G25).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Vsekakor je dobrodošlo predznanje oziroma poznavanje področja ljudi z različnimi oviranostmi za kakovostnejše delo z njimi (G26).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Pripravljenost pomagati in pustiti osebi, da opravi sama do tam ko zmore. Nikakor ne smemo opravljati vsega dela namesto njih zato ker smo hitrejši in boljši. Potrebna je empatija, vendar ne sme biti usmiljenja. Potrpežljivost, spoštovanje (G27).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: Dobro. Nimam težav pri komunikaciji. V doglednem času dobim tudi odgovore na vsa vprašanja, ki me zanimajo (G28).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Vsekakor smo ves čas v navezi. Plan dela je narejen za vsak teden posebej, odgovorijo na vprašanja v kolikor jih imam, menjavo sproti urejamo, v kolikor aplikacija za prijavljanje s strani MDDSZEM ne deluje, sproti uredimo vpis ali izpis. Pri nas delo in komunikacija z izvajalcem poteka tekoče (G29).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Seveda. V skladu z Zakonom opravimo razgovore, povprašajo nas o predlogih za izboljšavo in o predlogih za nadaljnja izobraževanja, ki jih mora osebni asistent opravljati enkrat letno. Prav tako vprašajo o morebitnih težavah, ki lahko nastanejo (G30).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Komuniciramo veliko pisno preko e-pošte, brez težav pa lahko tudi pokličemo. Jaz se tega poslužujem v primerih, ko se spreminja zakon ali pravilnik. Takrat vedno dobim podporo in informacijo iz prve roke (G31).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencije udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Ja. Prav tako vsa nadaljnja (G32).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Žal ne. Zakon o osebni asistenci (ZOA) še vedno ne dopušča tega ne v zakonu in ne v pravilniku (G33). S strani ZDSSS ves čas pošiljajo pobudo, da bi bila supervizija pomembna za osebno asistenco, vendar prošnja še ni bila uslišana niti sprejeta (G34).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencije v Sloveniji?

B: Glede na to da v javnost vsak teden z ministrstva bombardirajo, da je ZOA šel izven vseh finančnih okvirjev, da ni denarja, da je potrebno zmanjšati obseg ur uporabnikov in prevetriti, kdo bo sploh še opravičen do osebne asistencije ni prav lep občutek, ko ne veš ali bo skupina senzornih invalidov še sploh upravičena do osebne asistencije in ali boš ti sploh še imel zaposlitev (G35).

A: Ali se kot osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Na splošno gledano, nas na ministrstvu dajejo v koš za neizobražen kader, ker za naše delo ni zahtevane nobene izobrazbe. Delo osebnega asistenta lahko opravlja nekdo, ki ni končal niti osnovne šole. Opisi naših delovnih nalog v ZOA (7. člen) pa zahtevajo najmanj strokovno izobraževanje. Veliko osebnih asistentov namreč opravlja delo



medicinske sestre. Prav tako je potrebna IKT pismenost, vsaj osnovna, saj je potrebno izpolnjevati tabele v Wordu in Excellu. Tako da menim, da je delo premalo cenjeno in plačano glede na obseg del in znanj, ki jih potrebuje osebni asistent pri uporabnikih (G36).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistence potrebne kakšne spremembe?

B: Vsekakor ni dovolj, da podpora osebne asistence nudijo vodje in koordinatorji osebne asistence, uvedba supervizije bi bila dobrodošla vsaj ob stresnih situacijah kot so smrt uporabnika, smrt v družini uporabnika, poslabšanje stanja in podobno (G37). Mogoče bi lahko ministrstvo razmislilo tudi o kakšni psihološki podpori znotraj organizacij. Včasih, ko so bili tozdi so imeli zaposlenega psihologa ali psihiatra, ki je bil delavcem na voljo. Osebni asistenti se znajdejo lahko v stiski zaradi uporabnika, njegovih svojcev ali lastni in hitra reakcija strokovnega kadra bi bila na mestu (G38). Zakonsko bi bilo potrebno dati poklicu osebnega asistenta več veljave, ne da se ga obravnava manjvredno. Vsekakor se vedno ob omembi osebne asistence govori o pravicah uporabnikov, skoraj nikoli pa o pravicah osebnih asistentov, vedno pa o dolžnostih osebnih asistentov (G39).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Mislim, da je vprašalnik narejen zelo izčrpan. želim vam veliko zagona ob pisanju in dokončanju študija.

A: Najlepša hvala. In hvala za vas čas in za pripravljenost na sodelovanje.

## **Intervju H**

Spol: Moški

Osebno asistenco opravlja pri: Zavod Sonček

Izobrazba: Diplomant psihosocialne pomoči

A: Koliko časa ste osebni asistent?

B: Pri Sončku 1.10.2022, pred tem v društvu YHD (H1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: V srednji šoli sem se spoznal z delom z Zavodu za Usposabljanje Invalidne Mladine v Kamniku. Postal sem prostovoljec in na ta način nadaljeval v tej smeri (H2).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Zelo dinamično. Obsega standardne storitve pomoči pri negi, dvigovanje, priprava obrokov, druženje, spremstva pri dnevnih aktivnostih (H3).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Absolutno mi zelo pomaga moja srednješolska izkušnja, saj sem spoznal hendikep od blizu, prav tako sem navezal res vrhunske in pristne stike z današnjimi uporabniki. Veliko njih poznam tudi osebno, saj smo vpeti v skupno preživljanje prostega časa (H4).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Trenutno imam urnik deljeni, vsak drugi dan po 12 ur (H5). Zadovoljen najbolj nisem, vendar trenutno drugače ne gre (H6).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Rekel bi osem (H7).

A: Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Vsekakor je to zelo empatično delo, potrebno velikega prilagajanja. Pri delu me vsekakor osrečuje zadovoljstvo in velika hvaležnost vseh treh uporabnikov (H8).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: Najbolj mi je v spominu ostal prvi teden, ko je ena od uporabnic konstanto pela, kako je srečna, da je dobila osebna asistenta (H9).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Zadovoljstvo uporabnikov. Kako jih osrečuje vpetost v vsakodnevne opravke, ter njihova večja vključenost v socialne mreže in družbo (H10).

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Vsekakor. Pride do nepredvidenih situacij. Ker imam uporabnike, ki zelo in maksimalno stremijo k čim večji samostojnosti, kot na primer premik z vozička na stranišče, posteljo, tuširni voziček in podobno, pride tudi do njihovih zdrsov. Ker je ena uporabnica precej močna, je potem dvig z dvigalom res zahteven projekt (H11). V takih situacijah se umirim, izvedem maksimalno optimalno predpripravo ter s kakšno šalo, sproščenim načinom govora poskušam uporabnico umiriti oziroma zamotiti, da se ne sekira preveč ter da se ne obremenjuje (H12).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Vedno. S sodelavko sva navezala pristni prijateljski stik, že pri prejšnjih najinih uporabnikih, prav tako sem v stiku ostal s skupino, s katero smo enkrat mesečno imeli petkova druženja (H13).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Da. Vendar pri prejšnji organizaciji in uporabniku. Partnerica prejšnjega uporabnika, ki je obenem bila tudi ena od njegovih osebnih asistentov, ga je brezsravno oropala vsega denarja, kar ga je imel, ter povzročila tudi ogromen dolg. Prav tako ni želela opravljati dela kot so kuhanje, čiščenje, pospravljanje. Stanovanje je postalo precej nehygienično, ker so se temu delu uprli tudi preostali. Ko so se v zimskem času začele pojavljati na uporabniku

okužbe, ki so se zavlekle v 4 mesečno zdravljenje uporabnika z antibiotiki, sem se počutil povsem nemočno (H14).  
Ker organizacija kljub prijavi ni ukrepala, sem lahko odreagirala žal na samo en način. Zamenjava okolja (H15).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Ker sem že od srednje šole vpet v to, je zame to praktično del mojega življenja. Sprejemam ga s maksimalno možnostjo razumevanja, ter mu ne dajem prevelikega poudarka (H16). Uporabnike vedno jemljem kot maksimalno opolnomočene osebe, ter jih spodbujam (H17).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Zaenkrat fantastičen. Imamo pristen odnos, vzajemno spoštovanje, v »našem« stanovanju vlada res pozitivna energija. Veliko je prisotnega smeha, zabave, skupaj spoznavamo kaj vse lahko še počnemo novega, obiskujemo razne družabne dogodke (H18).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?

B: Odnos v osnovi potrebuje vzajemno spoštovanje, pripravljenosti na prilagajanje in veliko razumevanja. Sem zagovornik odkritega pogovora (H19).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Dobra plat tega je, da uporabniki dobijo resnično kontrolo nad svojim življenjem. Ga sami upravljajo, prevzemajo odgovornosti, se naučijo tako sladkih, kot tudi seveda v določenih primerih manj sladkih plati samostojnega življenja (H20). Kot minus pa bi izpostavil, da se zaradi nedorečenega zakona o osebni asistenci zgodi, da uporabnik tega enostavno ne zmore (H21).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Ker sodelujem v pilotnem projektu zveze Sonček, trenutno popolne neodvisnosti še ni mogoče vzpostaviti. Vsekakor pa se s sodelavko redno pogovarjava in probava to maksimalno možno početi. Odločitve prepuščava uporabnikom, vendar jim vedno poveva tudi posledice. Za primer, ena od uporabnikov je sladkorni bolnik na stalnem inzulinu. Ko se prekrši, ji seveda tega ne preprečujeva z ukazi, opozoriva pa jo, da ima aparat za stalno merjenje sladkorja, ter da bo pri kontroli to vidno (H22).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Mislím, da veliko. Vsi trije uporabniki so vključeni v številne programe in dejavnosti: verske, plesne, projekti nevladnih organizacij, ena od uporabnic celo v prostovoljstvo. Omogočam jim maksimalno zapolnjen dan s stvarmi, ki jih veselijo, saj jim pomagam pri teh dejavnostih (H23).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Ogromno. 4 leta prostovoljstva pri ZUIM Kamnik, osebna poznanstva, ki so se v teh letih razvili v dolgotrajna prijateljstva, sodelovanje na taborih, 2 leti prostovoljstva v času covida, in tako dalje (H24).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Mislim, da bi to moralo biti nov program poklicne kvalifikacije NPK. Delo ljudi z ovirami je zelo specifično, zato bi bilo potrebno ljudi temu primerno tudi usposobiti (H25).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Empatija, sposobnost prilagajanja, veliko potrpežljivosti, dobre volje ter sposobnost dobre, čutne komunikacije (H26).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: S trenutnim lahko rečem, da zaenkrat sem zelo zadovoljen. Koordinatorica pokaže veliko zanimanja, zelo je vpeta v naše skupne cilje, razumevajoča in na splošno zelo čuječa oseba (H27).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Imamo redno telefonsko komunikacijo (H28).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Zaenkrat še ne (H29).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Imamo vso podporo in pripravljenost na reševanje težav, ki pa jih zaenkrat še ni bilo (H30).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencije udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Sem se udeležil ja (H31).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Dvakrat mesečno imamo možnost supervizije (H32).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencije v Sloveniji?

B: Razmere v Sloveniji so po mojem mnenju precej nedorečene. Sam zakon izkazuje velike pomanjkljivosti, odsotnost zakona o dolgotrajni oskrbi pa je na področju osebne asistencije naredila še večji kaos. Tako tudi asistenti dejansko ne vedo v kakšne razmere pridejo delat, samo delo pa se zaradi tega močno razlikuje (H33).

A: Ali se kot osebni asistent počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Delo je zelo slabo ovrednoteno. Tako iz vidika plačila, kot vidika spoštovanja tega poklica (H34). V to delo mora človek namreč dati veliko sebe (H35).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe?

B: Zakon potrebuje nujne spremembe. Treba je namreč ločiti med osebno asistenco in dolgotrajno oskrbo, saj sta to dve povsem različni storitvi. Nikakor ne gre mešati delo osebnega asistenta z delom nekoga, ki izvaja oskrbo. Treba bi bilo ločiti obe storitvi ter jasno zapisati kaj je osebna asistenca in kaj dolgotrajna oskrba (H36). Zakonsko je potrebno prepovedati, da svojci v kakršnikoli obliki sodelujejo pri odrejanju delovnega časa. Prav tako je

potrebno postaviti jasne standarde in zahteve, kaj sme svojec v času, ko je prisoten osebni asistent početi (H37). Potreben je tudi razmislek na področju primernejšega izobraževanja osebnih asistentov (H38). Poleg tega bi bilo smiselno ustanoviti morda razširjene supervizije, morda klube, kjer bi si osebni asistenti lahko lažje izmenjavali svoje izkušnje (H39).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Mislim, da nimam nič za dodati. Razen to, da ti želim veliko uspeha pri tvoji diplomski nalogi ter veliko lepih trenutkov na tvoji poklicni poti.

A: Najlepša hvala. In hvala za sodelovanje v pogovoru.

## **Intervju I**

Spol: Ženski

Osebno asistenco opravlja pri: Zavod Brez ovir

Izobrazba: Gimnazijska maturantka in izredna študentka psihoterapevtske znanosti

A: Koliko časa ste osebna asistentka?

B: Moj prvi delovni dan je bil 6. 1. 2020, se pravi delam že dobre 3 leta (I1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: Nagovorila me je sostanovalka od partnerja, ki je takrat bila zaposlena pri Zavodu Brez ovir. Povedala mi je, kako poteka delo z uporabnikom, saj si takrat nisem predstavljala kako to izgleda. Ker sem takrat bila v delovnem razmerju, sem samo razmišljala o osebni asistenci. Odločila sem se, da ko mi poteče delovno razmerje pri takratnem delodajalcu, začnem pošiljati prošnje za delo osebne asistence. Vendar me je prej prehitela sostanovalka od cimra, in mi sporočila, da od njenega uporabnika cimra išče asistentko. Tako sem se z bodočo uporabnico dogovorila za razgovor. Odločila se je za mene in tako sem začela z osebno asistenco (I2).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Trenutna uporabnica potrebuje pomoč pri gospodinjstvih opravilih, oblačenju, tuširanju in pri spremstvu, tudi pomoč v trgovinah. Pri njej opravljam tako nočno kot dnevno izmeno. V dnevni izmeni ji skuham kosilo, kaj pospravim. S sobnim dvigalom jo prestavim iz električnega vozička na tuširni stol, da je pripravljena za toaleta. Pomagam ji pri slačenju in oblačenju. Na toaleti večinoma moje pomoči ne potrebuje. Delo obsega tudi skrb za njeno mačko. Veliko časa nameniva pogovoru raznoraznim stvarem (I3).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Od 18. leta sem delala preko študenta in vedno s strankami. Tako sem dobila bolj debelo kožo in tudi spoznala, da je prilagajanje strankam pomembno. Pomagajo mi tudi izkušnje, ki jih prejemam preko študija, saj veliko hitreje prepoznam katere so vsebine uporabnika in katere moje in skušam to dvojje ločevati (I4).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Nočne izmene trajajo 11 ur, dnevne pa od 4 do 5 ur. Delo poteka tako ob vikendih in praznikih (I5). Zaenkrat mi takšen urnik ustreza, saj se dobro prilagaja mojemu študiju in to mi je trenutno najbolj pomembno (I6).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Ocenila bi z 7 (I7). Včasih bi ocenila z višjo oceno, trenutno pa sem v obdobju, ko sem že malo naveličana rutine v delovnem okolju (I8).

A: Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Vesela sem, ko uporabnica izrazi hvaležnost in veselje, ko naredim kaj za njo, tudi ko mi ne bi bilo nujno treba. Vesela sem, ker vidim, da ceni mojo pomoč. Torej, da ni samoumevno, kar sem že doživela z različnimi uporabniki. Všeč mi je, ker se v veliki meri razumeva, imava zanimive pogovore (I9). Večino časa imam pravzaprav občutek, da ne hodim zares v službo, kar mi veliko pomeni. Da sem sproščena in nimam občutka, da grem v stresno okolje (I10).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: Hvaležnost in veselje v situaciji, ko mi je uporabnica podarila čokolado v zahvalo za pomoč pri nakupu toaletnega stola in pridobitvi donacije. Velikokrat se mi zahvali v obliki majhnih malenkosti. Tudi za rojstni dan se vedno spomni in čestita, včasih tudi kupi darilo. Takšni trenutki so dragoceni, saj dobim res občutek, da nisem bila samoumevna in da je bila zadovoljna z mojim delom. Ter tudi, da sva res stkali neko posebno vez (I11).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Motivira me to, da je uporabnik zadovoljen z mano in mojim delom in da mi pokaže, da ceni to kar naredim za njega/njo. Imela sem že izkušnje z uporabniki, ki jim je bilo popolnoma vseeno kaj narediš in kako, saj je vse bilo slabo. Tukaj je vredno omeniti to, da vsaj eden od takšnih uporabnikov, je imel psihozo, kar seveda zelo vpliva na njegovo vedenje in odnos do asistentov. Vendar pa je v takšnih primerih težko ostati motiviran (I12).

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: Velikokrat so nočne izmene stresne. Ne samo zaradi pomanjkanja spanca in fizičnega napora, temveč tudi zato, ker je običajno uporabnica zelo slabo naspana in posledično tudi velikokrat naporna. Pri njej so pomembne majhne malenkosti, zelo je specifična glede zaporedja opravljanja dela. Lahko bi rekla, da je malo kompulzivna. V času bolniških, je uporabnica še posebej pod stresom, saj je navajena na redne asistente. Tako so nadomestni asistenti in uvajanje za njo zelo stresni. Takrat je njeno vedenje tudi do nas rednih asistentov drugačno, velikokrat ni zadovoljna z načinom kako delo opravljamo, čeprav ga vedno na isti način. V tistem času, ko je pod stresom tudi veliko joka, včasih kriči, zmotijo jo malenkosti (I13). Nikoli ji v takih primerih ne ugovarjam, v smislu, če jo zmoti, kako sem ji obula nogavice (čeprav jih vedno na enak način, saj ima specifičen način, kako se to dela), samo naredim tako kot mi je rekla, naj naredim na drugačen način. Dostikrat pa, ko se pomiri, ji nudim prostor za pogovor, velikokrat tudi samo poslušam (I14).

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Na žalost ne. Z ostalimi rednimi asistenti moje uporabnice, se nikoli med izmenami ne srečamo. Tako se v bistvu ne poznamo in tudi ne kontaktiramo. Moram pa reči, da mi to včasih zelo manjka (I15).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Pred tremi leti sem delala pri drugi uporabnici. Takrat sva bili izjemoma v eni izmeni po dve asistentki. Uporabnica je imela zelo težke odnose s svojimi starši. Naj povem, da je bila stara 47 let, njeni starši pa preko 80 let. Delati pri njih, je bila ena izmed najtežjih izkušenj osebne asistence za mene. Uporabnici nekaj ni bilo všeč in zato se je začela »dreti«. V tistem momentu je njena mama znorela in prišla v sobo, ter jo oklofotala. Temu sva bili priča jaz in moja sodelavka. Uporabnica pa je pljuvala nazaj v mamo, ta pa ji je razmazala slino po obrazu (I16). V tistem trenutku res nisem vedela, kaj naj naredim, saj sta bili zelo v afektu, jaz pa sem komaj dojela, kaj se dogaja pred mano. V bistvu sva jaz in sodelavka samo tiho stali blizu in zaprepadeno gledali (I17).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Na začetku me je bilo malo strah začeti delati z njo, saj me je delodajalec opozoril, da moram zaradi njene genetske bolezni biti zelo pazljiva, kako delam z njo pri oblačenju, privzdigovanju in podobno (I18). Sedaj pa nekako sploh ne razmišljam o njenem hendikepu. Na splošno sem pri različnih uporabnikih bila na njihov hendikep pozorna na začetku moje zaposlitve. Takrat mi je bilo vse zelo novo. Sedaj pa njihov oziroma njen fizični hendikep sploh ni v ospredju (I19).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Večinoma v redu, rada sem v njeni družbi. Skupne so nama določene teme in hobiji in zato se lahko o tem veliko pogovarjava (I20). Zdi se mi, da ohranja hkrati bolj osebni odnos in tudi profesionalen kolikor se le da. Mislim, da se obedve zavedava mej. Četudi smo bolj na prijateljskem nivoju včasih, jo še vedno dojemam kot nekoga, ki mi daje navodila in naredim po njenih željah, čeprav se mi včasih zdijo njeni napotki malo nesmiselni. To leti na to, da ima določeno zaporedje opravil, ki morajo nujno biti na specifičen način opravljena, medtem ko bi bilo po moji logiki včasih bolj efektivno drugačno zaporedje (I21).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?

B: Spoštljiv, iskren do določene mere. Da sta se zmožna pogovoriti o pričakovanjih enega in drugega, da se je osebni asistent zmožen prilagajati in sprejeti uporabnikov način življenja in v to ne posega. Ravno tako uporabnik ohranja zavedanje, da je osebnemu asistentu to služba in ohranja spoštljiv odnos (I22).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Kot minus bi to, kot sem že zgoraj navedla, da se dostikrat ne strinjam z njenim načinom določenih navodil. Npr. zelo je pomembno, ko mi reče »zapri okno in potem daj prati cunje«. Velikokrat, ko sem že blizu košare s perilom, bi bilo meni bolj smiselno vzeti košaro z oblekami in jih dati v stroj in potem iti v drugi prostor in odpreti okno. Je neka malenkost, vendar ima veliko takšnih navodil. Včasih daje tudi nejasna navodila in pričakuje, da

bom kar vedela kaj misli. Tako jo moram vprašati kaj je mislila s tem. Lažje mi je bilo pri bivši uporabnici, kjer mi je prepuščala vso svobodo glede npr. gospodinjskih opravil. Njej je bilo važno samo, da je narejeno, ne pa kaj najprej in kako (I23). Dobro pa se mi zdi to, da kot osebni asistent veš, kaj moraš delati in kaj uporabnik pričakuje. Bolje to, kot da ne bi dajal nobenih navodil in bil kasneje nezadovoljen (I24).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Pri trenutni uporabnici predvsem s tem, da se ne vtikam v njene odločitve preživljanja prostega časa. Namreč, ko je še živela s svojimi skrbniki, so vse odločitve sprejemali drugi. Tako ji je sedaj pomembno, da ji asistenti to omogočimo (I25).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Sama po sebi je kar zelo odločna. Drugače je zelo zadržana, ima okrnjene socialne stike. Večinoma je sama in nikamor ne gre. Ker imamo določena skupna zanimanja, jo včasih povabim poleg na kakšen dogodek, predavanje, ki bi jo lahko zanimalo. Do sedaj je prišla na eno predavanje, kar se mi zdi že kar dosežek, glede na to, da povprečno v letu ne gre skoraj nikamor, kjer ji ni poznano (I26).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Ne, prav pri takšni populaciji nisem imela nič izkušenj (I27).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prispeva k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Da, mislim, da bi bilo dobro poučiti osebne asistente tudi o problematiki hendikepa in kakšen vpliv ima to lahko na življenje uporabnika in njegove družine. Predvsem s psihološkega vidika. Preko tega se lahko uporabnika veliko hitreje razume, zakaj je takšen kakršen je, npr. v vedenju. Je pa seveda to področje pestro, saj imajo uporabniki različne prirojene genetske bolezni ali pa pridobljene poškodbe. Vse to ima vpliv na življenje uporabnika in njegov osebni profil. Morda bi bilo potrebnega tudi več poudarka na tem, kako, na primer, izgleda cerebralna paraliza, kako delati z uporabniki, ki imajo, na primer, psihozo, z uporabniki s hudo ali zmerno duševno manjrazvitostjo in podobno (I28).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Predvsem zmožnost prilagajanja, empatija, spoštljivost, postavljanje mej, veliko uporabnikov jih premika recimo pri določenih zadolžitvah, ki niso v domeni asistenta ali pri podaljšanju delovnika, če to ni izrecna prošnja delodajalca in se dogaja vsakokrat in podobno (I29).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: Do sedaj sem več ali manj zadovoljna (I30). Usklajevalec osebne asistence upošteva želje glede urnika, zaradi mojega študija. Tudi kar se tiče dopusta, je vedno vse ok. Prav tako so mi šli na roke pri prošnji za opravljanje mojega dela pri njih kot praksa za moj študij (I31).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?



B: Ne da bi vedela. Do sedaj mi še ni prišlo na uho, da bi spremljali. Spomnim se samo to, da vedo za moj probleme s hrbtom, ki sem jih imela pred tremi leti in so mi zato iskali uporabnike, s katerimi je fizično delo lažje (I32).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Ne, nikoli. Če že, so prišli na obisk k uporabniku, kar vedno naredijo, ko sklenejo pogodbo z novim uporabnikom (I33).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: Omogočene so supervizije v primerih težkih uporabnikov. Seveda lahko tudi kadarkoli pokličem usklajevalca in se z njim pogovorim glede uporabnice (I34).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistencije udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Mislím, da sem se prvič udeležila izobraževanja približno mesec in pol ali dva meseca po pričetku dela (I35).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Kot sem že omenila zgoraj, možnost je. Do sedaj sem jo imela samo v primerih zelo težavnih uporabnikov. Udeležila sem se je trikrat, bila je za dva različna uporabnika. Ali je supervizija možna, ko si načeloma zadovoljen z uporabnikom, pa ne vem, nisem nikoli vprašala (I36).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistencije v Sloveniji?

B: Glede na to, da imajo izvajalci problem pridobiti zaposlene, bi rekla da trenutne razmere niso najboljše. Plača ni ne vem kako dobra, delo je lahko fizično in psihično naporno. Prav tako ponekod znižujejo dodatke za nočne izmene, praznike, nedelje (I37).

A: Ali se kot osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Glede plače bi težko presodila, saj dejansko to delo lahko opravlja tudi nekdo s končano osnovno šolo. Menim samo, da bi dodatki morali biti maksimalni (I38). Glede na to, da ima ministrstvo probleme s financiranjem osebne asistencije, se mi tudi poraja vprašanje, koliko je to delo zares cenjeno. Ali pa je to samo problem tega, da zakonsko stvari še niso čisto dorečene (I39).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistencije potrebne kakšne spremembe?

B: Definitivno vidim več prostora podpore tako zaposlenim kot tudi uporabnikom (I40). Glede zakonodajnega področja, nimam veliko za komentirati, saj ne spremljam veliko dogajanja. Menim pa, da bi morali narediti neke bolj standardizirane teste ali karkoli že imajo, za preverjanje hendikepa uporabnikov in koliko ur tedensko jim pripada asistencije (I41).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Nič ne bi dodala.

## Intervju J

Spol: Ženski

Osebnostno asistenco opravlja pri: Združenje multiple skleroze Slovenije

Izobrazba: Medicinska sestra

A: Koliko časa ste osebna asistentka?

B: Tri leta, bolj točno od tretjega februarja 2020 (J1).

A: Kako ste se odločili za delo osebnega asistenta?

B: Jaz sem drugače po poklicu medicinska sestra in sem dolga leta delala po domovih za stare. Postalo mi je malo nevzdržno. Sploh to naše zdravstvo vemo vsi, kakšno je. Delo osebnega asistenta se mi je zdelo bolj umirjeno. Tukaj skrbiš za eno osebo, v domu pa imaš na čez recimo štirideset ljudi in ne uspeš za nobenega poskrbeti tako, kot bi bilo treba. Tako sem se odločila, da teh nekaj let pred upokojitvijo oddelam na ta način (J2). Prav za to združenje mi je povedala bivša sodelavka, negovalka, ki je nekaj časa pred mano sprejela enako odločitev (J3).

A: Kako je videti vaše delo? Katere vse storitve in opravila zajema?

B: Dopoldan se običajno več dogaja v primerjavi s popoldnevom. V jutranji izmeni je prva stvar, ko pridem ta, da gospe dam terapijo tisto, kar ima pred zajtrkom. Za tem sledi jutranja nega, zajtrk. Gospa ima gastrostomo, tako da jo hranimo po cevki. Po zajtrku zopet sledi terapija. Potem skuham kavo, popijeva kavo. Ona prižge cigareto. Potem pa recimo posediva eno uro. Po tem začnem s pripravo obroka. Če je potrebno skočim v trgovino, dam prati perilo, kaj pospravim in skrbim za gospodinjska opravila. Okoli pol dvanajstih gospe naredim nego, vmes jo veliko hidriramo. Za tem jo oblečem in dvignem na počivalnik. Ko je kosilo kuhano, se hrano zmeša. Njen obrok je okoli 250 mililitrov. Po kosilu se malo pogovarjava, gledava televizijo in tako. Ob dveh se dopoldanska izmena konča in začne popoldanska. Popoldanska izmena pa je bolj umirjena, saj se dopoldan skuha tudi večerni obrok. Če je lepo vreme, se odpraviva malo ven, na kakšen sladoled ali kavico. Okoli pete ure popoldan gospo namestimo v posteljo (J4). Z drugimi asistenti smo dogovorjeni, da uporabnico kopamo ob torkih in petkih. Njen dan se okoli osmih, pol devetih začne umirjati. Ob desetih, ko pride nočna izmena, uporabnica dostikrat že spi. Ob šestih zjutraj pa zopet pride dopoldanska izmena (J5).

A: Vam pri sodelovanju z uporabnikom pomagajo kakšne pretekle izkušnje? Katere?

B: Ja, seveda. Gospa potrebuje kar dosti oskrbe. Pri njej je multipla skleroza šla že tako daleč, da lahko le še miga z očmi in nekaj malega govori. Ima zelo poškodovane možgane. Telesa ne zmore premikati. Zdaj jaz sem od njenih asistentov kot medicinska sestra edina, ki je imela ob začetku dela znanje za nego in oskrbo. Ostale asistente sem naučila, kako se izvajata nega in terapija, kako se hrani po gastrostomi, dviguje osebo z dvigalom, kako se jo poseda, previja plenice, tušira in tako naprej. Brez izkušenj bi težko zmogla vse to (J6).

A: Kako imate časovno razporejen urnik? Ste z njim zadovoljni?

B: Ja, z urnikom sem zadovoljna (J7). Ravno zdaj imam narejen že razpored za april. Smo štirje asistenti. Zmeraj je eden od nas prost, trije pa delamo. Po izmenah se menjamo. Glede tega se dogovorimo za mesec vnaprej. Imamo

pa tudi še peto osebno asistentko, ki je zaposlena za polovični delovni čas in nas nadomešča, kadar je kdo od nas prost (J8).

A: Kako bi ovrednotili zadovoljstvo z vašim delom na lestvici od 1 do 10, pri čemer ena pomeni, da ste zelo nezadovoljni, deset pa da ste izredno zadovoljni?

B: Zdajšnje delo se recimo sploh ne da primerjati z delom, ki sem ga opravljala pred tem v domu za stare. Tukaj sem res zadovoljna. Ovrednotila bi kar z 10 (J9).

A: Vas pri opravljanju osebne asistence kaj osrečuje? Kaj definirate kot trenutke, za katere ste hvaležni med opravljanjem svojega dela?

B: Veliko veselje mi predstavlja to, da si lahko vzamem čas pri opravih in za uporabnico poskrbim, kakor se le da. Če sem v domu, na primer, v eni uri skopala pet nepokretnih oseb, je nekaj res lepega sedaj to, da si lahko vzamem čas in uporabnico v posušim, namažem, depiliram, oblečem. In na koncu je prava lepotica. Vesela sem, ko vidim rezultat svojega dela (J10).

A: Se spomnite kakšne konkretne situacije, ko ste občutili veselje in hvaležnost med opravljanjem osebne asistence?

B: Včasih, ko jo namažem s kremo, mi kar da lupčka na roko ali pa reče, da me ima rada. To me razveseli. Nasploh pa sem ob koncu izmene zadovoljna, ko vem, da je sita, skopana. Da so izpolnjene njene želje. Na primer, če si zaželi kavo, jo skuha. To v domu na primer ne bi bilo mogoče. Ali pa, če si zaželi pico, pol piva ali cigareto, ji to omogočim. Jaz sicer nisem kadilka, ampak ji nočem odvzeti tega, ker to, da na dan pokadi tri ali štiri cigarete njen prinese strašansko veselje (J11).

A: Kaj vas pri delu motivira?

B: Ko vidim kakršnekoli rezultate (J12). Na primer, ko sem jaz prvič stopila v to stanovanje, je bila uporabnica v povsem drugačnem stanju. Zanj naj bi skrbel njen tedanji partner. Vendar tega ni opravljal najboljši, saj je bila uporabnica zanemarjena, shujšana in tako. Ko sem odšla do njene osebne zdravnice, ki je rekla, da je pred gospo le še nekaj mesecev paliativne oskrbe, Jaz se s tem nisem strinjala. Gospa je bila takrat stara osemindeset let in sem nekako rinila naprej in naprej. In v teh treh letih smo prišli do rezultata, da je sedaj taka kakršna je.

A: Se soočate s stresnimi situacijami ob delu? Kakšne so te? Kako ravnate v takih trenutkih?

B: So. Recimo, kadar kar naenkrat dobi povišano telesno temperaturo na 40 stopinj in spi skoraj neodzivna. To se je že nekajkrat zgodilo (J13). Glede na to, da sem zdravstvena delavka, se nisem ustrašila, ker sem se s takimi situacijami v preteklosti že soočala, je pa vseeno stresno (J14). Ker konec koncev si odgovoren za človeka (J15). Drugih stresnih dejavnikov zame ni.

A: Se o morebitnih stresnih faktorjih dela pogovarjate s kakšnimi drugimi osebnimi asistenti?

B: Seveda. Vsi asistenti od uporabnice med seboj komuniciramo, sodelujemo (J16).

A: Ali ste kdaj med delom naleteli na situacijo, v kateri ste se počutili nemočne? Kako ste ob tem reagirali? Bi malo podrobneje opisali situacijo?

B: Ne. Tukaj ne. Do sedaj sem vse situacije obvladala. Če se je kdaj zgodilo, da je bila uporabnica recimo neodzivna, sem vedela, kako reagirati (J17).

A: Kako dojemate hendikep uporabnika? Kako ste ga ob pričetku vašega dela in kako ga sedaj?

B: Ko sem bila mlada, sem se takim ljudem izogibala. Malo so se mi tudi smilili (J18). Zdaj pa vidim, da te ljudje z našo pomočjo kakor se da normalno živijo. Mi se recimo trudimo, da čim več sedi, da čim več tudi poje skozi usta, ker požiralne reflekse ima, vendar ne rada je. Zato so ji tudi dali gastrostomo (J19).

A: Kakšen je vaš odnos z uporabnikom? Kako bi ga opisali v nekaj stavkih?

B: Jaz uporabnico dojemam tako kot svojega otroka. Tako kot bi negovala svojega otroka, negujem njo. Nanjo sem se res zelo navezala, da nekako pripada moji družini. Zanj bi res veliko naredila. Ne vem, če se spomni, da bi jedla tiramisu, se usedem v avto in skočim po tiramisu. In tudi drugi njeni asistenti so takšni. Res srčni. Vsi jo imamo radi in jo spoštujemo (J20).

A: Kakšen je po vašem mnenju idealen odnos v relaciji uporabnik – osebni asistent?

B: Da je vzpostavljeno spoštovanje iz obeh strani in prisotna toplina (J21).

A: Kako opisujete vašo izkušnjo tega, da je uporabnik pravzaprav vaš vodja oziroma oseba, ki vam 'podaja navodila in naloge'? Kaj se vam zdi pri tem dobro in kaj bi izpostavili kot minus?

B: Jaz sem med drugim tudi njena skrbnica, tako da skrbim tudi za njene zdravniške preglede, plačevanje računov, nakupovanje in vse ostalo. Pri nas gre bolj za sodelovanje med asistenti. Na začetku, ko so se vpeljevali v ritem in vse skupaj, je trajalo nekaj časa, da so čisto ponotranjili vsa navodila in poteke, sedaj pa je vse jasno in poteka, kot smo dogovorjeni. Uporabnica namreč ne daje navodil, saj tega ne zmore. Vsi mi, asistenti, pa med seboj točno vemo, kaj in kako (J22).

A: Kako po vašem mnenju zagotavljate neodvisnost uporabnika?

B: Uporabnica je sto procentno odvisna od naše pomoči, tako da pri njej ne moremo čisto nič. Jaz bi rekla, da uporabnica funkcionira in živi, kakor ji bolezen dovoljuje. Mi ji pa pri tem toliko pomagamo, da živi skoraj normalno (J23).

A: Na kakšen način doprinesete k aktivnemu vključevanju in samoodločanju uporabnika?

B: Pri nas to ne gre. Kot sem prej omenila, na primer, če uporabnici zapaše tiramisu in se odpravim ponj, lahko da, ko pridem nazaj, ne bo to to. Njen spomin je namreč bled. Recimo, če bi se zgodilo, da je cel dan ne bi nahranili, ne bi rekla, da je lačna, saj tega ne čuti, kar je posledica propadlega živčevja (J24).

A: Ali ste imeli kaj predznanja ali izkušenj sodelovanja z ljudmi z ovirami preden ste začeli opravljati delo osebnega asistenta?

B: Ja, ko sem delala v domu. Takrat sem se srečala tudi z enim primerom multiple skleroze. Tako da mi ni bilo nič tuje, ko sem prišla k zdajšnji uporabnici (J25).

A: Menite, da predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami, prisostvuje k boljšemu sodelovanju z uporabniki?

B: Seveda (J26).

A: Katere so po vašem mnenju najpomembnejše lastnosti osebe, ki opravlja to delo?

B: Da razume človeka, da je srčen in da je sposoben življenja z uporabnikom. Zdi se mi, da je predvsem pomembno, da si človek, ki ima čut za sočloveka. In da na to gledaš v smislu, da lahko jutri tebe doleti nekaj takega (J27).

A: Kako bi opisali vaše sodelovanje z izvajalcem?

B: Večinoma sodelujemo preko elektronske pošte, kjer nas združenje obvešča o raznih izobraževanjih, glede urnika in tako. V primeru, da bi se pojavila kakršnakoli težava, ali med nami asistenti, ali med uporabnikom in posameznim asistentom, bi se izvajalec temu primerno odzval (J28). Drugače, jaz osebno sem s tem izvajalcem zelo zadovoljna (J29).

A: Bi rekli, da izvajalec spremlja potek vašega dela? Na kakšen način to počne?

B: Zdaj, da bi sami od sebe spremljali naš potek, to ne. Tako kot sem rekla, v primeru, da se pojavijo kakšne težave, takrat se mi, osebni asistenti, obrnemo na združenje (J30).

A: Vas je izvajalec kdaj preveril med opravljanjem vašega dela, v smislu terenskega obiska?

B: Nenapovedano ne, napovedano pa. V treh letih, odkar sem tukaj, se je to meni zgodilo enkrat (J31). Takrat nisem dobila občutka, da pridejo z namenom kontroliranja mene in dela, bolj z namenom, da vidijo, kako je uporabnik (J32).

A: V kolikšni meri ste deležni podpore izvajalca? Kakšna je ta podpora?

B: V primeru, da bi jo potrebovala, vem, da so mi znotraj združenja na voljo osebe, na katere se lahko obrnem, in to je dovolj (J33). Recimo podpora v obliki svetovanja, pogovora in tako (J34).

A: Ste se ob začetku opravljanja osebne asistence udeležili izobraževanja organiziranega s strani izvajalca?

B: Uvodno izobraževanje je bilo (J35). Je pa to, kar se obravnava na izobraževanju bolj ali manj teorija. Praktičnega znanja pa ne odneseš skoraj nič. Jaz pravim, da bi se moralo, kar se nege tiče, nujno organizirati praktično usposabljanje, ki bi vključevalo učenje uporabe dvigala, presedanje, obračanje, dviganje osebe. To se mi zdi zelo pomembno, saj v nasprotnem primeru lahko osebo poškoduješ (J36).

A: Ali vam izvajalec ponuja možnost supervizije? Če, kako pogosto?

B: Ja, ko smo imeli eno izobraževanje, smo prišli različni iz cele Slovenije. V času korone pa se je vse prestavilo na zoom. Ampak se mi zdi, da tako preko online pogovorov se težje razvije debata. Sploh, če se ljudje med seboj

ne poznajo, se težje odprejo in zaupajo stvari (J37). Ne bi bilo slabo, da bi se vsaj enkrat na leto dobili v živo in si izmenjali izkušnje med sabo (J38).

A: Kakšne so po vašem mnenju trenutne razmere za opravljanje osebne asistenc v Sloveniji?

B: Mislim, da je osebna asistenca dobra zadeva. Evropske države so imele to področje urejeno že leta nazaj. Glede na to, da je toliko premalo postelj v domovih, marsikdo ne ve, kaj bo s svojim bližnjim, ko pride recimo iz bolnice nepokreten. V takih primerih osebna asistenca ponuja možnost osebi, da kljub njenemu zdravstvenemu stanju, ostane v domačem okolju in ji omogoča, kar potrebuje za najbolj optimalno delovanje. Ker čisto vsak človek, se boljše počuti v domačem okolju kakor v kakšni drugi ustanovi (J39). Čeprav se veliko govori o tem kakšen strošek predstavlja osebna asistenca. Jaz osebno mislim, da niso uporabniki strošek, ampak da ta denar zavije nekam drugam, preden pride do njih (J40).

A: Ali se kot osebna asistentka počutite, da je vaše delo dovolj cenjeno in plačano v našem prostoru?

B: Ne. Jaz gledam iz strani zdravstvenega delavca in lahko rečem, da je delo, ki ga opravljamo zdravstveni delavci ali pa osebni asistenti, vredno več od minimalnega dohodka (J41). Drugače pa lahko rečem, da se naidejo ljudje, ki izjemno cenijo naše delo (J42).

A: Se vam zdijo v sedanjem modelu osebne asistenc potrebne kakšne spremembe?

B: Za moje pojme bi bila zelo nujna sprememba na področju izobraževanja. To, da sprejemajo vse ljudi, ne glede na to, iz katerega poklica prihajajo, prinaša s sabo odgovornost, da se jih podučijo o ravnanju z uporabniki. Pa da ne bo pomote, cenim vsak poklic. Vsak je mojster na svojem področju. Menim pa, da če sem pek in pečem dober kruh, še ne pomeni, da bom znala negovati, ali pa obratno. Za delo z ljudmi se mi zdi potrebno, da vsakega opremijo z vsaj osnovnim znanjem oskrbe. Mislim, da bi vsi bodoči osebni asistenti, sploh taki, ki nimajo predhodnega znanja s področja nege in oskrbe, morali iti na izobraževanja, ki bi bila praktične narave. Jaz sem za to, da bi se vse asistente o tem dobro usposobilo, sploh za take primere, ko so posamezniki popolnoma odvisni od tretje osebe. Na žalost pa taka usposabljanja za zdaj še niso urejena pri nas (J43).

A: Bi morda želeli podeliti še kaj, česar se v pogovoru nismo dotaknili?

B: Mislim, da ne.

A: Potem se vam zahvaljujem za vaš čas in pripravljenost na sodelovanje.

B: Me je veselilo. Če boš potrebovala še kaj pa me kar kontaktiraj.

### 9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU A

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                | Pojem                                                                              | Kategorija                           | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| A1              | <i>Junija bo tri leta...</i>                                                                                                                                                                          | /                                                                                  | Tri leta                             | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |
| A2              | <i>... kjer sem vse bolj čutila, da rabim menjavo okolja, klime, sodelavcev in tako sem pristala na Zavodu za zaposlovanje.</i>                                                                       | Notranji vzgib po menjavi službe                                                   | Osebna izkušnja kot spodbuda za delo | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| A3              | <i>Ker me delo z ljudmi zelo veseli, me je Zavod za zaposlovanje usmeril na izobraževanje za prekvalifikacijo poklica za oskrbovalko na domu. In to je bil moj prvi stik s tovrstnim delom.</i>       | Priporočilo za delo s strani Zavoda za zaposlovanje                                | Priporočilo za delo                  | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| A4              | <i>... saj se mi je zdelo v primerjavi z delom oskrbovalke na domu, za začetek bolj primerno, da začnem z osebno asistenco.</i>                                                                       | Za nekoga neizkušenega je delo asistenta primernejše od oskrbovalke na domu        | Narava dela                          | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| A5              | <i>... moje delo zajema vsa gospodinjska opravila, od kuhanja, pospravljanja, odnašanje smeti, prinašanje pošte do skrbi za njegovo higieno.</i>                                                      | Gospodinjska in hišna opravila, odnašanje smeti, prinašanje pošte, skrb za higieno | Dnevna opravila                      | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| A6              | <i>Uporabnik trenutno študira, tako da mu občasno pomagam tudi pri tem. Včasih ga pospremim, na primer, k zdravniku, v trgovino, na kavo, v kino ali kaj podobnega.</i>                               | Pomoč pri študiju, spremstvo                                                       | Občasna opravila                     | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| A7              | <i>... Na primer, v prvem tednu, ko sva se spoznavala, ga nisem tuširala. To je prišlo naknadno. Tudi pri nekaterih drugih intimnih opravilih, kot je recimo britje intimnih predelov, je bila na</i> | Intimna nega                                                                       | Dnevna opravila                      | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pojem                                                                   | Kategorija              | Nad-kategorija                                     | Tema                        |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|
|                 | <i>meni odločitev, ali želim to početi, ali ne.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                         |                         |                                                    |                             |
| A8              | <i>Pred tem sem imela predvsem izkušnje s komunikacijo, z družbo, saj sem v preteklosti delala kot prostovoljka v domu upokojencev v Trbovljah...</i>                                                                                                                                                                                               | Prostovoljstvo v domu za starejše občane v Trbovljah                    | Konkretna izkušnje      | Izkušnje                                           | Opravljanje osebne asistenc |
| A9              | <i>... Uporabnik sicer nima štiriindvajseturne oskrbe, ampak ima dvajseturno oskrbo, kar pomeni, da se dela polovični delovni čas.</i>                                                                                                                                                                                                              | Polovični delovni čas                                                   | Posebnosti glede urnika | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistenc |
| A10             | <i>Glede razporeditve, delodajalec dovoli, da uporabnik piše urnik.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                             | Urn timer razporeja uporabnik                                           | Kdo določa urnik        | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistenc |
| A11             | <i>Pri zdajšnjem izvajalcu smo razporejeni tako, da smo en teden cel teden popoldan, pa si potem vikend prost, ali si cel teden dopoldanska izmena pa potem delaš še za vikend. Torej od ponedeljka do petka imamo urnik od osmih do dveh, dopoldanska izmena, če si popoldan, je od dveh do desetih, nočne pa so od desetih do šestih zjutraj.</i> | Dopoldanske, popoldanske in nočne izmene se menjajo vsak teden          | Triizmensko delo        | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistenc |
| A12             | <i>... Dogovorjeni smo, da ima vsak od asistentov po dva delovna vikenda, dva vikenda pa smo prosti. Med vikendi pa so dnevne izmene od devetih do osmih zvečer, nočne pa od desetih zvečer do šestih zjutraj...</i>                                                                                                                                | Dva delovna vikenda na mesec, ko je delo dvoizmensko                    | Dvoizmensko delo        | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistenc |
| A13             | <i>... Ta način razporejanja mi je všeč in mi veliko bolj ustreza kot izkušnja pri prejšnjem izvajalcu...</i>                                                                                                                                                                                                                                       | Ji ustreza                                                              | Zadovoljstvo z urnikom  | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistenc |
| A14             | <i>... Jaz bi rekla kar deset.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /                                                                       | Deset                   | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistenc |
| A15             | <i>Najbolj mi je v veselje, ko vidim uporabnikov odziv, ko pokaže zadovoljstvo, ko mu je všeč, kako je nekaj narejeno. Takrat vem,</i>                                                                                                                                                                                                              | Ko uporabnik pokaže zadovoljstvo, ko mu je všeč, kako je nekaj narejeno | Osebnostno zadovoljstvo | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc |



| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                      | Pojem                                                  | Kategorija                                                        | Nad-kategorija          | Tema                           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|                 | <i>da se on dobro počuti in posledično se tudi jaz dobro počutim.</i>                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                                                   |                         |                                |
| A16             | <i>Ko sem mu razložila, katere vse pravice mu pripadajo in mu prinesla sprintano vlogo, se je po vloženi vlogi, njegov dohodek povečal za enkrat. Videla sem, kako hvaležen je bil uporabnik in vesela sem bila tudi jaz...</i>                             | Pomoč pri uresničevanju socialnih pravic               | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| A17             | <i>Mene motivira to, da zadovoljim svoje potrebe s tem, da zadovoljim potrebe nekoga drugega.</i>                                                                                                                                                           | Pomoč pri zadovoljevanju potreb uporabnika             | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| A18             | <i>Po moji izkušnji v tem času pride do nekako nasičenega odnosa. Slej ko prej si greš na živce, ali jaz njemu ali pa on meni.</i>                                                                                                                          | Nasičen odnos                                          | Stresne situacije                                                 | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| A19             | <i>To rešujeva z odkritimi pogovori...</i>                                                                                                                                                                                                                  | Odkriti pogovori                                       | Ravnanje v stresnih situacijah                                    | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| A20             | <i>... Zgodi se, da ko se srečamo kakšno rečemo, vendar se po navadi ne tiče osebne asistence. No razen kakšnih momentov, ko eden izmed asistentov, ki ima, kako bi rekla, malo slabše živce in velikokrat kaj potarna. V tem primeru mu kaj svetujemo.</i> | Medsebojno podajanje nasvetov                          | Komunikacija                                                      | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| A21             | <i>... In enostavno ga nisem mogla dvigniti oziroma prestaviti. Gospod je bil zaradi tega zelo nezadovoljen. Tisti trenutek mi je bilo res težko obvladati, saj se je tudi uporabnik na svoj način počutil nemočnega...</i>                                 | Pomanjkanje znanja                                     | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči                            | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| A22             | <i>Preden sem začela delat sem se ga mogoče bala, saj nisem imela nobenih tovrstnih izkušenj.</i>                                                                                                                                                           | Strah                                                  | Pred začetkom dela                                                | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| A23             | <i>Zdaj recimo ne čutim več nobenega strahu. Tudi na ulici, če na primer, koga vidim, ali</i>                                                                                                                                                               | Z lahkoto vzpostavi stik z hendikepiranim posameznikom | Sedaj                                                             | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pojem                                                         | Kategorija                                            | Nad-kategorija                                | Tema                           |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------|
|                 | <i>pa na avtobusu, če kdo rabi kakršnokoli pomoč, mi je veliko lažje pristopiti do posameznika.</i>                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                                       |                                               |                                |
| A24             | <i>... Rekla bi, da imava mešan odnos. Do neke mere strokoven, drugače pa prijateljski...</i>                                                                                                                                                                                               | Do neke mere strokoven, drugače pa prijateljski               | Prijateljsko-profesionalni odnos                      | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom      |
| A25             | <i>V nekaj besedah bi najin odnos opisala kot prijeten, sporazumen in spoštljiv odnos.</i>                                                                                                                                                                                                  | Prijeten, sporazumen, spoštljiv                               | Dober                                                 | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom      |
| A26             | <i>Rekla bi, da je kombinacija strokovnega in prijateljskega odnosa.</i>                                                                                                                                                                                                                    | Kombinacija strokovnega in prijateljskega odnosa              | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom      |
| A27             | <i>Ne vem, ni nič posebnega.</i>                                                                                                                                                                                                                                                            | Nič posebnega                                                 | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom      |
| A28             | <i>Na misel mi pride edino to, da imamo asistenti med samo nekakšno domeno, da si med sabo razporedimo naloge, da se ne zgodi, da ga, na primer, nekdo samo tušira cel mesec, drugi pa hodi le v trgovino in ga sploh ne tušira. Trudimo se razporediti vsa opravila med vse asistente.</i> | Skupni dogovor za enakovredno razporejanje posameznih opravil | Komunikacija                                          | Sodelovanje z asistenti                       | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| A29             | <i>Na način, da se o vsem sam odloča, da prepustim svobodo odločanja njemu. Seveda kdaj kaj svetujem, vendar je zadnja beseda vedno njegova.</i>                                                                                                                                            | Prepuščanje svobode odločanja uporabniku                      | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom      |
| A30             | <i>... ko sem s svojim ponovnim vpisom v študij, po nekaj letih premora, navdušila in spodbudila tudi njega za dokončanje študija. Sedaj vzporedno študirava in zdi se mi, da sem mu pri tem v veliko podporo.</i>                                                                          | Medsebojna spodbuda za študij                                 | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju    | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom      |
| A31             | <i>Zelo malo. Pred tem sem imela izkušnje le z avtisti.</i>                                                                                                                                                                                                                                 | Zelo malo                                                     | Izkušnje predhodnega sodelovanja                      | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence   |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pojem                                                                            | Kategorija                     | Nad-kategorija                                | Tema                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
| A32             | <i>Zdi se mi, da se teorijo oziroma osnove poznavanja nekega poslabšanega stanja posameznika se da naučiti, a to nekaj povsem drugega kot praktično znanje.</i>                                                                                                          | Teoretično znanje je povsem drugačno od praktičnega, ki ga izkusiš kasneje       | Uporabnost predhodnih izkušenj | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| A33             | <i>Empatija, srčnost, prijaznost, spoštovanje. Ne naredi nič takega drugemu, kar ne bi želel, da se zgodi tebi. To je nekako moj splošen moto.</i>                                                                                                                       | Empatija, srčnost, prijaznost, spoštovanje                                       | Najpomembnejše lastnosti       | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistence |
| A34             | <i>Zelo sem zadovoljna.</i>                                                                                                                                                                                                                                              | Veliko zadovoljstvo z izvajalcem                                                 | Pozitivno                      | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem     |
| A35             | <i>Izvajalec je zelo odziven. O vsem nas obveščajo sproti. Na primer sedaj je aktualno to, da se nam bodo znižali dodatki pri plačah in smo bili o tem pravočasno obveščeni. Prav tako smo o drugih rečeh, na primer, o novih pogodbah, urnikih.</i>                     | Odzivnost, sprotno obveščanje o aktualnih rečeh                                  | Kot pozitivno ocenjujejo       | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem     |
| A36             | <i>Delo spremlja preko uporabnika.</i>                                                                                                                                                                                                                                   | Preko uporabnika                                                                 | Način                          | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem     |
| A37             | <i>Če ima uporabnik kakšne pripombe ali pohvale ali pa, če recimo potrebuje kakršnekoli pripomočke za naše delo, na primer razkužilo ali rokavice, to se dogovorimo z izvajalcem. No, če bi jaz naletela na kakšne težave bi tudi javila in bi se mi tudi posvetili.</i> | Uporabnik in asistent se ob pohvalah, pripombah, vprašanjih obrneta na izvajalca | Vrsta podpore                  | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem     |
| A38             | <i>Ne. Pri zdajšnjem izvajalcu ne.</i>                                                                                                                                                                                                                                   | Ne                                                                               | Obisk                          | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta  | Sodelovanje z izvajalcem     |
| A39             | <i>Pri prejšnjem pa sem imela izkušnjo, da sta prišli delavka iz Centra za socialno delo in uslužbenka Zavoda Brez ovir izvesti nekakšen pogovor.</i>                                                                                                                    | Pretekla izkušnja - obisk socialne delavke in koordinatorke, izvedba pogovora    | Obisk                          | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta  | Sodelovanje z izvajalcem     |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pojem                                                                     | Kategorija            | Nad-kategorija                   | Tema                                          |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
| A40             | <i>Zdajšnji izvajalec nudi veliko podpore. Res nam pomaga pri čemerkoli. Na začetku sodelovanja me je recimo zanimalo nekaj glede plačilnih listin in takrat si je izvajalec vzel čas in mi odgovoril na vsa vprašanja glede tega.</i>                                                          | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih                                | Stopnja podpore       | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| A41             | <i>Ja, v bistvu, še preden sem začela delati kot asistentka. Zavod Individuum, me je izvajalec poslal na nadaljevalna izobraževanja.</i>                                                                                                                                                        | Da, nadaljevalno izobraževanje                                            | Uvodno izobraževanje  | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| A42             | <i>Jaz je še nisem imela.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ne                                                                        | Izvajanje supervizije | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| A43             | <i>Ampak po mojem je na voljo. Mislim, da supervizija pride na vrsto, ko gre nekaj zelo narobe na dolgi rok ali z osebnimi asistenti kot ekipo ali pa z uporabnikom samim.</i>                                                                                                                  | Supervizija nastopi, ko gre za težavne odnose z uporabniki                | Izvajanje supervizije | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| A44             | <i>Mislim, da bi nas morali kot prvo uvrstiti, ali spadamo pod javni sektor ali pod zdravstvo. Najbolj bi si želela, da bi opredelili, kam spadamo, ker ko štejemo dodatke, ne spadamo nikamor...</i>                                                                                           | Opredelitev ali spada osebna asistenca pod javni sektor ali pod zdravstvo | Zakonodaja            | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistencе |
| A45             | <i>Ne vem, koliko je pa cenjeno človeško življenje. Pa ne mislim zdaj v smislu, da ga mi rešujemo, ampak v smislu, da ga lahko vsak posameznik živi. Če ne bi bilo nas recimo moj uporabnik tudi s postelje ne bi mogel vstati, se obrniti in tako naprej. Zdi se mi, da ni dovolj cenjeno.</i> | Dojemanje pomembnosti dela ni dovoljšnja                                  | Negativno             | Cenjenost                        | Trenutne razmere na področju osebne asistencе |
| A46             | <i>Glede plač pa se mi zdi, da je pri nas itak vse premalo plačano. Sem mnjenja, da bi moglo biti več vredno naše delo.</i>                                                                                                                                                                     | Prenizke plače                                                            | Negativno             | Zadovoljstvo s plačo             | Trenutne razmere na področju osebne asistencе |
| A47             | <i>Več bi bilo potrebno narediti v smislu podpore uporabnikom,</i>                                                                                                                                                                                                                              | Večja podpora uporabnikom                                                 | Podpora               | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na                           |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pojem                                                             | Kategorija                                  | Nad-kategorija                   | Tema                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
|                 | <i>da bi vedeli kam se obrniti v dani situaciji. Recimo mi asistenti imamo vsaj sindikat. Medtem ko uporabniki nimajo nič takšnega...</i>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                   |                                             |                                  | področju osebne asistence                     |
| A48             | <i>Za uporabnike bi bilo res potrebno narediti neko organizacijo, ki bi upoštevala vse vrste invalidnosti.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ustanovitev organizacije, ki bi upoštevala vse vrste invalidnosti | Podpora                                     | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| A49             | <i>Poleg tega se mi zdi, da bi bilo potrebnega več nadzora med samim delom. Osebni asistenti sicer imamo aplikacijo za to, da se štempljamo, kdaj smo začeli in kdaj končali, ampak to ni noben nadzor.</i>                                                                                                                                                                      | Večji nadzor osebnih asistentov med opravljanjem dela             | Spremljanje dela                            | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| A50             | <i>... Cilj tega, kar se trenutno dogaja, je vzpostaviti dolgotrajno oskrbo in hkrati zradirati oziroma nekako omejiti osebno asistenco. To se že sedaj dogaja z odvzemanjem ur uporabnikom, z nižanjem dodatkov osebnim asistentom, s tem, da je ministrstvu namenjenega manj denarja za področje osebne asistence, zaradi česar so izvajalci potem primorani nižati plače.</i> | Odvzemanje ur uporabnikom, nižanje dodatkov osebnim asistentom    | Iz vidika uporabnikov in osebnih asistentov | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| A51             | <i>Vse to bi bilo potrebno postaviti na novo. Menim, da bi moral biti sam načrt sistema čisto drugače zastavljen. Tukaj se potem pojavi še en velik problem, da so odločbe že izdane. In odločb uporabnikov ni mogoče kar izničiti.</i>                                                                                                                                          | Na novo postaviti načrt sistema                                   | Zakonodaja                                  | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU B

| Številka izjave | Izjava                                                                                                | Pojem | Kategorija | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| B1              | <i>Osemnajst let sem bil osebni asistent pri YHD-ju, zadnje 4 leta pa sem pri Zvezi paraplegikov.</i> | /     | 22 let     | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pojem                                                                      | Kategorija                      | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| B2              | <i>... sem družinski asistent od lanskega oktobra, pred tem pa sem bil vsa leta zunanji asistent.</i>                                                                                                                                                                                                                 | /                                                                          | Pol leta kot družinski asistent | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |
| B3              | <i>... ko začneš delat z nekom kot osebni asistent, stopiš v njegovo intimo, v osebno življenje. Spoznaš ga, on spozna tebe.</i>                                                                                                                                                                                      | Vstop v osebno življenje posameznika, v njegovo intimo                     | Specifika dela                  | Doživljanje dela                                           | Opravljanje osebne asistence |
| B4              | <i>... imaš dosti več interakcij v primerjavi z recimo delom v zavodu.</i>                                                                                                                                                                                                                                            | Mnogo vsakodnevnih interakcij                                              | Specifika dela                  | Doživljanje dela                                           | Opravljanje osebne asistence |
| B5              | <i>V bistvu mi je delo predlagala sestra.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                         | Priporočilo za delo s strani sorodnice                                     | Priporočilo za delo             | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| B6              | <i>... Ima pa cerebralno paralizo. Takrat sem pridobil zelo zanimive izkušnje.</i>                                                                                                                                                                                                                                    | Med sodelovanjem s tedanjim uporabnikom sem pridobil zanimive izkušnje     | Pridobljene na delu             | Izkušnje                                                   | Opravljanje osebne asistence |
| B7              | <i>... Jaz sem mu pred tem vedno pomagal pri hranjenju, ker tega nisem vedel. Očitno je njemu ustrezalo, da sem ga hranil. In potem sem mu naslednji dan rekel naj sam je. Najprej je bil zmeden. Potem pa je sam pojedel. Sicer je dolgo jedel, ampak je to zelo spoštoval. Od takrat naprej je potem sam jedel.</i> | Spodbuda k temu, da se samostojno prehranjuje                              | Zagotavljanje neodvisnosti      | Samostojnost                                               | Sodelovanje z uporabnikom    |
| B8              | <i>... Pred tem se je sama prestavljala na posteljo, iz postelje, v avto in podobno, zdaj pa ji pri tem pomagam jaz. Sicer pa je tako, da skupaj skuhava, peljeva psa ven. Potem so tukaj še gospodinjska opravila.</i>                                                                                               | Gospodinjska opravila, pomoč pri prestavljanju iz vozička, sprehajanje psa | Dnevna opravila                 | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| B9              | <i>Sedaj, ko sem zaposlen za trideset ur, imam toliko več časa za družino. Imava tudi sina, tako da je dosti lažje razporejati čas za</i>                                                                                                                                                                             | Več časa za družino                                                        | Prednost                        | Družinski asistent                                         | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                  | Pojem                                                                     | Kategorija                                            | Nad-kategorija                                     | Tema                         |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
|                 | <i>vse reči v primerjavi s prej, ko sem bil na delu in me dostikrat ni bilo doma od zjutraj do zvečer.</i>                                                                                                                              |                                                                           |                                                       |                                                    |                              |
| B10             | <i>Izkušnje niti ne doprinesejo veliko.</i>                                                                                                                                                                                             | Ne doprinesejo veliko                                                     | Kakršnekoli izkušnje                                  | Izkušnje                                           | Opravljanje osebne asistence |
| B11             | <i>Vsak uporabnik je individuum. Vsak človek ima neke svoje potrebe, prizadevanja, cilje.</i>                                                                                                                                           | Vsak uporabnik je individuum                                              | Doživljanje uporabnika                                | Odnos z uporabnikom                                | Sodelovanje z uporabnikom    |
| B12             | <i>Meni je všeč profil uporabnika v smislu, da pove, kako želi, da ga prestaviš, kakšne navade ima in tako.</i>                                                                                                                         | Na ta način izraža sebe                                                   | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom                                | Sodelovanje z uporabnikom    |
| B13             | <i>V primeru družinskega asistenta je urnik bolj neformalna zadeva, vsaj kar se mene tiče. Ker tudi, ko nisem na urniku, pomagam razne stvari moji ženi, tako da sem dejansko na razpolago veliko več časa kot sem pisan na urniku.</i> | Kot družinski asistent si na voljo veliko več časa kot si pisan na urniku | Vidik družinskega asistenta                           | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| B14             | <i>Jaz imam urnik recimo četrtek, petek, sobota in nedelja. V četrtek sem štiri ure, v petek in soboto deset ur, v nedeljo pa 6 ur.</i>                                                                                                 | Štirikrat tedensko: ob četrtek, petek, sobotah in nedeljah                | Vidik družinskega asistenta                           | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| B15             | <i>To je v primeru družinskega asistenta kar problem, ker kot družinski asistent ne vrednotiš tega kot delo.</i>                                                                                                                        | Kot družinski asistent opravljanja osebne asistence ne vrednotiš kot delo | Doživljanje                                           | Družinski asistent                                 | Opravljanje osebne asistence |
| B16             | <i>Načeloma, kar se mene tiče, sem zelo zadovoljen.</i>                                                                                                                                                                                 | /                                                                         | Zelo zadovoljen                                       | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistence |
| B17             | <i>... Ko sem rekel, da pomagam hendikepirani osebi na vozičku, jih je zelo veliko reklo, da to zelo spoštujejo in da ni možnosti, da bi oni to počeli.</i>                                                                             | Spoštovanje znancev do opravljanja tega dela                              | Osebno zadovoljstvo                                   | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |
| B18             | <i>Poleg tega bi rekel, da me osrečujejo pozitivne povratne informacije od koordinatorjev, tistih, ki se zavzemajo za delo.</i>                                                                                                         | Pozitivne povratne informacije koordinatorjev                             | Osebno zadovoljstvo                                   | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pojem                                                                             | Kategorija                                                        | Nad-kategorija          | Tema                                          |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| B19             | <i>Ko vzpostaviš osebni stik z uporabnikom. Pri čemer se mi zdi pomembno, da se z uporabnikom najdeš v nekaterih skupnih točkah pa naj bodo to interesi, debate, izkušnje...</i>                                                                                                                                          | Trenutek, ko vzpostaviš osebni stik z uporabnikom in najdeš skupne interese       | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence                  |
| B20             | <i>Ko greš v delovno razmerje, te motivira že samo delo in uporabnik.</i>                                                                                                                                                                                                                                                 | Narava dela in uporabnik                                                          | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence                  |
| B21             | <i>... da sem v bistvu imel veliko bolj stresne situacije s samim izvajalcem kot pa z uporabniki. To pa zato, ker so se izvajalci preveč vtikali v intimo posameznih uporabnikov. Preveč so vstopali v njihovo intimo. Do te mere, da so se nekako postavili nad uporabnika in zanemarili njegove pravice in želje...</i> | Kadar je izvajalec pretirano vstopil v intimo uporabnika in se postavil nad njega | Stresne situacije                                                 | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence                  |
| B22             | <i>Se, ampak s previdnostjo. Vseeno nas veže pogodba, da morajo reči, ki so med uporabnikom in osebnim asistentom, ostati samo med njima.</i>                                                                                                                                                                             | Poteka ampak s previdnostjo                                                       | Komunikacija                                                      | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti                |
| B23             | <i>Sem prišel v tako situacijo, pravzaprav dostikrat. Ampak sem to enostavno dal na stranski tir.</i>                                                                                                                                                                                                                     | Dajanje občutka nemoči na stranski tir                                            | Ravnanje v situacijah, ko nastopi nemoč                           | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence                  |
| B24             | <i>Če pogledaš recimo zakon o osebni asistenci. Ta je na neki način pokazatelj šibke točke, ker izvajalcu in uporabniku daje ogromno pravne moči, medtem ko osebni asistent nima neke bistvene varnosti...</i>                                                                                                            | Zakon o osebni asistenci osebni asistentu ne nudi dovolj pravne moči              | Iz vidika osebnih asistentov                                      | Problem                 | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| B25             | <i>Nasploh hendikepiranih ne dojemam kot boge, da bi jih pomiloval ali karkoli.</i>                                                                                                                                                                                                                                       | Hendikepirani se mi ne smilijo                                                    | Nasploh                                                           | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence                  |
| B26             | <i>Pri samem hendikepu človeka je zanimivo to, kako imajo ljudje isti</i>                                                                                                                                                                                                                                                 | Isti hendikep lahko uporabniki                                                    | Nasploh                                                           | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence                  |



| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pojem                                                                                | Kategorija                                            | Nad-kategorija                   | Tema                                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|
|                 | <i>hendikep, ampak ga čisto drugače živijo.</i>                                                                                                                                                                                                                                              | doživljajo drugače                                                                   |                                                       |                                  |                                              |
| B27             | <i>Lahko rečem, da prej kot zunanji osebni asistent, sem bil v dobrem odnosu z uporabnikom, zdaj kot družinski asistent, pa sem v še boljšem.</i>                                                                                                                                            | Zelo dober                                                                           | Dober                                                 | Odnos z uporabnikom              | Sodelovanje z uporabnikom                    |
| B28             | <i>... Rekel bi, da mora delo potekati bolj na prijateljski ravni. Še zmeraj pa je važno ohranjati mejo profesionalnosti.</i>                                                                                                                                                                | Da prevladuje prijateljska raven, ohranja pa se tudi mejo profesionalnosti           | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom              | Sodelovanje z uporabnikom                    |
| B29             | <i>Tukaj gre za specifično uporabnika. Odvisno od tega, kakšen vodja je. Lahko je dober vodja, lahko pa slab. Recimo, imel sem uporabnika, ki je bil kar strikten. So pa tudi uporabniki, ki ne želijo voditi ali pa nimajo sposobnosti vodenja in nekako prepuščajo.</i>                    | Specifika vsakega uporabnika, lahko je dober vodja ali slab vodja                    | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom              | Sodelovanje z uporabnikom                    |
| B30             | <i>Dostikrat nastane problem, ko v družinski krog vstopi še zunanji osebni asistent. Lahko pride do tega, da družinski člani vsiljujejo njihovo mentaliteto, kako kaj delati. In s tem družinski član prevzame funkcijo uporabnika. In s tem degradira uporabnika.</i>                       | Družinski član lahko prevzame funkcijo uporabnika                                    | Iz vidika uporabnikov                                 | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistenc |
| B31             | <i>Potrebno bi bilo uvesti, da se ob začetku sodelovanja z novim zunanjim osebnim asistentom, družinskega asistenta pošlje na nekaj dnevne počitnice ali pa se ga prestavi kam drugam na delo za kratek čas in se s tem omogoči prostor, da se uporabnik in zunanji asistent spoznata...</i> | Omogočiti novemu zunanjemu asistentu prostor, da vzpostavi odnos z novim uporabnikom | Podpora                                               | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistenc |
| B32             | <i>Kot družinski asistent zelo težko, kar je logično, saj če vidiš, da oseba pri čem</i>                                                                                                                                                                                                     | Težko                                                                                | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                     | Sodelovanje z uporabnikom                    |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                  | Pojem                                                                   | Kategorija                                         | Nad-kategorija                                | Tema                        |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|
|                 | <i>potrebuje pomoč, sploh če gre za tvojega družinskega člana, mu seveda pomagaš.</i>                                                                                                   |                                                                         |                                                    |                                               |                             |
| B33             | <i>Drugače pa bi rekel, da si sam uporabnik zagotovi neodvisnost. S tem, ko postavi meje. On pove, kaj bo sam naredil, pri čem rabi pomoč in pri čem ne.</i>                            | Uporabnik si sam zagotovi neodvisnost s tem, ko pove pri čem rabi pomoč | Zagotavljanje neodvisnosti                         | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom   |
| B34             | <i>... Kot družinski asistent lahko rečem, da nisem jaz ta, ki bo ženo spodbujal. Ker dejansko tega ne potrebuje, mogoče kdo drug potrebuje.</i>                                        | Ni spodbujanja                                                          | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom   |
| B35             | <i>Imam sestrčno, ki je na vozičku, to ja. Ampak, da bi ji jaz pred tem, kaj pomagal in imel izkušnje s tem, to pa ne...</i>                                                            | Ni izkušenj                                                             | Izkušnje predhodnega sodelovanja                   | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistenc |
| B36             | <i>Ni nujno. Lahko, da ja, lahko da ne. Poznam ljudi, ki niso imeli nobene interakcije s hendikepirano osebo preden so začeli z osebno asistenco, pa super sodelujejo z uporabniki.</i> | Ni nujno, da prispevajo k boljšemu sodelovanju                          | Uporabnost predhodnih izkušenj                     | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistenc |
| B37             | <i>Da zna prisluhniti, da zna postaviti meje, da zna tipati, torej, da se znaš človeku približati brez, da bi prestopil mejo...</i>                                                     | Aktivno poslušanje, občutek za sočloveka                                | Najpomembnejše lastnosti                           | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistenc |
| B38             | <i>S sedanjim izvajalcem sem zelo zadovoljen.</i>                                                                                                                                       | Veliko zadovoljstvo z izvajalcem                                        | Pozitivno                                          | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem    |
| B39             | <i>Lahko rečem, da so zelo profesionalni, prijazni, uslužni, dosegljivi. Nimam kaj za reči. Pa ne, da bi zdaj kaj preferiral, govorim iz svojih izkušenj.</i>                           | Profesionalnost, uslužnost, dosegljivost                                | Kot pozitivno ocenjujejo                           | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem    |
| B40             | <i>Spremlja potek, kolikor ga mora. Tukaj je odvisno od mere profesionalnosti koordinatorskega, koliko bo posegel v stvar in koliko ne.</i>                                             | Sodelovanje s koordinatorjem                                            | Način                                              | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem    |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pojem                                                                 | Kategorija                       | Nad-kategorija                               | Tema                           |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|
| B41             | <i>Koordinator je v bistvu supervizor, v bistvu izvaja supervizijo. Za koordinatorje je dobro, da so ves čas v kontaktu z osebnimi asistenti in uporabniki...</i>                                                                                                      | Koordinator je supervizor                                             | Izvajanje supervizije            | Podpora                                      | Sodelovanje z izvajalcem       |
| B42             | <i>Jaz sem tudi organ v Sindikatu osebne asistence, ki smo ga ustanovili. Sindikat recimo ponuja to možnost, da če pride do konflikta med uporabnikom in osebnim asistentom, lahko pride na pogovor tudi nekdo iz sindikata, ki izrazi podporo osebnemu asistentu.</i> | Nudnje podpore osebnim asistentom                                     | Sindikat                         | Podpora                                      | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| B43             | <i>Pri Zvezi paraplegikov ne.</i>                                                                                                                                                                                                                                      | Ne                                                                    | Obisk                            | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta | Sodelovanje z izvajalcem       |
| B44             | <i>Pri terenskih obiskih je tako, da če želiš preverit dejansko stanje, moraš priti nenajavljen. Ljudje pa tega v večini ne marajo, saj jim to lahko predstavlja stresno situacijo. Uporabnika spravi v nejevoljen položaj, lahko tudi asistenta.</i>                  | Nenajavljeni obiski                                                   | Predlogi za spremembe/izboljšave | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta | Sodelovanje z izvajalcem       |
| B45             | <i>Če se že preverja, bi se moralo preverjati individualno. To pomeni, da se posebej preveri pri osebnem asistentu, kako je na delu, in pri uporabniku.</i>                                                                                                            | Individualno preverjanje pri osebnih asistentih in pri uporabniku     | Predlogi za spremembe/izboljšave | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta | Sodelovanje z izvajalcem       |
| B46             | <i>Rekel bi, da pri družinskih asistentih niti ni toliko tega sodelovanja, pomembneje je pri zunanjih osebnih asistentih.</i>                                                                                                                                          | Družinski asistent potrebuje manj podpore kot zunanji osebni asistent | Stopnja podpore                  | Podpora                                      | Sodelovanje z izvajalcem       |
| B47             | <i>Jaz imam koordinatorja Mateja, ki je super človek. Midva se slišiva malo po mail-u, malo po telefonu. Na začetku sodelovanja je bilo</i>                                                                                                                            | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih                            | Stopnja podpore                  | Podpora                                      | Sodelovanje z izvajalcem       |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pojem                                                           | Kategorija            | Nad-kategorija                   | Tema                                            |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|
|                 | <i>nekaj zmešnjav z urniki. Takrat se je res sto procentno posvetil zadevi. Zdaj pa se kontaktirava občasno. Na splošno sem zelo zadovoljen.</i>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |                       |                                  |                                                 |
| B48             | <i>... Nekaterim to izobraževanje zelo koristi, meni ni ne vem kaj, ker imam že toliko izkušenj.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                      | Da                                                              | Uvodno izobraževanje  | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                        |
| B49             | <i>Dobro se mi zdi, da je to izobraževanje, sploh za mlade, saj jim poda nekatere informacije o zgodovini gibanja za neodvisno življenje, o antidiskriminacijski zakonodaji in človekovih pravicah, o pomenu osebne asistencije, obveznostih in pravicah uporabnikov in osebnih asistentov, o osnovnih pristopih do različnih vrst hendikepov in osnovah osebne nege.</i> | Pridobitev pomembnih informacij in znanja                       | Uvodno izobraževanje  | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                        |
| B50             | <i>Zdi pa se mi, da bi moglo biti izobraževanje tudi individualno samo za osebne asistente in posebej za uporabnike</i>                                                                                                                                                                                                                                                   | Predlog, da bi bilo ločeno za osebne asistente in za uporabnike | Uvodno izobraževanje  | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                        |
| B51             | <i>Ne vem, če jo ravno ponuja...</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ne vem                                                          | Izvajanje supervizije | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                        |
| B52             | <i>Problem je, ker je bil zakon zelo slabo napisan...</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Slabo napisan zakon                                             | Zakonodaja            | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistencije |
| B53             | <i>... Tako, da mi prihodek od opravljanja osebne asistencije pomeni zgolj dodatni vir zaslužka.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                      | Plača osebne asistencije kot dodatni vir zaslužka               | Mnenje                | Zadovoljstvo s plačo             | Trenutne razmere na področju osebne asistencije |
| B54             | <i>Zakon bi bilo potrebno kar dosti popraviti. Kakor pravim, to je delovni proces, v katerega so vključene tri stranke, pri zakonu pa to funkcionira tako kot, da je samo ena pomembna stranka...</i>                                                                                                                                                                     | Izboljšava Zakona o osebni asistenci                            | Zakonodaja            | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistencije |
| B55             | <i>Ja, menim, da osebna asistenca na nekakšen način predstavlja</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Osebna asistenca predstavlja                                    | Specifika dela        | Doživljanje dela                 | Opravljanje osebne asistencije                  |

| Številka izjave | Izjava                                                                            | Pojem                                                                  | Kategorija | Nad-kategorija | Tema |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|------|
|                 | <i>varnost, odpravljanje skrbi, zaščita, lagodje, lahko pa tudi izkoriščanje.</i> | varnost, odpravljanje skrbi, zaščito, lagodje, lahko tudi izkoriščanje |            |                |      |

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU C

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                   | Pojem                                                                        | Kategorija                             | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| C1              | <i>Od maja 2021.</i>                                                                                                                                                                                     | /                                                                            | Okoli dve leti                         | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |
| C2              | <i>Veš to je ta Facebook. Zasedila sem objavo meni poznane osebe, ki je iskala osebno asistenco in z njo po desetih letih vzpostavila kontakt. Tako sem šla v to.</i>                                    | Predlog za delo s strani znanke na platformi Facebook                        | Priporočilo za delo                    | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| C3              | <i>Drugače pa me na splošno žene to, da nekemu pomagam.</i>                                                                                                                                              | Želja po tem, da nekemu pomagam                                              | Narava dela                            | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| C4              | <i>Pri uporabniku tetraplegiku recimo delam od vstajanja iz postelje, jutranje nege, hranjenja, presedanje iz vozička, spremljanje do zdravnika, skrbeti za pripravo tablet, v kolikor jih jemljejo.</i> | Hranjenje, nega, presedanje in vstajanje, spremstvo, skrb za pripravo tablet | Dnevna opravila                        | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| C5              | <i>... In ja, menim, da vsaka izkušnja malo pripomore.</i>                                                                                                                                               | Vsaka izkušnja nekaj pripomore                                               | Kakršnekoli izkušnje                   | Izkušnje                                                   | Opravljanje osebne asistence |
| C6              | <i>Dopoldanska, popoldanska in nočna izmena. Vsak teden se urnik in izmene prilagajajo in nasploh to, da so različne izmene mi ni nič moteče.</i>                                                        | Dopoldanske, popoldanske in nočne izmene se menjajo vsak teden               | Triizmensko delo                       | Časovni razpored dela                                      | Opravljanje osebne asistence |
| C7              | <i>Zelo odvisno s kom sodelujem, ampak recimo rečem, da bi bila dobra devetica.</i>                                                                                                                      | /                                                                            | Dobra devetica                         | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset         | Opravljanje osebne asistence |
| C8              | <i>V bistvu sem hvaležna, da lahko nekemu pomagam...</i>                                                                                                                                                 | Hvaležnost, da lahko nekemu pomagam                                          | Osebno zadovoljstvo                    | Pozitivna stran dela                                       | Opravljanje osebne asistence |
| C9              | <i>Že, da mi reče hvala, je veliko. Ali pa tudi, če nič ne reče. V bistvu, kadar vidim, da mi je</i>                                                                                                     | Beseda hvala, trenutek, ko vidim, da mi je                                   | Konkretni trenutki, ko osebni asistent | Pozitivna stran dela                                       | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                    | Pojem                                                                      | Kategorija                                            | Nad-kategorija          | Tema                           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|                 | <i>hvaležen za to, kar delam.</i>                                                                                                                                                         | hvaležen za kar delam                                                      | občuti veselje, hvaležnost                            |                         |                                |
| C10             | <i>Motivirajo me napredki. Kadar vidim, da si uporabnik nekaj res želi. Na primer, da si danes zada, da bo prišel do nekega določenega cilja.</i>                                         | Napredki                                                                   | Motivacija                                            | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| C11             | <i>Stresne so mi nočne izmene, kadar uporabnik noče spati...</i>                                                                                                                          | Nočne izmene                                                               | Stresne situacije                                     | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| C12             | <i>Definitivno sodelujemo z drugimi asistenti. Pravzaprav smo odprti kot družina, ki si povemo vse...</i>                                                                                 | Stalna                                                                     | Komunikacija                                          | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| C13             | <i>Ne. Nisem se še znašla v taki situaciji.</i>                                                                                                                                           | Ni izkušenj                                                                | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči                | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| C14             | <i>Na hendikep sem od zmeraj gledala na ta način, da nisem imela bojazni pred sodelovanjem s takimi posamezniki.</i>                                                                      | Nobenh zadržkov                                                            | Nasploh                                               | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| C15             | <i>Če te uporabnik sprejme, je odnos lahko zelo dober. Nekateri uporabniki res lepo sprejmejo pomoč in so hvaležni...</i>                                                                 | Ko uporabnik sprejme tvojo pomoč in je hvaležen                            | Dober                                                 | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |
| C16             | <i>... Z enim uporabnikom imam izkušnjo, ko je v veliki meri zavračal mojo pomoč.</i>                                                                                                     | Zavračanje pomoči                                                          | Izkušnja slabega odnosa                               | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |
| C17             | <i>Kakor sem rekla, pomembno je, da si na prijateljski ravni, je pa tudi dobro, da ohranjaš malenkost distance.</i>                                                                       | Da prevladuje prijateljska raven, ohranja pa se tudi mejo profesionalnosti | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |
| C18             | <i>Vsak uporabnik pozna sebe oziroma je sebe poznal že prej in je imel svoje navade, kakršne je imel. Kot osebna asistentka se poizkušam tem navadam prilagoditi po mojih zmožnostih.</i> | Prilagajanje navadam posameznega uporabnika                                | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |
| C19             | <i>Načeloma delam po njegovih navodilih, saj je treba upoštevati, da ima oseba svojo željo. Pride pa tudi trenutek, ko precenim situacijo in ravnam po svoje...</i>                       | Večinsko upoštevanje navodil                                               | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                      | Pojem                                                                           | Kategorija                                            | Nad-kategorija                                | Tema                        |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|
| C20             | <i>Je pa res, da je od uporabnika do uporabnika odvisno, na kakšen način podajajo navodila. Nekateri bodo dali navodilo na način, kot da si nekaj želijo, nekateri pa bodo to povedali obraten način, kot da ukazujejo.</i> | Specifika vsakega uporabnika, lahko je dober vodja ali slab vodja               | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom   |
| C21             | <i>S tem, da ga poslušam, mu sledim in poizkušam prepuščat vso svobodo odločanja njemu.</i>                                                                                                                                 | Prepuščanje svobode odločanja uporabniku                                        | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom   |
| C22             | <i>Na misel mi pride, ko smo šli skupaj z mojim sinom, uporabnikom in njegovim sinom na smučanje...</i>                                                                                                                     | Odprava na izlet                                                                | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju    | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom   |
| C23             | <i>Imela sem izkušnjo nege babice in dedka. Kar se tiče zdravstvenega predznanja pa ne...</i>                                                                                                                               | Zelo malo                                                                       | Izkušnje predhodnega sodelovanja                      | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistenc |
| C24             | <i>Če imaš izkušnje že prej, sploh iz zdravstva, veš veliko prej, kako nekemu pomagati...</i>                                                                                                                               | Zelo uporabne so izkušnje iz zdravstva                                          | Uporabnost predhodnih izkušenj                        | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistenc |
| C25             | <i>Sicer menim, da vsak nosi s sabo izkušnje iz različnih področij, ki nam pri tem pomagajo.</i>                                                                                                                            | Vsaka izkušnja je dragocena                                                     | Kakršenkoli izkušnje                                  | Izkušnje                                      | Opravljanje osebne asistenc |
| C26             | <i>Moraš biti prijazen, družaben, razumeti moraš tako pohvale kot kritik, kdaj pa kdaj moraš znati reči tudi ne. Menim, da pri osebnem asistentu prevaga srčnost in ne izobrazba...</i>                                     | Prijaznost, družabnost, sprejemanje pohval in kritik, postavljanje mej, srčnost | Najpomembnejše lastnosti                              | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistenc |
| C27             | <i>S sodelovanjem sem zadovoljna.</i>                                                                                                                                                                                       | Zadovoljstvo                                                                    | Pozitivno                                             | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem    |
| C28             | <i>Na začetku je izvajalec z menoj opravil spoznavni pogovor. Pogovorili smo se o mojih dosedanjih izkušnjah, o pričakovanjih, iz katerega konca prihajam in tako naprej.</i>                                               | Uvodni spoznavni pogovor                                                        | Način                                                 | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem    |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                               | Pojem                                                                      | Kategorija            | Nad-kategorija                               | Tema                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| C29             | <i>Na samo uvajanje z uporabnikom me je izvajalec spremljal...</i>                                                                                                                                                   | Spremljanje na uvajanju                                                    | Način                 | Spremljanje dela osebnega asistenta          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| C30             | <i>Rekla bi, da je sodelovanje z izvajalcem konstantno.</i>                                                                                                                                                          | Konstantno sodelovanje                                                     | Način                 | Spremljanje dela osebnega asistenta          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| C31             | <i>To se mi še ni zgodilo.</i>                                                                                                                                                                                       | Ne                                                                         | Obisk                 | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| C32             | <i>Na izvajalca se lahko kadarkoli obrnem. Pa ali gre za kakšen nasvet ali usmeritev glede česa...</i>                                                                                                               | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih                                 | Stopnja podpore       | Podpora                                      | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| C33             | <i>Sem. To organizira izvajalec.</i>                                                                                                                                                                                 | Da                                                                         | Uvodno izobraževanje  | Podpora                                      | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| C34             | <i>Pri uporabnikih, ki imajo več asistentov, potekajo nekajkrat letno sestanki, v živo ali online, kjer si osebni asistenti povemo aktualne stvari.</i>                                                              | Nekajkrat letno                                                            | Izvajanje supervizije | Podpora                                      | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| C35             | <i>Zdi se mi, da bi lahko bilo bolje, ampak ja, tako kot je, sem zadovoljna.</i>                                                                                                                                     | Nevtralno                                                                  | Zadovoljstvo          | Splošno mnenje                               | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| C36             | <i>Mogoče bi rekla, da bi bil lahko naš poklic bolj cenjen, tako kot bi mogle biti tudi mnoge druge službe.</i>                                                                                                      | Poklic ni dovolj cenjen                                                    | Negativno             | Cenjenost                                    | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| C37             | <i>Glede plač bi rekla, da to, kar se sedaj dogaja, ni spodobno...</i>                                                                                                                                               | Prenizke plače                                                             | Negativno             | Zadovoljstvo s plačo                         | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| C38             | <i>Rekla bi, da gre zakonodaja v zelo čudno smer. Izpostavila bi recimo to, da se pri nas od uporabnika pričakuje, da sam priskrbi rokavice, tisto in tretje, kar skupno nanese ogromno denarja.</i>                 | Velik strošek predstavlja zagotavljanje raznih pripomočkov kot so rokavice | Iz vidika uporabnikov | Problem                                      | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| C39             | <i>Poleg tega se mi zdi ideja o tem, da bi ukinili osebne asistente, ki so domači oziroma partnerji, sestre, bratje, otroci uporabnikov, katastrofalna. Namreč, nekdo, ki rabi asistenco 24 ur na dan, si najbrž</i> | Ideja o ukinitvi družinskih osebnih asistentov                             | Iz vidika uporabnikov | Problem                                      | Trenutne razmere na področju osebne asistence |



| Številka izjave | Izjava                                                                                                             | Pojem                             | Kategorija                          | Nad-kategorija                   | Tema                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
|                 | <i>ne želi, da samo 'tujci' skrbijo zanj.</i>                                                                      |                                   |                                     |                                  |                                               |
| C40             | <i>In dejstvo je, da vsak dan zelo veliko asistentov primanjkuje...</i>                                            | Primanjkovanje osebnih asistentov | Iz vidika uporabnikov in asistentov | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| C41             | <i>Ja, mogoče to, da mislim, da je pomembno, da bi se zgledovali po dobrih praksah osebne asistence iz tujine.</i> | Zgled po dobrih praksah iz tujine | Zakonodaja                          | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU D

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pojem                                                                                                              | Kategorija                           | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| D1              | <i>Z delom sem pričela marca 2019.</i>                                                                                                                                                                                                                                               | /                                                                                                                  | 4 leta                               | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |
| D2              | <i>... Iskala sem zaposlitev, imela sem izkušnje z delom s starostniki, saj sem spremljala starša v procesu staranja, bolezni in umiranja.</i>                                                                                                                                       | Predhodne izkušnje z delom s starejšimi                                                                            | Osebna izkušnja kot spodbuda za delo | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| D3              | <i>Od osebne higiene, premeščanja uporabnika po postelji, premeščanja iz postelje v voziček, gospodinjska opravila, spremstvo, manjša popravila na domu uporabnika, do družabništva in svetovanja.</i>                                                                               | Gospodinjska in manjša hišna opravila, osebna higiena, premeščanje uporabnika, spremstvo, družabništvo, svetovanje | Dnevna opravila                      | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| D4              | <i>Predvsem na začetku dela so mi pomagale pretekle izkušnje</i>                                                                                                                                                                                                                     | Koristile predvsem ob začetku dela                                                                                 | Uporabnost predhodnih izkušenj       | Izkušnje                                                   | Opravljanje osebne asistence |
| D5              | <i>... sem se naučila rokovanja s težko bolnimi, starimi ljudmi. Od tega, kako se v postelji očedi osebo, kako se zamenja plenica, kako se premesti osebo iz postelje na voziček, kako pelješ osebo v vozičku in moraš biti pozoren na ovire na pot. Ker sem večino delovne dobe</i> | Nega, ravnanje s težko bolnimi, starimi ljudmi, poznavanje psihologije človeka                                     | Konkretna predhodna izkušnja         | Izkušnje                                                   | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                         | Pojem                                                      | Kategorija                                                        | Nad-kategorija                                     | Tema                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
|                 | <i>opravljala delo kadrovika, mi tudi pri osebni asistenci zelo prav pride poznavanje psihologije človeka...</i>                                                                                                               |                                                            |                                                                   |                                                    |                              |
| D6              | <i>Urnik dela je razgiban. Delam vse dni v tednu, ob praznikih, ponoči, običajno je delovnik dolg 8 ur, lahko pa tudi 12 ur.</i>                                                                                               | Vsi dnevi v tednu, prazniki, ponoči                        | Triizmensko delo                                                  | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| D7              | <i>Tak razgiban urnik mi ustreza, saj ne maram rutine...</i>                                                                                                                                                                   | Ji ustreza                                                 | Zadovoljstvo z urnikom                                            | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| D8              | <i>Zadovoljstvo z mojim delom bi ocenila z oceno sedem.</i>                                                                                                                                                                    | /                                                          | Sedem                                                             | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistence |
| D9              | <i>... Ker živim sama, nimam otrok, starša sta pokojna, mi delo z uporabniki malce nadomešča družino.</i>                                                                                                                      | Uporabniki so kot družina                                  | Specifika dela                                                    | Doživljanje dela                                   | Opravljanje osebne asistence |
| D10             | <i>Hvaležnost pa začutim predvsem takrat, ko občutim, da me je uporabnik sprejel, da mi zaupa...</i>                                                                                                                           | Ko začutiš zaupanje in sprejetost s strani uporabnika      | Osebo zadovoljstvo                                                | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |
| D11             | <i>Že uspešno postrizeni nohti uporabnika mi predstavljajo veselje. Ali pa, ko postrizeš nohte in uporabnika ne raniš v prst. Ko uporabnika obriješ in mu ne raniš kože.</i>                                                   | Uspešno postrizeni nohti uporabnika                        | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |
| D12             | <i>Motivira me dobro opravljeno delo, zadovoljstvo uporabnika z mojim delom, zaupanje, ki ga vsakodnevno gradiva z uporabnikom.</i>                                                                                            | Zadovoljstvo uporabnika                                    | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |
| D13             | <i>Najtežje je na začetku dela pri uporabniku...</i>                                                                                                                                                                           | Obdobje, ko začneš delati pri novem uporabniku             | Stresne situacije                                                 | Negativna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |
| D14             | <i>V takih situacijah se poizkušam umiriti, pustiti čustva ob strani. Najprej naredim samoanalizo, ali sem res jaz kriva za neprijeten dogodek?...Če pa ugotovim, da sem dala vse od sebe, uporabnik pa še vedno negoduje,</i> | Samoanaliza, distanciranje, umiritev, dati čustva na stran | Ravnanje v stresnih situacijah                                    | Negativna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                | Pojem                                                              | Kategorija                              | Nad-kategorija          | Tema                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|                 | <i>potem se distanciram in počakam, da stresna situacija zbledi.</i>                                                                                                                                                                                                  |                                                                    |                                         |                         |                                |
| D15             | <i>Drugih osebnih asistentov praktično ne poznam, zato z njimi ne morem predebatirati dogodke pri uporabnikih.</i>                                                                                                                                                    | Ne poteka                                                          | Komunikacija                            | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| D16             | <i>Trije različni uporabniki so mi govorili o samomoru, o tem, da imajo dovolj življenja, da preveč trpijo. Mlajša uporabnica, pri kateri sem bila prvič, ima multiplo sklerozo, je precej časa jokala in kričala, da želi umreti, da ne more in noče več živeti.</i> | Ko je uporabnik v občutkih brezupa, v ekstremnih čustvenih stanjih | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči  | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| D17             | <i>... V takem trenutku je vsaka beseda odveč. Samo prisoten si in pustiš času, da naredi svoje.</i>                                                                                                                                                                  | Znati prisluhniti, biti prisoten                                   | Ravnanje v situacijah, ko nastopi nemoč | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| D18             | <i>Delo z uporabniki me je naučilo ponižnosti. Ponižnosti do življenja in do življenjskih usod.</i>                                                                                                                                                                   | Učenje o ponižnosti do življenja in do življenjskih usod           | Specifika dela                          | Doživljanje dela        | Opravljanje osebne asistence   |
| D19             | <i>Moj pogled na uporabnikove omejitve se s časom ni spremenil. Uporabnika dojemam kot človeka s posebnostmi. Njihove kognitivne funkcije so nepoškodovane, zgodila se jim je nesreča ali pa bolezen, zato jim fizično telo malo drugače funkcionira.</i>             | Uporabniki so le ljudje s posebnostmi                              | Nasploh                                 | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| D20             | <i>Nikoli jih nisem pomilovala, to čustvo se mi ne zdi dobro...</i>                                                                                                                                                                                                   | Hendikepirani se mi ne smilijo                                     | Nasploh                                 | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| D21             | <i>Moj odnos z uporabnikom je korekten. Na začetku druženja smo na distanci, se opazujemo, tipamo, potem pa stvari stečejo. Tako kot pri drugih ljudeh.</i>                                                                                                           | Na začetku bolj na distanci, potem sčasoma se začne poglobljati    | Dober                                   | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |
| D22             | <i>Uporabniki se od neuporabnikov</i>                                                                                                                                                                                                                                 | Uporabniki se od                                                   | Nasploh                                 | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pojem                                                                          | Kategorija                                         | Nad-kategorija                                | Tema                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
|                 | <i>razlikujejo samo po zdravstvenem stanju, drugače ne.</i>                                                                                                                                                                                                                                                             | neuporabnikov razlikujejo samo po zdravstvenem stanju                          |                                                    |                                               |                              |
| D23             | <i>Idealno je, če sta uporabnik in asistent prijatelja. Si zaupata. Imata znanje, da smo vsi samo ljudje, da smo včasih lahko tudi slabe volje in da je jutri nov dan.</i>                                                                                                                                              | Da sta uporabnik in asistent prijatelja, ki si zaupata in sta razumevajoča     | Idealen odnos bi bil                               | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| D24             | <i>... Vsi uporabniki imajo enake potrebe (higiena, hrana, gibanje), razlikujejo se samo v načinu zadovoljevanja teh potreb.</i>                                                                                                                                                                                        | Vsi uporabniki imajo enake potrebe, razlikujejo se le v zadovoljevanju potreb  | Nasploh                                            | Doživljanje hendikepa                         | Opravljanje osebne asistence |
| D25             | <i>Uporabnik, ki živi sam, bi šel brez moje pomoči v institucionalno varstvo. Če uporabnik živi z družino, moja asistenca razbremeni ostale družinske člane.</i>                                                                                                                                                        | Bivanje uporabnika v domačem okolju in razbremenitev družine uporabnika        | Zagotavljanje neodvisnosti                         | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| D26             | <i>... moj doprinos k aktivnemu življenju uporabnika je v tem, da se zjutraj uporabnik z mojo pomočjo uredi higiena, obleče, nahrani in da greva skupaj na aktivnost. Pri samoodločanju pa pomagam na tak način, da predebatirava možnosti izbire in potem se uporabnik sam odloči, na primer, za nakup hladilnika.</i> | Nega, udeleževanje aktivnosti, pogovori, puščanje svobode odločanja uporabniku | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| D27             | <i>Priznam, preden sem začela delati kot osebna asistentka, nikoli nisem razmišljala o ljudeh na vozičku. Sem jih gledala, toda nisem jih videla. Imela pa sem izkušnje s starostniki</i>                                                                                                                               | Ni izkušenj                                                                    | Izkušnje predhodnega sodelovanja                   | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| D28             | <i>Prepričana sem, da je velik plus, če se je osebni asistent že kdaj prej srečal s težavami človeškega telesa.</i>                                                                                                                                                                                                     | Vsaka izkušnja je dragocena                                                    | Uporabnost predhodnih izkušenj                     | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                           | Pojem                                                               | Kategorija                     | Nad-kategorija                                | Tema                         |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
|                 | <i>Kako namestiti odvajalno svečko, kako umiti rito po odvajanju, kako očistiti penis, kako očistiti urinsko vrečko, kako upravljati invalidski voziček.</i>                                                                                                     |                                                                     |                                |                                               |                              |
| D29             | <i>Sama komunikacija med uporabnikom in asistentom je pristnejša, če asistent pozna težave, s katerimi se spopadajo ljudje z ovirami.</i>                                                                                                                        | Izkušnje vplivajo na pristnejšo komunikacijo                        | Uporabnost predhodnih izkušenj | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| D30             | <i>Osební asistent mora biti pošten, empatičen, odprtega duha.</i>                                                                                                                                                                                               | Poštenost, empatija, odprti duh                                     | Najpomembnejše lastnosti       | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistence |
| D31             | <i>Sodelovanje z izvajalcem je korektno.</i>                                                                                                                                                                                                                     | Korekten odnos                                                      | Pozitivno                      | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem     |
| D32             | <i>Najpogosteje sodelujem z usklajevalko, predvsem glede urnika dela.</i>                                                                                                                                                                                        | Sodelovanje s koordinatorjem                                        | Način                          | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem     |
| D33             | <i>Seveda spremlja moje delo. Dnevno beležim prisotnost na delu, enkrat mesečno pošljem poročilo o delu...</i>                                                                                                                                                   | Preko poročil in obvestil s strani asistenta                        | Način                          | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem     |
| D34             | <i>Nisem prepričana, da je izvajalec opravljal neposreden nadzor mojega dela, je pa nekajkrat bil pri uporabniku na obisku ob moji prisotnosti.</i>                                                                                                              | Ni informacije                                                      | Obisk                          | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta  | Sodelovanje z izvajalcem     |
| D35             | <i>Lahko rečem, da sem deležna podpore izvajalca.</i>                                                                                                                                                                                                            | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih                          | Stopnja podpore                | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem     |
| D36             | <i>Upošteva moje želje pri sestavi urnika dela, obvešča me o spremembah na področju Zakona o osebni asistenci, nudi mi zaščitna sredstva, nudijo psihološko pomoč zunanjskega izvajalca (ko in če jo bom rabila). Podpora je predvsem organizacijske narave.</i> | Sestava urnika, obveščanje o zakonskih spremembah, psihološka pomoč | Vrsta podpore                  | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem     |
| D37             | <i>Ob pričetku dela sem imela nekaj urno usposabljanje pri konkretnem uporabniku...</i>                                                                                                                                                                          | Da                                                                  | Uvodno izobraževanje           | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem     |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                             | Pojem                                                             | Kategorija                          | Nad-kategorija       | Tema                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|
| D38             | <i>Žal izvajalec ne ponuja možnosti supervizije.</i>                                                                                                                                                               | Ne                                                                | Izvajanje supervizije               | Podpora              | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| D39             | <i>Menim, da so trenutne razmere zelo dobre za uporabnike, ki imajo status in imajo asistenta/asistente.</i>                                                                                                       | Dobre razmere                                                     | Zadovoljstvo                        | Splošno mnenje       | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| D40             | <i>Delo osebnega asistenta v družbi ni cenjeno, saj sami uporabniki dostikrat slabšalno govorijo o svojih asistentih.</i>                                                                                          | Poklic ni dovolj cenjen                                           | Negativno                           | Cenjenost            | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| D41             | <i>Plačilo je v skladu z zakonodajo in s formalnimi pogoji za zasedbo delovnega mesta. Zahteva se osnovnošolska izobrazba, ni možnosti napredovanja. Če si dober osebni asistent, potem tvoj motiv ni denar...</i> | Dobremu osebnemu asistentu denar ni motiv                         | Mnenje                              | Zadovoljstvo s plačo | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| D42             | <i>Zakonodajalec je ugotovil, da so lahko nekateri uporabniki močno privilegirani v primerjavi z drugimi ranljivimi skupinami, na primer, starostniki.</i>                                                         | Nekateri uporabniki so močno privilegirani v primerjavi z drugimi | Zakonodaja                          | Problem              | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| D43             | <i>Druga velika težava je v kadrih. Malo ljudi se zanima za delo osebnega asistenta, v medijih je polno oglasov, kjer se išče osebne asistente.</i>                                                                | Primanjkovanje osebnih asistentov                                 | Iz vidika uporabnikov in asistentov | Problem              | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| D44             | <i>Oseba, ki se odloči za delo osebnega asistenta ne sme biti motivirana s plačo, saj bo zaradi slabe plače slabe volje in ne bo videla v uporabnika, ampak mimo njega.</i>                                        | Plača ni motivacija                                               | Mnenje                              | Zadovoljstvo s plačo | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU E

| Številka izjave | Izjava                 | Pojem | Kategorija     | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|------------------------|-------|----------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| E1              | <i>Od julija 2020.</i> | /     | Okoli dve leti | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                         | Pojem                                                                            | Kategorija                 | Nad-kategorija                                     | Tema                         |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
| E2              | <i>V bistvu sem iskala še eno študentsko delo in mi je bil posredovan kontakt od tega zavoda, kjer so iskali študente.</i>                                                                     | Posredovan kontakt od Zavoda Žan                                                 | Priporočila za delo        | Motiv za delo                                      | Opravljanje osebne asistence |
| E3              | <i>Sprva sem delala po osem ur na dan, po dveh mesecih pa sem zmanjšala obseg ur, da sem lahko nadaljevala tudi ob študiju.</i>                                                                | Študentsko delo                                                                  | Posebnosti glede urnika    | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| E4              | <i>... Pri nama gre v veliki meri za družabništvo, vpeljevanje v vsakdanje življenje in učenje samostojnih veščin. Veliko se pogovarjava, igrava razne igre, hodiva v trgovinske centre...</i> | Družabništvo, igranje družabnih iger, obisk trgovinskih centrov                  | Dnevna opravila            | Opravila in storitve osebnega asistenta            | Opravljanje osebne asistence |
| E5              | <i>Ja. Od šestnajstega leta naprej delam z osebami s posebnimi potrebami, tako da seveda, pridobljene izkušnje se da uporabiti...</i>                                                          | Vsaka izkušnja nekaj pripomore                                                   | Kakršnekoli izkušnje       | Izkušnje                                           | Opravljanje osebne asistence |
| E6              | <i>Izkušnje so uporabne, dejansko pa so najboljše tiste, ki jih nabereš s posameznim uporabnikom.</i>                                                                                          | Najboljše izkušnje so tiste, ki jih pridobiš sproti z vsakim uporabnikom posebej | Pridobljene na delu        | Izkušnje                                           | Opravljanje osebne asistence |
| E7              | <i>Menim pa, da je vsak uporabnik specifičen, tako da se učiš vsakič sproti.</i>                                                                                                               | Učenje z vsakim uporabnikom sproti                                               | Specifika dela             | Doživljanje dela                                   | Opravljanje osebne asistence |
| E8              | <i>Moja uporabnica hodi v šolo, tako da je moj urnik razporejen čez popoldneve.</i>                                                                                                            | Popoldanski urnik                                                                | Enoizmensko                | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| E9              | <i>V času študija mi je to zelo ustrezalo, potem pa ne več, saj je možnost dopoldanskega dela samo med počitnicami.</i>                                                                        | V času študija mi je ustrezalo, kasneje ne več                                   | Zadovoljstvo z urnikom     | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| E10             | <i>Če gledam celostno bi ga ovrednotila s sedem.</i>                                                                                                                                           | /                                                                                | Sedem                      | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistence |
| E11             | <i>Zame bi šlo na osem ali devet, če bi bil kontakt samo z uporabnikom in zavodom, da bi delo potekalo izven družinske intimitete.</i>                                                         | Če bi sodelovanje potekalo le z uporabnikom in zavodom                           | Ovrednotenje z višjo oceno | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                 | Pojem                                         | Kategorija                                                        | Nad-kategorija          | Tema                           |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| E12             | <i>... To, ko pomislim, koliko je uporabnica napredovala, odkar sodelujeva...</i>                                                      | Viden napredek                                | Osebnostno zadovoljstvo                                           | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| E13             | <i>Na primer to, da se je za nekaj sama zmenila oziroma dogovorila.</i>                                                                | Samostojnost uporabnice                       | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| E14             | <i>To, da lahko polepšaš dan uporabniku.</i>                                                                                           | Prispevanje k lepšemu vsakdanu uporabnika     | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| E15             | <i>Ob njenih čustvenih izbruhih mi je na čase zelo težko...</i>                                                                        | Čustveni izbruhi uporabnice                   | Stresne situacije                                                 | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| E16             | <i>V takih trenutkih se kdaj vprašam, ali sem sploh kompetentna za to službo.</i>                                                      | Samospraševanje                               | Ravnanje v stresnih situacijah                                    | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| E17             | <i>Nekaj časa smo imeli supervizijo, ampak so jo kasneje nehali izvajati..</i>                                                         | Da, a je bila ukinjena                        | Izvajanje supervizije                                             | Podpora                 | Sodelovanje z izvajalcem       |
| E18             | <i>Drugače pa niti nimamo osebni asistenti stikov med seboj.</i>                                                                       | Ne poteka                                     | Komunikacija                                                      | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| E19             | <i>Ja, tako se počutim ob nenadnih spremembah urnikov...</i>                                                                           | Nenadne spremembe urnika                      | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči                            | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| E20             | <i>Nemočno sem se počutila, ker si v tej situaciji nisem upala nič reči.</i>                                                           | Strah pred ugovarjanjem                       | Ravnanje v situacijah, ko nastopi nemoč                           | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| E21             | <i>Spomnim se mojih začetkov, ko sem spoznala kakšnega novega uporabnika s specifično oviranostjo. Bilo me je strah delati z njim.</i> | Strah                                         | Pred začetkom dela                                                | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| E22             | <i>... Vseeno se ti malo smilijo, če razmišljaš, kakšno je življenje iz njihove perspektive.</i>                                       | Prisotnega malo pomilovanja                   | Sedaj                                                             | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| E23             | <i>... Moraš jih obravnavati kot sebi enakovrednega človeka.</i>                                                                       | Obravnavanje kot sebi popolnoma enakovrednega | Nasploh                                                           | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| E24             | <i>Prijateljski. Kar se tiče uporabnice ali uporabnika pa mislim, da je nujno, da z njim razviješ prijateljski odnos...</i>            | Prijateljski odnos                            | Dober                                                             | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |



| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                        | Pojem                                                                            | Kategorija                                            | Nad-kategorija                                | Tema                                          |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| E25             | <i>Tak, da je prisotna prijateljska toplota, hkrati pa je še zmeraj prisotne nekaj distance oziroma profesionalnosti.</i>                                                                     | Prijateljsko-profesionalni in da je v odnosu prisotna toplota                    | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom                     |
| E26             | <i>... Po drugi strani pa se kdaj pojavijo nesporazumi, ko uporabnica ne razume najine komunikacije po telefonu in si kaj narobe interpretira. Na ta način pride do nesporazuma s starši.</i> | Kadar se menim neposredno z uporabnico se zgodi, da pride do konfliktov s starši | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom                     |
| E27             | <i>Mislim, da bi morali imeti tudi starši nadzor nad vmesno komunikacijo med uporabnikom in osebnim asistentom.</i>                                                                           | Vzpostaviti nadzor staršev nad komunikacijo med uporabnikom in asistentom        | Svoji uporabnika in družinski asistenti               | Predlogi za spremembe/izboljšave              | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| E28             | <i>Da jo učim vsakdanjih reči torej veščin, ki jih bo potrebovala za samostojno življenje.</i>                                                                                                | Učenje veščin za samostojno življenje                                            | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom                     |
| E29             | <i>Na primer s pogovori. Dostikrat sem ji razlagala, kako stvari stojijo, zakaj je nekaj, kot je in jo na ta način spodbujala k razmišljanju.</i>                                             | Preko pogovorov                                                                  | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju    | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom                     |
| E30             | <i>Pred tem sem delala v Sončku, varstveno delovnem centru, na taborih in CUDV Matevža Langusa.</i>                                                                                           | Izkušnje dela v Sončku, VDC-ju in CUDV Matevža Langusa                           | Izkušnje predhodnega sodelovanja                      | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence                  |
| E31             | <i>Malo. Največ odneseš neposredno v odnosu s posameznim uporabnikom.</i>                                                                                                                     | Ni nujno, da prispevajo k boljšemu sodelovanju                                   | Uporabnost predhodnih izkušenj                        | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence                  |
| E32             | <i>Toplina in to, da ne obsojaš.</i>                                                                                                                                                          | Toplina, ne obsojanje                                                            | Najpomembnejše lastnosti                              | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistence                  |
| E33             | <i>Super. Zelo sem zadovoljna.</i>                                                                                                                                                            | Veliko zadovoljstvo z izvajalcem                                                 | Pozitivno                                             | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| E34             | <i>Preko občasnih telefonskih klicev in preko pogovorov s starši, ko izvejo, kako poteka moje delo, kako je družina uporabnice zadovoljna z mano...</i>                                       | Telefonski pogovori s koordinatorjem, pogovori s starši                          | Način                                                 | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| E35             | <i>Ne.</i>                                                                                                                                                                                    | Ne                                                                               | Obisk                                                 | Terensko preverjanje                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                        | Pojem                                      | Kategorija                              | Nad-kategorija                   | Tema                                          |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                               |                                            |                                         | dela osebnega asistenta          |                                               |
| E36             | <i>Lahko rečem, da visoke podpore.</i>                                                                                                                                                        | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih | Stopnja podpore                         | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| E37             | <i>Če naletiš na kakršnokoli težavo, so zmeraj na voljo punce, ki podajo strokovno mnenje...</i>                                                                                              | Svetovanje                                 | Vrsta podpore                           | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| E38             | <i>Sem.</i>                                                                                                                                                                                   | Da                                         | Uvodno izobraževanje                    | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| E39             | <i>Imeli smo jo enkrat mesečno. Zdaj je ni več na voljo.</i>                                                                                                                                  | Da, a je bila ukinjena                     | Izvajanje supervizije                   | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| E40             | <i>... Dobro je slišati zgodbe in s tem videti s kakšnimi stvarmi imajo drugi opravka. Poleg tega se iz njih lahko veliko naučiš.</i>                                                         | Preko supervizije se lahko veliko naučiš   | Izvajanje supervizije                   | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| E41             | <i>Pogoji so v redu, če imaš v redu izvajalca.</i>                                                                                                                                            | Dobri pogoji, če imaš dobrega izvajalca    | Zadovoljstvo                            | Splošno mnenje                   | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| E42             | <i>Se mi pa zdi, da je vse manj ljudi, ki želijo opravljati to delo za trenutno plačo.</i>                                                                                                    | Primanjkovanje osebnih asistentov          | Iz vidika uporabnikov in asistentov     | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| E43             | <i>Delo z ljudmi je v Sloveniji premalo cenjeno in plačano.</i>                                                                                                                               | Premala                                    | Cenjenost in plača                      | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| E44             | <i>Višja plača, to definitivno.</i>                                                                                                                                                           | Višja plača                                | Zakonodaja                              | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| E45             | <i>... Če na primer otrok potrebuje ponoči pomoč, morajo starši sredi noči označiti v aplikaciji, da so v službi in enako zjutraj, ko se morajo odjaviti. Meni se to zdi neživljenjsko...</i> | Spornost aplikacije                        | Iz vidika osebnih asistentov in družine | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU F

| Številka izjave | Izjava                 | Pojem | Kategorija     | Nad-kategorija                          | Tema                         |
|-----------------|------------------------|-------|----------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| F1              | <i>Okoli dve leti.</i> | /     | Okoli dve leti | Čas opravljanja dela osebnega asistenta | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pojem                                                                            | Kategorija                       | Nad-kategorija                                | Tema                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                  |                                  | oziroma asistentke                            |                              |
| F2              | <i>Veseli me delo z ljudmi oziroma z osebami s posebnimi potrebami.</i>                                                                                                                                                                                                                   | Veseli do dela z ljudmi z ovirami                                                | Narava dela                      | Motiv za delo                                 | Opravljanje osebne asistence |
| F3              | <i>Ko sem diplomiral, sem se odločil, da grem za eno leto delat kot prostovoljec na Barko... Tam sem se prvič bolj konkretno srečal s problematiko oseb s posebnimi potrebami, kasneje pa sem bil nekaj časa tudi prostovoljec pri škofovskem Šentu – združenju za duševno zdravje...</i> | Izkušnje dela pri Barki in Šentu                                                 | Izkušnje predhodnega sodelovanja | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| F4              | <i>... Za karkoli oseba v danem trenutku potrebuje, sem na voljo.</i>                                                                                                                                                                                                                     | Biti ves čas na voljo za karkoli oseba potrebuje                                 | Specifika dela                   | Doživljanje dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| F5              | <i>... Se pravi od oblačenja, pleganja, posedanja, do prestavljanja iz vozička na voziček, osebne nege in tako dalje.</i>                                                                                                                                                                 | Osebna nega, oblačenje, pleganje, posedanje, prestavljanje iz vozička            | Dnevna opravila                  | Opravila in storitve osebnega asistenta       | Opravljanje osebne asistence |
| F6              | <i>Ja, vsekakor mi.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                   | Vsaka izkušnja nekaj pripomore                                                   | Kakršnekoli izkušnje             | Izkušnje                                      | Opravljanje osebne asistence |
| F7              | <i>Na splošno bi rekel, da mi pretekle izkušnje pomagajo pri sodelovanju, je pa odnos z vsakim uporabnikom posebej specifičen, poleg tega pa mi pretekle izkušnje pomagajo pri pristopanju k problematiki hendikepa, čisto izkustveno rečeno.</i>                                         | Koristijo pri sodelovanju z uporabnikom ter pristopanju k problematiki hendikepa | Uporabnost predhodnih izkušenj   | Izkušnje                                      | Opravljanje osebne asistence |
| F8              | <i>Imam pretežno popoldanski urnik.</i>                                                                                                                                                                                                                                                   | Popoldanski urnik                                                                | Enoizmensko                      | Časovni razpored dela                         | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                  | Pojem                                                                   | Kategorija                                                          | Nad-kategorija                                     | Tema                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
| F9              | <i>To ima svoje pluse in minuse. Načeloma nisem ravno jutranji tip človeka, tako da v tem oziru mi popoldanska izmena ustreza. Po drugi strani pa je slabo, ker se dopoldan obrne en dva tri, ko pridem z dela, pa je že mrak oziroma večer.</i>        | Nevtralno                                                               | Zadovoljstvo z urnikom                                              | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| F10             | <i>Drugače včasih delam tudi kakšen vikend, včasih tudi dopoldan ali kakšno nočno.</i>                                                                                                                                                                  | Občasno tudi za vikend, dopoldansko ali nočno izmeno                    | Posebnosti glede urnika                                             | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| F11             | <i>Težko ocenim, glede na vse skupaj pa bi rekel nekje sedem, osem.</i>                                                                                                                                                                                 | /                                                                       | Med sedem in osem                                                   | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistence |
| F12             | <i>Že na sploh to, da prispevam k opolnomočenju osebe oziroma da ji omogočim čim bolj optimalno funkcioniranje, delovanje.</i>                                                                                                                          | Prispevanje k opolnomočenju osebe                                       | Osebnostno zadovoljstvo                                             | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |
| F13             | <i>Izpostavil bi tudi odnosno dinamiko. Midva z uporabnikom sva se nekako poklopila, tako da del zadovoljstva izvira tudi iz tega, da sva si v redu.</i>                                                                                                | Dobra dinamika med uporabnikom in osebnim asistentom                    | Osebnostno zadovoljstvo                                             | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |
| F14             | <i>Uporabnik, s katerim sodelujem, ima dar govora in tako pravo karizmo. In ko je imel nekoga na obisku in sem sedel zraven njega in prisostvoval v pogovoru, sem si mislil, da v bistvu neka oseba, ki bi naletela nanj sploh ne bi vedela, koliko</i> | Veseli ob tem, ko uporabnik funkcionira in deluje v vsej svoji polnosti | Konkretni trenutki, k osebnemu asistentu občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                  | Pojem                                                         | Kategorija                              | Nad-kategorija          | Tema                           |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|                 | <i>enega dela je v ozadju...</i>                                                                                                                                                                        |                                                               |                                         |                         |                                |
| F15             | <i>Motivira me to, da prispevam k optimalnemu funkcioniranju osebe s posebnimi potrebami.</i>                                                                                                           | Prispevanje k lepšemu vsakdanu uporabnika                     | Motivacija                              | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| F16             | <i>Zdaj, če ne bi šlo za odnos profesionalne narave, bi verjetno v takšnih situacijah odreagirai drugače kot sem sicer. Zavedam pa se, da me zavezuje profesionalni okvir, da je to le moja služba.</i> | Pogled na situacijo iz profesionalneg a okvira                | Ravnanje v stresnih situacijah          | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| F17             | <i>Ne vem, ali sem se konkretno pogovoril s sodelavcema v zvezi s tem.</i>                                                                                                                              | Ne vem                                                        | Komunikacija                            | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| F18             | <i>Na prvem mestu mi najbolj pomaga zavedanje situacije, v kateri sem, zavedanje moje vloge, zavedanje tega, da je to le moje delo.</i>                                                                 | Zavedanje situacije, zavedanje svoje vloge                    | Ravnanje v stresnih situacijah          | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| F19             | <i>... Takrat pa sem stopil korak v stran. Počakal sem, da se situacija pomiri.</i>                                                                                                                     | Oddaljiti se od situacije in počakati, da se situacija poleže | Ravnanje v situacijah, ko nastopi nemoč | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| F20             | <i>Hendikep je zame le oseba z eno težavo več.</i>                                                                                                                                                      | Hendikepirani je le oseba z eno težavo več.                   | Nasploh                                 | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| F21             | <i>Nikoli nisem imel predsodkov, zmeraj sem bil odprt in radoveden do tega...</i>                                                                                                                       | Nobenih zadržkov                                              | Nasploh                                 | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| F22             | <i>Če ne bi bilo možnosti izoblikovati pristen, topel, človeški odnos potem vprašanje, če bi opravljal tovrstno delo s konkretnim uporabnikom...</i>                                                    | Pristen, topel odnos                                          | Dober                                   | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |
| F23             | <i>Idealen odnos bi bil, da se oba zavedata</i>                                                                                                                                                         | Da se uporabnik in                                            | Idealen odnos bi bil                    | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom      |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pojem                                                                    | Kategorija                                            | Nad-kategorija                | Tema                         |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
|                 | <i>svoje vloge. Da se zavedata, da ne glede na to, kako dobro ali slabo se razumeta, ohranjata ta neki formalni okvir, ki določa naravo njunega odnosa...</i>                                                                                                                                        | osebni asistent zavedata svoje vloge                                     |                                                       |                               |                              |
| F24             | <i>Kolikor vem v društvu specifično niso pogojevali možnosti za zaposlitev z izobrazbo iz negovalne/bolničarske stroke ravno zaradi tega, ker so želeli dati poudarek na razvoju odnosa/medosebne komponente in ne toliko samemu tehničnemu izvajanju pomoči/podpore, ki jo uporabnik potrebuje.</i> | Pri zaposlovanju je poudarek na medosebnem odnosu in ne na izobrazbi     | Splošno                                               | Doživljanje izvajalca         | Sodelovanje z izvajalcem     |
| F25             | <i>Na neki način mogoče pomaga to zavedanje, da je v bistvu on predstavnik delodajalca...</i>                                                                                                                                                                                                        | Uporabnik je predstavnik delodajalca                                     | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| F26             | <i>Konkretno, spremljanje na dogodkih, spremljanje na poti v tujini in ostale že prej omenjene dejavnosti – pomoč pri predsedanju iz vozička na voziček, pomoč pri osebni negi.</i>                                                                                                                  | Spremljanje na dogodkih, na poti v tujini, pomoč pri določenih opravilih | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| F27             | <i>Lahko bi rekel, da ga spodbujam pri določenih stvareh...</i>                                                                                                                                                                                                                                      | Spodbujanje                                                              | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju    | Samostojnost                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| F28             | <i>Imel, kot sem rekel sem bil eno obdobje prostovoljec...</i>                                                                                                                                                                                                                                       | Da                                                                       | Izkušnje predhodnega sodelovanja                      | Predhodno poznavanje področja | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                       | Pojem                                                                               | Kategorija                     | Nad-kategorija                      | Tema                                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |                                | ljudi z ovirami                     |                                              |
| F29             | <i>Na splošno bi rekel, da mi je predhodno poznavanje področja pomagalo pri samem pristopu do osebe, pri dojemanju osebe, pri tem, kako gledam na hendikep in tako naprej.</i>               | Pomagajo pri pristopu do osebe, pri dojemanju hendikepa                             | Uporabnost predhodnih izkušenj | Izkušnje                            | Opravljanje osebne asistenc                  |
| F30             | <i>Empatija, prilagodljivost, potrpežljivost, sposobnost prisluhniti, znati reagirati v konfliktnih situacijah, tudi smisel za humor. In veselje do dela z ljudmi s posebnimi potrebami.</i> | Empatija, prilagodljivost, potrpežljivost, obvladanje konfliktnih situacijah, humor | Najpomembnejše lastnosti       | Lastnosti osebnega asistenta        | Opravljanje osebne asistenc                  |
| F31             | <i>Moj poglavitni stik z izvajalcem je oseba, s katero delam. Sicer lahko rečem, da je izvajalec od samega začetka korekten...</i>                                                           | Korekten odnos                                                                      | Pozitivno                      | Doživljanje izvajalca               | Sodelovanje z izvajalcem                     |
| F32             | <i>Ja, recimo, da spremlja. V začetku mi je bilo rečeno, da se v kakršnikoli situaciji lahko obrnem na koordinatorja.</i>                                                                    | Sodelovanje s koordinatorjem                                                        | Način                          | Spremljanje dela osebnega asistenta | Sodelovanje z izvajalcem                     |
| F33             | <i>V bistvu se zavedam, da če bi imel kakršnokoli vprašanje, bi se lahko obrnil nanje.</i>                                                                                                   | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih                                          | Stopnja podpore                | Podpora                             | Sodelovanje z izvajalcem                     |
| F34             | <i>Sem...</i>                                                                                                                                                                                | Da                                                                                  | Uvodno izobraževanje           | Podpora                             | Sodelovanje z izvajalcem                     |
| F35             | <i>Kolikor sem seznanjen izvajalec te možnosti ne ponuja...</i>                                                                                                                              | Ne                                                                                  | Izvajanje supervizije          | Podpora                             | Sodelovanje z izvajalcem                     |
| F36             | <i>Jaz bi rekel, da je, če temu lahko rečem najbolj ohlapen zakonski okvir, pravzaprav dobro</i>                                                                                             | Dobro urejen temeljni zakonski okvir in novost ocenjevanja                          | Zadovoljstvo                   | Splošno mnenje                      | Trenutne razmere na področju osebne asistenc |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                | Pojem                                                                           | Kategorija     | Nad-kategorija                   | Tema                                            |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|
|                 | <i>urejen. Dobro se mi zdi to, kar so zdaj omogočili to ocenjevanje, kjer strokovnjaki v komisiji odločijo, koliko ur osebne asistencije pripada vsakemu posamezniku.</i>                             | koliko ur osebne asistencije pripada vsakemu posamezniku                        |                |                                  |                                                 |
| F37             | <i>Čisto osnoven dejavnik pri cenjenju bi rekel, da je moj notranji občutek oziroma občutek osebnega asistenta...</i>                                                                                 | Glavni je notranji občutek vsakega osebnega asistenta posebej                   | Mnenje         | Cenjenost                        | Trenutne razmere na področju osebne asistencije |
| F38             | <i>... Ne bi rekel, da je finančna komponenta ta, zaradi katere bi se človek odločil za opravljanje tega dela. Ni pa tudi zanemarljiv faktor, zato mislim, da bi bilo vseeno lahko bolje plačano.</i> | Prenizke plače                                                                  | Negativno      | Zadovoljstvo s plačo             | Trenutne razmere na področju osebne asistencije |
| F39             | <i>Mogoče bi bila fina kakšna finančna spodbuda...</i>                                                                                                                                                | Finančna spodbuda                                                               | Zakonodaja     | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistencije |
| F40             | <i>Nekaj let nazaj je bilo za to področje veliko slabše poskrbljeno v primerjavi z danes.</i>                                                                                                         | Danes je področje osebne asistencije boljše urejeno v primerjavi s preteklostjo | Zadovoljstvo   | Splošno mnenje                   | Trenutne razmere na področju osebne asistencije |
| F41             | <i>Se pravi, dati človeku dostojanstvo...</i>                                                                                                                                                         | Dati človeku dostojanstvo                                                       | Specifika dela | Doživljanje dela                 | Opravljanje osebne asistencije                  |
| F42             | <i>V smislu izkustvene obogatitve, razširjanja obzorij, boljšega spoznavanja sebe in tako naprej...</i>                                                                                               | To delo te obogati, širi obzorja in omogoča boljše spoznavanje samega sebe      | Specifika dela | Doživljanje dela                 | Opravljanje osebne asistencije                  |



# ODPRTO KODIRANJE INTERVJU G

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pojem                                                                      | Kategorija                     | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| G1              | <i>Z delom sem pričela 15. 3. 2019.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | /                                                                          | 4 leta                         | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |
| G2              | <i>Od nekdaj me je zanimalo delo z ljudmi, čeprav sem pridobila dosedanje izobrazbe na popolnoma drugih področjih.</i>                                                                                                                                                                                                                                                 | Vesetje do dela z ljudmi                                                   | Narava dela                    | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| G3              | <i>... Moje delo obsega prevoz z osebnim avtomobilom, spremstvo povsod, kamor gre, kot na primer, na sestanke, aktivnosti povezane s šahom, tekmovanja, prireditve, gledališče in podobno, potem urejanje in branje dokumentov, oblikovanje, opisovanje okolja, situacije v kateri se znajdeva, prostora, opis hrane in kje na krožniku se nahaja in tako dalje...</i> | Spremstvo na sestanke in prireditve, branje, opisovanje okolja in situacij | Dnevna opravila                | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| G4              | <i>Vsekakor mi pomaga moja praktičnost, iznajdljivost in da pod pritiskom delujem pozitivno.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pomaga mi praktičnost, iznajdljivost in da pod pritiskom delujem pozitivno | Uporabnost predhodnih izkušenj | Izkušnje                                                   | Opravljanje osebne asistence |
| G5              | <i>Načeloma imam urnik vedno dopoldan...</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Dopoldanski urnik                                                          | Enoizmensko                    | Časovni razpored dela                                      | Opravljanje osebne asistence |
| G6              | <i>Z urnikom sem zelo zadovoljna.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zelo zadovoljna                                                            | Zadovoljstvo z urnikom         | Časovni razpored dela                                      | Opravljanje osebne asistence |
| G7              | <i>Vsekakor z 10.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /                                                                          | Deset                          | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset         | Opravljanje osebne asistence |
| G8              | <i>... Vsekakor je pri nama vedno ogromno smeha. Vsako še tako nesrečno zadevo, spremeniva v kaj pozitivnega. Hvaležna sem, da se lahko o vsem pogovoriva in dogovoriva tako, da sva na koncu oba zadovoljna.</i>                                                                                                                                                      | Soustvarjanje odkritega in razumevajočega odnosa                           | Osebnostno zadovoljstvo        | Pozitivna stran dela                                       | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pojem                                                                        | Kategorija                                                        | Nad-kategorija          | Tema                           |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| G9              | <i>Ja. Slišana sem kot oseba. Lahko podam svoje mnenje o zadevi, ki poteka na naši Zvezi. Vedno se konstruktivno pogovoriva. Moje mnenje je tudi upoštevano in pohvaljeno, kadar je to potrebno.</i>                                                                                                   | Konstruktivni pogovori med uporabnikom in osebnim asistentom , pohvale       | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| G10             | <i>Vsekakor pa ogromno šteje tudi to, da mi zaupa svoje življenje.</i>                                                                                                                                                                                                                                 | To, da mi zaupa svoje življenje                                              | Osebno zadovoljstvo                                               | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| G11             | <i>Dobri delovni pogoji, razumevanje z ostalimi sodelavci, biti slišana in uslišana.</i>                                                                                                                                                                                                               | Dobri delovni pogoji, razumevanje s sodelavci, biti slišana, uslišana        | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| G12             | <i>Vsako stresno situacijo znam obrniti v pozitivno. Nimam težav s tem.</i>                                                                                                                                                                                                                            | Obrnem jih v pozitivno                                                       | Ravnanje v stresnih situacijah                                    | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| G13             | <i>Od tistih, s katerimi se srečujem na delovnem mestu, se nihče ne pritožuje, da bi ga kaj spravljalo v nejevoljo, ki bi vodila v stres.</i>                                                                                                                                                          | Ni pogovorov o stresu, saj drugi asistenti ne poročajo o stresnih situacijah | Komunikacija                                                      | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| G14             | <i>Nemočna sem bila na začetku svoje poti, ko sem se znašla v dvorani Državnega zbora z dvema uporabnikoma. Oba je bilo potrebno spraviti po stopnicah gor in ven čez ozka vrata ter po stopnicah dol in nato v garažno hišo. Jaz pa nisem vedela, kako nuditi spremstvo dvema slepima naenkrat...</i> | Pomanjkanje znanja                                                           | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči                            | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| G15             | <i>V bistvu je meni termin »hendikep« neljub. Raje uporabljam termin »invalidnost« kakor hendikep</i>                                                                                                                                                                                                  | Raje uporabljam termin »invalidnost« kakor hendikep                          | Nasploh                                                           | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| G16             | <i>V bistvu od začetka obravnavam uporabnika kot sebi enakega. Slepota je oviranost in jaz sem njegova pomoč, da lahko on vseeno opravlja svoje delo kakovostno...</i>                                                                                                                                 | Od vedno jemljem uporabnika kot enakega sebi                                 | Nasploh                                                           | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |
| G17             | <i>Mnenja sem, da lahko z našo pomočjo dajo družbi prav toliko kot ljudje, ki nimamo ovir ali invalidnosti.</i>                                                                                                                                                                                        | Z našo pomočjo lahko uporabniki dajo družbi prav toliko kot                  | Nasploh                                                           | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistence   |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                  | Pojem                                                                            | Kategorija                                            | Nad-kategorija                                | Tema                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                         | ljudje brez ovir                                                                 |                                                       |                                               |                              |
| G18             | <i>Prijeten, topel, sproščen, strokoven...</i>                                                                                                                                                                                                          | Prijeten, topel, sproščen, strokoven                                             | Dober                                                 | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| G19             | <i>Vsekakor mora biti ujemanje na več življenjskih področjih...</i>                                                                                                                                                                                     | Da se ujemaš na več življenjskih področjih                                       | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| G20             | <i>S tem nimam nobenih težav. Navodila, ki jih dobim so jasna, natančna...</i>                                                                                                                                                                          | S tem nimam težav, uporabnik podaja jasna, natančna navodila                     | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| G21             | <i>Kot pozitivno vidim, da planirava za cel teden vnaprej zato da lažje določiva porabo ur.</i>                                                                                                                                                         | Zadovoljstvo z določevanjem ur za teden vnaprej                                  | Zadovoljstvo z urnikom                                | Časovni razpored dela                         | Opravljanje osebne asistence |
| G22             | <i>Negativnih izkušenj pri opravljanju dela nimam.</i>                                                                                                                                                                                                  | Brez negativnih izkušenj                                                         | Splošno mnenje                                        | Negativna stran dela                          | Opravljanje osebne asistence |
| G23             | <i>S spremstvom, opisovanjem okolja, predmetov, branjem tabel, oglasov, napisov, dokumentov.</i>                                                                                                                                                        | S spremstvom, branjem, opisovanjem okolja                                        | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| G24             | <i>Vsekakor s spremstvom, nudenjem avdio deskripcije, da tudi on ve kaj se dogaja okrog njega, ker ne vidi, z opozarjanjem na ovire.</i>                                                                                                                | Spremljanje, nudenje avdio deskripcije, opozarjanje na ovire v okolici           | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju    | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| G25             | <i>Ne, nikakršnega.</i>                                                                                                                                                                                                                                 | Ni izkušenj                                                                      | Izkušnje predhodnega sodelovanja                      | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| G26             | <i>Vsekakor je dobrodošlo predznanje oziroma poznavanje področja ljudi z različnimi oviranostmi za kakovostnejše delo z njimi.</i>                                                                                                                      | Predznanje omogoča kakovostnejše delo                                            | Uporabnost predhodnih izkušenj                        | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| G27             | <i>Pripravljenost pomagati in pustiti osebi, da opravi sama do tam ko zmore. Nikakor ne smemo opravljati vsega dela namesto njih zato ker smo hitrejši in boljši. Potrebna je empatija, vendar ne sme biti usmiljenja. Potrpežljivost, spoštovanje.</i> | Empatija, potrpežljivost, spoštovanje, spodbujanje čim večje samostojnosti osebe | Najpomembnejše lastnosti                              | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                | Pojem                                                                   | Kategorija                          | Nad-kategorija                      | Tema                                          |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|
| G28             | <i>Dobro. Nimam težav pri komunikaciji...</i>                                                                                                                                         | Dobra komunikacija, odzivnost                                           | Kot pozitivno ocenjujejo            | Doživljanje izvajalca               | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| G29             | <i>Vsekakor smo ves čas v navezi...</i>                                                                                                                                               | Konstantno sodelovanje                                                  | Način                               | Spremljanje dela osebnega asistenta | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| G30             | <i>V skladu z Zakonom opravimo razgovore, povprašajo nas o predlogih za izboljšavo...</i>                                                                                             | Sodelovanje preko elektronske pošte ali telefonske linije               | Način                               | Spremljanje dela osebnega asistenta | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| G31             | <i>Komuniciramo veliko pisno preko e-pošte, brez težav pa lahko tudi pokličemo...</i>                                                                                                 | Sodelovanje preko elektronske pošte ali telefonske linije               | Stopnja podpore                     | Podpora                             | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| G32             | <i>Ja. Prav tako vsa nadaljnja.</i>                                                                                                                                                   | Da                                                                      | Uvodno izobraževanje                | Podpora                             | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| G33             | <i>Žal ne. Zakon o osebni asistenci (ZOA) še vedno ne dopušča tega ne v zakonu in ne v pravilniku.</i>                                                                                | Ne                                                                      | Izvajanje supervizije               | Podpora                             | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| G34             | <i>S strani ZDSSS ves čas pošiljajo pobudo, da bi bila supervizija pomembna za osebno asistenco, vendar prošnja še ni bila uslišana niti sprejeta, čeprav je zakon ponovno odprt.</i> | Pobude s strani ZDSSS za izvajanje supervizije v osebni asistenci       | Izvajanje supervizije               | Podpora                             | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| G35             | <i>... ni prav lep občutek, ko ne veš ali bo skupina senzornih invalidov še sploh upravičena do osebne asistence in ali boš ti sploh še imel zaposlitev.</i>                          | Nesigurnost glede prihodnosti, ali se bo osebna asistenca še izvajala   | Iz vidika uporabnikov in asistentov | Problem                             | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| G36             | <i>Tako da menim, da je delo premalo cenjeno in plačano glede na obseg del in znanj, ki jih potrebuje osebni asistent pri uporabnikih.</i>                                            | Premajhna glede na obseg del in znanj, ki jih potrebuje osebni asistent | Cenjenost in plača                  | Problem                             | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| G37             | <i>... uvedba supervizije bi bila dobrodošla vsaj ob stresnih situacijah kot so smrt uporabnika, smrt v družini uporabnika, poslabšanje stanja in podobno.</i>                        | Uvedba supervizije                                                      | Zakonodaja                          | Predlogi za spremembe/izboljšave    | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| G38             | <i>Mogoče bi lahko ministrstvo razmislilo tudi o kakšni psihološki</i>                                                                                                                | Psihološka podpora znotraj organizacij                                  | Zakonodaja                          | Predlogi za spremembe/izboljšave    | Trenutne razmere na področju                  |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                | Pojem                              | Kategorija                   | Nad-kategorija | Tema                                          |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
|                 | <i>podpori znotraj organizacij...</i>                                                                                                                                                                                                                                                 |                                    |                              |                | osebne asistence                              |
| G39             | <i>Zakonsko bi bilo potrebno dati poklicu osebnega asistenta več veljave, ne da se ga obravnava manjvredno. Vsekakor se vedno ob omembi osebne asistence govori o pravicah uporabnikov, skoraj nikoli pa o pravicah osebnih asistentov, vedno pa o dolžnostih osebnih asistentov.</i> | Zakonsko nimajo dovoljšnje veljave | Iz vidika osebnih asistentov | Problem        | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU H

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                         | Pojem                                                                                    | Kategorija                           | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| H1              | <i>Pri Sončku 1.10.2022, pred tem v društvu YHD.</i>                                                                                                                           | /                                                                                        | Leto in pol                          | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |
| H2              | <i>V srednji šoli sem se spoznal z delom z Zavodu za Usposabljanje Invalidne Mladine v Kamniku. Postal sem prostovoljec in na ta način nadaljeval v tej smeri.</i>             | Prostovoljstvo v Zavodu za Usposabljanje Invalidne Mladine                               | Osebna izkušnja kot spodbuda za delo | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| H3              | <i>Zelo dinamično. Obsega standardne storitve pomoči pri negi, dvigovanje, priprava obrokov, druženje, spremljanje pri dnevnih aktivnostih.</i>                                | Osebna nega, dvigovanje, priprava obrokov, druženje, spremljanje pri dnevnih aktivnostih | Dnevna opravila                      | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| H4              | <i>Absolutno mi zelo pomaga moja srednješolska izkušnja, saj sem spoznal hendikep od blizu, prav tako sem navezal res vrhunske in pristne stike z današnjimi uporabniki...</i> | Preko prostovoljstva sem od blizu spoznal hendikep in se povezal z veliko ljudmi         | Konkretna izkušnja                   | Izkušnje                                                   | Opravljanje osebne asistence |
| H5              | <i>Trenutno imam urnik deljeni, vsak drugi dan po 12 ur.</i>                                                                                                                   | Vsak drugi dan po 12 ur                                                                  | Posebnosti glede urnika              | Časovni razpored dela                                      | Opravljanje osebne asistence |
| H6              | <i>Zadovoljen najbolj nisem, vendar trenutno drugače ne gre.</i>                                                                                                               | Lahko bi bilo boljše                                                                     | Zadovoljstvo z urnikom               | Časovni razpored dela                                      | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pojem                                                                             | Kategorija                                                        | Nad-kategorija                                     | Tema                           |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|
| H7              | <i>Rekel bi osem.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | /                                                                                 | Osem                                                              | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistenc    |
| H8              | <i>... Pri delu me vsekakor osrečuje zadovoljstvo in velika hvaležnost vseh treh uporabnikov.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zadovoljstvo in hvaležnost, ki ga izkažejo uporabniki                             | Osebnostno zadovoljstvo                                           | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc    |
| H9              | <i>Najbolj mi je v spominu ostal prvi teden, ko je ena od uporabnic konstanto pela, kako je srečna, da je dobila osebna asistenta.</i>                                                                                                                                                                                                                             | Izkazovanje veselja uporabnice s petjem                                           | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc    |
| H10             | <i>Zadovoljstvo uporabnikov...</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zadovoljstvo uporabnika                                                           | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc    |
| H11             | <i>... Ker je ena uporabnica precej močna, je potem dvig z dvigalom res zahteven projekt.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dvig z dvigalom je zahteven projekt                                               | Stresne situacije                                                 | Negativna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc    |
| H12             | <i>V takih situacijah se umirim, izvedem maksimalno optimalno predpripravo ter s kakšno šalo, sproščenim načinom govora poskušam uporabnico umiriti oziroma zamotiti, da se ne sekira preveč ter da se ne obremenjuje.</i>                                                                                                                                         | Umiritev, sprostitvev ozračja s šalo in načinom govora                            | Ravnanje v stresnih situacijah                                    | Negativna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc    |
| H13             | <i>Vedno. S sodelavko sva navezala pristni prijateljski stik, že pri prejšnjih najinih uporabnikih, prav tako sem v stiku ostal s skupino, s katero smo enkrat mesečno imeli petkova druženja.</i>                                                                                                                                                                 | Stalna                                                                            | Komunikacija                                                      | Sodelovanje z asistenti                            | Sodelovanje z drugimi subjekti |
| H14             | <i>Partnerica prejšnjega uporabnika, ki je obenem bila tudi ena od njegovih osebnih asistentov, ga je brezsravno oropala vsega denarja, kar ga je imel, ter povzročila tudi ogromen dolg... Ko so se v zimskem času začele pojavljati na uporabniku okužbe, ki so se zavlekly v 4 mesečno zdravljenje uporabnika z antibiotiki, sem se počutil povsem nemočno.</i> | Družinska asistentka ni opravljalala dela in svojega partnerja oropala premoženja | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči                            | Negativna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc    |
| H15             | <i>Ker organizacija kljub prijavi ni ukrepala, sem lahko odreagirala žal na</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Menjava izvajalca                                                                 | Ravnanje v situacijah, ko nastopi nemoč                           | Negativna stran dela                               | Opravljanje osebne asistenc    |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                               | Pojem                                                                       | Kategorija                                            | Nad-kategorija        | Tema                         |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------|
|                 | <i>samo en način.<br/>Zamenjava okolja.</i>                                                                                                                                                                                                          |                                                                             |                                                       |                       |                              |
| H16             | <i>Ker sem že od srednje šole vpet v to, je zame to praktično del mojega življenja. Sprejemam ga s maksimalno možnostjo razumevanja, ter mu ne dajem prevelikega poudarka.</i>                                                                       | Razumevanje in sprejemanje hendikepa v največji možni meri                  | Nasploh                                               | Doživljanje hendikepa | Opravljanje osebne asistence |
| H17             | <i>Uporabnike vedno jemljem kot maksimalno opolnomočene osebe, ter jih spodbujam.</i>                                                                                                                                                                | Na uporabnike gledam kot na opolnomočene osebe                              | Nasploh                                               | Doživljanje hendikepa | Opravljanje osebne asistence |
| H18             | <i>Zaenkrat fantastičen. Imamo pristen odnos, vzajemno spoštovanje, v »našem« stanovanju vlada res pozitivna energija. Veliko je prisotnega smeha, zabave, skupaj spoznavamo kaj vse lahko še počnemo novega, obiskujemo razne družabne dogodke.</i> | Pristen odnos z vzajemnim spoštovanjem, pozitivno energijo                  | Dober                                                 | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom    |
| H19             | <i>Odnos v osnovi potrebuje vzajemno spoštovanje, pripravljenosti na prilagajanje in veliko razumevanja. Sem zagovornik odkritega pogovora.</i>                                                                                                      | Odkrit odnos z vzajemnim spoštovanjem, razumevanjem, prilagajanjem          | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom    |
| H20             | <i>Dobra plat tega je, da uporabniki dobijo resnično kontrolo nad svojim življenjem. Ga sami upravljajo, prevzemajo odgovornosti, se naučijo tako sladkih, kot tudi seveda v določenih primerih manj sladkih plati samostojnega življenja.</i>       | To uporabniku omogoča kontrolo nad življenjem in prevzemanjem odgovornosti  | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom    |
| H21             | <i>Kot minus pa bi izpostavil, da se zaradi nedorečenega zakona o osebni asistenci zgodi, da uporabnik tega enostavno ne zmore.</i>                                                                                                                  | Nedorečen Zakon o asistenci vpliva na to, da kakšen uporabnik tega ne zmore | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom    |
| H22             | <i>... Odločitve prepušča uporabnikom, vendar jim vedno poveva tudi posledice.</i>                                                                                                                                                                   | Prepuščanje svobode odločanja uporabniku                                    | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost          | Sodelovanje z uporabnikom    |
| H23             | <i>Mislim, da veliko. Vsi trije uporabniki so vključeni v številne</i>                                                                                                                                                                               | Vključenost v programe in dejavnosti, ki jih                                | Doprinos k aktivnemu                                  | Samostojnost          | Sodelovanje z uporabnikom    |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                        | Pojem                                                                                 | Kategorija                       | Nad-kategorija                                | Tema                        |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|
|                 | <i>programe in dejavnosti: verske, plesne, projekti nevladnih organizacij, ena od uporabnic celo v prostovoljstvo. Omogočam jim maksimalno zapolnjen dan s stvarmi, ki jih veselijo, saj jim pomagam pri teh dejavnostih.</i> | veselijo, na primer, verske, plesne                                                   | vključevanju in samoodločanju    |                                               |                             |
| H24             | <i>Ogromno. 4 leta prostovoljstva pri ZUIM Kamnik, osebna poznanstva, ki so se v teh letih razvili v dolgotrajna prijateljstva, sodelovanje na taborih, 2 leti prostovoljstva v času covida, in tako dalje.</i>               | Prostovoljstvo v času covida in pri ZUIM Kamnik, sodelovanje na taborih               | Izkušnje predhodnega sodelovanja | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistenc |
| H25             | <i>Mislim, da bi to moralo biti nov program poklicne kvalifikacije NPK. Delo ljudi z ovirami je zelo specifično, zato bi bilo potrebno ljudi temu primerno tudi usposobiti.</i>                                               | Področje ljudi z ovirami bi moralo biti nov program nacionalne poklicne kvalifikacije | Predlogi za spremembe/izboljšave | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistenc |
| H26             | <i>Empatija, sposobnost prilagajanja, veliko potrpežljivosti, dobre volje ter sposobnost dobre, čutne komunikacije.</i>                                                                                                       | Empatija, prilagodljivost, potrpežljivost, dobra volja in čutna komunikacija          | Najpomembnejše lastnosti         | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistenc |
| H27             | <i>S trenutnim lahko rečem, da zaenkrat sem zelo zadovoljen. Koordinatorica pokaže veliko zanimanja, zelo je vpeta v naše skupne cilje, razumevajoča in na splošno zelo čuječa oseba.</i>                                     | Veliko zadovoljstvo s koordinatorko                                                   | Pozitivno                        | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem    |
| H28             | <i>Imamo redno telefonsko komunikacijo.</i>                                                                                                                                                                                   | Redna telefonska komunikacija                                                         | Način                            | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem    |
| H29             | <i>Zaenkrat še ne.</i>                                                                                                                                                                                                        | Ne                                                                                    | Obisk                            | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta  | Sodelovanje z izvajalcem    |
| H30             | <i>Imamo vso podporo in pripravljenost na reševanje težav, ki pa jih zaenkrat še ni bilo.</i>                                                                                                                                 | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih                                            | Stopnja podpore                  | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem    |
| H31             | <i>Sem se udeležil ja.</i>                                                                                                                                                                                                    | Da                                                                                    | Uvodno izobraževanje             | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem    |
| H32             | <i>Dvakrat mesečno imamo možnost supervizije.</i>                                                                                                                                                                             | Da, dvakrat mesečno                                                                   | Izvajanje supervizije            | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem    |



| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pojem                                                                                                                        | Kategorija                               | Nad-kategorija                   | Tema                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
| H33             | <i>... Sam zakon izkazuje velike pomanjkljivosti, odsotnost zakona o dolgotrajni oskrbi pa je na področju osebne asistence naredila še večji kaos. Tako tudi asistenti dejansko ne vedo v kakšne razmere pridejo delat, samo delo pa se zaradi tega močno razlikuje.</i> | Pomanjkljiv zakon, odsotnost zakona o dolgotrajni oskrbi                                                                     | Zakonodaja                               | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| H34             | <i>Delo je zelo slabo ovrednoteno. Tako iz vidika plačila, kot vidika spoštovanja tega poklica.</i>                                                                                                                                                                      | Premajhna glede na obseg del in znanj, ki jih potrebuje osebni asistent                                                      | Cenjenost in plača                       | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| H35             | <i>V to delo mora človek namreč dati veliko sebe.</i>                                                                                                                                                                                                                    | Kot asistent daješ v odnos polnega sebe                                                                                      | Specifika dela                           | Doživljanje dela                 | Opravljanje osebne asistence                  |
| H36             | <i>Zakon potrebuje nujne spremembe. Treba je namreč ločiti med osebno asistenco in dolgotrajno oskrbo, saj sta to dve povsem različni storitvi...</i>                                                                                                                    | Ločiti in jasno definirati, kaj je osebna asistenca in kaj dolgotrajna oskrba                                                | Zakonodaja                               | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| H37             | <i>Zakonsko je potrebno prepovedati, da svojci v kakršnikoli obliki sodelujejo pri odrejanju delovnega časa, prav tako je potrebno postaviti jasne standarde in zahteve, kaj sme svojec v času, ko je prisoten osebni asistent početi.</i>                               | Jasna opredelitev koliko lahko prisostvujejo pri razporejanju urnikov in kaj lahko počnejo v prisotnosti zunanjega asistenta | Svojci uporabnika in družinski asistenti | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| H38             | <i>Potreben je tudi razmislek na področju primernejšega izobraževanja osebnih asistentov.</i>                                                                                                                                                                            | Vpeljati temeljitejše izobraževanje osebnih asistentov                                                                       | Podpora                                  | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| H39             | <i>Poleg tega bi bilo smiselno ustanoviti morda razširjene supervizije, morda klube, kjer bi si osebni asistenti lahko lažje izmenjavali svoje izkušnje.</i>                                                                                                             | Uvedba supervizije                                                                                                           | Zakonodaja                               | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

#### ODPRTO KODIRANJE INTERVJU I

| Številka izjave | Izjava                                                                         | Pojem | Kategorija     | Nad-kategorija                          | Tema                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| I1              | <i>Moj prvi delovni dan je bil 6. 1. 2020, se pravi delam že dobre 3 leta.</i> | /     | Okoli tri leta | Čas opravljanja dela osebnega asistenta | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pojem                                                                                                                                          | Kategorija                 | Nad-kategorija                                     | Tema                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                |                            | oziroma asistentke                                 |                              |
| 12              | <i>Nagovorila me je sestanovalka od partnerja, ki je takrat bila zaposlena pri Brez ovir. Povedala mi je, kako poteka delo z uporabnikom, saj si takrat nisem predstavljala kako to izgleda. Ker sem takrat bila v delovnem razmerju, sem samo razmišljala o osebni asistenci...</i> | Priporočilo za delo s strani znanke                                                                                                            | Priporočilo za delo        | Motiv za delo                                      | Opravljanje osebne asistence |
| 13              | <i>Trenutna uporabnica potrebuje pomoč pri gospodinskih opravilih, oblačenju, tuširanju in pri spremstvu, tudi pomoč v trgovinah...</i>                                                                                                                                              | Gospodinska opravila in osebna nega, spremstvo, predstavljanje s sobnim dvigalom iz električnega vozička na tuširni stol, skrb za domačo žival | Dnevna opravila            | Opravila in storitve osebnega asistenta            | Opravljanje osebne asistence |
| 14              | <i>Od 18. leta sem delala preko študenta in vedno s strankami. Tako sem dobila bolj debelo kožo in tudi spoznala, da je prilagajanje strankam pomembno. Pomagajo mi tudi izkušnje, ki jih prejemam preko študija...</i>                                                              | Izkušnje iz preteklih služb, ki zadevajo delo s strankami ter izkušnje s študija                                                               | Konkretna izkušnje         | Izkušnje                                           | Opravljanje osebne asistence |
| 15              | <i>Nočne izmene trajajo 11 ur, dnevne pa od 4 do 5 ur. Delo poteka tako ob vikendih in praznikih.</i>                                                                                                                                                                                | Nočne in dnevne izmene, delo ob vikendih in praznikih                                                                                          | Triizmensko delo           | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| 16              | <i>Zaenkrat mi takšen urnik ustreza, saj se dobro prilagaja mojemu študiju in to mi je trenutno najbolj pomembno.</i>                                                                                                                                                                | Ji ustreza                                                                                                                                     | Zadovoljstvo z urnikom     | Časovni razpored dela                              | Opravljanje osebne asistence |
| 17              | <i>Ocenila bi z 7.</i>                                                                                                                                                                                                                                                               | /                                                                                                                                              | Sedem                      | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistence |
| 18              | <i>Včasih bi ocenila z višjo oceno, trenutno pa sem v obdobju, ko sem že malo naveličana rutine v delovnem okolju.</i>                                                                                                                                                               | V kolikor ne bi bila prisotna naveličanost rutine dela                                                                                         | Ovrednotenje z višjo oceno | Splošna ocena zadovoljstva z delom od ena do deset | Opravljanje osebne asistence |
| 19              | <i>Vesela sem, ko uporabnica izrazi hvaležnost in veselje, ko</i>                                                                                                                                                                                                                    | Zadovoljstvo in hvaležnost, ki                                                                                                                 | Osebnostno zadovoljstvo    | Pozitivna stran dela                               | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pojem                                                                         | Kategorija                                                        | Nad-kategorija          | Tema                           |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
|                 | <i>naredim kaj za njo, tudi ko mi ne bi bilo nujno treba. Vesela sem, ker vidim, da ceni mojo pomoč. Torej, da ni samoumevno, kar sem že doživela z različnimi uporabniki. Všeč mi je, ker se v veliki meri razumeva, imava zanimive pogovore.</i>                                                     | ga izkaže uporabnik                                                           |                                                                   |                         |                                |
| I10             | <i>Večino časa imam pravzaprav občutek, da ne hodim zares v službo, kar mi veliko pomeni. Da sem sproščena in nimam občutka, da grem v stresno okolje.</i>                                                                                                                                             | Sproščeno okolje mi daje občutek kot da ne hodim zares v službo               | Specifika dela                                                    | Doživljanje dela        | Opravljanje osebne asistence   |
| I11             | <i>Hvaležnost in veselje v situaciji, ko mi je uporabnica podarila čokolado v zahvalo za pomoč pri nakupu toaletnega stola in pridobitvi donacije. Velikokrat se mi zahvali v obliki majhnih malenkosti. Tudi za rojstni dan se vedno spomni in čestita...</i>                                         | Podarjena čokolada v zahvalo, ali, kadar mi uporabnica čestita za rojstni dan | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| I12             | <i>Motivira me to, da je uporabnik zadovoljen z mano in mojim delom in da mi pokaže, da ceni to kar naredim za njega/njo...</i>                                                                                                                                                                        | Zadovoljstvo uporabnika                                                       | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| I13             | <i>Velikokrat so nočne izmene stresne. Ne samo zaradi pomanjkanja spanca in fizičnega napora, temveč tudi zato, ker je običajno uporabnica zelo slabo naspana in posledično tudi velikokrat naporna... V času bolniških, je uporabnica še posebej pod stresom, saj je navajena na redne asistente.</i> | Nočne izmene, delo v času bolniških odsotnosti asistentov                     | Stresne situacije                                                 | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| I14             | <i>... Dostikrat pa, ko se pomiri, ji nudim prostor za pogovor, velikokrat tudi samo poslušam.</i>                                                                                                                                                                                                     | Nudjenje prostora za pogovor, poslušanje                                      | Ravnanje v stresnih situacijah                                    | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistence   |
| I15             | <i>Na žalost ne. Z ostalimi rednimi asistenti moje uporabnice, se nikoli</i>                                                                                                                                                                                                                           | Ne poteka                                                                     | Komunikacija                                                      | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pojem                                                                         | Kategorija                                            | Nad-kategorija        | Tema                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|
|                 | <i>med izmenami ne srečamo...</i>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                               |                                                       |                       |                             |
| I16             | <i>... Uporabniki nekaj ni bilo všeč in zato se je začela »dreti«. V tistem momentu je njena mama znorela in prišla v sobo, ter jo oklofutala. Temu sva bili priča jaz in moja sodelavka. Uporabnica pa je pljuvala nazaj v mamo, ta pa ji je razmazala slino po obrazu.</i> | Nasilje nad uporabnico s strani sorodnice                                     | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči                | Negativna stran dela  | Opravljanje osebne asistenc |
| I17             | <i>... V bistvu sva jaz in sodelavka samo tiho stali blizu in zaprepadeno gledali.</i>                                                                                                                                                                                       | Nobene reakcije, saj je bilo prisotna taka zgroženost                         | Ravnanje v situacijah, ko nastopi nemoč               | Negativna stran dela  | Opravljanje osebne asistenc |
| I18             | <i>Na začetku me je bilo malo strah začeti delati z njo...</i>                                                                                                                                                                                                               | Strah                                                                         | Pred začetkom dela                                    | Doživljanje hendikepa | Opravljanje osebne asistenc |
| I19             | <i>Sedaj pa nekako sploh ne razmišljam o njenem hendikepu. Na splošno sem pri različnih uporabnikih bila na njihov hendikep pozorna na začetku moje zaposlitve...</i>                                                                                                        | Nobenega strahu, fizični hendikep ni v ospredju                               | Sedaj                                                 | Doživljanje hendikepa | Opravljanje osebne asistenc |
| I20             | <i>Večinoma v redu, rada sem v njeni družbi. Skupne so nama določene teme in hobiji in zato se lahko o tem veliko pogovarjava.</i>                                                                                                                                           | Skupne interesantne teme in hobiji                                            | Dober                                                 | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom   |
| I21             | <i>Zdi se mi, da ohranja hkrati bolj osebni odnos in tudi profesionalen kolikor se le da. Mislim, da se obedve zavedava mej...</i>                                                                                                                                           | Zavedanje mej                                                                 | Prijateljsko-profesionalni odnos                      | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom   |
| I22             | <i>Spoštljiv, iskren do določene mere. Da sta se zmožna pogovoriti o pričakovanih enega in drugega, da se je osebni asistent zmožen prilagajati in sprejeti uporabnikov način življenja in v to ne posega...</i>                                                             | Spoštljiv, iskren, da je prisotna prilagodljivost in prostor za odprt pogovor | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom   |
| I23             | <i>Kot minus bi to, kot sem že zgoraj navedla, da se dostikrat ne strinjam z njenim načinom določenih navodil... Včasih daje tudi nejasna navodila in pričakuje, da</i>                                                                                                      | Nejasna navodila, nezadovoljstvo z določenimi pričakovanji uporabnika         | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom   | Sodelovanje z uporabnikom   |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                    | Pojem                                                                       | Kategorija                                            | Nad-kategorija                                | Tema                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
|                 | <i>bom kar vedela kaj misli...</i>                                                                                                                                                                                                        |                                                                             |                                                       |                                               |                              |
| I24             | <i>Dobro pa se mi zdi to, da kot osebni asistent veš, kaj moraš delati in kaj uporabnik pričakuje...</i>                                                                                                                                  | Navodila omogočajo asistentu, da ve, kaj uporabnik pričakuje da bo storjeno | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| I25             | <i>Pri trenutni uporabnici predvsem s tem, da se ne vtikam v njene odločitve preživljanja prostega časa...</i>                                                                                                                            | Prepuščanje svobode odločanja uporabniku                                    | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| I26             | <i>... Ker imamo določena skupna zanimanja, jo včasih povabim poleg na kakšen dogodek, predavanje, ki bi jo lahko zanimalo...</i>                                                                                                         | Skupno udejstvovanje na kakšnem dogodku, predavanju                         | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju    | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| I27             | <i>Ne, prav pri takšni populaciji nisem imela nič izkušenj.</i>                                                                                                                                                                           | Ni izkušenj                                                                 | Izkušnje predhodnega sodelovanja                      | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| I28             | <i>Da, mislim, da bi bilo dobro poučiti osebne asistente tudi o problematiki hendikepa in kakšen vpliv ima to lahko na življenje uporabnika in njegove družine...</i>                                                                     | Izobraževanje o problematiki hendikepa, o načinu dela z osebami z ovirami   | Predlogi za spremembe/izboljšave                      | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| I29             | <i>Predvsem zmožnost prilagajanja, empatija, spoštljivost, postavljanje mej...</i>                                                                                                                                                        | Prilagodljivost, empatija, spoštljivost, postavljanje mej                   | Najpomembnejše lastnosti                              | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistence |
| I30             | <i>Do sedaj sem več ali manj zadovoljna.</i>                                                                                                                                                                                              | Zadovoljstvo                                                                | Pozitivno                                             | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem     |
| I31             | <i>Usklajevalec osebne asistence upošteva želje glede urnika, zaradi mojega študija. Tudi kar se tiče dopusta, je vedno vse ok. Prav tako so mi šli na roke pri prošnji za opravljanje mojega dela pri njih kot praksa za moj študij.</i> | Upoštevanje želj glede urnika in želj glede dopusta, študijske prakse       | Kot pozitivno ocenjujejo                              | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem     |
| I32             | <i>Ne da bi vedela. Do sedaj mi še ni prišlo na uho, da bi spremljali...</i>                                                                                                                                                              | Ni informacij                                                               | Način                                                 | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem     |
| I33             | <i>Ne, nikoli...</i>                                                                                                                                                                                                                      | Ne                                                                          | Obisk                                                 | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta  | Sodelovanje z izvajalcem     |
| I34             | <i>Omogočene so supervizije v primerih težkih uporabnikov. Seveda lahko tudi</i>                                                                                                                                                          | V primerih težkih uporabnikov, sicer pa pogovor                             | Vrsta podpore                                         | Podpora                                       | Sodelovanje z izvajalcem     |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                          | Pojem                                                                      | Kategorija                   | Nad-kategorija                   | Tema                                          |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
|                 | <i>kadarkoli pokličem usklajevalca in se z njim pogovorim glede uporabnice.</i>                                                                                                                                                                                 | s koordinatorjem glede česar koli                                          |                              |                                  |                                               |
| I35             | <i>Mislim, da sem se prvič udeležila izobraževanja približno mesec in pol ali dva meseca po pričetku dela.</i>                                                                                                                                                  | Da                                                                         | Uvodno izobraževanje         | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| I36             | <i>Kot sem že omenila zgoraj, možnost je. Do sedaj sem jo imela samo v primerih zelo težavnih uporabnikov...</i>                                                                                                                                                | Supervizija nastopi, ko gre za težavne odnose z uporabniki                 | Izvajanje supervizije        | Podpora                          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| I37             | <i>Glede na to, da imajo izvajalci problem pridobiti zaposlene, bi rekla da trenutne razmere niso najboljše. Plača ni ne vem kako dobra, delo je lahko fizično in psihično naporno. Prav tako ponekod znižujejo dodatke za nočne izmene, praznike, nedelje.</i> | Nižanje dodatkov za nočne izmene, praznike, nedelje                        | Iz vidika osebnih asistentov | Problem                          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| I38             | <i>Glede plače bi težko presodila, saj dejansko to delo lahko opravlja tudi nekdo s končano osnovno šolo. Menim samo, da bi dodatki morali biti maksimalni.</i>                                                                                                 | Želja po maksimalnih dodatkih                                              | Mnenje                       | Zadovoljstvo s plačo             | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| I39             | <i>Glede na to, da ima ministrstvo probleme s financiranjem osebne asistence, se mi tudi poraja vprašanje, koliko je to delo zares cenjeno. Ali pa je to samo problem tega, da zakonsko stvari še niso čisto dorečene.</i>                                      | Morda je cenjenost dela zgolj problem zakonske ureditve                    | Mnenje                       | Cenjenost                        | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| I40             | <i>Definitivno vidim več prostora podpore tako zaposlenim kot tudi uporabnikom.</i>                                                                                                                                                                             | Omogočiti večjo podporo osebnim asistentom in uporabnikom                  | Podpora                      | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| I41             | <i>Menim pa, da bi morali narediti neke bolj standardizirane teste ali karkoli že imajo, za preverjanje hendikepa uporabnikov in koliko ur tedensko jim pripada asistence.</i>                                                                                  | Uveljaviti bolj standardizirane teste za preverjanje hendikepa uporabnikov | Zakonodaja                   | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

# ODPRTO KODIRANJE INTERVJU J

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pojem                                                                           | Kategorija                     | Nad-kategorija                                             | Tema                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| J1              | <i>Tri leta, bolj točno od tretjega februarja 2020.</i>                                                                                                                                                                                                                                                       | /                                                                               | 3 leta                         | Čas opravljanja dela osebnega asistenta oziroma asistentke | Opravljanje osebne asistence |
| J2              | <i>... Delo osebnega asistenta se mi je zdelo bolj umirjeno. Tukaj skrbiš za eno osebo, v domu pa imaš na čez recimo štirideset ljudi in ne uspeš za nobenega poskrbeti tako, kot bi bilo treba.</i>                                                                                                          | Delo osebnega asistenta je bolj umirjeno v primerjavi z delom medicinske sestre | Narava dela                    | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| J3              | <i>Prav za to združenje mi je povedala bivša sodelavka, negovalka, ki je nekaj časa pred mano sprejela enako odločitev.</i>                                                                                                                                                                                   | Priporočilo za delo s strani sodelavke                                          | Priporočilo za delo            | Motiv za delo                                              | Opravljanje osebne asistence |
| J4              | <i>Za tem sledi jutranja nega, zajtrk... Po zajtrku zopet sledi terapija. Potem skuham kavo, popijeva kavo. Ona prižge cigareto. Potem pa recimo posediva eno uro. Po tem začnem s pripravo obroka. Če je potrebno skočim v trgovino, dam prati perilo, kaj pospravim in skrbim za gospodinjska opravila.</i> | Gospodinjska in hišna opravila, hranjenje, osebna nega, nakup hrane, sprehod    | Dnevna opravila                | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| J5              | <i>Z drugimi asistenti smo dogovorjeni, da uporabnico kopamo ob torkih in petkih.</i>                                                                                                                                                                                                                         | Kopanje ob torkih in petkih                                                     | Občasna opravila               | Opravila in storitve osebnega asistenta                    | Opravljanje osebne asistence |
| J6              | <i>Ja, seveda... Zdaj jaz sem od njenih asistentov kot medicinska sestra edina, ki je imela ob začetku dela znanje za nego in oskrbo...</i>                                                                                                                                                                   | Brez izkušenj nege in oskrbe bi težko opravljala delo                           | Uporabnost predhodnih izkušenj | Izkušnje                                                   | Opravljanje osebne asistence |
| J7              | <i>Zmeraj je eden od nas prost, trije pa delamo. Po izmenah se menjamo. Glede tega se dogovorimo za mesec vnaprej...</i>                                                                                                                                                                                      | Razporejanje za en mesec vnaprej, zmeraj trije asistenti delajo, eden je prost  | Triizmensko delo               | Časovni razpored dela                                      | Opravljanje osebne asistence |
| J8              | <i>Ja, z urnikom sem zadovoljna.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ji ustreza                                                                      | Zadovoljstvo z urnikom         | Časovni razpored dela                                      | Opravljanje osebne asistence |
| J9              | <i>... Tukaj sem res zadovoljna. Ovrednotila bi kar z 10.</i>                                                                                                                                                                                                                                                 | /                                                                               | Deset                          | Splošna ocena zadovoljstva z                               | Opravljanje osebne asistence |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                               | Pojem                                                                           | Kategorija                                                        | Nad-kategorija          | Tema                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                      |                                                                                 |                                                                   | delom od ena do deset   |                                               |
| J10             | <i>... Vesela sem, ko vidim rezultat svojega dela.</i>                                                                                                               | Rezultat dela in to, da mi čas omogoča, da opravila temeljito opravim           | Osebnostno zadovoljstvo                                           | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistencije                |
| J11             | <i>Včasih, ko jo namažem s kremo, mi kar da lupčka na roko ali pa reče, da me ima rada... Ali pa, če si zaželi pico, pol piva ali cigareto, da ji to omogočim...</i> | Kadar mi uporabnica reče, da me ima rada; uresničevanje majhnih želj uporabnice | Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistencije                |
| J12             | <i>Ko vidim kakršnekoli rezultate...</i>                                                                                                                             | Napredki                                                                        | Motivacija                                                        | Pozitivna stran dela    | Opravljanje osebne asistencije                |
| J13             | <i>So. Recimo, kadar kar naenkrat dobi povišano telesno temperaturo na 40 stopinj in spi skoraj neodzivna. To se je že nekajkrat zgodilo.</i>                        | Povišana telesna temperatura uporabnice                                         | Stresne situacije                                                 | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistencije                |
| J14             | <i>Glede na to, da sem zdravstvena delavka, se nisem ustrašila, ker sem se s takimi situacijami v preteklosti že soočala, je pa vseeno stresno.</i>                  | Težko je ostati miren                                                           | Ravnanje v stresnih situacijah                                    | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistencije ne asistencije |
| J15             | <i>Ker konec koncev si odgovoren za človeka.</i>                                                                                                                     | Velika odgovornost                                                              | Specifika dela                                                    | Doživljanje dela        | Opravljanje osebne asistencije                |
| J16             | <i>Seveda. Vsi asistenti od uporabnice med seboj komuniciramo, sodelujemo.</i>                                                                                       | Stalna                                                                          | Komunikacija                                                      | Sodelovanje z asistenti | Sodelovanje z drugimi subjekti                |
| J17             | <i>Ne. Tukaj ne...</i>                                                                                                                                               | Ni izkušenj                                                                     | Situacije, ko nastopijo občutki nemoči                            | Negativna stran dela    | Opravljanje osebne asistencije                |
| J18             | <i>Ko sem bila mlada, sem se takim ljudem izogibala. Malo so se mi tudi smilili.</i>                                                                                 | Izogibanje ljudem z ovirami, smiljenje                                          | Pred začetkom dela                                                | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistencije                |
| J19             | <i>Zdaj pa vidim, da te ljudje z našo pomočjo kakor se da normalno živijo....</i>                                                                                    | Zavedanje o tem, da takšni ljudje z našo pomočjo kakor se da normalno živijo    | Sedaj                                                             | Doživljanje hendikepa   | Opravljanje osebne asistencije                |
| J20             | <i>Jaz uporabnico dojemam tako kot svojega otroka. Tako kot bi negovala svojega otroka, negujem njo...</i>                                                           | Velika povezanost, uporabnico jemljem kot svojega otroka, zanjo bi naredila vse | Dober                                                             | Odnos z uporabnikom     | Sodelovanje z uporabnikom                     |



| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                            | Pojem                                                                         | Kategorija                                            | Nad-kategorija                                | Tema                         |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
| J21             | <i>Da je vzpostavljeno spoštovanje iz obeh strani in prisotna toplina.</i>                                                                                                                                                        | Spoštovanje iz obeh strani in toplina                                         | Idealen odnos bi bil                                  | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| J22             | <i>... Uporabnica namreč ne daje navodil, saj tega ne zmore. Vsi mi, asistenti, pa med seboj točno vemo, kaj in kako.</i>                                                                                                         | Uporabnica ne daje navodil, saj tega ne zmore                                 | Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila | Odnos z uporabnikom                           | Sodelovanje z uporabnikom    |
| J23             | <i>Uporabnica je sto procentno odvisna od naše pomoči, tako da pri njej ne moremo čisto nič...</i>                                                                                                                                | Ni mogoče, saj je uporabnica glede vsega odvisna od asistentov                | Zagotavljanje neodvisnosti                            | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| J24             | <i>Pri nas to ne gre.</i>                                                                                                                                                                                                         | Pri zdajšnji uporabnici to ne gre                                             | Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju    | Samostojnost                                  | Sodelovanje z uporabnikom    |
| J25             | <i>Ja, ko sem delala v domu. Takrat sem se srečala tudi z enim primerom multiple skleroze...</i>                                                                                                                                  | Delo v domu za stare                                                          | Izkušnje predhodnega sodelovanja                      | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| J26             | Seveda.                                                                                                                                                                                                                           | Izkušnje so zelo uporabne                                                     | Uporabnost predhodnih izkušenj                        | Predhodno poznavanje področja ljudi z ovirami | Opravljanje osebne asistence |
| J27             | <i>Da razume človeka, da je srčen in da je sposoben življenja z uporabnikom. Zdi se mi, da je predvsem pomembno, da si človek, ki ima čut za sočloveka. In da na to gledaš v smislu, da lahko jutri tebe doleti nekaj takega.</i> | Biti razumen, srčen, sposoben življenja z uporabnikom, imeti čut za sočloveka | Najpomembnejše lastnosti                              | Lastnosti osebnega asistenta                  | Opravljanje osebne asistence |
| J28             | <i>Večinoma sodelujemo preko elektronske pošte, kjer nas združenje obvešča o raznih izobraževanjih, glede urnika in tako...</i>                                                                                                   | Sodelovanje preko elektronske pošte                                           | Način                                                 | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem     |
| J29             | <i>Drugače, jaz osebno sem s tem izvajalcem zelo zadovoljna.</i>                                                                                                                                                                  | Veliko zadovoljstvo z izvajalcem                                              | Pozitivno                                             | Doživljanje izvajalca                         | Sodelovanje z izvajalcem     |
| J30             | <i>... Tako kot sem rekla, v primeru, da se pojavijo kakšne težave, takrat se mi, osebni asistenti, obrnemo na združenje.</i>                                                                                                     | V primeru težav se osebni asistenti obrnejo na združenje                      | Način                                                 | Spremljanje dela osebnega asistenta           | Sodelovanje z izvajalcem     |
| J31             | <i>Nenapovedano ne, napovedano pa. V treh letih, odkar sem tukaj, se je to meni zgodilo enkrat.</i>                                                                                                                               | Nenapovedano ne, napovedano enkrat                                            | Obisk                                                 | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta  | Sodelovanje z izvajalcem     |
| J32             | <i>Takrat nisem dobila občutka, da pridejo z namenom kontroliranja mene in dela, bolj z</i>                                                                                                                                       | Z namenom preveriti, kako je uporabnik                                        | Obisk                                                 | Terensko preverjanje dela osebnega asistenta  | Sodelovanje z izvajalcem     |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                           | Pojem                                                                                                                                                  | Kategorija            | Nad-kategorija   | Tema                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------------------------|
|                 | <i>namenom, da vidijo, kako je uporabnik.</i>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                       |                  |                                               |
| J33             | <i>V primeru, da bi jo potrebovala, vem, da so mi znotraj združenja na voljo osebe, na katere se lahko obrnem, in to je dovolj.</i>                                                              | Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih                                                                                                             | Stopnja podpore       | Podpora          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| J34             | <i>Recimo podpora v obliki svetovanja, pogovora in tako.</i>                                                                                                                                     | Svetovanje                                                                                                                                             | Vrsta podpore         | Podpora          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| J35             | <i>Uvodno izobraževanje je bilo.</i>                                                                                                                                                             | Da                                                                                                                                                     | Uvodno izobraževanje  | Podpora          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| J36             | <i>... Jaz pravim, da bi se moralo, kar se nege tiče, nujno organizirati praktično usposabljanje, ki bi vključevalo učenje uporabe dvigala, presedanje, obračanje, dviganje osebe...</i>         | Predlog za uvedbo izobraževanja, ki daje poudarek praktičnemu usposabljanju                                                                            | Uvodno izobraževanje  | Podpora          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| J37             | <i>Ja, ko smo imeli eno izobraževanje, smo prišli različni iz cele Slovenije. V času korone pa se je vse prestavilo na zoom...</i>                                                               | Da, nekajkrat                                                                                                                                          | Izvajanje supervizije | Podpora          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| J38             | <i>Ne bi bilo slabo, da bi se vsaj enkrat na leto dobili v živo in si izmenjali izkušnje med sabo.</i>                                                                                           | Predlog za enkrat letno srečanje osebnih asistentov iz celotnega združenja                                                                             | Izvajanje supervizije | Podpora          | Sodelovanje z izvajalcem                      |
| J39             | <i>... V takih primerih osebna asistenca ponuja možnost osebi, da kljub njenemu zdravstvenemu stanju, ostane v domačem okolju in ji omogoča, kar potrebuje za najbolj optimalno delovanje...</i> | Osebna asistenca ponuja možnost osebi, da kljub njenemu zdravstvenemu stanju ostane v domačem okolju, kjer ji je omogočeno najbolj optimalno delovanje | Specifika dela        | Doživljanje dela | Opravljanje osebne asistence                  |
| J40             | <i>Čeprav se veliko govori o tem kakšen strošek predstavlja osebna asistenca. Jaz osebno mislim, da niso uporabniki strošek, ampak da ta denar zavije nekam drugam, preden pride do njih.</i>    | Odtokanje denarja neznano kam                                                                                                                          | Zakonodaja            | Problem          | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| J41             | <i>Ne. Jaz gledam iz strani zdravstvenega delavca in lahko rečem, da je delo, ki ga opravljamo</i>                                                                                               | Delo bi moralo biti vredno več od minimalnega dohodka                                                                                                  | Cenjenost in plača    | Problem          | Trenutne razmere na področju                  |

| Številka izjave | Izjava                                                                                                                                                                                                                                                    | Pojem                                                | Kategorija | Nad-kategorija                   | Tema                                          |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|
|                 | <i>zdravstveni delavci ali pa osebni asistenti, vredno več od minimalnega dohodka</i>                                                                                                                                                                     |                                                      |            |                                  | osebne asistence                              |
| J42             | <i>Drugače pa lahko rečem, da se najdejo ljudje, ki izjemno cenijo naše delo.</i>                                                                                                                                                                         | Najdejo se ljudje, ki cenijo delo                    | Pozitivno  | Cenjenost                        | Trenutne razmere na področju osebne asistence |
| J43             | <i>Za moje pojme bi bila zelo nujna sprememba na področju izobraževanja... Mislim, da bi vsi bodoči osebni asistenti, sploh taki, ki nimajo predhodnega znanja s področja nege in oskrbe, morali iti na izobraževanja, ki bi bila praktične narave...</i> | Uvedba praktičnega izobraževanja za osebne asistente | Podpora    | Predlogi za spremembe/izboljšave | Trenutne razmere na področju osebne asistence |

## 9.4. Priloga 4: Oso kodiranje

### OPRAVLJANJE OSEBNE ASISTENCE

#### **ČAS OPRAVLJANJA DELA OSEBNEGA ASISTENTA OZIROMA ASISTENTKE**

Tri leta (A1, J1)  
Dvaindvajset let (B1)  
Pol leta kot družinski asistent (B2)  
Okoli dve leti (C1, E1, F1)  
Štiri leta (D1, G1)  
Leto in pol (H1)  
Okoli tri leta (I1)

#### **MOTIV ZA DELO**

##### **Osebna izkušnja kot spodbuda za delo**

Notranji vzgib po menjavi službe (A2)  
Predhodne izkušnje z delom s starejšimi (D2)  
Prostovoljstvo v Zavodu za Usposabljanje Invalidne Mladine (H2)

##### **Priporočilo za delo**

Priporočilo za delo s strani Zavoda za zaposlovanje (A3)  
Priporočilo za delo s strani sorodnice (B5)  
Predlog za delo s strani znanke na platformi Facebook (C2)  
Posredovan kontakt od Zavoda Žan (E2)

Priporočilo za delo s strani znanke (I2)

Priporočilo za delo s strani sodelavke (J3)

### **Narava dela**

Za nekoga neizkušenega je delo asistenta primernejše od oskrbovalke na domu (A4)

Želja po tem, da nekomu pomagam (C3)

Veselje do dela z ljudmi z ovirami (F2)

Veselje do dela z ljudmi (G2)

Delo osebnega asistenta je bolj umirjeno v primerjavi z delom medicinske sestre (J2)

## **OPRAVILA IN STORITVE OSEBNEGA ASISTENTA**

### **Dnevna opravila**

Gospodinjska in hišna opravila, odnašanje smeti, prinašanje pošte, skrb za higieno (A5)

Intimna nega (A7)

Gospodinjska opravila, pomoč pri prestavljanju iz vozička, sprehajanje psa (B8)

Hranjenje, nega, presedanje in vstajanje, spremstvo, skrb za pripravo tablet (C4)

Gospodinjska in manjša hišna opravila, osebna higiena, premeščanje uporabnika, spremstvo, družabništvo, svetovanje (D3)

Družabništvo, igranje družabnih iger, obisk trgovinskih centrov (E4)

Osebna nega, oblačenje, poleganje, posedanje, prestavljanje iz vozička (F5)

Spremstvo na sestanke in prireditve, branje, opisovanje okolja in situacij (G3)

Osebna nega, dvigovanje, priprava obrokov, druženje, spremstvo pri dnevnih aktivnostih (H3)

Gospodinjska opravila in osebna nega, spremstvo, prestavljanje s sobnim dvigalom iz električnega vozička na tuširni stol, skrb za domačo žival (I3)

Gospodinjska in hišna opravila, hranjenje, osebna nega, nakup hrane, sprehod (J4)

### **Občasna opravila**

Pomoč pri študiju, spremstvo (A6)

Kopanje ob torkih in petkih (J5)

## **IZKUŠNJE**

### **Konkretna izkušnja**

Prostovoljstvo v domu za starejše občane v Trbovljah (A8)

Nega, ravnanje s težko bolnimi, starimi ljudmi, poznavanje psihologije človeka (D5)

Preko prostovoljstva sem od blizu spoznal hendikep in se povezal z veliko ljudmi (H4)

Izkušnje iz preteklih služb, ki zadevajo delo s strankami ter izkušnje s študija (I4)

### **Pridobljene na delu**

Med sodelovanjem s tedanjim uporabnikom sem pridobil zanimive izkušnje (B6)

Najboljše izkušnje so tiste, ki jih pridobiš sproti z vsakim uporabnikom posebej (E6)

### **Kakršnekoli izkušnje**

Ne doprinesejo veliko (B10)

Vsaka izkušnja nekaj pripomore (C5, E5, F6)

Vsaka izkušnja je dragocena (C25)

### **Uporabnost predhodnih izkušenj**

Koristijo pri sodelovanju z uporabnikom ter pristopanju k problematiki hendikepa (F7)

Pomagajo pri pristopu do osebe, pri dojemanju hendikepa (F29)

Pomaga mi praktičnost, iznajdljivost in da pod pritiskom delujem pozitivno (G4) Koristile predvsem ob začetku dela (D4)

Brez izkušenj nege in oskrbe bi težko opravljala delo (J6)

## **PREDHODNO POZNAVANJE PODROČJA LJUDI Z OVIRAMI**

### **Izkušnje predhodnega sodelovanja**

Da (F28)

Zelo malo (A31, C23)

Ni izkušenj (B35, D27, G25, I27)

Izkušnje dela v Sončku, VDC-ju in CUDV Matevža Langusa (E30)

Izkušnje dela pri Barki in Šent-u (F3)

Prostovoljstvo v času covida in pri ZUIM Kamnik, sodelovanje na taborih (H24)

Delo v domu za stare (J25)

### **Uporabnost predhodnih izkušenj**

Ni nujno, da prispevajo k boljšemu sodelovanju (B36, E31)

Izkušnje so zelo uporabne (J26)

Zelo uporabne so izkušnje iz zdravstva (C24)

Vsaka izkušnja je dragocena (D28)

Izkušnje vplivajo na pristnejšo komunikacijo (D29)

Predznanje omogoča kakovostnejše delo (G26)

Teoretično znanje je povsem drugačno od praktičnega, ki ga izkusiš kasneje (A32)

### **Predlogi za spremembe/izboljšave**

Izobraževanje o problematiki hendikepa, o načinu dela z osebami z ovirami (I28)

Področje ljudi z ovirami bi moralo biti nov program nacionalne poklicne kvalifikacije (H25)

## **LASTNOSTI OSEBNEGA ASISTENTA**

### **Najpomembnejše lastnosti**

Empatija, srčnost, prijaznost, spoštovanje (A33)

Aktivno poslušanje, občutek za sočloveka (B37)

Prijaznost, družabnost, sprejemanje pohval in kritik, postavljanje mej, srčnost (C26)

Poštenost, empatija, odprti duh (D30)

Toplina, ne obsojanje (E32)  
Empatija, prilagodljivost, potrpežljivost, obvladanje konfliktnih situacijah, humor (F30)  
Empatija, potrpežljivost, spoštovanje, spodbujanje čim večje samostojnosti osebe (G27)  
Empatija, prilagodljivost, potrpežljivost, dobra volja in čutna komunikacija (H26)  
Prilagodljivost, empatija, spoštljivost, postavljanje mej (I29)  
Biti razumen, srčen, sposoben življenja z uporabnikom, imeti čut za sočloveka (J27)

## **ČASOVNI RAZPORED DELA**

### **Enoizmensko delo**

Popoldanski urnik (E8, F8)  
Dopoldanski urnik (G5)

### **Dvoizmensko delo**

Dva delovna vikenda na mesec, ko je delo dvoizmensko (A12)

### **Triizmensko delo**

Dopoldanske, popoldanske in nočne izmene se menjajo vsak teden (A11, C6)  
Nočne in dnevne izmene, delo ob vikendih in praznikih (I5)  
Vsi dnevi v tednu, prazniki, ponoči (D6)  
Razporejanje za en mesec vnaprej, zmeraj trije asistenti delajo, eden je prost (J7)

### **Posebnosti glede urnika**

Polovični delovni čas (A9)  
Občasno tudi za vikend, dopoldansko ali nočno izmeno (F10)  
Vsak drugi dan po 12 ur (H5)  
Študentsko delo (E3)

### **Vidik družinskega asistenta**

Kot družinski asistent si na voljo veliko več časa kot si pisan na urniku (B13)  
Štirikrat tedensko: ob četrtek, petkih, sobotah in nedeljah (B14)

### **Kdo določa urnik**

Urn timer razporeja uporabnik (A10)

### **Zadovoljstvo z urnikom**

Ji ustreza (A13, D7, I6, J8)  
Zelo zadovoljna (G6)  
Nevtralno (F9)  
Zadovoljstvo z določevanjem ur za teden vnaprej (G21)  
V času študija mi je ustrezalo, kasneje ne več (E9)  
Lahko bi bilo boljše (H6)

## **SPLOŠNA OCENA ZADOVOLJSTVA Z DELOM OD ENA DO DESET**

Deset (A14, G7, J9)

Dobra devetica (C7)

Osem (H7)

Med sedem in osem (F11)

Sedem (D8, E10, I7)

Zelo zadovoljen (B16)

### **Ovrednotenje z višjo oceno**

Če bi sodelovanje potekalo le z uporabnikom in Zavodom, izven družinske intime (E11)

V kolikor ne bi bila prisotna naveličanost rutine dela (I8)

## **POZITIVNA STRAN DELA**

### **Osebnostno zadovoljstvo**

Ko uporabnik pokaže zadovoljstvo, ko mu je všeč, kako je nekaj narejeno (A15)

Spoštovanje znancev do opravljanja tega dela (B17)

Pozitivne povratne informacije koordinatorjev (B18)

Hvaležnost, da lahko nekemu pomagaš (C8)

Ko začutiš zaupanje in sprejetost s strani uporabnika (D10)

Viden napredek (E12)

Prispevanje k opolnomočenju osebe (F12)

Dobra dinamika med uporabnikom in osebnim asistentom (F13)

Soustvarjanje odkritega in razumevajočega odnosa (G8)

To, da mi zaupa svoje življenje (G10)

Zadovoljstvo in hvaležnost, ki ga izkaže uporabnik (H8, I9)

Rezultat dela in to, da mi čas omogoča, da opravila temeljito opravi (J10)

### **Konkretni trenutki, ko osebni asistent občuti veselje, hvaležnost**

Pomoč pri uresničevanju socialnih pravic (A16)

Trenutek, ko vzpostaviš osebni stik z uporabnikom in najdeš skupne interese (B19)

Beseda hvala, trenutek, ko vidim, da mi je hvaležen za kar delam (C9)

Uspešno postrizeni nohti uporabnika (D11)

Samostojnost uporabnice (E13)

Veselje ob tem, ko uporabnik funkcionira in deluje v vsej svoji polnosti (F14)

Konstruktivni pogovori med uporabnikom in osebnim asistentom, pohvale (G9)

Izkazovanje veselja uporabnice s petjem (H9)

Podarjena čokolada v zahvalo, ali, kadar mi uporabnica čestita za rojstni dan (I11)

Kadar mi uporabnica reče, da me ima rada; uresničevanje majhnih želj uporabnice (J11)

### **Motivacija**

Pomoč pri zadovoljevanju potreb uporabnika (A17)  
Narava dela in uporabnik (B20)  
Napredki (C10, J12)  
Prispevanje k boljšemu vsakdanu uporabnika (E14, F15)  
Dobri delovni pogoji, razumevanje s sodelavci, biti slišana, uslišana (G11)  
Zadovoljstvo uporabnika (H10, I12, D12)

## **NEGATIVNA STRAN DELA**

### **Stresne situacije**

Nasičen odnos (A18)  
Kadar je izvajalec pretirano vstopil v intimo uporabnika in se postavil nad njega (B21)  
Nočne izmene (C11)  
Obdobje, ko začneš delati pri novem uporabniku (D13)  
Čustveni izbruhi uporabnice (E15)  
Dvig z dvigalom je zahteven projekt (H11)  
Nočne izmene, delo v času bolniških odsotnosti asistentov (I13)  
Povišana telesna temperatura uporabnice (J13)

### **Ravnanje v stresnih situacijah**

Odkriti pogovori (A19)  
Samoanaliza, distanciranje, umiritev, dati čustva na stran (D14)  
Samospraševanje (E16)  
Pogled na situacijo iz profesionalnega okvira (F16)  
Zavedanje situacije, zavedanje svoje vloge (F18)  
Obrnem jih v pozitivno (G12)  
Umiritev, sprostitev ozračja s šalo in načinom govora (H12)  
Nudenje prostora za pogovor, poslušanje (I14)  
Težko je ostati miren (J14)

### **Situacije, ko nastopijo občutki nemoči**

Pomanjkanje znanja (A21, G14)  
Ni izkušenj (C13, J17)  
Ko je uporabnik v občutkih brezupa, v ekstremnih čustvenih stanjih (D16)  
Nenadne spremembe urnika (E19)  
Družinska asistentka ni opravljala dela in svojega partnerja oropala premoženja (H14)  
Nasilje nad uporabnico s strani sorodnice (I16)

### **Ravnanje v situacijah, ko nastopi nemoč**

Dajanje občutka nemoči na stranski tir (B23)  
Znati prisluhniti, biti prisoten (D17)



Strah pred ugovarjanjem (E20)  
Oddaljiti se od situacije in počakati, da se situacija poleže (F19)  
Menjava izvajalca (H15)  
Nobene reakcije, saj je bila prisotno taka zgroženost (I17)

#### **Splošno mnenje**

Brez negativnih izkušenj (G22)

### **DOŽIVLJANJE HENDIKEPA**

#### **Pred začetkom dela**

Strah (A22, E21, I18)  
Izogibanje ljudem z ovirami, smiljenje (J18)

#### **Sedaj**

Z lahkoto vzpostavi stik z hendikepiranim posameznikom (A23)  
Prisotnega malo pomilovanja (E22)  
Nobenega strahu, fizični hendikep ni v ospredju (I19)  
Zavedanje o tem, da takšni ljudje z našo pomočjo kakor se da normalno živijo (J19)

#### **Nasploh**

Hendikepirani se mi ne smilijo (B25, D20)  
Isti hendikep lahko uporabniki doživljajo drugače (B26)  
Nobenih zadržkov (C14, F21)  
Uporabniki so le ljudje s posebnostmi (D19)  
Uporabniki se od neuporabnikov razlikujejo samo po zdravstvenem stanju (D22)  
Vsi uporabniki imajo enake potrebe, razlikujejo se le v zadovoljevanju le teh (D24)  
Obravnavanje kot sebi popolnoma enakovrednega (E23)  
Hendikepirani je le oseba z eno težavo več (F20)  
Raje uporabljam termin »invalidnost« kakor hendikep (G15)  
Od vedno jemljem uporabnika kot enakega sebi (G16)  
Z našo pomočjo lahko uporabniki dajo družbi prav toliko kot ljudje brez ovir (G17)  
Razumevanje in sprejemanje hendikepa v največji možni meri (H16)  
Na uporabnike gledam kot na opolnomočene osebe (H17)

### **SODELOVANJE Z UPORABNIKOM**

#### **ODNOS Z UPORABNIKOM**

##### **Dober**

Prijeten, sporazumen, spoštljiv (A25)  
Zelo dober (B27)  
Ko uporabnik sprejme tvojo pomoč in je hvaležen je odnos zelo dober (C15)

Na začetku bolj na distanci, potem sčasoma se začne poglobljati (D21)  
Prijateljski odnos (E24)  
Pristen, topel odnos (F22)  
Prijeten, topel, sproščen, strokoven (G18)  
Pristen odnos z vzajemnim spoštovanjem, pozitivno energijo (H18)  
Skupne interesantne teme in hobiji (I20)  
Velika povezanost, uporabnico jemljem kot svojega otroka, zanjo bi naredila vse (J20)

### **Izkušnja slabega odnosa**

Zavračanje pomoči (C16)

### **Prijateljsko-profesionalni odnos**

Do neke mere strokoven, drugače pa prijateljski (A24)  
Zavedanje mej (I21)

### **Idealen odnos bi bil**

Kombinacija strokovnega in prijateljskega odnosa (A26)  
Prijateljsko-profesionalni in da je v odnosu prisotna toplina (E25)  
Da prevladuje prijateljska raven, ohranja pa se tudi mejo profesionalnosti (B28, C17)  
Da sta uporabnik in asistent prijatelja, ki si zaupata in sta razumevajoča (D23)  
Da se uporabnik in osebni asistent zavedata svoje vloge (F23)  
Da se ujemaš na več življenjskih področjih (G19)  
Odkrit odnos z vzajemnim spoštovanjem, razumevanjem, prilagajanjem (H19)  
Spoštljiv, iskren, da je prisotna prilagodljivost in prostor za odprt pogovor (I22)  
Spoštovanje iz obeh strani in toplina (J21)

### **Doživljanje uporabnika**

Vsak uporabnik je individuum (B11)

### **Izkušnja tega, da uporabnik podaja naloge in navodila**

Nič posebnega (A27)  
Na ta način izraža sebe (B12)  
Specifika vsakega uporabnika, lahko je dober vodja ali slab vodja (B29, C20)  
Prilagajanje navadam posameznega uporabnika (C18)  
Večinsko upoštevanje navodil (C19)  
Kadar se menim neposredno z uporabnico se zgodi, da pride do konfliktov s starši (E26)  
Uporabnik je predstavnik delodajalca (F25)  
S tem nimam težav, uporabnik podaja jasna, natančna navodila (G20)  
To uporabniku omogoča kontrolo nad življenjem in prevzemanjem odgovornosti (H20)  
Nedorečen Zakon o asistenci vpliva na to, da kakšen uporabnik tega ne zmore (H21)  
Nejasna navodila, nezadovoljstvo z določenimi pričakovanji uporabnika (I23)

Navodila omogočajo asistentu, da ve, kaj uporabnik pričakuje da bo storjeno (I24)  
Uporabnica ne daje navodil, saj tega ne zmore (J22)

## **SAMOSTOJNOST**

### **Zagotavljanje neodvisnosti**

Prepuščanje svobode odločanja uporabniku (A29, C21, I25, H22)  
Spodbuda k temu, da se samostojno prehranjuje (B7)  
Težko (B32)  
Uporabnik si sam zagotovi neodvisnost s tem, ko pove pri čem rabi pomoč (B33)  
Bivanje uporabnika v domačem okolju in razbremenitev družine uporabnika (D25)  
Učenje veščin za samostojno življenje (E28)  
Spremljanje na dogodkih, na poti v tujini, pomoč pri določenih opravilih (F26)  
S spremstvom, branjem, opisovanjem okolja (G23)  
Ni mogoče, saj je uporabnica glede vsega odvisna od asistentov (J23)

### **Doprinos k aktivnemu vključevanju in samoodločanju**

Medsebojna spodbuda za študij (A30)  
Ni spodbujanja (B34)  
Odprava na izlet (C22)  
Nega, udeleževanje aktivnosti, pogovori, puščanje svobode odločanja uporabniku (D26)  
Preko pogovorov (E29)  
Spodbujanje (F27)  
Spremljanje, nudenje avdio deskripcije, opozarjanje na ovire v okolici (G24)  
Vključenost v programe in dejavnosti, ki jih veselijo, na primer, verske, plesne (H23)  
Skupno udejstvovanje na kakšnem dogodku, predavanju (I26)  
Pri zdajšnji uporabnici to ne gre (J24)

## **SODELOVANJE Z IZVAJALCEM**

### **DOŽIVLJANJE IZVAJALCA**

#### **Pozitivno**

Veliko zadovoljstvo z izvajalcem (A34, B38, E33, J29)  
Veliko zadovoljstvo s koordinatorko (H27)  
Zadovoljstvo (C27, I30)  
Korekten odnos (D31, F31)

#### **Kot pozitivno ocenjujejo**

Odzivnost, sprotno obveščanje o aktualnih rečeh (A35)  
Profesionalnost, uslužnost, dosegljivost (B39)  
Dobra komunikacija, odzivnost (G28)  
Upoštevanje želj glede urnika in želj glede dopusta, študijske prakse (I31)

### **Splošno**

Pri zaposlovanju je poudarek na medosebnem odnosu in ne na izobrazbi (F24)

## **SPREMLJANJE DELA OSEBNEGA ASISTENTA**

### **Način**

Preko uporabnika (A36)

Preko poročil in obvestil s strani asistenta (D33)

Telefonski pogovori s koordinatorjem, pogovori s starši (E34) – IZPOSTAV ŠE V REZULTATIH

Sodelovanje preko elektronske pošte ali telefonske linije (G30)

Redna telefonska komunikacija (H28)

Sodelovanje preko elektronske pošte (J28)

Koordinator spremlja delo (B40, D32, F32)

Uvodni spoznavni pogovor (C28)

Spremljanje na uvajanju (C29)

Konstantno sodelovanje (C30, G29)

V primeru težav se osebni asistenti obrnejo na združenje (J30)

Ni informacij (I32)

## **PODPORA**

### **Stopnja podpore**

Velika podpora pri kakršnihkoli vprašanjih (A40, B47, C32, D35, E36, F33, G31, H30, J33)

Družinski asistent potrebuje manj podpore kot zunanji osebni asistent (B46)

### **Vrsta podpore**

Uporabnik in asistent se ob pohvalah, pripombah, vprašanjih obrneta na izvajalca (A37)

Sestava urnika, obveščanje o zakonskih spremembah, psihološka pomoč (D36)

V primerih težkih uporabnikov, sicer pa pogovor s koordinatorjem glede česar koli (I34)

Svetovanje (J34, E37)

### **Uvodno izobraževanje**

Da, nadaljevalno izobraževanje (A41)

Da (B48, C33, D37, E38, F34, G32, H31, I35, J35)

Pridobitev pomembnih informacij in znanja (B49)

Predlog, da bi bilo ločeno za osebne asistente in za uporabnike (B50)

Predlog za uvedbo izobraževanja, ki daje poudarek praktičnemu usposabljanju (J36)

### **Izvajanje supervizije**

Da, dvakrat mesečno (H32)

Da, nekajkrat (J37)

Da, a je bila ukinjena (E17, E39)

Nekajkrat letno (C34)

Ne (A42, D38, F35, G33)

Ne vem (B51)

Supervizija nastopi, ko gre za težavne odnose z uporabniki (A43, I36)

Koordinator je supervizor (B41)

Preko supervizije se lahko veliko naučiš (E40)

Pobude s strani ZDSSS za izvajanje supervizije v osebni asistenci (G34)

Predlog za enkrat letno srečanje osebnih asistentov iz celotnega združenja (J38)

## **TERENSKO PREVERJANJE DELA OSEBNEGA ASISTENTA**

### **Obisk**

Ne (A38, B43, C31, E35, H29, I33)

Nenapovedano ne, napovedano enkrat (J31)

Z namenom preveriti, kako je uporabnik (J32)

Ni informacije (D34)

Pretekla izkušnja - obisk socialne delavke in koordinatorke, izvedba pogovora (A39)

### **Predlogi za spremembe/izboljšave**

Nenajavljeni obiski (B44)

Individualno preverjanje pri osebnih asistentih in pri uporabniku (B45)

## **SODELOVANJE Z DRUGIMI SUBJEKTI**

### **SODELOVANJE Z ASISTENTI**

#### **Komunikacija**

Medsebojno podajanje nasvetov (A20)

Skupni dogovor za enakovredno razporejanje posameznih opravil (A28)

Poteka ampak s previdnostjo (B22)

Stalna (C12, J16, H13)

Ne poteka (D15, E18, I15)

Ne vem (F17)

Ni pogovorov o stresu, saj drugi asistenti ne poročajo o stresnih situacijah (G13)

### **PODPORA**

#### **Sindikar**

Nudenje podpore osebnim asistentom (B42)

## **TRENTNE RAZMERE NA PODROČJU OSEBNE ASISTENCE**

### **SPLOŠNO MNENJE**

#### **Zadovoljstvo**

Nevtrarno (C35)

Dobre razmere (D39)

Dobri pogoji, če imaš dobrega izvajalca (E41)

Dobro urejen zakonski okvir kot postopek odrejanja ur za vsakega uporabnika (F36)

Danes je področje osebnosti asistencie boljše urejeno v primerjavi s preteklostjo (F40)

### **CENJENOST**

#### **Negativno**

Dojemanje pomembnosti dela ni dovoljšnja (A45)

Poklic ni dovolj cenjen (C36, D40)

#### **Pozitivno**

Najdejo se ljudje, ki cenijo delo (J42)

#### **Mnenje**

Glavni je notranji občutek vsakega osebnosti asistenta posebej (F37)

Morda je cenjenost dela zgolj problem zakonske ureditve (I39)

### **ZADOVOLJSTVO S PLAČO**

#### **Negativno**

Prenizke plače (A46, C37, F38)

#### **Mnenje**

Plača osebnosti asistencie kot dodatni vir zaslužka (B53)

Dobremu osebnosti asistentu denar ni motiv (D41)

Plača ni motivacija (D44)

Želja po maksimalnih dodatkih (I38)

### **PROBLEM**

#### **Iz vidika uporabnikov**

Družinski član lahko prevzame funkcijo uporabnika (B30)

Velik strošek predstavlja zagotavljanje raznih pripomočkov kot so rokavice (C38)

Ideja o ukinitvi družinskih osebnosti asistentov (C39)

#### **Iz vidika osebnosti asistentov**

Zakon o osebnosti asistenci osebnosti asistentu ne nudi dovolj pravne moči (B24)

Zakonsko nimajo dovoljšnje veljave (G39)

Nižanje dodatkov za nočne izmene, praznike, nedelje (I37)

#### **Iz vidika uporabnikov in osebnih asistentov**

Odvzemanje ur uporabnikom, nižanje dodatkov osebnim asistentom (A50)

Primanjkovanje osebnih asistentov (C40, D43, E42)

Nesigurnost glede prihodnosti, ali se bo osebna asistenca še izvajala (G35)

#### **Iz vidika osebnih asistentov in družine**

Spornost aplikacije (E45)

#### **Zakonodaja**

Slabo napisan zakon (B52)

Nekateri uporabniki so močno privilegirani v primerjavi z drugimi (D42)

Pomanjkljiv zakon, odsotnost zakona o dolgotrajni oskrbi (H33)

Odtekanje denarja neznano kam (J40)

#### **Cenjenost in plača**

Premajhna glede na obseg del in znanj, ki jih potrebuje osebni asistent (G36, H34)

Delo bi moralo biti vredno več od minimalnega dohodka (J41)

### **PREDLOGI ZA SPREMEMBE/IZBOLJŠAVE**

#### **Zakonodaja**

Opredelitev ali spada osebna asistenca pod javni sektor ali pod zdravstvo (A44)

Na novo postaviti načrt sistema (A51)

Izboljšava Zakona o osebni asistenci (B54)

Zgled po dobrih praksah iz tujine (C41)

Višja plača (E44)

Finančna spodbuda (F39)

Uvedba supervizije (G37, H39)

Psihološka podpora znotraj organizacij (F38)

Ločiti in jasno definirati, kaj je osebna asistenca in kaj dolgotrajna oskrba (H36)

Uveljaviti bolj standardizirane teste za preverjanje hendikepa uporabnikov (I41)

#### **Podpora**

Večja podpora uporabnikom (A47)

Ustanovitev organizacije, ki bi upoštevala vse vrste invalidnosti (A48)

Omogočiti novemu zunanjemu asistentu prostor, da vzpostavi odnos z novim uporabnikom (B31)

Vpeljati temeljitejše izobraževanje osebnih asistentov (H38)

Uvedba praktičnega izobraževanja za osebne asistente (J43)

Omogočiti večjo podporo osebnim asistentom in uporabnikom (I40)

**Spremljanje dela**

Večji nadzor osebnih asistentov med opravljanjem dela (A49)

**Svojci uporabnika in družinski asistenti**

Vzpostaviti nadzor staršev nad komunikacijo med uporabnikom in asistentom (E27)

Jasna opredelitev koliko lahko prisostvujejo pri razporejanju urnikov in kaj lahko počnejo v prisotnosti zunanjega asistenta (H37)