

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Vesna Čuček

Odnos med uporabniki in osebnimi asistenti

Magistrsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Vesna Čuček

Odnos med uporabniki in osebnimi asistenti

Magistrsko delo

Študijski program: Duševno zdravje v skupnosti

Mentorica: izr. prof. dr. Mojca Urek
Somentor: asist. dr. Andraž Kapus

Ljubljana, 2023

Zahvaljujem se mentorici, izr. prof. dr. Mojci Urek,
in somentorju, asist. dr. Andražu Kapusu,
za pomoč in podporo pri pisanju magistrske naloge.

Hvala osebnim asistentom in uporabnikom,
ki so bili pripravljeni sodelovati z mano.

Hvala mojemu življenjskemu sopotniku in sinu,
ki sta me podpirala in stala ob strani.

Odnos med uporabniki in osebnimi asistenti

Povzetek magistrskega dela

V magistrskem delu raziskujem, kakšni so odnosi med uporabniki in osebnimi asistenti. Vemo, da so kvalitetni medosebni odnosi na delovnem mestu ključnega pomena in pomemben motivacijski dejavnik za delo. Za razvijanje in ohranjanje dobrih in učinkovitih odnosov na delovnem mestu je potrebno obvladati temeljne spretnosti komunikacije, medsebojnega poznavanja in zaupanja, medsebojnega sprejemanja in potrjevanja ter konstruktivnega reševanja konfliktov.

V magistrski nalogi v teoretičnem delu predstavim koncept neodvisnega življenja, človekove pravice ljudi z oviranostjo ter pravice ljudi z oviranostjo v slovenski zakonodaji. Nato opredelim pojem, kaj je osebna asistenca, njena zgodovina v Sloveniji, sledi pravna podlaga osebne asistence ter pomen medosebnih odnosov. V kvalitativni raziskavi sem opravila intervju z 18 osebami, in sicer z devetimi uporabniki in devetimi osebnimi asistenti. Namen raziskave je bil ugotoviti, kakšni odnosi se razvijajo med izvajanjem osebne asistence med uporabniki in osebnimi asistenti ter s kakšnimi ovirami ali s težavami se soočajo med izvajanjem osebne asistence.

Na podlagi rezultatov sem ugotovila, da osebna asistenca uporabnikom pomeni veliko, kvalitetnejše življenje, nekaj najpomembnejšega, pomoč pri vsakodnevnih opravilih ter samostojnejše življenje. Uporabnikom zagotavlja vse potrebne storitve, čeprav bi nekateri občasno potrebovali dodatno pomoč ali več ur pomoči. Uporabniki sodelujejo z osebnimi asistenti na podlago odnosa, ki temelji na zaupanju, zadovoljstvu, prilagojenosti, dobrem poznavanju uporabnika ter da je odnos v redu, super.

Osebni asistenti so zadovoljni pri delu. Zadovoljstvo pri delu je povezano z zadovoljstvom z izvajalcem, saj se osebnim asistentom zdi pomembno, da imajo urnik vnaprej določen. Izvajalca so opisali, da je razumen, prilagodljiv, dosegljiv ter da imajo njegovo podporo. Osebni asistenti sodelujejo z uporabniki na podlagi odnosa, ki temelji na zaupanju; zadovoljstvu; super razumevanju; čustveni povezanosti ter da je odnos korekten in odličen.

Ključne besede: neodvisno življenje, osebna asistenca, odnos med uporabniki in osebnimi asistenti

The relationship between the users and the personal assistants

Master's Thesis Abstract

In my master's thesis, I am researching the relationships between users and personal assistants. We know that quality interpersonal relationships in the workplace are crucial and an important motivating factor for work. In order to develop and maintain good and effective relationships in the workplace, it is necessary to master the basic skills of communication, mutual knowledge and trust, mutual acceptance and confirmation, and constructive conflict resolution.

In the theoretical part of my master's thesis, I present the concept of independent living, the human rights of people with disabilities and the rights of people with disabilities in Slovenian legislation. Then I define the concept of personal assistance, its history in Slovenia, followed by the legal basis of personal assistance and the importance of interpersonal relationships.

In the qualitative research, I interviewed 18 people, namely nine users and nine personal assistants. The purpose of the research was to determine what kind of relationships develop during the implementation of personal assistance between users and personal assistants and what obstacles or problems they face during the implementation of personal assistance. The purpose of the research was to determine what kind of relationships develop during the implementation of personal assistance between users and personal assistants and what obstacles or problems they face during the implementation of personal assistance.

Based on the results, I found that personal assistance to users means a big, better life, something most important, help with daily tasks and a more independent life. It provides users with all the services they need, although some of them might need extra help or more hours of help from time to time. Users interact with personal assistants on the basis of a relationship based on trust, satisfaction, customization, knowing the user well, and the relationship being okay, great.

Personal assistants are satisfied with their work. Job satisfaction is related to satisfaction with the contractor, as personal assistants find it important to have a predetermined schedule.

The contractor was described as being reasonable, flexible, approachable and that they had his support. Personal assistants interact with users based on a relationship based on trust; satisfaction; super understanding; emotional connection and that the relationship is correct and excellent.

Keywords: independent living, personal assistance, relationships between users and personal assistants

Kazalo vsebine

1. Teoretični uvod	1
1.1. Koncept neodvisnega življenja.....	1
1.2. Človekove pravice ljudi z oviranostjo.....	4
1.2.1. Pravice ljudi z oviranostjo v slovenski zakonodaji.....	7
2. Osebna asistenca v Sloveniji	12
2.1. Zgodovina.....	12
2.2. Osebna asistenca.....	14
2.3. Zakonodaja	19
2.4. Osebni asistent.....	23
3. Odnos med uporabniki in osebnimi asistenti	29
3.1. Pomen medosebnih odnosov	29
3.2. Delovni odnos.....	30
3.3. Pomen komunikacije pri odnosih	31
3.3.1. Učinkovita komunikacija	32
3.4. Odnosi med uporabnikom in asistentom	33
3.4.1. Vpliv družine pri izvajanju osebne asistence.....	34
3.4.2. Skrbniški- zaščitniški odnosi	36
3.4.3. Asertivni odnosi	38
3.4.4. Prijateljski odnosi	38
3.4.5. Profesionalni odnosi	39
4. Formulacija problema	41
4.1. Ključna raziskovalna vprašanja	41
5. Metodologija.....	43
5.1. Vrsta raziskave	43
5.2. Merski instrument in viri podatkov	43
5.3. Enote raziskovanja – populacija in vzorčenje	43
5.4. Zbiranje podatkov.....	44
5.5. Obdelava in analiza podatkov	44
6. Rezultati	46
6.1. Rezultati analize pri uporabnikih	47
6.1.1. Neodvisno življenje	47
6.1.2. Osebna asistenca	47
6.1.3. Zakonodaja.....	48
6.2. Rezultati analize pri osebnih asistentih	49
6.2.1. Opravljanje osebne asistence	49
6.2.2. Zakonodaja.....	51
6.3. Rezultati analize pri uporabnikih in osebnih asistentih.....	52

6.3.1. Odnosi med osebnimi asistenti in uporabniki	52
7. Razprava.....	55
8. Sklep.....	67
9. Predlogi.....	68
10. Uporabljena literatura	69
11. Viri.....	73
12. Priloge	78

Kazalo tabel

Tabela 6.1: Podatki o sodelujočih osebnih asistentih/asistentkah	46
Tabela 6.2: Podatki o sodelujočih uporabnikih/uporabnicah	46

1. Teoretični uvod

1.1. Koncept neodvisnega življenja

Gibanje za neodvisno življenje se je začelo v Združenih državah Amerike v poznih šestdesetih letih prejšnjega stoletja, ko so začeli ljudje z oviranostjo javno deliti svoje razočaranje nad splošno izključenostjo ljudi z oviranostjo iz glavne ameriške družbe in se boriti za enake pravice. V tistem času so bili nekateri študentje Barkleyske univerze zaradi svoje oviranosti nameščeni v bolnišnici študentskega naselja, ker jih je vodstvo izločilo iz študentskega življenja (ENIL, 2022a). Do odprtja prvega Centra za neodvisno življenje (CIL) v letu 1972 na univerzi Berkeley je pomagalo študentom z oviranostjo spodbuditi gibanje za državljanske pravice ter kasneje do sprejetja ADA (The Americans with Disabilities Act), ki prepoveduje diskriminacijo ljudi z oviranostjo na različnih področjih (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

V Franciji (Strasbourg) se je leta 1989 zbralo več ljudi z oviranostjo in podpornikov gibanja za neodvisno življenje na konferenci o osebni asistenci (bivanje, mobilnost, izobraževanje, zaposlovanje, politično udejstvovanje in ekonomska varnost) (Kobal, Žakelj in Smolej, 2004a).

Ustanovila se je Evropska mreža za neodvisno življenje (ENIL), katere cilj je spodbujanje samostojnega življenja na evropski ravni ter sprejetje načel neodvisnega življenja kot proces ozaveščanja, opolnomočenja in emancipacije. Načela neodvisnega življenja so pomembna na ravni evropske unije, v kateri imajo vsi ljudje z oviranostjo možnost izbire in nadzora nad svojim življenjem na enaki ravni kot ljudje brez oviranosti; kjer so cenjeni člani skupnosti ter lahko uživajo vse svoje človekove pravice, kot je določeno v Konvenciji Združenih narodov o pravicah invalidov (Convention on the Rights of Persons with Disabilities) (A/RES/61/106), ki jo je Slovenija ratificirala leta 2008 (Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov, 2008).

Na podlagi tega se omogoča vsem ljudem z oviranostjo doseg do enakih možnosti, pravic in polnega sodelovanja v družbi. Pomembno je, da to nadzorujejo ljudje z ovirami, tako demokratičnost načel kot zagotavljanje vrstniške podpore (YHD, 2009). Načela neodvisnega življenja so prevzemanje odgovornosti za svoje življenje in dejanja; pravica do življenjske skupnosti; pravica in odgovornost govoriti v svojem imenu; univerzalno oblikovanje ter dostopnost do osebne asistencije in drugih storitev v skupnosti, ki omogočajo vključitev v vsa življenjska področja (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

Evropska mreža za neodvisno življenje je v letu 1998 v Strasbourgu organizirala mednarodno konferenco na temo »Storitve osebne asistence«. Osebno asistenco so določili za temeljno pravo neodvisnega življenja, ki človeku z oviranostjo omogoča, da lahko izbere, kje bo živel, da je mobilni, aktiven in vključen v vsa življenjska področja in ima ekonomsko in socialno varnost ter politični vpliv (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

Adolf Ratzka (2003) pravi, da koncept neodvisnega življenja poudarja okolje, način življenja in miselnosti, ki omogoča, da lahko osebe z oviranostjo o sebi odločajo same in da imajo v družbi enako paleto možnosti, kot jih imajo drugi ljudje.

Neodvisno življenje pomeni, da ljudje z oviranostjo želijo enak nadzor in enake možnosti izbire v vsakdanjem življenju, ki so drugim ljudem samoumevne. To vključuje odraščanje v njihovih družinah; obiskovanje šole; zaposlitev, ki je skladna z njihovo izobrazbo in sposobnostmi; enak dostop do servisov in ustanov družbenega življenja, kulture in prostega časa. Najpomembnejše je, da morajo ljudje z oviranostjo imeti nadzor nad svojimi lastnimi življenji in da lahko mislijo in govorijo sami zase (Kobal, Žakelj in Smolej, 2004b).

Države, ki so sprejele Konvencijo o pravicah invalidov (CRPD), morajo ljudem z oviranostjo zagotoviti vključenost v skupnost in enake možnosti storitev, kot sta osebna asistenca ali pomoč na domu ter ostale prilagoditve, ki vodijo v neodvisno življenje (Urek, 2019, str. 89).

Zagotoviti je treba vrsto storitev v skupnosti, potrebnih za podporo življenja in vključenosti v skupnost ter za preprečevanje izolacije ali segregacije. Običajne storitve in objekti morajo biti dostopni ljudem z oviranostjo na enaki osnovi, kar omogoča samoodločanje posameznika o svojem življenju, na katerem temelji Neodvisno življenje (ENIL, 2022a).

Neodvisno življenje ne pomeni biti neodvisen od drugih oseb, ampak imeti svobodo izbire in nadzora nad lastnim življenjem in življenjskim slogom ter opredeljuje neodvisno življenje kot vsakodnevno izkazovanje invalidskih politik, ki temeljijo na človekovih pravicah (ENIL, 2022a).

Adolf Ratzka (2005) pravi, da neodvisno življenje ne pomeni, da hočemo narediti vse sami in da nikogar ne potrebujemo ali da želimo živeti v izolaciji, ampak pomeni zahtevo, da pridobimo v vsakdanjem življenju možnost izbire in nadzor nad svojimi življenji ter pravice, ki jih imajo ljudje brez oviranosti za samoumevne (YHD, 2009). Neodvisno življenje je dragoceno, dokler ga lahko neodvisno tudi živiš. Neodvisno življenje pa pomeni tudi spodbujanje boja za enake možnosti in enakopravnost, avtonomnost in samodeterminacijo ljudi z oviranostjo, prinaša pomembne spremembe na področju socialnega varstva in v širšem družbenem kontekstu (Pečarič in Poropat, 2013).

Ideja filozofije neodvisnega življenja je opolnomočenje, ki pomeni imeti sheme osebne asistencije, ki ljudem z oviranostjo zagotavljajo enako stopnjo geografske in socialne mobilnosti, kot jo uživajo drugi ljudje (Ratzka, 2003). Osebna asistencija je neposredna podpora ena na ena, ki jo potrebuje oseba z oviranostjo, da doseže enak obseg samoodločbe, priložnosti in dejavnosti kot oseba brez oviranosti tako doma, v skupnosti in ne v izolaciji (Mladenov idr., 2022). Osebno asistenco lahko opredelimo kot zbir storitev, ki ljudem, ki v vsakdanjem življenju potrebujejo pomoč drugega, omogoča neodvisno in bolj kakovostno življenje. Storitve so prilagojene konkretnim potrebam posameznega uporabnika oziroma uporabnice, njegovim oziroma njenim sposobnostim, željam, pričakovanjem in življenjskim razmeram (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022a). Definicija osebne asistencije je navedena v Zakonu o osebni asistenci (2017), kjer piše, da je osebna asistencija pomoč uporabniku pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih uporabnik ne more izvajati sam zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in izven doma, da živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo.

Koncept osebne asistencije podira tradicionalni koncept skrbi za druge. Odločitve v zvezi z osebno asistenco se od izvajalke oz. izvajalca storitev prenesejo k uporabnici oz. uporabniku. Bistveni napredek pri osebni asistenci je, da se izbiranje, odločanje in nadzor prenese od socialne službe oziroma izvajalca storitev k uporabnici oz. uporabniku (Zolle, 2003).

Direktorica ENIL Bulić Cojocariu pravi, da je v okviru gibanja za neodvisno življenje veliko medgeneracijske solidarnosti in da je cilj enak: biti enak, imeti dostojno življenje, biti vključen, imeti izbiro in nadzor nad svojim življenjem. Z novimi načini zagovorništva se tudi ljudje iz različnih držav veliko lažje povezujejo. Izvajajo se tudi spletni seminarji, kjer se ljudje lažje združujejo in podpirajo drug drugega. Ta vrstniška podpora je ključna za neodvisno življenje (Tomažin, 2022).

Pravice do neodvisnega življenja mnogi ne razumejo pravilno (vlade, ponudniki storitev, financerji, družine, številni invalidi), saj to ne pomeni le prejemanje določene podpore, ampak pomeni, da morajo imeti ljudje z oviranostjo resnično izbiro, da se odločijo, kako želijo živeti in so tega sposobni, z osebno asistenco, če je potrebno.

ENIL (2020) je začel z raziskavo Independent Living Survey in glede na izsledke raziskave ima 30 držav v Evropi na voljo določeno raven osebne asistencije. Kljub temu je v mnogih državah stanje daleč od tistega, kakršno bi bilo potrebno za zagotovitev dostopa do neodvisnega življenja. Slovenija je pozitiven primer glede zakona o osebni asistenci, obstajajo pa težave pri izvajanju le-tega, vendar je to glede na relativno novo zakonodajo pričakovano, je dejala Bulić (ibid.). K temu dodaja, da je pomembno, da se izvedejo prilagoditve za okrepitev neodvisnega

življenja, izboljšanje dostopa do osebne asistencije za tiste, ki jo potrebujejo, zagotoviti, da ljudje ne morejo zlorabljeni sistema, vlada pa bi morala prisluhniti gibanju za neodvisno življenje, da naredi spremembe ter da se izboljša dostop in okrepitev pravice do neodvisnega življenja.

Najpogostejše ovire za zagotavljanje neodvisnega življenja v povezavi s potrebo po osebni asistenci so skrbniški odnos do ljudi z oviranostjo, ki nimajo priložnosti, da bi govorili sami zase; premalo število dostopnih stanovanj ter dajanje prednosti namestitve v različne institucije (segregacija); nedostopnost rednega šolskega sistema in izobraževanja ter nedostopnost do trga dela in s tem nesposobnost dohodkovne neodvisnosti oz. lastne socialne varnosti; nedostopnost javnih in zasebnih dobrin ter storitev; zakoreninjeni zapostavljajoči družbeni vzorci ter neodzivnost organov pri varovanju pred diskriminacijo (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

1.2. Človekove pravice ljudi z oviranostjo

Človekove pravice so rezultat dolgotrajnega razvoja, ki ima korenine že v antični filozofiji, vendar pa lahko o njih s pravnega in političnega vidika govorimo šele po drugi svetovni vojni, ko je bila sprejeta Splošna deklaracija človekovih pravic (1948) in je prvi dokument Organizacije Združenih narodov (OZN), ki je izpostavil, da imajo vsi ljudje enako dostojanstvo in enake pravice.

Konvencija o pravicah invalidov (Generalna skupščina Združenih narodov, 13. 12. 2006, v veljavo 3. maja 2008), ki je pravno zavezujoč dokument Združenih narodov s področja invalidskega varstva za uveljavljanje načela enakih možnosti in enake obravnave ter preprečevanje diskriminacije. Njen namen je spodbujati, varovati, zagotavljati polno in enakopravno uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter spodbujati spoštovanje njihovega prirojenega dostojanstva. Konvencija v 19. členu uveljavlja pravico za vse osebe z oviranostjo, da živijo v skupnosti in imajo enake možnosti izbire kot vsi drugi kje in s kom bodo živeli.

Pogodba o delovanju Evropske unije (2012/C326/47) najprej (10. člen) določa, naj se EU pri opredeljevanju in izvajanju svojih politik in dejavnosti bori proti diskriminaciji na podlagi invalidnosti, nato pa ji v 19. členu (samostojno oz. neodvisno življenje in vključenost v skupnost) daje pristojnost sprejemati zakonodajo, s katero obravnava tako diskriminacijo (Uršič in Tabaj, 2015, str.15).

Na področju Evropske unije je pomembna tudi Listina Evropske unije o temeljnih pravicah (Uradni list Evropske unije, C 83/389, 30. 3. 2010, 2010/C 83/02), ki v 21. členu, ki prepoveduje kakršnokoli diskriminacijo, ki temelji na invalidnosti ter v 26. členu določa, da

»Unija priznava in spoštuje pravico invalidov do ukrepov za zagotavljanje njihove samostojnosti, socialne in poklicne vključenosti ter sodelovanja v življenju skupnosti«.

Evropska socialna listina (1999) v 15. členu izpostavlja pravico ljudi z oviranostjo do samostojnosti, vključevanja v družbo in sodelovanja v življenju skupnosti. Listina poudarja, da so države pogodbenice zavezane osebam z oviranostjo zagotavljati uresničevanje pravice do samostojnosti, vključevanja v družbo in sodelovanja v življenju skupnosti tako, da se jim zagotovi svetovanje, izobraževanje in poklicno usposabljanje; dostop do zaposlitve s pomočjo vseh ukrepov, ki spodbujajo delodajalce ter celovito vključevanje v družbo in sodelovanje v življenju skupnosti (Zakon o ratifikaciji Evropske socialne listine (spremenjene) (MESL)(1999).

Evropska komisija je marca 2021 sprejela Strategijo o pravicah invalidov za obdobje 2021–2030, ki se namerava spoprijeti z raznolikimi izzivi, s katerimi se soočajo ljudje z oviranostjo. Cilj je doseči napredek na vseh področjih Konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov (Evropska komisija, 2021).

Nova evropska strategija oskrbe (ang. European Care Strategy) je bila predstavljena septembra 2022 s strani Evropske komisije, katere cilj je zagotoviti kakovostne, cenovno sprejemljive in dostopne storitve oskrbe po vsej Evropski uniji ter izboljšati položaj prejemnikov oskrbe in oseb, ki zanje skrbijo, bodisi poklicno bodisi neformalno. ENIL sporoča, da je v strategiji oskrbe problematično to, saj naj bi npr. obravnava invalidnost z vidika medicinskega modela invalidnosti bila nesprejemljiva (Evropska komisija, 2021). Za ljudi z oviranostjo ni treba skrbeti, treba jih je podpirati. Vsi potrebujemo neko vrsto zdravstvene oskrbe, oskrbo otrok in enako velja za ljudi z oviranostjo. Ne marajo besede »skrb« in posledica tega, da se na ljudi gleda kot na nezmožne sprejemati odločitve, izbire, živeti v skupnosti, delati, se izobraževati itd. Modic, Pečarič in Retelj (2021) pravijo, da ENIL sporoča, da je socialni model invalidnosti osrednjega pomena za filozofijo številnih organizacij oseb z ovirami v Evropi. V tem okviru so obsodili segregacijo in institucionalizacijo kot neposredno kršitev osnovnih človekovih pravic ter poziv vladam, da naj sprejmejo zakonodajo, ki bi ščitila pravice ljudi z oviranostjo. Ključ za dosego tega cilja so videli v Neodvisnem življenju ter v zagotavljanju podpore servisom osebne asistence, za tiste, ki jo potrebujejo. Pri socialnem modelu se kot problem ne poudarja uporabnika, temveč ovire v okolju, ki uporabniku onemogočajo opravljanje aktivnosti. Gibanje za neodvisno življenje je povzročilo obrat v tem, kako ljudje z oviranostjo dojema in vidi njihova okolica. V praksi se to pokaže v individualizaciji storitev in krepitevi moči uporabnikov (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).Tukaj

se vidi, da se razdružena polja v resnici združijo. Na primer, v Evropski uniji veliko mladih oseb z oviranostjo pošljejo v domove za starejše, je dejala Bulić Cojocariu (Tomažin, 2022).

V okviru OZN so bile v Odboru za pravice invalidov sprejete Smernice o deinstitutionalizaciji, tudi v nujnih primerih. Pomembne so za razjasnitev obveznosti držav pogodbenic v skladu s Konvencijo ZN o pravicah invalidov, zlasti 19. člena, ter drugih sorodnih členov, kot sta 5. in 12. člen. Dopolnjujejo 5. splošno pripombo Odbora in smernice 14. člena o pravici do svobode in varnosti oseb z oviranostjo. Osebe z oviranostjo so kljub mednarodnim obveznostim še vedno nameščene v institucijah in postopki deinstitutionalizacije niso v skladu s konvencijo ali pa je njihova implementacija preko roka. Smernice navajajo, da je institucionalizacija oblika diskriminacije in da ni opravičila, da bi bil kateri koli posameznik izpostavljen diskriminaciji. Torej, dokler so ljudje v institucijah, so države dolžne to popraviti in zagotoviti dostop do neodvisnega življenja. Smernice opozarjajo na pogoste napake v procesih deinstitutionalizacije ter določajo, katere ukrepe je treba sprejeti, da bi ljudje zapustili ustanove in preprečili institucionalizacijo. Smernice sedaj prvič govorijo o pomenu deinstitutionalizacije v izrednih razmerah, o tem, da so pripravljeni načrti in da ni treba ustaviti ali odložiti procesa zapiranja ustanov. Vključujejo poglavje o pravnih sredstvih in odškodninah, pri čemer pozivajo države, naj priznajo in ljudem povrnejo škodo, ki jo povzroči bivanje v ustanovi (Smernice za deinstitutionalizacijo, tudi v izrednih razmerah, 2022).

Evropska unija in njene države članice niso pristopile k deinstitutionalizaciji s ciljem zagotoviti vsem osebam z oviranostjo samostojno življenje v skupnosti in preprečiti institucionalizacijo. Namesto da bi zapirali institucije, ustanove preoblikujejo. Veliko izvajalcev institucionalnega varstva je posodobilo svoje prostore in zgradilo manjše ustanove, dnevne centre in varstvene delavnice. Ena škodljivih stvari pri evropski strategiji oskrbe je, da ne nasprotuje institucionalizaciji in vlaganju v institucije, ampak med rešitvami navaja ureditev skupnega bivanja (Tomažin, 2022). Na primer oskrbovane so vasi (ang. *care villages*), kjer osebe z oviranostjo živijo skupaj v skupnosti. Nekatere vlade verjamejo, da je deinstitutionalizacijo lahko doseči z zmanjšanjem števila ljudi, ki živijo skupaj na enem mestu. Toda pri deinstitutionalizaciji gre za vzpostavitev avtonomije, izbire in nadzora, vrnitev življenj in dostojanstva posameznikom, vzpostavitev poslovne sposobnosti za osebe pod skrbništvom in vzpostavitev podprtega odločanja. Gre za preprečevanje in prepoved segregacije, zagotoviti, da ljudje niso prisiljeni živeti skupaj samo zato, ker imajo vsi podobno oviranost (Tomažin, 2022).

Država je dolžna voditi socialno politiko z različnimi ukrepi, ki izboljšajo posameznikov pravni položaj in preprečujejo socialno izključenost. Ustava RS (5. odst. 15. čl.) določa, da

nobene človekove pravice ali temeljne svoboščine, urejene v pravnih aktih, ki veljajo v Sloveniji, ni dopustno omejevati z izgovorom, da je ta ustava ne priznava ali da jo priznava v manjši meri (Oven, 2022).

1.2.1. Pravice ljudi z oviranostjo v slovenski zakonodaji

V Sloveniji je predvidoma 170.000 ljudi z oviranostjo in oseb s telesnimi okvarami. Ti ljudje morajo imeti enake možnosti, ob zavedanju, da se pri tem soočajo z različnimi ovirami, ki so posledica interakcije bioloških in družbenih okoliščin, med katerimi je tudi zmanjšana dostopnost (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022b).

Slovenija je pravna in socialna država (Ustava RS, 2. člen), ki zagotavlja enakopravno uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin ljudem z oviranostjo ter pravico do socialne varnosti (50.člen), ki je opredeljena kot temeljna človekova pravica. Ustava RS (14.člen) določa, da so človekove pravice in temeljne svoboščine zagotovljene vsakomur ne glede na osebne okoliščine (osebe z oviranostjo). Ustava RS s tem izrecno poudarja pravico do enakosti ljudem z oviranostjo pred zakonom oziroma da nihče ne sme biti zapostavljen zaradi svoje oviranosti. Iz ustave, da imajo ljudje z oviranostjo enake pravice in obveznosti kot drugi državljani.

V Sloveniji politika na področju ljudi z oviranostjo ni zagotovljena v enem, krovnem zakonu, temveč je obravnavana v mnogih zakonih na različnih resorjih na področni zakonodaji. Osebna asistenca na podlagi Zakona o osebni asistenci (2017) je pomoč uporabniku pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih uporabnik ne more izvajati sam zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in izven doma, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo. Na podlagi slovenskih predpisov so osebe z oviranostjo upravičene do več oblik socialnovarstvenih storitev, katerih namen je odpravljanje in ublažitev socialnih stisk in težav. Obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini in skupinam prebivalstva (Zakon o socialnem varstvu, 1992). Podpora za osebe z oviranostjo se ureja tudi v različnih podsistemi socialnih varnosti, in sicer na podlagi Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, Zakonu o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, Zakonu o starševskem varstvu in družinskih prejemkih, Zakonu, Zakonu o socialnem varstvu, Zakonu o socialnovarstvenih prejemkih, Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, Zakona o vojnih invalidov ter Zakona o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih.

Slovenija je leta 1991 sprejela Koncept razvojne strategije invalidskega varstva. Že pred ratifikacijo Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah

invalidov (2008) je Slovenija leta 2006 sprejela prvi Akcijski program za invalide 2007–2013, drugi Akcijski program za invalide 2014–2021 ter tretji Akcijski program za invalide 2022–2030, v katerem so zajeta načela in obveznosti, med katerimi so izenačevanje možnosti in nediskriminacija, polno in učinkovito sodelovanje v družbi, dostopnost na vseh področjih življenja ter sodelovanje pri soodločanju in učinkovito sodelovanje v družbi (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022b). Ob tem Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva (ReNPSV22–30) prispeva k uresničevanju Akcijskega programa za invalide (2022–2030) ter izmed ključnih ciljev so storitve za ohranjanje samostojnega, neodvisnega življenja doma in aktivno vključevanje v skupnost. Naloge politike invalidskega varstva za obdobje 2022–2030 so med drugim zagotavljanje osebne asistencе vsem tistim, ki jo potrebujejo; sistematičnost pri oblikovanju ukrepov za odstranjevanje ovir za polnopravno udeležbo oseb z oviranostjo na ravni lokalne skupnosti in družbe; zagotavljanje zaposlitvene in poklicne rehabilitacije brezposelnih in zaposlenih oseb z oviranostjo; zagotavljanje dolgotrajne oskrbe ter deinstitucionalizacija.

V Sloveniji skrb na področju ljudi z oviranostjo delimo na institucionalno oskrbo (posebni in kombinirani socialnovarstveni zavodi, varstveno-delovni centri, zavodi za usposabljanje in domovi za starejše), skupnostne oblike skrbi (npr. stanovanjske skupine) in individualne oblike skrbi (osebna asistencа), ki so povezane z bivanjem v domačem okolju. Institucionalno varstvo je oblika obravnave v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki, ki upravičencem nadomešča, dopolnjuje ali zagotavlja funkcijo doma ali lastne družine. Obsega osnovno oskrbo in socialno oskrbo v skladu s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) in zdravstveno varstvo po predpisih s področja zdravstvenega varstva.

Današnji obseg in vsebina socialnih pravic glede na potrebe posameznikov v Sloveniji nista več ustrezna, saj se soočamo s pravno praznino in neustrezno pravno varnostjo ter tudi s pomanjkanjem ustrezne sistemske ureditve za vse generacije (Oven, 2022). Dolgotrajna oskrba mora v sistemu socialne varnosti zasedati pomembno mesto ter da bo v domačem okolju potrebno zagotoviti večjo povezanost socialne in zdravstvene obravnave (Oven, 2022).

Evropske smernice institucije definirajo kot namestitveno oskrbo, v kateri so stanovalci izolirani od širše skupnosti oziroma prisiljeni živeti skupaj; stanovalci nimajo dovolj nadzora nad svojim življenjem in odločitvami, ki vplivajo nanje; zahteve in interesi organizacije imajo navadno prednost pred potrebami posameznih stanovalcev (Rafaelič in Flaker, 2021). Obstoječe institucije potrebujejo v procesu svojega preoblikovanja kontinuirano evalvacijo svojega dela glede na cilje Konvencije ZN o pravicah ljudi z ovirami. Analiza je pokazala, da so cilji delovanja ustanov jasno izraženi, niso pa jasni cilji, ki bodo posameznikom zagotovili

življenje zunaj ustanov (Zaviršek idr., 2015). Nove evropske smernice poudarjajo, da odstranitev enega elementa institucionalne kulture ne pomeni, da imajo invalidi možnost živeti samostojno (Tomažin, 2022).

V Sloveniji je s procesom z eksperimentom (Logatec) prvič pokazalo, da je institucije mogoče spreminjati. Uvedle so se nove metode dela z ljudmi, ki so temeljile na demokratičnih odnosih ter akcijskem raziskovanju (Flaker idr., 2015, str. 4). Pri procesu dezinstitutionalizacije gre za spremembo odnosov med strokovnjaki in uporabniki, za prevzemanje novih družbenih vlog in vključevanje uporabnikov, za premik moči od strokovnjakov in institucij k uporabniku pa tudi za spremembo epistemologije razumevanja dolgotrajnih stisk (Rafaelič, Ficko in Flaker, 2017). Eden največjih paradoksov institucij je, da morajo nekateri ljudje zgolj zato, ker so gibalno ali drugače ovirani, sprejeti institucionalni stil življenja, ki ljudem omejuje gibanje in svobodo izbire (Zaviršek idr., 2015).

Življenje v skupnosti ne zadeva le vprašanja, kje nekdo živi, temveč tudi kako živi. Vsakdo bi moral imeti možnost izbrati, kje in kako želi živeti, njegovo odločitev pa spoštovati. Z zagotavljanjem raznolikih storitev v skupnosti se omogoča uporabnikom individualizirana in osebna oskrba. Prinaša vzpostavitev skupnostnih služb, ki bi uporabnikom omogočile samostojno življenje v skupnosti s potrebno podporo. Temelji na spreminjanju pogleda družbe na osebe z različnimi nalepkami, tem osebam pa vračanje dostojanstvenih in enakovrednih vlog v skupnosti. Gre za prestop iz medicinskega modela obravnave v socialni model sodelovanja s človekom v stiski (Videmšek, 2012). Ena izmed teh rešitev je osebna asistenca, ki odpira nove možnosti za svobodno in neodvisno življenje ljudi, ki pri vsakodnevnih aktivnostih potrebujejo pomoč drugih (Smolej in Nagode, 2012). V nasprotju z institucionalno oskrbo omogoča osebna asistenca premik uporabnice in uporabnika od pasivnega položaja, kot prejemnika pomoči, k aktivnemu udeležencu v celotnem procesu pomoči, saj sam odloča o procesu pomoči (Ratzka, 2005).

V nadaljevanju izpostavim pravice ljudi z oviranostjo, s katerimi se omogoča ljudem čim bolj neodvisno življenje. Za zagotavljanje socialnega vključevanja oseb z oviranostjo v skupnost imajo ti pravico do storitev socialnega vključevanja (Zakon o socialnem vključevanju invalidov, 2018), ki jih zagotavljajo izvajalci storitev socialnega vključevanja v skupnosti z namenom enakovrednega in enakopravnega sobivanja oseb z oviranostmi v skupnosti.

Storitve socialnega vključevanja so namenjene:

- usposabljanju za samostojno življenje (nabor storitev socialnega vključevanja, predvsem osebam s pridobljeno možgansko poškodbo ali okvaro);

- vseživljenjskemu učenju (ohranjanju pridobljenih znanj in pridobivanju novih znanj s ciljem ohranjati čim večjo samostojnost v skupnosti);
- prebivanju s podporo (samostojno prebivanje enega ali več oseb z oviranostjo z nudenjem storitev socialnega vključevanja za čim samostojnejše življenje v skupnosti);
- ohranjanju socialne vključenosti starejših oseb z oviranostjo (osebe starejše od 65 let za zagotavljanje njihovega samostojnega življenja v skupnosti).

Osebe z oviranostjo imajo pravico do storitev socialnega vključevanja, ki jim omogočajo čim bolj neodvisno življenje, izražanje lastne volje in želja ter njihovo vključevanje v ožje in širše družbeno okolje. Imajo pravico samo do storitev socialnega vključevanja, ki se ne izvajajo v času izvajanja socialnovarstvenih storitev, v katere so vključeni (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022c; Zakon o socialnem vključevanju invalidov, 2018).

Na podlagi pridobitve statusa invalida in na podlagi Zakona o socialnem vključevanju invalidov (2018) imajo te osebe pravico do nadomestila za invalidnost, dodatek za pomoč in postrežbo in do družinske pokojnine ter družinske invalidnine (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022d). V nadaljevanju na kratko opišem omenjene prejeme.

Nadomestilo za invalidnost

Za pokrivanje osnovnih življenjskih stroškov ne glede na premoženjsko stanje upravičenca do nadomestila je višina nadomestila enaka seštevku denarne socialne pomoči in varstvenega dodatka (Zakon o socialno varstvenih prejemkih, 2010), ki velja za edino odraslo osebo v družini. V primeru sklenitve delovnega razmerja se nadomestilo izplačuje v višini razlike med prejeto plačo in zneskom neto minimalne plače. Če delovno razmerje preneha, se lahko uveljavi ponovno pravica do nadomestila v polnem znesku.

Dodatek za pomoč in postrežbo

Dodatek dobi oseba, ki potrebuje pomoč in postrežbo druge osebe za opravljanje osnovnih življenjskih potreb, ima poleg pravice do nadomestila, pravico do dodatka za pomoč in postrežbo, če nima pravice do dodatka za isti namen po drugih predpisih (Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, 2012). Višina dodatka je odvisna od tega, koliko pomoči druge osebe oseba z oviranostjo potrebuje. Do dodatka je oseba upravičena, če je upokojena s stalnim prebivališčem v RS; slepa ali slabovidna in zaposlena oziroma opravlja dejavnost; slepa in zdravstveno zavarovana po drugem zavarovancu zavoda/upokojencu ali nepokretni in zaposlena ali opravlja dejavnost po svojih zmožnosti.

Družinska pokojnina in družinska invalidnina

Oseba z oviranostjo, ki je prejemnik nadomestila in pridobi pravico do družinske pokojnine (Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju) ali do družinske invalidnine (Zakon o vojnih invalidih, 1995), je upravičen do delnega nadomestila, kadar je družinska pokojnina oziroma družinska invalidnina nižja od nadomestila, in sicer za razliko od višine družinske pokojnine oziroma družinske invalidnine do višine nadomestila.

Status invalida je podan na podlagi različnih zakonov in skozi določila teh zakonov ljudje z oviranostjo lahko uresničujejo svoje pravice. Status invalida dobijo polnoletne osebe z zmernimi, težjimi ali težkimi motnjami v duševnem razvoju, s težjimi avtističnimi motnjami, gluho-slepi z najmanj 50-odstotno izgubo sluha in prvo do vključno peto kategorijo slepote in slabovidnosti, osebe z zmerno do hudo možgansko poškodbo ali okvaro ter najtežje gibalno ovirane osebe.

2. Osebna asistenca v Sloveniji

2.1. Zgodovina

Gibanje za neodvisno življenje je v Sloveniji izhajalo iz potreb mladih študentov z oviranostjo, ki so bili v otroštvu prisiljeni bivati ter se šolati v Zavodu za usposabljanje invalidne mladine v Kamniku. Ustanovilo se je Društvo za teorijo in kulturo hendikepa (YHD), ki je združevalo udarno teoretično kritiko z družbenim aktivizmom in z izvajanjem storitev ter deluje od leta 1998. Odprli so možnost zagotavljanja osebne asistencе ter izvajali program neodvisnega življenja ljudi z ovirami (Poropat in Bohinc, 2004, str. 143, Leskošek, 2015).

Prvo financiranje njihovih idej je omogočila fundacija Georga Sorosa Open society. Zavzemali so se za enakost med drugačnimi in spoštovanje različnosti. Iz upora in vztrajnosti v iskanju odgovorov se je oblikovalo neformalno gibanje Youth handicapped depreviledged (mladi, hendikepirani, depriviligirani, op. a.). Teorija hendikepa, ki jo je razvijal psiholog dr. Dušan Rutar in odpor do medicinskega modela dojemanja invalidnosti, sta bili osnovno vodilo pri vseh nadaljnjih projektih in akcijah (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str.30–32).

Elena Pečarič, Klaudija Poropat in Emil Bohinc so konec 80. let 20. stoletja vzpostavila projekt Neodvisno življenje ljudi z oviranostjo. Nato so v 90. letih oblikovali Društvo za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela; leta 1994 so postali del Mreže za Metelkovo; ustanovili so društvo YHD (1996) in začeli z intenzivnim razvijanjem osebne asistencе, ki je bila najprej projekt, nato socialnovarstveni program, dokler ni postala človekova pravica ljudi z oviranostjo (Zaviršek v Pečarič, 2021, str. 139). Leta 1995 so mladi iz gibanja YHD srečali predstavnike nizozemskega inštituta za socialno varstvo in bili povabljeni, da oblikujejo dveletni program za razvoj neodvisnega življenja ljudi z oviranostjo. Program so izvajali od leta 1998 do leta 2000 in uredili evalvacijo v okviru projekta »Preobrazba storitev na področju socialnega varstva«. Program je zagotavljal osebno asistenco petnajstim posameznikom z možnostjo 24 ur na dan (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 36).

Osebna asistenca je bila kot del mreže programov za neodvisno življenje osebam z oviranostjo omenjena v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010. Šlo je za sprejetje predpisov o osebni asistenci kot enega temeljnih pogojev za uspešno izvajanje zastavljenih ciljev. V Akcijskem programu za invalide 2014–2021 med ukrepi za samostojnejše bivanje oseb z oviranostjo pa je bilo navedeno zagotavljanje osebne asistencе z zakonskim urejanjem.

Za zakonsko ureditev osebne asistencije se je v Sloveniji zavzemalo preko različnih strateških dokumentov, na realizacijo pa se je čakalo več let. Pred sprejemom zakona o osebni asistenci je bila osebna asistenca v Sloveniji približno 20 let financirana, organizirana in izvajana projektno. Izvajalci osebne asistencije so se prijavljali na različne razpise, preko katerih so pridobili sredstva za zaposlitev osebnih asistentov in izvajanje programov OA. Nacionalno postavljenih smernic glede ocenjevanja potreb, vstopnih kriterijev, vsebin izvajanja OA in podobno ni bilo, tako da so se izvajalci sami odločali, na kakšen način in komu bodo zagotavljali osebno asistenco ter kaj bodo izvajali pod pojmom »osebna asistenca« (Smolej Jež in Nagode, 2012).

V tistem času so se sredstva za osebno asistenco zagotavljala iz različnih virov: zaposlitev osebnih asistentov je podprl Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, ki je sredstva zagotavljal preko aktivne politike zaposlovanja (program Invalid invalidu, program Asistent/asistentka bom, javna dela); Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti; Fundacije za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij; občin; nekateri drugi sofinancerjev (npr. donatorjev, lastnih prispevkov uporabnikov, evropskih sredstev).

Ključno vlogo pri financiranju zaposlitev osebnih asistentov v letu 2015 je od Zavoda RS za zaposlovanje prevzel Direktorat za invalide, vojne veterane in žrtve vojnega nasilja, ki je preko Javnega razpisa za sofinanciranje programov za samostojnejše življenje invalidov za obdobje od 2015 do vključno 2018 financiral večino osebnih asistentov.

V letu 2016 je bil objavljen dodatni javni razpis za sofinanciranje programov za izvajanje storitev osebne asistencije za invalide (za obdobje od 1. 6. 2016 do 31. 12. 2018), ki je bil namenjen širitvi obsega programov osebne asistencije in uskladi tv sofinanciranja dodatkov za nočno delo osebnim asistentom, delo v nedeljo, delo za praznike in dela proste dneve (Dremelj idr., 2020).

Februarja leta 2017 je bil sprejet Zakon o osebni asistenci (Ur. l. RS, št. 10/2017 in 31/2018), izvajati pa se je začel januarja 2019 in takrat so uporabniki osebne asistencije dobili zakonsko pravico do storitve osebne asistencije.

Osebno asistenco je v letu 2018 izvajalo 34 organizacij, ki so zaposlovale 429 osebnih asistentov in 21 koordinatorjev osebne asistencije. V programe osebne asistencije je bilo vključenih 1.184 uporabnikov, med njimi je bilo največ gibalno oviranih. V povprečju so prejeli 14,6 ur asistencije na teden. Takrat ti uporabniki niso prejeli storitve osebne asistencije v potrebnem obsegu – številu ur, ki bi jih potrebovali, ampak manj. Prav tako tudi vsi uporabniki, ki bi osebno asistenco dejansko potrebovali, niso bili do nje upravičeni. Izvajalci so namreč imeli velike težave s pridobitvijo dodatnih sredstev za sofinanciranje stroškov dela,

potrebnih z zaposlitvami osebnih asistentov. Projektno financiranje osebne asistence s strani države je bilo zagotovljeno do konca leta 2018. Izvajalci osebne asistence so bile invalidske organizacije in društva (Dremelj idr., 2020).

Od leta 2019 naprej se je z izvajanjem Zakona o osebni asistenci (2017) povečalo število izvajalcev osebne asistence s statusom samostojnih podjetnikov, nekateri so se razvili v zavode ali društva (polovica izvajalcev so bili samostojni podjetniki, tretjina izvajalcev so bila (invalidska) društva, 12 % je bilo zavodov in 4 % socialna podjetja).

Po podatkih IRSSV je bilo leta 2019 v septembru 923 uporabnikov, 76 registriranih in aktivnih izvajalcev osebne asistence ter zaposlenih 2.028 osebnih asistentov. Uporabniki glede na te rezultate raziskave večinoma ne koristijo vseh ur osebne asistence, ki so jim priznane z odločbo. Eden od razlogov je osebna odločitev uporabnikov, saj jim pomoč nudijo svojci, prijatelji itd., drugi razlog pa je pomanjkanje ustreznih osebnih asistentov (Dremelj idr., 2020).

Leta 2018 je bil sprejet Zakon o spremembah in dopolnitvah osebne asistence (2018) in ena izmed sprememb je bila, da se je dodala določba o evidenci osebnih asistentov, in sicer za potrebe vodenja dejansko opravljenih ur osebne asistence pri posameznem uporabniku in spremljanje stanja ter za znanstveno raziskovalne namene. Evidenca osebnih asistentov (osebno ime osebnega asistenta, spol, strokovna izobrazba, usposobljenost, pravna podlaga, na osnovi katere izvaja dela osebnega asistenta) vodi in obdeluje ministrstvo. Podatki se hranijo pet let po prenehanju pravnega razmerja, na podlagi katerega je osebni asistent izvajal osebno asistenco. Nato je bil kasneje sprejet Zakon o spremembah in dopolnitvah osebne asistence (2021) in je ta člen, ki vsebuje določbe o evidenci osebnih asistentov, v zakonu črtan.

Leta 2022 je bil sprejet Pravilnik o osebni asistenci (2022), ki podrobneje ureja način uveljavljanja pravice do osebne asistence (vloga za uveljavitev pravice, ugotavljanje upravičenosti, mnenje, komisija, odločba, vrednotnica) in komunikacijskega dodatka; koordinatorja; izvajanje osebne asistence; izvajalce osebne asistence (status, vpis v register, izpis iz registra, ohranjanje statusa, pogodba z izvajalcem OA); usposabljanje (članov komisij, koordinatorjev, osebnih asistentov, uporabnikov oz. zakonitih zastopnikov), metodologija za izračun cene ure storitve osebne asistence.

2.2. Osebna asistenca

Osebna asistenca je sredstvo, ki ljudem, ki v vsakdanjem življenju potrebujejo pomoč drugega, omogoča, da lahko živijo neodvisno in bolj kakovostno. Pokriva vsa področja življenja in je prilagojena potrebam, željam in življenjskemu slogu vsakega uporabnika posebej (Kobal,

Žakelj in Smolej, 2004b). Osebna asistenca uporabnikom omogoča, da so lahko neodvisni od institucionalne oskrbe ter manj odvisni od pomoči družinskih članov in druge neformalne oskrbe. V središču osebne asistencije je koncept neodvisnega življenja -na ta način imajo ljudje možnost samostojno odločati z enakimi možnostmi kot drugi ljudje, ki osebne asistencije ne potrebujejo (Smolej in Nagode, 2012).

Glavna ideja osebne asistencije je, da storitve prilagodimo konkretnim potrebam posameznega uporabnika, njegovim sposobnostim, željam, pričakovanjem in življenjskim razmeram. Beseda »osebno« to prilagojenost asistencije konkretnim potrebam posameznika še posebej poudarja. Osebna asistenca je oblika pomoči, ki uporabniku omogoča, da se iz oskrbovanca, pasivnega prejemnika pomoči, spremeni v aktivnega udeleženca v celotnem procesu pomoči, saj sam odloča, kdo mu bo pomagal (asistiral), kaj bo delal, kdaj, kje in kako (Ratzka, 2003).

Osebna asistenca je fenomen in je osrednjega pomena za kulturo hendikepa ter nekaj, kar je treba proslavljati. Uporaba osebne asistencije je osvobajajoča izkušnja ljudi z oviranostjo in pomeni prispevek k svetovnim prizadevanjem za neodvisno življenje ljudi z oviranostjo (Pečarič idr. 2007, str. 40).

Pri načrtovanju in izvajanju Zakona osebne asistencije (2017) se morajo upoštevati načela, in sicer spoštovanje dostojanstva in neodvisnosti uporabnika; pravica do svobode izbire in odločanja med postopkom uveljavljanja pravice do osebne asistencije in njenim izvajanjem; omogočanje vključenosti v družbo; individualna obravnava; zagotavljanje enakih možnosti ter dostopnosti.

Za zagotovitev samostojnega življenja je potrebno ustvariti in razvijati nove ali obstoječe storitve. Potrebno se je povezovati in sodelovati s skupnostjo, okrepiti moč in vpliv ljudi z oviranostjo v skupnosti, da postanejo del skupnosti ter potrebno je prevrednotiti vloge v družbi. Osebna asistenca je prvi najbolj pomemben »pripomoček« neodvisnega življenja, ki osebi z oviranostjo omogoči svobodo in izhod iz položaja oskrbovanca (YHD, 2009).

Vsak se lahko odloči za neodvisno življenje in je povsem nekaj drugega kot življenje v odvisnosti, skrbništvu, pod zaščito, z omejenimi možnostmi ter neuresničenimi pričakovanji. Neodvisno življenje je povezano z zmožnostjo, da človek z oviranostjo zavrne skrb in sprejme pomoč takrat, ko jo potrebuje, in na način, ki mu ustreza. (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

Osebna asistenca s poudarkom na osebna omogoča, da uporabnik sam odloča o tem, katere dejavnosti in naloge bo prenesel na asistenta, hkrati pa je tudi njegova odgovornost, da osebnega asistenta za to usposobi. S tem se ohrani individualiziran pristop, kar je za kvaliteto storitve in

uporabnika bistveno. Pri drugih oblikah pomoči, ki so oblikovane bolj hierarhično, mora uporabnik sprejeti obstoječa pravila in razpoložljivo osebje (Pečarič, 2004).

»Brez osebne asistencije življenje ni več življenje, ampak je vegetiranje,« pravi Martina Piskač, ki jo invalidski voziček spremlja od otroštva, osebno asistenco pa uporablja že 25 let. Brez osebne asistencije bi bila odvisna od svojega moža in domačih in ji osebna asistenca pomeni vse, svobodo, življenje, saj si brez osebne asistencije ne predstavlja več življenja. Pred tem je živel v ustanovah, kot je dom starejših občanov (Malačič, 2021).

Neodvisno življenje pomeni, da človek lahko opravi vse aktivnosti, ki so zanj pomembne, in se mu ni treba omejevati pri njihovi izbiri oziroma jih spreminjati tako, da skoraj nimajo več smisla. Aktivnosti lahko opravi s pomočjo asistenta. Asistenti za svoje delo dobijo plačilo. Pri tem je pomembno, da se človeku ni treba prilagajati, kdaj ima tisti, ki mu bo pomagal, čas ter sam izbere, kaj bo počel, kdaj bo to počel in kdo mu bo pri tem pomagal (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

Posamezniki se razlikujemo v tem, do katere stopnje želimo biti neodvisni, vendar pa vsak hrepeni po kvalitetnem življenju, pri čemer govorimo o avtonomiji (svobodi, da si izberemo način življenja), integraciji (biti sprejet kot državljani in član skupnosti, imeti politične ter socialne pravice), spoštovanju (priznanju vrednosti posameznikove osebnosti in vloge in posameznikovega prispevka k življenju drugih ljudi), dejavno življenje in mobilnost (vključevanje v različne oblike zaposlitve, izobraževanja, v kulturno življenje, zagotavljanja dostopnega okolja), pravici do lastnine (nadzor nad osebnimi financami) ter pravica do zasebnosti in pravica do mirnega življenja (Uršič, 1999).

Ključni vidik osebne asistencije je prilagajanje potrebam konkretnega uporabnika ter njegovim sposobnostim, željam, pričakovanjem in razmeram, v katerih živi. Uporabnik ima možnost sam odločiti, kdo bo njegov osebni asistent oz. pomočnik, ki mu bo pomagal, ter kaj, na kakšen način in kje bo pomoč nudil (Ratzka, 2004 v Smolej in Nagode, 2012).

V Zakonu o osebni asistenci (2017) piše, da osebna asistenca pomeni pomoč uporabniku pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih uporabnik ne more izvajati sam zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in izven doma, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo. Pri izvajanju osebne asistencije mora imeti uporabnik nadzor nad organizacijo in oblikovanjem storitev osebne asistencije glede na lastne potrebe, zmožnosti, življenjske okoliščine, pogoje ter želje. V primeru nezmožnosti upravljanja z lastno asistenco naloge uporabnika pa prevzame njegov zakoniti zastopnik.

Osebno asistenco kot nepridobitno dejavnost izvajajo humanitarne organizacije, invalidske organizacije ter zavodi in društva s pridobljenim statusom delovanja v javnem interesu na

področju invalidskega, socialnega varstva ali za opravljanje humanitarne dejavnosti na področju socialnega varstva, z vpisom v register izvajalcev osebne asistencije z odločbo pristojnega ministrstva.

Osebna asistencija se opravlja v prisotnosti uporabnika in po njegovih navodilih. Osebni asistent je dolžan varovati osebne podatke, spoštovati zasebnost ter osebno integriteto uporabnika. Uporabnik in izvajalec osebne asistencije skupaj izbereta osebnega asistenta. V primeru, če osebni asistent ne izvaja del in nalog v odločbi določenih storitev osebne asistencije in izvedbenega načrta, lahko uporabnik zamenja osebnega asistenta oziroma izvajalca osebne asistencije. Izvajalec osebne asistencije koordinatorju, ministrstvu in inštitutu enkrat letno poroča o izvajanju osebne asistencije pri uporabniku ter koordinator enkrat letno poroča ministrstvu o izvajanju vseh storitev osebne asistencije.

Na podlagi javnih podatkov, ki jih je dobilo društvo YHD s strani MDDSZ za mesec april 2022 (Pečarič, 2022), se je izvajala storitev osebna asistencija za 3.797 uporabnikov, pri čemer MDDSZ odgovarja, da s podatkom o številu osebnih asistentov ne razpolaga. Po njihovih ocenah jih je okoli 7.600. Društvo YHD je tudi zanimalo, ali se ve, koliko osebnih asistentov je redno zaposlenih ter koliko je zaposlenih preko podjemnih pogodb in koliko preko samostojnih podjetnikov. Glede na podane informacije MDDSZ glede pravnih podlag zaposlitve asistentov ne razpolagajo. Pečarič pravi, da je to problematično, saj bi prav na MDDSZ morali razpolagati s tovrstnimi podatki in jih tudi analizirati. Prav tako bi ministrstvo moralo nujno vzpostaviti določen pregled in nadzor nad vrstami pogodb, da bi preprečevali raznovrstne zlorabe pri zaposlovanju osebnih asistentov, saj ti dejansko počno mnoge stvari, ki v osebno asistenco ne sodijo (npr. družabništvo) (ibid).

Ines Bulić Cojocariu (Tomažin, 2022) pravi, da je pogosto težava pri osebni asistenci to, da ima premalo sredstev, tako da je število ur, ko lahko oseba prejme pomoč, pogosto omejeno. Na primer nekdo, ki potrebuje pomoč 24 ur vse dni v tednu, lahko dobi le 4 ure osebne asistencije na dan in samo med tednom. Preostali čas morajo preživeti s pomočjo partnerja, družine, plačati pomoč iz lastnega žepa ali si preprosto urediti življenje glede na to, kdaj lahko dobijo podporo. V nekaterih primerih so plače osebnih asistentov tako nizke, da bodo za ta denar delali le družinski člani (kjer je to mogoče). To ljudem z oviranostjo ne pomaga pri osamosvojitvi, saj se zanašajo na to, da jih nekdo podpira, ko tem to ustreza, in ne takrat, ko si ljudje z oviranostjo želijo podpore. Osebna asistencija je lahko omejena tudi samo na domače okolje, kar omejuje dostop do dela, izobraževanja, športa, prostega časa – življenja, skratka (ibid.)

Elena Pečarič je izpostavila težavo, da se število ur osebne asistencije mnogokrat ne določi primerno in da ocenjevalci pogosto ne ocenjujejo enakovredno ter pogosto prihaja do velikih

razlikovanj glede na statistične regije. V enem koncu Slovenije za enako oviranost posameznik prejme bistveno večje/manjše število ur kot na drugem koncu, kar je po njenem mnenju pogojeno tudi s tem, da imamo preveliko število ocenjevalcev (Postružnik, 2021). Elena Pečarič je izpostavila tudi to, da se mnogo uporabnikov zaradi nezadovoljstva nad dodeljenim številom ur pritoži na MDDSZ in so po ponovni presoji zaradi pritožbe upravičeni do večjega števila ur (ibid.).

IRSSV je ugotovil, da skoraj 64 % uporabnikov (kar predstavlja dve tretjini), navaja, da jim ure osebne asistencije, ki so jim bile določene zadostujejo. Uporabnikov, ki so menili da jim število ur, ki jih trenutno imajo, ne zadostuje, je bilo okrog 9 %. Ti so glede na odločbo upravičeni do večjega števila ur, kot jih dejansko prejemajo, in bi želeli koristiti vse ure, do katerih so upravičeni. Vzrok je predvsem v pomanjkanju primernih osebnih asistentov. Manj kot 23 % uporabnikov je navedlo, da bi potrebovali več bodisi manj ur, kot jim jih pripada po odločbi (Dremelj idr., 2020, str. 79).

Podatki so pokazali, da so bili uporabniki, ki so se pritožili na odločbo, večinoma (v 72 %) upravičeni do istega števila ur OA. 26 % je bilo takih, ki so po pritožbi prejeli večje število ur, 1,4 % uporabnikov pa so po pritožbi dodelili še manjše število ur od teh, ki so jim bile dodeljene pred vloženo pritožbo. Intervjuvani izvedenci so bili večinoma (68,5 %) mnenja, da je koncept ugotavljanja primerne števila ur primeren, saj naj bi kljub nekaterim pomanjkljivostim šlo za pozitiven in dober koncept (Dremelj idr., 2020, str. 57).

Kobal Tomc pove, da je osebna asistenca, ki so jo zagovarjali ob sprejemanju zakona, danes povsem drugačna in jih skrbi, saj je to edina storitev, ki je na področju skrbi v domačem okolju in bolj dostopna. Pojasnila je, da pri pomoči na domu lahko človek dobi največ 30 ur/teden, zato je bil naval na storitve osebne asistencije ogromen (Postružnik, 2021).

Podatki kažejo, da je v mesecu maju 2019 pri tipu oviranosti ljudi, ki prejemajo osebno asistenco prevladovala gibalna oviranost (83,1 %); sledile so motnje v duševnem razvoju (12,1 %), slepota (10,1 %), gluho slepota (3,3 %), gluhotata (1,5 %) in drugo (3,3 %). Največ uporabnikov je živel s starši ali s starši in sorojenci (21,7 %) ter uporabniki, ki živijo sami (23,1 %). Glede na število ur, ki jim pripadajo glede na odločbo, so povprečno uporabniki upravičeni do 110,7 ure osebne asistencije na teden. Najmanj, 30 ur, prejema 4 % uporabnikov, največje število ur, 168, pa 18,3 % uporabnikov, kar predstavlja zagotavljanje osebne asistencije 24 h/dan cel teden (Dremelj idr., 2020, str. 74–76).

2.3. Zakonodaja

Pravico in uveljavljanje do osebne asistencije urejata Zakon o osebni asistenci (2017) in Pravilnik o osebni asistenci (2022). Zakon o osebni asistenci (2017) sistemsko ureja pravico do osebne asistencije in način njenega uveljavljanja z namenom omogočiti posamezniku z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki ga omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodeloval na vseh področjih družbenega življenja, enake možnosti, večjo neodvisnost, aktivnost in enakopravno vključenost v družbo skladno z določbami Konvencije o pravicah invalidov (2008). Pravilnik o osebni asistenci (2022) podrobneje ureja postopek za uveljavljanje pravice do osebne asistencije, komunikacijski dodatek, koordinatorja invalidskega varstva, izvajanje osebne asistencije, izvajalce osebne asistencije, usposabljanje, interne akte izvajalcev osebne asistencije, poročanje in metodologijo za izračun cene ure storitve osebne asistencije. Po zakonu je osebna asistenca pomoč uporabniku pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih ne more izvajati sam zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in zunaj doma, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo (Zakon o osebni asistenci, 2017)

Izvajalec osebne asistencije mora izvajati osebno asistenco za najmanj deset uporabnikov, imeti zaposlenega strokovno vodjo s strokovnim izpitom (socialnega varstva), usklajevalca osebne asistencije z izobrazbo vsaj visokošolskega strokovnega programa, za primer ko je na mesec pri izvajalcu opravljenih najmanj 6.960 ur osebne asistencije ter dodatne usklajevalce osebne asistencije za vsakih nadaljnjih 5.220 ur osebne asistencije. Izvajalec osebne asistencije, ki izgubi uporabnika in ne izpolnjuje zakonskega pogoja minimalnega števila uporabnikov, ima dva meseca časa, da ta pogoj izpolni; v vmesnem času se osebna asistenca za druge uporabnike izvaja nemoteno.

Upravičenec do osebne asistencije je lahko:

- vsak, ki izpolnjuje zakonske pogoje, ne glede na njegov dohodek ali premoženje;
- uporabnik, ki izpolnjuje pogoje, da zaradi oviranosti potrebuje pomoč pri opravljanju aktivnosti, vezanih na samostojno osebno in družinsko življenje, vključevanje v okolje, izobraževanje in zaposlitev;
- državljan RS s stalnim bivališčem v RS ali tujec, ki ima stalno prebivališče v RS;
- star od 18 do 65 let;
- živi ali bi želel živeti v samostojnem ali skupnem gospodinjstvu zunaj celodnevne institucionalne oskrbe;
- potrebuje pomoč najmanj 30 ur tedensko.

Če je vlagatelj imel pravico do osebne asistence pred dopolnjenim 65. letom starosti, je do nje lahko upravičen tudi potem, ko dopolni to starost. Uporabnik je lahko upravičen do enega ali več osebnih asistentov. Vlogo za pravico do osebne asistence se vloži na krajevno pristojnem Centru za socialno delo (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2022a). Zakon o osebni asistenci (2017) navaja storitve osebne asistence, ki jih opišem v nadaljevanju.

Storitve, namenjene osebni pomoči uporabnika

Sem spadajo pomoč pri oblačenju in slačenju ter zagotavljanju ustrezne telesne temperature; pomoč pri uporabi stranišča oziroma pri odvajanju; kopanje in pomoč pri umivanju ter vzdrževanju osebne higiene; pomoč pri hranjenju in pitju; pomoč pri gibanju, posedanju, premeščanju, vstajanju ali nameščanju v ustrezen položaj; pomoč pri namestitvi, upravljanju in uporabi ortopedskih in tehničnih pripomočkov, vodenje in pomoč pri orientaciji slepe in gluho slepe osebe; obvezna prisotnost pri uporabniku v primerih najtežje invalidnosti; pomoč pri jemanju zdravil in opravljanju drugih aktivnosti v zvezi z zdravjem ter druge storitve, namenjene pomoči pri opravljanju opravil, namenjenih osebni pomoči.

Storitve, namenjene pomoči v gospodinjstvu in drugih dnevnih opravilih

Sem spadajo pomoč pri pripravljanju hrane in kuhanju; pomoč pri čiščenju in vzdrževanju bivalnih prostorov: sesanje, pranje perila, likanje, brisanje prahu, čiščenje oken in tal, opravljanje drobnih hišnih opravil idr.; pomoč pri oskrbi in negi otroka uporabnika/starša ob njegovi prisotnosti in navodilih; pomoč pri urejanju osebne dokumentacije; pomoč pri oskrbi hišnih ljubljencev; pomoč pri vsakodnevni nakupi in nakupih predmetov trajne rabe; druge storitve, namenjene pomoči pri opravljanju podpornih dnevnih opravil.

Spremstvo

Zajema vodenje in pomoč pri orientaciji v prostoru; vožnja avtomobila (osebno spremstvo in osebni prevoz); pri vključevanju v športne, rekreacijske športne in kulturne dejavnosti; pri ohranjanju zdravja; druga pomoč, ki se nanaša na spremstvo, kjer uporabnik potrebuje pomoč.

Pomoč na delovnem mestu in v izobraževalnem procesu

Sem spada namestitve opreme in pripomočkov ter delovnih in študijskih sredstev; pri urejanju in vodenju dokumentacije, branju in pisanju, spremljanje na šolske in izven šolske

aktivnosti ter spremljanje na izobraževanja in druge aktivnosti v okviru izobraževalnega ali delovnega procesa; pomoč pri uporabi informacijsko komunikacijske tehnologije; druga pomoč, ki se nanaša na delovni proces oziroma izobraževanje, ki ga opravlja uporabnik).

Pomoč pri komunikaciji

Se zagotavlja pri branju besedil v prilagojenih načinih sporazumevanja knjig, strokovne literature, časopisov, literature po izboru uporabnika); pri komunikaciji preko različnih informacijsko komunikacijskih tehnologij na zahtevo uporabnika; prenos vseh informacij iz in v okolje na zahtevo uporabnika; tolmačenje in prenos informacij uporabniku na podlagi slikovnega materiala. Gluhemu, slepemu ali gluho slepemu uporabniku, ki potrebuje, izmed storitev osebne asistencе, samo pomoč pri komunikaciji in spremstvu, se odobri osebna asistencа v obsegu 30 ur na mesec, tudi če ne izpolnjuje pogoja najvišje starostne meje. Namesto osebne asistencе se lahko izbere denarno nadomestilo v višini dodatka za pomoč in postrežbo pri opravljanju večine osnovnih življenjskih potreb, ki je določen v zakonu, ki ureja pokojninsko in invalidsko zavarovanje.

Pravica do osebne asistencе v povezavi z drugimi pravicami

Pravica do osebne asistencе se izključuje s celodnevним institucionalnim varstvom, družinskim pomočnikom in dolgotrajno bolnišnično obravnavo (Zakon o osebni asistenci, 2017). Pravica do osebne asistencе se ne izključuje s storitvijo pomoči na domu (Zakon o socialnem varstvu, 2007) in se v tem primeru število odobrenih ur osebne asistencе zmanjša za število odobrenih ur iz naslova pomoči na domu ter se ne izključuje s pravico do vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji. V tem primeru se število odobrenih ur osebne asistencе zmanjša za število ur, ki so bile uporabniku priznane iz naslova teh storitev.

Na podlagi pisnega dogovora se sklene izvedbeni načrt o storitvah osebne asistencе, ki jih uporabnik potrebuje glede na odločbo Centra za socialno delo o pravici do osebne asistencе, ki ga skupaj pripravita uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik in izbrani izvajalec osebne asistencе. Vlagatelj vloži vlogo za uveljavitev osebne asistencе na pristojnem centru za socialno delo ter ob tem vlagatelj, ki prejema dodatek za pomoč in postrežbo oziroma drug denarni prejemek zaradi potrebe po tuji negi in pomoči, podpiše izjavo, da se zavezuje, da bo polovico denarnega prejema namenil za sofinanciranje osebne asistencе izbranemu izvajalcu osebne asistencе. Po potrebi se predloži še pisna izjava o vključitvi v storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji in se v izvedbenem načrtu osebne asistencе zmanjša število ur osebne asistencе za število ur vključenosti v te storitve.

Izvajalec osebne asistencije pred pripravo izvedbenega načrta preveri, ali je dom uporabnika, ki je delovno okolje osebnega asistenta, higiensko primeren za opravljanje dela ter preveri dostopnost in ali ima uporabnik na voljo vse tehnične pripomočke, potrebne za varno opravljanje dela osebnih asistentov. V nasprotnem primeru mora uporabnik delovno okolje urediti. Uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik in izvajalec osebne asistencije skleneta dogovor o izvajanju storitev osebne asistencije, ki ga podpišejo tudi osebni asistenti.

Center za socialno delo preveri izpolnjevanje pogojev za dodelitev pravice do osebne asistencije ter vlogo odstopi IRSSV. V postopku ponovne ocene upravičenosti do osebne asistencije ministrstvo kontaktira Center za socialno delo. Koordinator sporoči uporabniku, da v petih dneh predloži dokumentacijo ter inštitutu posreduje dokumentacijo, na podlagi katere je bila uporabniku že priznana pravica do osebne asistencije. Komisija pripravi mnenje o obsegu ur in vrsti storitev osebne asistencije ter osebni razgovor z vlagateljem oziroma z zakonitim zastopnikom.

V primeru, če je ugotovljena izkazana potreba po 24-urni prisotnosti druge osebe, komisija pridobi zdravniško mnenje izvedenskega organa Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije in ga vključi v okvir mnenja o obsegu ur in vrsti storitev osebne asistencije. Inštitut mnenje preda Centru za socialno delo ter vlagatelju.

Za uveljavljanje pravice do komunikacijskega dodatka vlagatelj vloži vlogo (dokazilo o gluhoti, slepoti ali gluho slepoti) za uveljavljanje te pravice na pristojnem Centru za socialno delo ter navedbo, da potrebuje pomoč pri komunikaciji in spremstvu, ter izjavo, ali želi uveljavljati pravico do osebne asistencije v obsegu do 30 ur na mesec ali denarno nadomestilo v višini dodatka za pomoč in postrežbo pri opravljanju večine osnovnih življenjskih potreb.

Uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik izbere izvajalca osebne asistencije izmed izvajalcev osebne asistencije, ki so vpisani v register osebne asistencije. Uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik in izbrani izvajalec osebne asistencije na podlagi odločbe o pravici do osebne asistencije pripravita izvedbeni načrt (izjavo uporabnika, da bo uporabljal ustrezne tehnične pripomočke, zaradi varnosti pri delu in varovanje zdravja osebnega asistenta ter uporabnika). V načrtu je navedena določba, da je dopustna storitev spremstva v obliki vožnje avtomobila (osebni prevoz) zgolj z uporabnikovim vozilom in na njegove stroške.

Koordinator vodi postopke za uveljavljanje pravice do osebne asistencije, postopke za uveljavljanje pravice do komunikacijskega dodatka, postopke v zvezi z uveljavljanjem pravic do socialnega vključevanja invalidov v skupnost ter invalide seznanja z informacijami o njihovih pravicah in obveznostih na podlagi predpisov. Nadzoruje, preverja, usklajuje in

spremlja izvajanje osebne asistencе. Enkrat letno ali po potrebi preverja izvajanje osebne asistencе pri uporabniku doma in izbranem izvajalcu.

Elena Pečarič (2021) je komentirala predlog Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o osebni asistenci (2021) ter pravi, da jo skrbi predvsem v smeri zaščite uporabnikov, da ti ohranijo svojo neodvisnost, avtonomijo ter aktivnost. Navaja, da je osebna asistencа utemeljena v 19. členu Konvencije o pravicah invalidov in ni nikakršna socialna pravica družinam ali posameznikom. Na nerazumevanju emancipatoričnih temeljev te pravice sloni zaskrbljenost staršev ter skrbnikov, ki nočejo razumeti, da je treba v korak s časom. Motiv družinskih članov za izvajanje osebne asistencе je namreč lahko v prvi vrsti urejanje svojega statusa in finančnega stanja, s čimer pa uporabnika potiskajo v nedopustno (so)odvisnost, kar je ravno nasprotno z namenom in definicijo samega zakona. Zakon o osebni asistenci (2017) je omogočil, da se je vse več oseb, ki so imeli status družinskega pomočnika, odločilo, da bodo postali osebni asistenti svojemu polnoletnemu otroku oz. sorodniku. Nevarnost tega, da družinski član postane osebni asistent, je v tem, da se oseba z oviranostjo težje osamosvoji, s čimer ni izpolnjen namen osebne asistencе. Razlogi za spremembo statusa v osebno asistenco so v boljših delovnih pogojih v okviru osebne asistencе (Dremelj idr., 2020). Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ne spremlja strokovnosti in kompetenc izvajalcev, prav tako ne spremlja vsebine korektnega izvajanja osebne asistencе, ki naj bi bila v skladu z zakonodajo. Elena Pečarič (2022) opozarja, da namesto da bi se na ministrstvu sistematično lotevali vsebinskih nadzorov, kot jih določa zakon, in torej posredno s tem zaščite samih uporabnikov ter osebnih asistentov, ki delajo strokovno, so na ministrstvu osredotočeni zgolj na nižanje finančnih postavk, kar posledično vodi v nižanje kakovosti storitve in v škodo vseh vpletenih (ibid.).

Sindikát osebne asistencе in Svobodni sindikat Slovenije sta ob sprejemu novega Pravilnika o osebni asistenci (2022) opozorila na po njihovi oceni slabšo ureditev financiranja družbene skrbi za čim bolj neodvisno in izpolnjujoče življenje upravičencev do osebne asistencе, potiskanje osebne asistencе kot dejavnosti v zasebno, tržno dejavnost ter nizko število ur usposabljanja (T. K. B., 2022).

2.4. Osebni asistent

Izraz »osebni asistent« v magistrski nalogi uporabljam velikokrat v moški spolni obliki, čeprav je mišljeno kot nevtralna oblika spola. Osebni asistent ni nekdo, ki oskrbuje in neguje, vodi, odloča ali odgovarja, ampak nekdo, ki stoji ob strani ter pomaga osebi z oviranostjo pri

tistih opravilih, ki jih zaradi fizične, psihične ali senzorne ovire ne more opravljati sama. Uporabnik ga ne sme doživljati kot vsiljivega, vplivajočega na njegove odločitve in odnose (Pečarič, 2022).

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

Klaudija Poropat in Emil Bohinc (2004) menita, da bi se osebe, ki veljajo kot neželena skupina delovne sile (npr. samohranilci, starejše osebe, osebe brez izobrazbe ali delovnih izkušenj), v vlogi osebnih asistentk in asistentov odlično dokazale. Zaposlovanje težje zaposljivih oseb naj bi bilo boljše, saj ti niso preveč obremenjeni z medicinsko-patološkim modelom obravnave ljudi in so se zaradi tega bolj pripravljeni učiti od uporabnikov samih.

Ljudje, ki imajo sami kakšno oviro, so lahko zelo dobri asistenti drugim ljudem z ovirami (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 206).

Za osebne asistentke in asistente so priporočljive osebe, ki niso iz socialno-zdravstvenih poklicev in nimajo delovnih izkušenj v domovih in institucijah, saj lahko hitro pride do udejanjanja institucionalnega ali skrbniškega načina pomoči. Pomembno je, da niso obremenjeni s stroko, diagnozami, metodami postopanja in institucionalnimi pravili vedenja. Asistenti naj bi bile osebe, ki imajo željo po novih izkušnjah in nimajo nikakršne vednosti na tem področju, saj se tako lažje doseže upoštevanje želja uporabnika (Pečarič, 2004, str. 300).

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 205) pojasnjujejo, da v primeru, ko si uporabnica ali uporabnik ne more sam izbrati svojega asistenta, ne moremo govoriti o osebni asistenci. Tudi v primeru, ko ima posameznik določenega skrbnika, je nujno, da se upošteva njegove želje in potrebe. To še ne pomeni, da o vseh odločitvah odloča skrbnik, ampak da se ta o tem posvetuje z uporabnico ali uporabnikom.

Klaudija Poropat in Emil Bohinc (2004) podajata, da so v letu 2004 v društvu YHD ugotovili, da si uporabniki večinoma svoje osebne asistente želijo vrstnika. Izobrazba, spol in starost so nepomembni kriteriji. Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) pravijo, da za opravljanje dela osebnega asistenta posameznica ali posameznik ne potrebuje posebne izobrazbe, ampak je potrebno predvsem uvodno izobraževanje o pomembnih kvalitetah tega poklica. Za dobro izvajanje te storitve pa naj bi bila pomembna dobra in kontinuirana supervizija in spremljanje.

Pri posameznici in posamezniku, ki uveljavlja osebno asistenco, je pomembno, da si lahko sam izbere osebno asistentko ali asistenta, ne glede na to, ali je ta že strokovnjak ali šele začetnik (Kobal, Žakelj in Smolej, 2004a). Osebni asistent je lahko vsakdo, ki je polnoleten in sposoben zadostiti zahtevam uporabnika. Delo asistentov je lahko zelo zahtevno in odgovorno, zato je pomembno, da imajo osebni asistenti ob težavah in stiskah za seboj delodajalce in organizacije, na katere se lahko obrnejo (Zupančič, 2017, str. 21).

Na podlagi Zakona o osebni asistenci (2017) je osebni asistent lahko:

- fizična oseba, ki opravlja osebno asistenco pri izvajalcu osebne asistencije na podlagi pogodbe o zaposlitvi, na podlagi podjemne pogodbe ali kot samostojni podjetnik posameznik, če sam opravlja delo osebnega asistenta;
- polnoletna oseba;
- poslovno sposobna oseba;
- iz kazenske evidence ne izhaja, da je bil pravnomočno obsojen za kaznivo dejanje na področju nasilja, spolne nedotakljivosti oziroma diskriminatornega ravnanja na podlagi invalidnosti v skladu z drugimi predpisi;
- v kolikor ima opravljeno usposabljanje v skladu z zakonom.

Osebni asistent opravlja osebno asistenco kot samostojni podjetnik posameznik največ v obsegu, kot velja za zaposlene na podlagi zakona, ki ureja delovna razmerja, za čas nadomeščanja redno zaposlenih osebnih asistentov, vendar ne več kot 720 ur v koledarskem letu ter na podlagi podjemne pogodbe, kot začasno in občasno delo dijakov in študentov v skladu z zakonom, ki ureja zaposlovanje in zavarovanje za primer brezposelnosti, ali kot začasno ali občasno delo upokojencev v skladu z zakonom, ki ureja trg dela.

Osebno asistenco uporabniku opravljata največ dva družinska člana uporabnika za polni delovni čas. Med bolniško odsotnostjo, dopustom ali drugimi odsotnostmi z dela v skladu z zakonom, ki ureja delovna razmerja, lahko osebnega asistenta, ki je družinski član uporabnika, nadomešča drug osebni asistent ali drug družinski član uporabnika, ne glede na sorodstveno razmerje.

Osebni asistent se zaveže, da bo spoštoval principe neodvisnega življenja in torej ni skrbnik ali zagovornik osebe z oviranostjo. Odgovornost izbire in ustreznega usposabljanja ima namreč oseba. Kakovost opravljenega dela in medsebojnega spoštovanja je odvisna od njunega dobrega sodelovanja (Poropat in Bohinc, 2004).

Razvoj izobraževanja in učenja je dejavnik, ki pomembno vpliva na dvig ravni znanja in usposobljenosti za različne vloge, izboljšanje kakovosti življenja, izenačevanje možnosti in

povečanje socialne vključenosti, kar je pogoj za nadaljnjo uspešno uveljavljanje demokracije in razvoj gospodarstva (Černetič, 2006).

Čeprav ni predpisana zahtevana izobrazba, je osebni asistent dolžan, preden začne izvajati osebno asistenco, opraviti usposabljanje v skladu z zakonom. Vsako leto se mora za vsaj en dan udeležiti izobraževanja, ki ga organizira izvajalec osebne asistence, kjer je zaposlen (Dremelj idr., 2020). Tovrstno izobraževanje je pomembno, saj je učinkovitost in uspešnost družbene skupnosti in posameznikov danes močno odvisna od usposobljenosti znanja in prožnosti, zmožnosti prilagajana spremembam ter predvsem od sposobnosti ustvarjanja novega znanja ter zmožnosti za sprejemanje različnosti (Možina, 2010).

Osebni asistenti in uporabniki osebne asistence ter morebiti njegovi zakoniti zastopniki morajo, preden začnejo asistenti prvič izvajati osebno asistenco ali uporabniki koristiti prvič storitve osebne asistence (najpozneje v dveh mesecih od začetka izvajanja osebne asistence), opraviti usposabljanje v skladu z zakonom (Zakon o osebni asistenci, 2017).

Osnovni program usposabljanja osebnih asistentov obsega poznavanje predpisov in politik s področja invalidskega varstva, delovnih razmerij, varstva pri delu, varstva osebnih podatkov in drugih področij, pomembnih z vidika pravic in obveznosti osebnih asistentov in uporabnikov (Pravilnik o osebni asistenci, 2022). Usposabljanje traja vsaj šest ur. Po končanem usposabljanju izvajalec usposabljanja izda potrdilo o uspešno opravljenem usposabljanju. Pred začetkom dela pri uporabniku mora osebni asistent opraviti vsaj štiri ure praktičnega usposabljanja za delo pri uporabniku. Program usposabljanja zajema splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistence z obveznimi vsebinami: pomen osebne asistence, odnos in komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom, pravice in dolžnosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev osebne asistence, način razumevanja navodil uporabnikov, seznanitev z etičnimi načeli glede izvajanja osebne asistence ter Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu (2014) in dodatne vsebine po izbiri izvajalca (Pravilnik o osebni asistenci, 2022).

Dodatno usposabljanje osebnih asistentov v trajanju šest ur se izvede enkrat letno in vsebuje vsebine, ki nadgrajujejo znanja osnovnega usposabljanja. V primeru, če osebni asistent ne opravi dodatnega usposabljanja do konca tekočega koledarskega leta, ministrstvo izvajalcu osebne asistence ne financira izvedenih ur storitev osebne asistence, ki jih je opravil osebni asistent brez usposabljanja. Usposabljanje morajo asistenti vsako leto obnavljati, za uporabnike to ni potrebno. Usposabljanje za osebnega asistenta je brezplačna.

Uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik osnovni program usposabljanja opravi, preden prvič koristi storitve osebne asistence ali najpozneje v dveh mesecih od začetka

izvajanja osebne asistencе. Usposabljanje traja šest ur. Program obsega poznavanje predpisov in politik s področja invalidskega varstva, delovnih razmerij, varstva pri delu, varstva osebnih podatkov in drugih področij, pomembnih z vidika pravic in obveznosti osebnih asistentov in uporabnikov. Obsega še splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistencе z vsebinami, in sicer pomen osebne asistencе, odnos in komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom, pravice in dolžnosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev osebne asistencе, dajanje navodil osebnemu asistentu, seznanitev z etičnimi načeli glede izvajanja osebne asistencе ter kodeksom in dodatne vsebine po izbiri izvajalca. Udeležba je za uporabnike ali zakonite zastopnike brezplačna (Pravilnik o osebni asistenci, 2022).

Po končanem usposabljanju izvajalec usposabljanja izda potrdilo o uspešno opravljenem usposabljanju. Uporabnik oziroma zakoniti zastopnik opravi vsaj štiri ure praktičnega usposabljanja z osebnimi asistenti. Dodatno usposabljanje uporabnikov oziroma zakonitih zastopnikov v trajanju šest ur se izvede enkrat letno in vsebuje vsebine, ki nadgrajujejo znanje osnovnega usposabljanja (Pravilnik o osebni asistenci, 2022).

Vsak od nas ima specifične potrebe in vsak zase ve, kakšno pomoč potrebuje. Uporabniki pa morajo za izvajanje osebne asistencе osebnim asistentom zagotoviti varno delovno okolje in tehnične pripomočke (Modic, 2021).

Modic, Pečarič in Retelj (2021) pravijo, da je pri usposabljanju asistenta priporočljivo, da uporabnik upošteva in asistentu določi, kaj, kdaj in kako bo delal, postavi mu pravila in meje ter preverja, ali so navodila dovolj jasna. Odgovornost uporabnika je, da daje razumljiva in izvedljiva navodila. Osebni asistenti pri uporabnikih opažajo, da jim uporabniki ne dajo dovolj navodil za natančen opis del ter ne dobijo dovolj povratnih informacij o opravljenem delu. Uporabnik asistenta ne prosi, ampak na spoštljiv način zahteva, kaj naj naredi. Uporabnik je do asistenta dosleden. Asistent lahko odkloni delo, pri katerem se ne počuti varno oz. da ni dovolj zavarovan ali če je neskladno z njegovimi etičnimi merili. Smiselno je, da uporabnik nekajkrat razloži postopek ter uporabnik zahteva, da asistent opravlja tudi tista opravila, ob katerih mu ni prijetno. Uporabnik ne želi ali zmerja asistenta ter obratno velja enako. Uporabnik lahko dovoli asistentu, da je aktiven na način, da vpraša, kaj naj še naredi, kaj uporabnik še potrebuje. Uporabnik in asistent se držita dogovorov. Z asistentom sproti razrešujeta manjša nezadovoljstva. Uporabnik mora poznati postopke, po katerih se aktivnosti opravijo in asistentu dati navodila, kako naj mu pomaga pri njihovi izvedbi. Kadar uporabnik potrebuje osebno asistenco ponoči, asistentu zagotovi ležišče in pove, kako ga bo poklical, ko ga bo potreboval. Uporabnik oceni asistentove delovne usposobljenosti.

Pri Združenju za osebno asistenco Slovenije izvajajo dodatne vsebine nadaljevalnega usposabljanja za osebne asistence, ki zajemajo: reševanje nesoglasij, sprejemanje osebne asistence v družbi, higiena s poudarkom na čiščenju rok, družina in osebna asistenca, motivacija uporabnika, tehnike ravnanja z gibalno ovirano osebo z video in slikovnimi prikazi (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2022b).

Izobraževanja o osebni asistenci izvajajo tudi v društvu YHD, kjer lahko udeleženci izobraževanj pridobijo informacije o tem, kaj je neodvisno življenje, katere so ovire za neodvisno življenje, kaj pomeni samostojnost in kaj je osebna asistenca ter kako se osebna asistenca razlikuje od drugih storitev v skupnosti. Posredujejo jim izkušnje in znanja, ki so jih pridobili v več kot 20-letni praksi izvajanja storitve osebne asistence pri srečevanju z uporabniki, njihovimi svojci in osebnimi asistenti v različnih okoliščinah. Kompetence in veščine, ki jih bodo pridobili tekom izobraževanj in usposabljanj, udeležencem omogočajo neodvisno življenje, aktivno vlogo v družbi in razvoj njihovih potencialov (YHD, 2022). Elena Pečarič (2004) izpostavlja, da zaradi starih praks in priučenih navad, v katerih živi večina ljudi z oviranostjo, vsak uporabnik ni avtomatično in a priori sposoben upravljati lastne osebne asistence. Največji problem, s katerim se soočajo izvajalci osebne asistence, so težave z zaposlovanjem osebnih asistentov in strokovnih vodij (problematično predvsem pri manjših izvajalcih). Poročajo tudi o tem, da na trgu dela ni ustreznega kadra (izvajanje osebne asistence za ljudi s težjimi ovirami, neujemanje med uporabnikom in/ali uporabnikovimi družinskimi člani in osebnim asistentom) (Dremelj idr., 2020).

3. Odnos med uporabniki in osebnimi asistenti

3.1. Pomen medosebnih odnosov

Kakovost življenja človeka je v vseh obdobjih življenja odvisna od dobrega razmerja med človekovo samostojnostjo in vpetostjo v socialno okolje (Ramovž, 2014). Curk (2016) pravi, da pomeni raziskovati življenjski svet uporabnika tudi soustvarjati podobo njegove življenjske situacije v družbenem in kulturnem kontekstu, da bi odkrili in aktivirali vire, ki mu bodo lahko omogočili kakovostnejše življenje.

Hlebec in Kogovšek (2003) navajata Thoitsa (1985), ki pravi, da je človek vpet v omrežje urejenih odnosov, znotraj katerih nosi določene pravice in dolžnosti, ki mu dajejo občutek pripadnosti. Socialna opora, ki jo človek doživi skozi stike v svojem socialnem omrežju, pozitivno vpliva na njegovo zdravje in psihično počutje (Mali in Nagode, 2009, str. 2018). Ljudje, ki si v svojih odnosih uravnoteženo izmenjujejo oporo, so namreč običajno srečnejši in bolj zadovoljni (Hlebec in Kogovšek, 2003). Socialno omrežje posameznika pa omogoča vpogled v odnose s katerimi se povezuje z ostalimi člani njegovega socialnega omrežja. Pri tem je pomembno, na koga se obrača, ko potrebuje določeno obliko pomoči; kakšen je odnos med posameznikom in člani njegovega socialnega omrežja; kako pomembne so te osebe zanj ter kako zadovoljen je posameznik s pomočjo, ki mu jo te osebe nudijo in podobno. Socialno omrežje je ključno tudi za ljudi z oviranostmi, ki o pogosto potencialno ranljivi v smislu prikrajšanosti za določene življenjske pomembne vire (Nagode, 2003). Če se oseba znajde v dolgotrajni stresni situaciji in ostane brez socialne opore, se verjetnost duševne stiske in iz nje izvirajočih motenj poveča (Lamovec, 1998).

Dobri odnosi se marsikdaj zdijo samoumevni, vendar pa je za dobre odnose potrebno vlagati trud in energijo. V komunikaciji velikokrat dobimo občutek, da nismo razumljeni, videni in slišani. Še posebej z ljudmi, ki so nam blizu, z njimi namreč oblikujemo odnose, kot smo jih bili vajeni imeti doma. Če širše pogledamo na svoje odnose, vidimo, da so si bližnji odnosi med seboj podobni. Mogoče zlahka spustimo ljudi v svojo bližino, morda jim težje zaupamo. Ko se v odnosih z bližnjimi počutimo preslišane, se lahko pojavijo občutki razdraženosti, frustracije in jeze. Vse to je povsem normalno in z nekaj truda lahko razumemo, od kje prihajajo takšni občutki in kako si lahko pomagamo. Odnos, komunikacija in medsebojna razmerja so osrednjega pomena pri izvajanju in prejemanju osebne asistence. Za dobre odnose se morata

potruditi obe strani – tako osebni asistent kot tudi uporabnik (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2022a).

3.2. Delovni odnos

Oseben odnos je tudi delovni odnos. Odnos in pogovor, v katerem se zgodi neka sprememba, na podlagi tega, ker poslušamo človeka, ker ga slišimo.

Gabi Čačinovič Vogrinčič idr. (2005) pojasnjujejo, da so elementi delovnega odnosa: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema (P. Lüssi, 1991) in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje (Bouwkamp, de Vries 1995). V dogovoru o sodelovanju je pomembno, da se začne z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Ta dogovor je začetek dela pri načrtu pomoči. Dogovor vsebuje dvoje: prvič pristanek udeleženca na sodelovanje tu in zdaj in čas in prostor, ki ga imamo na razpolago, dogovor, da bomo delali; in drugič dogovor o delovnem odnosu, torej dogovor o tem, kako bomo delali. Vzpostaviti se mora varen prostor za delo. Sledita instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev, ki sta temelja delovnega odnosa (Lüssi, 1991). To pomeni, da osebi udeleženi v delovnem odnosu skupaj raziskujeta, kaj je mogoče, ubesedita oviro in skupaj raziskujeta, kaj bi lahko prispevala v smeri želene rešitve.

Če gre za nova znanja, se potem učenje začne z raziskovanjem tega, kar nekdo že zna, kakšne so njegove izkušnje. Delovni odnos v pogovoru zagotavlja brezpogojno spoštovanje edinstvenosti osebne izkušnje, ustvarjanje pogojev, v katerih je edinstvenost samoumevna izhodiščna točka raziskovanja; vpeljujemo in vzdržujemo procese razumevanja, da bi se dogovorili o uresničljivem. Pri osebnem vodenju (de Vries, 1995) je delovni odnos praviloma usmerjen k zaželenim rešitvam, tako da v nastajajočem odprtem prostoru pogovora oseba ohranja delo na formulaciji možnih zaželenih izidov, prispeva pomembne informacije, tehta preizkušene rešitve, predlaga raziskovanje novih poti.

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2002) navaja, da so ključni pojmi pomoč, reševanje problema, iskanje novih rešitev v socialno-delavskem delovnem odnosu, s katerim se lahko mobilizira moč, ki jo ima družina ali posameznik. Pravi, da se rešitve soustvarjajo v odnosu in jih ne moremo določiti vnaprej in brez uporabnika. Vito Flaker (2003) pravi, da delovni odnos z uporabnikom naj bo spoštljiv, prisrčen in neformalen, pomembno pa je tudi iskati skupne točke, človekove vrline, osebne resurse, prednosti in ne pomanjkljivosti, napake, hibe ipd. Ti elementi delovnega odnosa so ključni tudi pri odnosih v osebni asistenci.

3.3. Pomen komunikacije pri odnosih

Včasih si mislimo, da ne komuniciramo, če molčimo ali če telesno otrpnemo in ne dajemo nobenih tovrstnih znakov. Ampak kljub temu nekaj izražamo, sporočamo, četudi si to vsak razlaga na svoj način. Komuniciramo neprestano in prav ta naša nesposobnost ravnanja s tem nam največkrat povzroči težave v medosebnih odnosih. Komuniciranje je proces izmenjavanja jezikovnih, zaznavnih, mišljenjskih, vedenjskih, odnosnih, kulturnih navad, proces, ki vodi v izgrajevanje skupnega (Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek in Škerjanc, 2007, str. 3 in 25).

Komunikacija ima vsebinski in odnosni vidik. Vsebinski se nanaša na besedni del (sporočamo informacijo), odnosni pa na nebesedni del komunikacije. Namreč z neformalno komunikacijo ljudje med seboj stkejo trdnejše vezi. Pri tem gre za razliko med tem, kaj je bilo povedano in kako je bilo to povedano. Z načinom posredovanja informacije se kaže sogovornikov odnos. Npr. »*Dober dan, kako ste*«? lahko povemo na različne načine, ki kažejo različne kvalitete odnosa. Dokler je odnos pozitiven, korekten, sodelovalen oziroma podporen, komunikacija poteka gladko. Ko pa odnosni del izgubi pozitivno, tudi vsebina izgubi svoj pomen (Bertoncelj, 2011). Komuniciranje moramo nenehno prilagajati konkretnim položajem, sogovornikom in konkretnim neposrednim ciljem. Uspešno medsebojno komuniciranje lahko obogati odnose tako v privatnem življenju, bližnji okolici, kakor tudi v širšem okolju. Odraz uspešne komunikacije se zrcali v kvalitetnih medsebojnih odnosih. Ko želimo s sogovornikom vzpostaviti pristen odnos, mu moramo predvsem znati pokazati, da ga sprejemamo takšnega, kot je. Tak način pogovarjanja sogovorniku omogoča večjo sproščenost pri izražanju njegovih čustev, zmanjšuje se strah pred vrednotenjem drugih, večja se pozitivno samovrednotenje in boljše počutje (Škoda, 2008).

V komunikaciji velikokrat dobimo občutek, da nismo razumljeni, videni in slišani. Lahko rečemo, da so v vsakdanjem življenju nesporazumi nekaj običajnega, saj se lahko zgodijo vsakemu, ki z nekom komunicira. Lahko ga označimo kot napako v komunikaciji. Darinka Verdonik (2005) opisuje, da na splošno velja, da pride do nesporazuma takrat, kadar naslovnik iz sporočila nehote razbere delno ali bistveno drugačen pomen sporočila, kot je bilo od sporočevalca mišljeno. Poudari, da je nesporazum nenameravan dogodek, ki se zgodi s strani naslovnika, pri tem pa sporočevalec ne zavaja naslovnika z napačno interpretacijo. Nesporazuma ne smemo zamenjati s konfliktom. Nesporazum privede do konflikta tedaj, ko osebi nesporazuma ne prepoznata in ne rešita posledic tega (Verdonik, 2005).

3.3.1. Učinkovita komunikacija

Pri učinkovitem ali asertivnem komuniciranju gre za način vpljudnega načina komunikacije s katerim želimo doseči svoj namen, pri tem pa ne prizadenemo drugih, niti lastnega dostojanstva in se na eleganten način izrazimo tako, da dosežemo želeni učinek. Hkrati pa s tem nismo prikrajšani in dejansko izrečemo kar si mislimo, ter imamo večje možnosti za to, da bomo tudi dejansko slišani. Z učinkovitim komuniciranjem se postavimo sami zase in za svoja stališča, predvsem pa s tem naredimo nekaj zase in za svojo samozavest (Andlovic, 2014).

Učinkovita komunikacija je dvosmerna, kjer obe strani sodelujeta enakopravno ter dobita občutek, da sta slišani in upoštevani. Ko govorimo o učinkoviti komunikaciji, pa s tem ne mislimo le, da je sporočilo na eni strani uspešno predano in na drugi pravilno razumljeno. Mislimo tudi na to, da se obe strani ob komunikaciji dobro počutita. Odnosi so po navadi slabi takrat, ko komunikaciji ne posvečamo dovolj pozornosti in ko komuniciramo iz navade. Vsak človek ima nekoliko drugačen komunikacijski slog, ki se ga pogosto ne zaveda. Morda je njegov glas nekoliko oster, pa tega sam niti ne ve. Morda komunicira tako tiho, da ga drugi ljudje ne jemljejo resno in ne upoštevajo. Pogosto zato že z opazovanjem lastne komunikacije in spreminjanjem le-te dosežemo večjo učinkovitost v komunikaciji (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2022a).

Asertivni način komunikacije ima izjemen pomen pri učinkovitem vodenju in izvajanju osebne asistencije. Temelji na samospoštovanju, enakopravnih odnosih, sprejemanju osebne odgovornosti ter zavedanju lastnih pravic in pravic drugih ljudi (Modic, Pečarič in Retelj 2021, str. 101).

Učinkovita komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom je izrednega pomena. Skupaj preživita veliko časa in med njima se splete odnos, ki sicer je profesionalen, a lahko na videz daje občutek domačnosti. Uporabnik se na osebnega asistenta obrača za pomoč pri oblačenju, uporabi toalete, pri opravljanju gospodinjskih opravil. Uporabnik osebnega asistenta spusti v svoj dom in z njim deli svojo najbolj osebno plat življenja. Tudi odnos je zato poseben. Uporabnik lahko dobi občutek, da mu je mar, kako se osebni asistent z njim pogovarja. Osebni asistent mora biti v komunikaciji iskren, empatičen, a hkrati postavljati jasne meje. Uporabnik pa mora poskrbeti, da se jasno izraža in da to počne na prijazen način. Osebni asistent mu želi dobro in želi, da se njegov uporabnik dobro počuti (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2022a).

Učinkovita komunikacija med osebnim asistentom in uporabnikom mora biti predvsem iskrena in spoštljiva. Pomembno je, da v odnosu vlada zaupanje do te mere, da se uporabnik

počuti varno deliti z osebnim asistentom svoje želje. Pomembno je tudi, da odkrito govori o svojih potrebah. Dolžnost vsakega osebnega asistenta pa je, da v uporabniku vzbudi občutek varnosti. To po navadi stori tako, da se o tem z uporabnikom pogovarja. Če začuti, da uporabnik v komunikaciji ni iskren, ga vpraša: »Kaj potrebujete, da bi se počutili varneje in bolj sproščeno?« Na drugi strani pa mora uporabnik poskrbeti, da je v komunikaciji spoštljiv. Razumeti mora, da se osebni asistent trudi, da bi mu karseda olajšal življenje. Zavedati se mora, da ima tudi osebni asistent kdaj slab dan, saj ima svoje življenje z lastnimi težavami. Kljub temu da se osebni asistent potrudi, da njegovo življenje ne vpliva na kvaliteto dela in njun odnos, se to lahko kdaj zgodi. Ljudje moramo biti strpni drug do drugega in se spoštovati (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2022a).

Različne spretnosti in pristopi lahko uporabnike osebne asistence spodbudijo k večji neodvisnosti. K temu pripomorejo poglobljeno osnovno usposabljanje za uporabnike osebne asistence in dodatna usposabljanja po izbiri izvajalca osebne asistence, redno spremljanje načina izvajanja osebne asistence, podpora vrstniške skupine (formalna, neformalna) in zgled. Vzornik s svojim zgledom kaže na različne možnosti in načine življenja ter organiziranja osebne asistence s tem, ko živi svojo različico neodvisnega življenja. Pravijo, da se je pomembno zavedati, da je lahko vzornik tudi mentor, ki novega uporabnika osebne asistence vodi skozi proces organizacije osebne asistence in mu zaupa svoje izkušnje in dobre prakse. Torej bi naj bilo miselno spodbujanje zaposlovanja uporabnikov osebne asistence na delovna mesta strokovnih vodij in usklajevalcev osebne asistence ter vključevanje drugih zunanjih sodelavcev in prostovoljcev, ki so uporabniki osebne asistence (Zaviršek, Pečarič in Modic (2021).

3.4. Odnosi med uporabnikom in asistentom

Empatija je sposobnost posameznika, da prepozna občutke in počutje druge osebe. Pomeni lahko tudi, da razume, kako se druga oseba počuti. Empatija nam lahko pride prav ne le pri uspešni komunikaciji, temveč lahko izboljša kvaliteto odnosov in nam pomaga pri reševanju konfliktov, ki so sestavni del vsakega odnosa.

Tanja Lamovec (1987) je definirala empatijo kot sposobnost vpogleda, sposobnost razumevanja čustvenega in kognitivnega stanja drugega, zmožnost občutenja enakega ali podobnega čustva, ki ga občutijo drugi.

Empatija lahko osebnemu asistentu pomaga tako, da osebni asistent skuša razumeti, zakaj se uporabnik vede tako, kot se. Morda se uporabnik tisti dan slabše počuti ali pa se mu je zgodilo

nekaj hudega. Uporabnika lahko vpraša, kaj se je zgodilo. Uporabnik lahko s pomočjo empatije razume, da osebnega asistenta skrbi. Zato mu zaupa, kaj se z njim dogaja. Dovolj je tudi, da odgovori: »Nič ni narobe, danes sem enostavno slabe volje.« Vsi imamo kdaj slab dan, zato je to normalno. Na drugi strani pa mora tudi uporabnik razumeti, da se enako lahko zgodi osebnemu asistentu. Empatija mu lahko pri tem zelo pomaga (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2022a).

Empatijo lahko razvijamo tako, da se vprašamo: »Kako bi se jaz počutil na mestu druge osebe?« Empatija je še posebej pomembno tudi pri komunikaciji. Včasih nas sogovornik ne razume, ker nečesa nismo dobro objasnili in ko se postavimo v njegove čevlje, lahko to razumemo. Brez tega pa se nam zlahka zazdi, da je naš sogovornik neumen, nezainteresiran ali nepozoren (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2022a).

Napredek znanosti in tehnologije je izjemen, a človek še vedno ostaja socialno bitje, potrebuje stike z drugimi ljudmi, čuti potrebo po prenašanju znanja in modrosti med generacijami (Mali, 2009). Šušteršič (2014) meni, da osebni asistenti nevede vplivajo na uporabnike in obratno. Osebni asistent se mora vedeti umakniti ter dovoliti uporabniku zasebnost. Včasih prihaja tudi do konfliktnih situacij med osebnimi asistenti in uporabniki, ki zahtevajo pogovore, da se konflikti razrešijo. V primeru, ko to ni mogoče, si mora uporabnik poiskati novega asistenta. Osebni asistenti se med seboj pogovorijo o perečih vprašanjih in jih na skupinski interviziji poskušajo rešiti. Torej tisti, ki se bo odločil za delo osebnega asistenta, bo potreboval diplomu iz praktičnega znanja in človeškosti (Šušteršič, 2014).

Izvajalec osebne asistencence lahko uporabnikom osebne asistencence zagotavlja možnost vrstniške podpore, ki jo uporabniki po potrebi uporabijo. Gre za usposobljenega vrstniškega svetovalca, ki ima lastno izkušnjo z oviranostjo, in zna poslušati in se vživeti v perspektivo uporabnika. Uporabnika lahko usmerja v raziskovanje lastnih možnosti in ovir ter pomaga, da bolje razume svoj položaj in s tem lažje sprejme odločitve. Lahko gre za vrstniško podporo v skupinah ali storitev individualne vrstniške podpore (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

3.4.1. Vpliv družine pri izvajanju osebne asistencence

Uporabnik v okolju družine zelo težko ali celo nikoli ne more vzpostaviti svoje neodvisnosti, saj njegovi asistenti, ki so hkrati tudi družinski člani, upravljajo način njegovega življenja. Sorodniki so lahko finančno in čustveno soodvisni od uporabnika oz. plače, ki jo prejema za svoje delo. Osebni asistent, ki ni družinski član, je v tem odnosu praviloma v podrejenem položaju, saj se mu nalagajo delovne naloge, ki pogostokrat zajemajo gospodinjsko

pomoč ali čistilni servis. Je v podrejenem položaju znotraj družinskih odnosov in dobiva navodila za delo s strani družinskih članov, namesto da bi delal zgolj in samo po navodilih uporabnika. V društvu YHD so predlagali, da se omeji zaposlovanje osebnih asistentov na zgolj enega družinskega člana, dokler se ne uredi status družinskega pomočnika in se ga finančno izenači z osebni asistentom (Pečarič, 2022). Življenje uporabnika se po pridobitvi osebnega asistenta, ki je družinski član lahko v ničemer ne izboljša ali celo poslabša. Namesto da bi postal bolj neodvisen na različnih področjih (npr. se zaposlil in postal tudi finančno neodvisen), ostaja ujetnik starih okvirjev. Pogosta praksa staršev je, da uporabnika, ki obiskuje varstveno-delovni center, iz slednjega izpišejo, zato da lahko koristijo ure asistence kot zaposlitev za enega od staršev. Ti dve storitvi se namreč odštevata, kar pomeni, da oseba v času, ko je v VDC-ju, ni upravičena do osebnega asistenta. Tako uporabnika popolnoma izolirajo in osamijo, s čimer mu odvzamejo še tisto malo družabnega življenja, ki ga lahko ima (Pečarič, 2022).

Pomembno je, da uporabnik zna prepoznati slab, naporen in nekorekten odnos. Preprečevanje in razreševanje konfliktov med uporabnikom in asistentom je zelo pomembna spretnost, ki se je lahko oba priučita. Usposobita se, da znata prepoznati nesporazume, ki vodijo v konflikte. Kadar se odnos skrha, ni prijetno in zaupanje se poruši. Kadar uporabnik živi skupaj z drugimi člani gospodinjstva, se ti soočajo s tujo osebo, ki vstopa v družinsko intimo. Uporabnik ima v tem primeru še dodatne odgovornosti. Zagotoviti mora, da se osebe, ki živijo z njim, ne vtikajo v njegov odnos z asistentom in v vodenje osebne asistence. Predvsem ga ne smejo nadzorovati in pogojevati, kdaj in kako, za katere aktivnosti lahko uporablja osebno asistenco. Uporabniki, ki imajo svojo družino, pogosto pričakujejo, da bo asistent prevzel vodenje celotnega gospodinjstva, vzgojo in varstvo otrok, kar ni dopustno. Nujno je, da obstaja dogovor znotraj družine glede opravljanja obveznosti v gospodinjstvu, kaj opravi asistent in kaj ostali (Modic, Pečarič, Retelj, 2021). Asistenti uporabnika spoznajo šele, ko pridejo na delo, kar je povsem neprimerno za oba, saj veliko izvajalcev izvaja nekakšno obliko pomoči na domu, kar pomeni, da asistenti niso zaposleni pri konkretnem uporabniku, ampak jih izvajalec iz tedna v teden pošilja tja, kjer jih potrebujejo, sporoča Pečarič (2022).

Uporabniki po vsem svetu poudarjajo, da jim osebna asistenca daje bistveno več dostojanstva in svobode, kot bi ju imeli, če bi bili odvisni samo od pomoči staršev, partnerja in drugih sorodnikov. Uporabnik bo uspešen pri postavljanju mej, kadar bo jasno izrazil svoje vrednote in potrebe ter nujno je, da je odločen, da ne prosi ali se nenehno pritožuje (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

Urek (2005, str. 9) navaja, da je nujno sodelovanje uporabnika pri vseh odločitvah, saj gre za proces povečanja njegove moči in ustvarjanja pozitivnih izkušenj na način, da je slišan in upoštevan.

Curk (2016) v svojem prispevku navaja zgodbe ljudi z oviranostjo ter poda mnenje, da osebe s prirojeno oviro opisujejo določene odnosne značilnosti in vzorce, ki kažejo na to, da so bile v družinskih skupinah teh oseb zadovoljene nekatere temeljne psihološke potrebe (potreba po povezanosti, pripadnosti, varnosti). Curk pojasni, da so osebe, ki so pridobile oviro v poznejših letih, dejale, da so postale bolj odvisne od drugih in da je njihov življenjski ritem upočasnen. Nekateri so dejali, da so se spremenili tudi osebnostno ter kako so doživljali depresijo in obup, ko so bili popolnoma nemočni in odvisni od pomoči drugih.

Bernik (2021) s svojo knjigo ozavešča o življenju ljudi z oviranostjo, saj meni, da bi se moralo o tem govoriti več. Bernik pravi«... da je prvi korak, da te drugi sprejmejo, ta, da najprej sprejmeš sebe«. Namreč Bernikovi pomagata starša, ki sta njena osebna asistenta ter dve osebni asistentki, od katerih je ena ves čas na voljo. Povedala je, da je najti primerne osebne asistenta zahtevna naloga. Osebni asistent mora biti oseba, ki ji lahko uporabnik zaupa, saj je navzoč pri zelo osebnih zadevah. Pravi, da se morata asistent in uporabnik dobro razumeti, saj skupaj preživita veliko časa ter da je pomembno, da se odnos z osebnim asistentom razvije v prijateljskega. Sama pravi, da je s svojimi asistenti zelo zadovoljna (Troha, 2021).

3.4.2. Skrbniški- zaščitniški odnosi

Skrbniško-zaščitniški odnos se razvije takrat, ko uporabnik asistentu dovoli, da ne dela po njegovih navodilih in mu prepusti načrtovanje aktivnosti. Po navadi je vzrok za tak odnos pomanjkanje samozavesti pri uporabniku in se vzpostavi, kadar uporabnik prevzame identiteto osebe z oviranostjo, ko je prepričan, da je nezmožen, da morajo drugi poskrbeti zanj in preloži nadzor nad svojim življenjem v roke drugih (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

V mnogih pogledih temelji razvoj prijateljskih socialnih mrež temelji na skrbniški starševski vzgoji. Kakovostni odnos med starši in otroci je povezan s socialnimi veščinami in prilagodljivostjo v otroštvu in adolescenci. V obdobju odraščanja posamezniki razvijejo močno potrebo po izražanju samostojnosti, kar pogosto vpliva na spremembo odnosa med starši in njimi. Čeprav se odnosi med starši in otroci spreminjajo, starši ostanejo temelj socialne emocionalne podpore ter imajo še vedno pomemben vpliv pri njihovih odločitvah. Modic (2021) se sprašuje, kaj je vloga staršev. Pravi, da do neke starosti svojega otroka že vzgajamo, potem pa ga spustimo, kljub oviranosti, in da s pretirano skrbjo ljudem onemogočimo razvoj

potencialov. Pravi, da lahko neodvisnost človeku z ovirami omogoči osebni asistent, ki ni družinski član. Pomembno je ustvariti takšno ozračje v družbi, ki sprejema različnost in v njej vidi priložnost, pestrost, možnost za razvoj potencialov, nikakor pa ne ljudi z ovirami jemati kot ljudi, ki so nesposobni in za katere je treba skrbeti. Problem je nezdružljivosti različnih vlog, in sicer osebnega asistenta, zakonitega zastopnika, enega izmed staršev, ki pogosto pripelje do zlorab.

Predvsem mlajše osebe s telesnimi ali duševnimi ovirami večinoma bivajo doma, pri starših, kar pa ne pomeni nujno, da imajo tudi prostor, kjer se lahko počutijo doma. Velikokrat so starši do njih preveč zaščitniški, kar jih omejuje pri zadovoljevanju nekaterih potreb. Osebe, ki velikokrat živijo doma, pogosto prinesejo marsikatero nevšečnost in nesoglasje med družinskimi člani. Avtorji pravijo, da je zato treba razviti koncept terenskega dela, s pomočjo katerega bi uporabnike in svojce, ki živijo skupaj, podpirali in jim svetovali v primeru nesporazumov in konfliktnih situacij (Flaker idr., 2008, str. 135).

Društvo YHD od osebnih asistentk in asistentov pričakuje, da do ljudi z ovirami nimajo predsodkov in skrbniškega odnosa, saj bi to lahko onemogočalo uporabnikovo neodvisnost (Poropat in Bohinc, 2004). Pomembne karakteristike osebnega asistenta naj bi bile marljivost, odgovornost, točnost, korektnost in zanesljivost, uporabnice in uporabniki pa si pri tem ne želijo videti usmiljenja in pokroviteljstva. Prav tako pa naj bi bilo neprimerno obravnavanje uporabnika kot bolnika (YHD, 2005).

Svojci pogosto uporabniku krepijo njegovo nemoč in mu tako onemogočajo ali ovirajo korake v smeri njegove vizije ali zelenih rešitev. Ljudje, ki so zaradi izgub in ovir v življenjskem okolju prikrajšani za normalne življenjske razmere (bolezen, invalidnost ipd.), so prikrajšani tudi za cilje, sanje, pričakovanje in upanje. Zato ni dovolj, da ljudem, ki so prikrajšani, pomagamo rešiti problem, saj jih bo vrnilo v stanje prejšnjega ravnotežja. Cilj mora biti kakovost življenja, zadovoljstvo, dosežki, sanje, pričakovanja in upanje, saj perspektiva moči v socialnem delu pomeni zaupanje v notranjo modrost ljudi, ki najbolje vedo, kaj potrebujejo in kako bodo to dosegli. Pomembno je, da uporabniku pomagamo poiskati sredstva in rešitve, ki bodo omogočili uresničiti njegove želje ob sposobnosti (Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek in Škerjanc, 2007).

Razlika med neodvisnim življenjem in skrbniškim načinom življenja je v tem, da ljudem z oviranostjo pri neodvisnem življenju daje navodila, kako opraviti aktivnost, medtem ko v skrbniškem odnosu oseba pove samo, kaj bi rada, ne pa tudi, kako naj bo to storjeno. Uporabnik izhaja iz zavedanja, da je asistent njegova »podaljšana roka«. Nujno je, da je v odnosu do svojega asistenta profesionalen in spoštljiv ter enako zahteva tudi od svojega asistenta. Na

začetku odnosa je pomembno, da uporabnik asistenta večkrat vpraša, kako mu gre in če je vse v redu (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

3.4.3. Asertivni odnosi

Tako kot osebe z oviranostjo, imajo tudi osebni asistenti pravico do dostojanstva ter spoštljivega obravnavanja. Asertivni smo takrat, ko spoštujemo svoje potrebe in ko smo pozorni ter spoštljivi do potreb, ki jih imajo drugi ljudje. Asertivnost je obnašanje in način komunikacije, ki temelji na samospoštovanju, na ustvarjanju enakopravnih odnosov, sprejemanju osebne odgovornosti, na zavedanju lastnih pravic in pravic drugih ljudi. Učenje asertivnosti nas spodbudi, da izrazimo, kaj čutimo, potrebujemo in si želimo (Zaviršek, 2007, str. 27–29). Ljudje z ovirami so praviloma manj asertivni kot ljudje, ki so v določenem obdobju brez oviranosti. Mnogi ponotranjijo negativni odnos okolice in predsodke in se zato začnejo obnašati v skladu z njimi. Večina uporabnikov se ne obnaša asertivno, še zlasti, če so dolgo živeli v zavodih in bolnišnicah (Škoda, 2008, v Tancek, Sommeregger, Kerznar in Marinč, str. 143).

Osebe, ki delajo v pomagajočih poklicih ter mnogo osebnih asistentk in asistentov, imajo nizke občutke lastne vrednosti. Nekateri občutki izhajajo iz preteklosti, nekateri iz sedanjosti. Agresivno se obnašajo ljudje, ki svoje potrebe, čustva in mnenja dojemajo kot nekaj, kar je pomembnejše od tistega, kar potrebujejo, mislijo in čutijo ljudje okoli njih. Ta oseba pogosto kritizira druge ljudi ter ima občutek, da so pomembni le njeni pogledi. Takšna oseba zbudi agresijo pri drugih ljudeh in ima sam občutek krivde, je odtujen od drugih ljudi, nima pravih prijateljev (Zaviršek, 2007).

3.4.4. Prijateljski odnosi

Na delovnem mestu so odnosi med ljudmi zelo pomembni. Med izvajanjem osebne asistence se med uporabnikom in osebnim asistentom lahko razvijejo različni odnosi, ki so prijateljski, skrbniško-zaščitniški in profesionalni odnosi.

Med uporabnikom in asistentom se včasih razvije prijateljski odnos, s čimer ni nič narobe, dokler to ne vpliva na izvajanje osebne asistence, zato je bolje, da je odnos spoštljiv, ne pa prijateljski (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 102–103). Zasebnost odnosa je pomembna dimenzija prijateljstva. Vzajemno zadovoljevanje posameznikovih potreb pomeni korak bližje k ohranitvi prijateljstva. Prijateljstva se vzpostavljajo kot rezultat v socialnih okoljih, v katerih

se razvijajo socialne veščine, znanje o sebi in drugih, čustveni in kognitivni viri reševanje vsakodnevnih težav, kar razvija medsebojno vzajemnost in intimnost. Prijatelji preživijo več časa skupaj, sodelujejo v socialnih aktivnostih ter izražajo željo po sodelovanju in medsebojni pomoči (Kovačevič, 2008). Druženje omogoča pozitivne emocionalne občutke, kot so npr. sprostitve, naklonjenost in humor. Sožitje s »pravimi« prijatelji ustvarja kontinuirano zaupanje. Prijateljstvo lahko po eni strani opredelimo kot prostovoljna medsebojna odvisnost med dvema posameznikoma, hkrati pa lahko vsebuje tudi različne tipe in stopnje druženja ter predstavlja po drugi strani intimen, osebni in ljubeč odnos z vzajemno željo po ohranjanju prijateljstva, po iskrenosti in odkritosti, zaupanju, intimnosti in odprtosti sebe, zvestobi in trajanju odnosa v prihodnosti (Kovačevič, 2008). V intimnem odnosu se med ljudmi ustvarja okolje, ki je predvidljivo in v katerem lahko razvoj dogodkov napovedujemo z veliko verjetnostjo (Mervar, 2012). Najboljši in tesni prijatelj se razlikuje glede na stopnjo intimnosti in socialne podpore. Najboljši prijatelji pomenijo prijetnejšo družbo, večjo podporo, pomoč in bližino, medtem ko so med prijatelji in najboljšimi prijatelji že kvantitativne razlike v količini skupno preživetega prostega časa in medsebojni komunikaciji. Čeprav je med njima majhna razlika, ni zanemarljiva, saj količina prostega časa za individualen pogovor kmalu pripelje do nazadovanja v prijateljstvu. Če ni kakovosti v prijateljskem odnosu, tudi ne more trajati (Kovačevič, 2008).

Osebna asistenca pomeni pomoč po navodilih uporabnika in v njegovi navzočnosti. Njegova dolžnost je dajati navodila asistentu, spremljati potek dela in po potrebi navodila prilagoditi. Pomembno je, da osebno asistenco osebni asistent jemlje kot profesionalno delo, da ni pokroviteljska, da ne kaže pomilovanja do uporabnika ter zmožno slediti uporabnikovim navodilom (Modic, 2021). Pomembno je, da vzpostavimo mejo med zasebnim in profesionalnim odnosom.

3.4.5. Profesionalni odnosi

V profesionalnem odnosu je uporabnik spoštljiv in spoštovanje pričakuje tudi od svojega asistenta. Osebni asistent je dolžan zagotoviti varno okolje in uporabo pripomočkov, ki mu omogočajo varno delo. Za dober odnos z asistentom je potrebno, da pri oblikovanju urnika upošteva tudi asistentove potrebe (zasebni opravki – zdravnik, banka), mu zagotovi odmore za stranišče, malico ipd. in se ga ne nadzoruje in kritizira. Spremlja njegovo delo in daje konstruktivno kritiko na opravljeno delo. Storitev osebne asistence od uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika kot tudi osebnega asistenta zahteva sodelovanje v profesionalnem odnosu, ki se dotika tudi intimnega področja, konstruktivno komunikacijo in znanje aktivnega

poslušanja (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str.105). Bertoncej (2011) pravi, da je nekdo profesionalen, ne pomeni, da so njegove socialne veščine boljše, temveč tudi, da je njegovo vedenje poslovni situaciji primerno in da ima ustrezne etične standarde. Dodaja, da je profesionalca oseba, ki ji v poslovnih odnosih uspe minimalizirati vpliv lastnih osebnih preferenc in ustvariti korekten poslovni odnos, ugodje, kompatibilnost in da je atraktivnost domena zasebne sfere (Bertoncej, 2011, str. 38).

4. Formulacija problema

Ob iskanju zaposlitve na spletu sem velikokrat zasledila, da potrebujejo osebne asistente. Zanimalo me je, zakaj je temu tako. Obrnila sem se na starega znanca, ki sem ga srečevala v vasi, da mi o tej temi kaj več pove, saj je izvajalec osebne asistence. Vprašala sem ga, zakaj je takšna potreba po zaposlitvi osebnih asistentov. Odgovoril mi je, da je to delo zahtevno, tako fizično kot psihično, in da je delo osebnega asistenta premalo plačano. Po pogovoru me je zanimalo, če je temu res tako in zakaj, imela pa sem še več drugih vprašanj o tej temi. Osebna asistenca me je začela zanimati do te mere, da sem si jo izbrala za temo magistrske naloge.

Po premisleku in dodatnih poizvedbah sem se odločila, da se osredotočim na odnose med uporabniki in osebnimi asistenti. V vsakem delovnem odnosu so pomembni medosebni odnosi, v primeru moje naloge so to osebni asistent, uporabnik in izvajalec. Zelo je pomembno, kako sodelujejo, si pomagajo ali rečeno drugače se ujemajo. Osebni asistenti in uporabniki preživijo skupaj namreč ogromno časa skupaj in se dobro poznajo, zato je njihov odnos še posebno kompleksen in zanimiv.

Zaradi zapletenih medosebnih odnosov me je zanimalo, kako uporabniki in osebni asistenti uspešno sodelujejo ali se pojavijo kakšne ovire ali težave v odnosih ter kako jih razrešujejo. Pri tem me je zanimalo tudi, kako so osebni asistenti motivirani za svoje delo, ali so zadovoljni pri delu in če imajo podporo izvajalca ali morda osebni asistenti in uporabniki želijo kakšne izboljšave ali zaznavajo kakšne ovire ali težave pri izvajanju osebne asistence.

Po odločitvi, da za temo magistrske naloge vzamem odnose pri osebni asistenci, sem znanca prosila, ali bi lahko imela intervjuje z nekaterimi njegovimi osebnimi asistenti in uporabniki. Znanec oziroma izvajalec osebne asistence je v to privolil in tako sem navezala prve stike z osebnimi asistenti in uporabniki. V sklopu moje naloge sem potem izbrala še dva bližnja izvajalca, ki sta mi pomagala pri izvedbi intervjujev. V nalogi sem na kratko opisala zakonodajo s področja osebne asistence, ki sem jo zajela tudi v intervjujih.

4.1. Ključna raziskovalna vprašanja

1. Kakšni so odnosi med osebnimi asistenti in uporabniki ?
2. S kakšnimi težavami se soočajo osebni asistenti in uporabniki pri izvajanju osebne asistence?

3. Ali si osebni asistenti in uporabniki želijo kakšnih sprememb na področju izvajanja osebne asistence?

5. Metodologija

5.1. Vrsta raziskave

Raziskava je izvedena kvalitativno, saj sem z intervjuji zbrala besedne opise in pripovedi ljudi in jih besedno analizirala (Mesec, 2007, str. 11). Podatki so bili zbrani na podlagi spraševanja in opazovanja. Za pripravo intervjujev sem uporabila literaturo, ki se navezuje na tematiko naloge. Namen moje raziskave je bilo ugotoviti, kakšni so odnosi med uporabniki in osebnimi asistenti. Raziskava je tudi uporabna. Pridobljeni rezultati lahko služijo tako osebnim asistentom kot uporabnikom ter izvajalcem. S pomočjo rezultatov lahko dobijo vpogled v to, kakšni so njihovi medsebojni odnosi, kar omogoča poglobljeno razmišljanje o dejavnikih, ki vplivajo na same odnose.

5.2. Merski instrument in viri podatkov

Kot merski instrument sem uporabila vprašalnik z vprašanji odprtega tipa. Podatke sem pridobila s pomočjo metode pol odprtega intervjuja, ki sem ga izvedla z osebnimi asistenti in uporabniki. Vprašalnik za osebne asistente je bil sestavljen iz desetih vprašanj, medtem ko je bil vprašalnik za uporabnike osebne asistencе sestavljen iz devetih vprašanj. Vsa vprašanja so bila razdeljena glede na tematiko, in sicer opravljanje osebne asistencе, zakonodaja, neodvisno življenje, osebna asistencа, odnos z uporabnikom ter odnos z osebnim asistentom. Vprašalniki, z vsemi izjavami, so v prilogi naloge.

5.3. Enote raziskovanja – populacija in vzorčenje

Populacijo raziskovane naloge predstavljajo uporabniki osebne asistencе, ki imajo odločbo o pravici do osebne asistencе s strani Centra za socialno delo ter osebni asistenti. Intervjuvani uporabniki in osebni asistenti živijo na območju Štajerske, in sicer v občini Gorišnica, občini Cirkulane ter v občini Ptuj. Izbrani izvajalci pa imajo sedež zavoda v Gorišnici, v Cirkulanah ter v Kopru. Osebno asistenco izvajajo zavodi na širšem območju Slovenije. Intervjuji so potekali ločeno oziroma z uporabniki in osebnimi asistenti sem se pogovarjala ločeno ter tako dobila relevantne podatke.

Vzorec je priročen. Prvi zavod sem k sodelovanju povabila s pomočjo poznanstev, druga dva zavoda pa izvajata storitve v bližini mojega kraja. V raziskavo sem povabila tri zavode, in

sicer Kreativni zavod Štajerska čebelica, Zavod Š. T. O. S. ter Skupaj vitalni zavod za osebno asistenco Koper. Iz vsakega zavoda sem povabila tri osebne asistente in tri uporabnike, ki so bili pripravljeni sodelovati. V vzorec je bilo zajetih pet žensk uporabnic, štirje moški uporabniki, štiri osebne asistentke ter pet osebnih asistentov. Veliko odgovorov je bilo kratkih. Pričakovala sem, da bom dobila bolj podrobne podatke, vendar ocenjujem, da mi nekateri uporabniki in osebni asistenti niso dovolj zaupali. Med intervjuji sem imela sem občutek, da se nekateri uporabniki in osebni asistenti niso želeli preveč izpostavljati s svojimi razmišljanji. Nekaterim je moja prisotnost vzbujala tudi občutek negotovosti glede moje prisotnosti kljub pojasnilu, zakaj imamo intervjuje. Izkazalo se je tudi, da so izvajalci pomanjkljivo predstavili namen srečanj za intervjuje. V nekem primeru me je uporabnik celo vprašal, če prihajam z ministrstva ali če so me poslali oni, da opravi nekakšno »kontrolno« ali nadzor nad izvajanjem osebne asistence. Po mojem pojasnilu sva brez težav nadaljevala pogovor.

5.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala z metodo spraševanja s pomočjo delno standardiziranega intervjuja v obliki individualnih pogovorov. Z uporabniki in osebnimi asistenti sem se pogovarjala ena na ena. Postavila sem izhodiščna vprašanja, ki so bila vnaprej pripravljena. Na podlagi ustnega dovoljenja s strani zavodov so mi izvajalci dali kontakt osebnih asistentov ter uporabnikov. V intervjujih so sodelovali samo tisti uporabniki in osebni asistenti, ki so privolili v sodelovanje. Z njimi sem se dogovorila, kdaj sem jih lahko obiskala oziroma kdaj je bil zanje primeren čas. Nekatere uporabnike in osebne asistente sem obiskala na uporabnikovem domu (v hiši ali na dvorišču), z nekaterimi pa sem se dobila v bližnji kavarni. Časovni okvir za intervju je trajal približno 20 min. Vsak pogovor je potekal individualno. Intervjuje sem izvedla med 29. septembrom 2022 in 6. oktobrom 2022. Sogovornikom sem pojasnila, da je njihova identiteta anonimna, pridobljeni odgovori pa bodo uporabljeni izključno kot gradivo moje raziskovalne naloge.

5.5. Obdelava in analiza podatkov

Na podlagi pridobljenih podatkov sem podatke kvalitativno obdelala. Odgovore intervjujev sem napisala ročno ter dobesedno prepisala v program Microsoft Word, kodirala in oblikovala tematske sklope. Osebam, ki sem jih intervjuvala, sem dodelila izmišljena imena zaradi varnosti

osebnih podatkov. Ugotovitve izjav sem poudarila z izbranimi citati in oblikovala vsebine, ki odgovarjajo na zastavljena raziskovalna vprašanja, in sicer neodvisno življenje, zakonodaja s področja osebne asistencе, osebna asistencа ter odnosi med uporabniki in osebnimi asistenti. Pri odprtem kodiranju sem izjave prepisala v tabelo, kjer sem določila kategorijo, nadkategorijo in temo. Intervjuje sem nato še osno kodirala zaradi preglednosti podatkov.

6. Rezultati

V tem poglavju predstavim rezultate analize. Rezultati so razdeljeni posebej za uporabnike in posebej za osebne asistente. Podatke o udeležencih (izmišljena imena) v intervjujih sem zaradi lažje pregledanosti izpostavila v dveh tabelah.

Tabela 6.1: Podatki o sodelujočih osebnih asistentih/asistentkah

Intervju z osebnim asistentom/asistentko (A)	Spol	Starost	Število ur zagotavljanja osebne asistencije uporabniku	Sorodstvena ali kakršna druga povezava z uporabnikom/uporabnico	Čas opravljanja osebne asistencije uporabniku
Andrej (AA)	moški	37	40	brat	2 leti
Bojana (AB)	ženski	35	40	ne	tretje leto
Cilka (AC)	ženski	31	150	ne	6 mesecev
Črt (AČ)	moški	50	40	ne	približno 2 leti in pol
Damir (AD)	moški	21	40	ne	dobri 2 leti
Eva (AE)	ženski	46	30	sorodnica	3 leta
Franci (AF)	moški	50	40	dobra prijateljica	skoraj 1 leto
Glorija (AG)	ženski	21	40	bivša soseda	2 leti
Homer (AH)	moški	25	40	znanec	pol leta

Tabela 6.2: Podatki o sodelujočih uporabnikih/uporabnicah

Intervju z uporabnikom/uporabnico (U)	Spol	Starost	Število ur osebne asistencije na podlagi odločbe	Sorodstvena ali kakršna druga povezava z asistentom/asistentko	Časovna upravičenost do storitev osebne asistencije
Aleš (UA)	moški	24	80	prijatelji in družina	približno 2 leti
Biserka (UB)	ženski	56	40	ne	od aprila 2022
Ciril (UC)	moški	40	160	mama	3 leta
Črtomir (UČ)	moški	45	110	ne	dobri 2 leti in pol
Darinka (UD)	ženski	63	30	sorodnica	1 leto in pol
Ela (UE)	ženski	45	40	znanka	1 leto
Franja (UF)	ženski	46	50	dober prijatelj	manj kot 1 leto
Gorazd (UG)	moški	56	30	ne	manj kot 1 leto
Helga (UH)	ženski	56	30	mož	manj kot 1 leto

6.1. Rezultati analize pri uporabnikih

6.1.1. Neodvisno življenje

Osebna asistenca

Na vprašanje, kaj pomeni uporabnikom in uporabnicam osebna asistenca, so bili odgovori na nek način pričakovani. Trije uporabniki so namreč povedali, da jim osebna asistenca pomeni ogromno in veliko. Gorazd (G1) je dal odgovor :»*Pomeni mi veliko, saj sem brez nje vse dneve preživeljal večinoma sam*«. Helga (H1) je dejala: »*Ogromno mi pomeni, saj mi asistent pomaga pri hišnih opravilih*«. Aleš (A1, A2, A3) je povedal, da mu pomeni osebna asistenca »*Olajšanje cele situacije*« ter dodal: »*pomoč, ko kaj rabim, da nisem sam*« in »*Kvaliteta življenja se bistveno izboljša*«. Biserka (B1) je dejala, da ji osebna asistenca pomeni: »*Nekaj najpomembnejšega*«. Bolj zgovorna je bila izjava Cirila (C1), ki je dejal: »*Bolj sem vključen v razvoj in napredovanje*«. Namreč Cirilu pomaga več osebnih asistentov. Črtomir je povedal, da ima možnost za bolj kakovostno in samostojno življenje. Dodal je, da mu asistent pomaga tam, kjer sam ne zmore (pomoč pri vodni terapiji). Dve uporabnici sta imeli zelo podobne odgovore, in sicer Darinka je dejala, da ji pomeni osebna asistenca pomoč za lažje premagovanje vsakodnevnih opravil, Ela pa, da ji pomeni pomoč pri vsakodnevnih nujnih opravilih.

6.1.2. Osebna asistenca

Zagotovitev vseh potrebnih storitev

Vsi intervjuvani uporabniki in uporabnice so povedali, da jim osebna asistenca zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih sami potrebujejo. Aleš (A4) je dejal: »*Zaenkrat da, ker so se mi zvišale ure osebne asistence*«. Biserka pa je dejala: »*Vse, kar rabim sedaj, ja, nudi mi vse potrebne storitve*«. Namreč storitve, ki jih potrebujejo vsi intervjuvani uporabniki so storitve, namenjene osebni pomoči; storitve, namenjene pomoči v gospodinjstvu in drugih dnevnih opravilih ter spremstvo. Storitve pomoč na delovnem mestu in v izobraževalnem procesu potrebujejo trije uporabniki. Storitve pomoč pri komunikaciji pa potrebuje uporabnik, ki ima slepoto, in uporabnica, ki ima cerebralno paralizo.

Kompetentnost osebnih asistentov

Ali so osebni asistenti in osebne asistentke dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo, so uporabniki povedali, da so. Ciril (C4) je dejal: »*Pri meni zagotovo*«, Črtomir (Č4):

»Mislim, da so, po mojih izkušnjah«, Darinka (D5): »Se prilagodijo in so dovolj usposobljeni« ter uporabnica Ela (E4): »Ja, mislim, da so dovolj usposobljeni«. Franja (F4) je povedala bolj obširno, in sicer, da po izkušnjah, ki jih preživlja s svojim asistentom, so usposobljeni, ampak samo za delovno mesto in pomoč njej. Gorazd (G4) je povedal: »Po izkušnjah, ki jih preživljam s svojim asistentom, so usposobljeni, vse, kar potrebujem ali kjer potrebujem pomoč, tam mi pomaga asistent«. Helga (H4, H5) pa je zelo zadovoljna z osebnim asistentom, ker je njen mož, in povedala: »Ja, če gledam iz svojih izkušenj, še posebej, ker je asistent moj mož, ki mi je pomagal že takrat, ko me je doletela možganska kap«.

Težava ali ovira

Težavo ali oviro pri osebni asistenci je izpostavil Aleš (A9), ki je povedal, da ni upravičen do osebne asistence med vikendom, čeprav je povedal, da ima zagotovljene vse potrebne storitve, ki jih potrebuje kljub naknadnem zvišanju ur osebne asistence, in sicer: »Ob vikendih nisem upravičen do osebne asistence, čeprav menim, da jo rabim«. Ni težav pri osebni asistenci, so odgovorile tri uporabnice in en uporabnik. Ela (E7) je dejala, da do sedaj ni bilo težav ali ovir«. Darinka je izpostavila težavo, da bi potrebovala več ur osebne asistence. Ker Franci nima avta, predstavlja to uporabnici Franji težavo in se ne moreva odpeljati nikamor dlje kot z mestnim avtobusom. Gorazd si včasih želi, da bi asistentka delala še kakšna težja fizična dela, ampak asistentki to ni dovoljeno (menjava cevi, sekanje drv ipd.), ampak mu ona pove, da tega ne sme početi. Namreč Zakon o osebni asistenci tega ne dopušča. Črtomir je izpostavil težavo, in sicer pri vodni terapiji, kjer bi potreboval dva asistenta za kratek čas.

6.1.3. Zakonodaja

Opravljenost usposabljanja

Uporabniki in uporabnice so povedali, da imajo opravljeno usposabljanje, in sicer osnovnega ob pričetku izvajanja osebne asistence. Odgovori nekaterih so bili zelo kratki »da«. Ciril (C3) je dejal: »Ja, v sklopu izobraževanja s strani izvajalca« ter Črtomir (Č3): »Udeležil sem se«. Osnovnega usposabljanja se je udeležila Ela ter Franja in Helga, ki sta povedali enako, da sta se zaenkrat udeležili osnovnega izobraževanja ob začetku izvajanja osebne asistence. Gorazd pa je dejal, da se je udeležil osnovnega usposabljanja ob pričetku izvajanja osebne asistence.

Težava ali ovira

Gorazd je izpostavil težavo, ki sem jo že prej omenila pri osebni asistenci, in sicer da si včasih želi, da bi asistentka delala še kakšna težja fizična dela (menjava cevi, sekanje drv ipd.) pa mu osebna asistentka pravi, da ji to ni dovoljeno delati. Namreč opravljanje teh storitev osebna asistenca ne zajema. Črtomir je povedal, da bi včasih potreboval dva asistenta ob istem času za kratek čas pri vodni terapiji, ampak mu zakonodaja s področja osebne asistence tega ne omogoča.

Možne izboljšave

Kot možno izboljšavo je izpostavil Aleš (A10) glede večjega posluha s strani države, in sicer: *»Večji posluh s strani države, večja prilagodljivost, kriterije boljše proučiti, ki določajo število ur. V praksi je bistveno težje kot na papirju«*. Helga je dejala, da bi ji moralo pripadalo več ur osebne asistence. Druga uporabnica (F10) je dejala: *»Načeloma nič ali morda samo malo milejše ocenjevanje komisije, ki mi je dodelila ure«* ter je mnenja kot Helga, da bi ji moralo pripadati več ur. Gorazd (G12) je povedal: *»Ocenjevalna komisija bi mi lahko dodelila več ur«*. Nič ni potrebno izboljšati, sta dejala dva uporabnika. Ciril pa je dejal, da je zaenkrat zadovoljen. Ob pogovoru je Črtomir dejal, da ni potrebno ničesar izboljševati, ampak je odvisno od samega primera.

6.2. Rezultati analize pri osebnih asistentih

6.2.1. Opravljanje osebne asistence

Motiv za delo

Glede na rezultate so motivi za opravljanje dela osebnega asistenta zelo različni, nekateri pa so si podobni. Namreč Andrej (A1, A2) je dejal: *»Po delu v Avstriji in potem, ko je bil brat v ustanovi (Sožitje Ptuj), nisem mogel do njega v času korone, sem izvedel za to delo«* ter nadaljeval *»Doživljal sem socialno stisko, pol leta ga nisem mogel videti, pogrešal sem ga, saj mi je brat«*. Dejal je tudi, da je bil temeljni razlog za to odločitev, da ni poskrbljeno za te otroke, kot bi moralo biti, kar ga žalosti. Bojana je povedala, da se je odločila zaradi tega, ker se počuti dobro v tem poklicu. Namreč osebni asistentki je materni jezik hrvaščina, ampak drugače govori slovensko v redu. Cilka je dejala, da z razlogom za pomoč invalidom. Črt je dejal, da se je odločil za poklic osebnega asistenta zaradi prenehanja druge zaposlitve in je potreboval novo zaposlitev. Motiv za delo kot osebni asistent pa je našel Damir (D1), ki je po končanem šolanju

potreboval zaposlitev in kot pravi: *»Ponudila se je priložnost za zaposlitev v zavodu kot osebni asistent, za kar mi ni žal«*. Za opravljanje poklica osebne asistentke se je odločila Eva, ki osebno asistenco opravlja kot dodatno delo pri sorodnici. *»Sam sem bil prej brezposeln in mi je taka oblika dela prav prišla, saj sem že prej skrbel za uporabnico, družila sva se pogosto ...«*, a je dejal Franci (F1), ki je dober prijatelj z uporabnico. Glorija, ki skrbi za bivšo sosedo, je dejala, da jo delo z ljudmi že od nekdaj veseli, prav tako tudi pomoč invalidnim osebam, s katerimi se je usoda poigrala«. Ob tem je dodala: *»Pomembno je, da se tudi te osebe počutijo sprejete, saj so konec koncev tudi oni živa bitja. Čeprav niso sposobni delati vseh stvari, pa so včasih prav te osebe sposobne čustev, ki jih navadni ljudje nismo sposobni«*. Glorija še je povedala, da jo delo vsakodnevno nekaj novega nauči, ob tem pa se počuti dobro, saj pomaga osebi, ki je te pomoči potrebna«. Homer je povedal, da se je odločil za opravljanje poklica osebnega asistenta zato, ker je zelo socialna oseba in od nekdaj rad pomaga ljudem«. K pogovoru še je dodal, da verjame, da imajo invalidne osebe veliko za deliti in naučiti.

Težava ali ovira pri delu

Težav ali ovir pri delu nima, pravi Andrej, in sicer da težav ni, saj uporabnika zelo dobro pozna in ve, kako funkcionira ter se temu primerno prilagodi. Trije osebni asistenti pa pravijo, da težav pri delu ni. Cilka je povedala, da težav ni, razen ko ima uporabnik bolečine ob zobobolu. Franci je dejal, da z uporabnico sploh nimata težav, samo včasih nekaj finančnih in nestrinjanj o nekaterih stvareh«. Črt (Č10) je dejal: *»Do sedaj ni bilo večjih problemov ali ovir, saj se stvari urejajo in organizirajo sproti«*. Glorija je izpostavila težavo z uporabnico, in sicer da imata z uporabnico še nekoliko težav pri osebni higieni in negi ter fizičnem naporu pri dvigovanju. Da je težava z uporabnico pri delu komunikacija, pa je izpostavil Homer ter dejal, da se z uporabnico pogosto ne strinjata.

Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence

Vseh devet osebnih asistentov in asistentk je izjavilo, da so zadovoljni pri delu. Osebna asistentka Glorija je k temu dodala, da je zadovoljna kljub občasnemu fizičnemu naporu, zaradi dvigovanja uporabnice. Ugotovila sem, da je osebnim asistentom zelo pomemben vnaprej podan urnik s strani izvajalca, saj je to izpostavilo pet osebnih asistentov. Osebni asistenti so povedali, da so zadovoljni z izvajalcem, in sicer z izjavami: *»ker imam dovolj podpore«*, A10; *»Zadovoljna«*, B8; *»Sem zadovoljen z izvajalcem, imamo podporo«*, C8 in C9; *»Ja, izvajalec je prilagodljiv in razumen ter imam njegovo podporo«*, Č11; *»Saj zahteva stvari, ki so nujno*

potrebne«, D8; »Ja sem zadovoljen z izvajalcem«, E8; »Da, izvajalec je odličen ...«, F9; »Da, izvajalec je v redu ...«, G13; »Da, saj nam mesečno pošilja predviden urnik ...«, H9.

Znanje in spretnosti

Skoraj vsi osebni asistenti so v intervjujih povedali, da imajo znanje, spretnosti ali pa izkušnje z opravljanjem dela osebnega asistenta. Glede tega so nekateri povedali, da so si v tem času nabrali veliko izkušenj in da glede na preteklo obdobje imajo več kot dovolj spretnosti, po opravljanem času pa tudi že dovolj znanja. Namreč Andrej (A4), ki skrbi za svojega brata, je povedal: »*Oh, seveda. Z bratom sem že celo življenje, ga zelo dobro poznam, oba pozna drug drugega in tako nama je lažje*«. Homer (H2) je izpostavil znanje, ki ga je pridobil s pomočjo izobrazbe ter povedal: »*Da, imam tudi fizioterapevtsko izobrazbo, tako da mi niti nega in fizično delo povezano z ljudmi ni tuje*«. Bojana je povedala, da misli, da ima, ker vidi, da je uporabnica zadovoljna.

6.2.2. Zakonodaja

Opravljenost usposabljanje

Vsi intervjuvani osebni asistenti in asistentke imajo opravljeno usposabljanje pri izvajalcu ali ob pričetku opravljanja dela. Osebni asistenti so navajali, da imajo izobraževanje opravljeno v sklopu zavoda, v sklopu službe ali ob pričetku izvajanja osebne asistence. Franci (F4) je ob tem dodal: »*prav tako pa se bom po enem letu dela v osebni asistenci*«. Črt (Č3) je povedal: »*Skladno z navodili izvajalca so bila opravljena vsa potrebna izobraževanja, dodatno pomoč pri iskanju morebitnih zadev povezanih z osebno asistenco pa sem poiskal sam*«. Glorija je povedala, da se je udeležila tako začetnega kot nadaljevalnega usposabljanja. Homer je izpostavil zraven usposabljanja ob začetku dela tudi znanje s pomočjo študijskega izobraževanja (fizioterapija).

Možne izboljšave

Ob zastavljenem vprašanju osebnim asistentom, kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci, so bili nekateri odgovori podobni. Nekateri osebni asistenti so zadovoljni. Namreč trije osebni asistenti so povedali, da si želijo dvig plač, ker menijo, da je delo premalo plačano in ker je naporno. En osebni asistent rekel, da se ljudje na ministrstvih ne zavedajo, kako težko delo je in čez koliko ovir morajo, da je delo in kemija z uporabnikom prava. Andrej je dejal, da ljudje, ki vodijo politiko, ne znajo kako stvari potekajo v praksi. K temu še je dodal, da se mu aplikacija

ne zdi smiselna (uporabljajo asistenti za vodenje opravljenih ur pri uporabniku ipd.) Črt je izpostavil, da se osebna asistenca ne more ravno izboljšati, ampak se izboljša lahko le način, kako oziroma na kak način se izvaja. Kot možno izboljšavo je izpostavil Damir, ki vidi izboljšavo v določenih detajlih osebne asistencе, da se izboljšajo lahko le deli opravljanja storitve, in sicer na kak način se določena pomoč izvaja, kar pomeni, da bi bilo možno uporabljati istočasno več osebnih asistentov«.

6.3. Rezultati analize pri uporabnikih in osebnih asistentih

6.3.1. Odnosi med osebnimi asistenti in uporabniki

Sodelovanje osebnega asistenta z uporabnikom

Andrej (A7), ki izvaja osebno asistenco svojem bratu, je opisal :»*Imava posebno vez, glede čustev že od malega*«. Bojana je dejala, da je njen odnos z uporabnico »zadovoljujoč«. Cilka je kratko odgovorila, da ji uporabnik zaupa. Da je odnos z uporabnikom v redu, sta izpostavila dva osebna asistenta, Črt in Damir. Eva je povedala, da ima z uporabnico korekten odnos. Odnos, kakršnega imata z uporabnico, je pohvalil Franci, saj je dejal, da je odnos z uporabnico bil že prej odličen in da super se razumeta ter dodal, da je med njima odlična kemija in da sta sedaj oba zadovoljna. Glorija je povedala, da je pri uporabnici zaposlenih več osebnih asistentov, med drugim tudi mama, ki je zakonita zastopnica. Povedala še je, da je uporabnica malo pasivna in da se super razumeta ter da imata odličen odnos z zakonito zastopnico. Ker je uporabnica nekoliko pasivna, se zato večinoma dogovarja z njeno zakonito zastopnico, s katero imata odličen odnos in meni, da sta zelo hvaležni pomoči, ki jo prejemata. Homer je izpostavil, da se mu dozdeva, da je on tisti, ki prinese uporabnici, ki je včasih malo depresivna, zadovoljstvo in upanje v boljši jutri.

Sodelovanje uporabnika z osebnim asistentom

Da odnos med uporabnikom in osebnim asistentom temelji na zaupanju in da je odnos v redu, pravi Aleš. Biserka pravi, da ima prilagojen odnos z osebnim asistentom. Ciril, kateremu je osebna asistentka mama, pravi, da njun odnos temelji na zaupanju, saj če ne bi bilo tega, ne bi mogla skupaj sodelovati. Pri Cirilu je namreč zaposlenih več osebnih asistentov. Črtomir pravi, da je odnos v redu, saj mu asistent pomaga tam, kjer sam ne zmore. Drugi uporabnik pravi, da imata z osebnim asistentom v redu odnos ter da je odnos super, pravi Ela, ker se z osebnim asistentom poznata že od prej. Franja je povedala, da je *odnos v redu*, asistent je tudi njen dober tesni prijatelj iz preteklosti in se že od prej odlično razumeta, tako da ni težav.

Gorazd je povedal, da je asistentka v redu, ampak včasih malo zamuja, ampak je kljub temu pridna, ker mu pomaga pri opravilih, ki jih sam ne zmore. Helga (H6) je ponosno dejala: »*Moj asistent je moj mož, tako da si boljšega asistenta ne bi mogla zamisliti*«.

Sodelovanje osebnega asistenta z zakonitim zastopnikom

Glorija sodeluje z zakonito zastopnico (mama), za katero pravi, da imata odličen odnos. Kot je sama dejala, jo uči prijemov dvigovanja, pri katerem manj trpijo mišice in hrbet«. Ker je pri uporabnici zaposlenih več osebnih asistentov, je urnik zato v naprej določen.

Dogovor o delu z uporabnikom

Skoraj vsi osebni asistent so mi povedali, da dogovor o delu z uporabnikom poteka na podlagi vnaprej posredovanega urnika s strani njihovega izvajalca. Andrej se ne more dogovarjati o delu z uporabnikom, ker ima brat diagnozo avtista, ampak si sam piše urnik z dogovorom z drugo osebno asistentko. Dogovor o delu se dogovarja sproti pet osebnih asistentov. V primeru, če pride do sprememb, se delo organizira individualno z uporabnikom, je dejal en osebni asistent. S pomočjo neverbalne komunikacije (kretnje z telesom in s pomočjo oči) ter s pomočjo mame (osebna asistentka) pa poteka dogovor o delu z uporabnikom Cirilom z osebno asistentko Cilko. Uporabnica ima diagnozo cerebralna paraliza. Franci je povedal, da pri uporabnici ostane včasih več dni, saj sta z uporabnico dobra tesna prijatelja in da ji neuradno skoraj več pomaga, kot je delovna obveznost. Pri Gloriji poteka pogovor o delu z uporabnico večinoma preko njene zakonite zastopnice, ker je uporabnica nekoliko pasivna.

Dogovor o delu z osebnim asistentom

O dogovoru o delu z osebnim asistentom se dogovarjajo štirje uporabniki sproti ali na podlagi potrebe. Dogovor o delu poteka pri Cilki z uporabnikom preko zakonite zastopnice. Črtomir je povedal, da se z asistentom ne dogovarja, saj urnike da izvajalec in da se sproti dogovorijo samo nekatere določene zadeve. Franja je povedala, da asistent pogosteje ostane dlje pri njej, kot je od njega zahtevano ter asistent prejema okvirni urnik za delo od izvajalca. Gorazd je dejal, da izvajalec asistentki pošlje okvirni urnik za cel mesec in v primeru, da pride kaj vmes, se dogovoriva, npr. če pride en dan dopoldan namesto popoldan. O dogovoru o delu z osebnim asistentom je Helga dejala, ker živita skupaj, preživita več kot 30 ur tedensko.

Težava ali ovira pri odnosih

Uporabniki in osebni asistenti niso povedali, da bi imeli kakšne težave v medsebojnih odnosih. Razen uporabnik Ciril je omenil, da ob pojavu bolečin je bolj občutljiv – zobobol, glavobol. Pri tem je dodal, da ga toliko poznajo, da znajo bolečine pomiriti. Helga je povedala, da imata z osebnim asistentom, ki je njen mož, težave v nestrinjanju pri telovadbi. Težavo v odnosih je izpostavil tudi Homer, ki je povedal, da imata z uporabnico, ki je njegova znanka, težavo s komunikacijo, saj se pogosto ne strinjata, ampak vse ostalo pa teče ter da verjame, da potrebujeta čas, da se privadita drug na drugega. Namreč osebni asistent izvaja osebno asistenco uporabnici pol leta, kar je relativno kratek čas.

7. Razprava

Na podlagi rezultatov raziskave lahko rečem, da sem dobila osnovni vpogled, kaj menijo osebni asistenti in uporabniki o osebni asistenci, kako so zadovoljni z izvajanjem osebne asistence ter kakšne spremembe si morda želijo ali s kakšnimi težavami se srečujejo. Hkrati me je zanimal odnos med osebnimi asistenti in uporabniki. Vemo, da se dobri odnosi velikokrat zdijo samoumevni, vendar je potrebno za dobre odnose vlagati trud in energijo. V nadaljevanju se bom na podlagi analiziranih podatkov najprej opredelila do pogledov uporabnikov ter kasneje do izjav osebnih asistentov.

Pomen osebne asistence za uporabnike

S pomočjo raziskave sem dobila pomembne odgovore na vprašanje, kaj pomeni osebna asistenca uporabnikom. Uporabniki so v intervjujih navajali, da jim osebna asistenca omogoča pomoč pri različnih opravilih, da so bolj vključeni v razvoj in napredovanje, imajo bolj kakovostno in neodvisno življenje ter da lažje shajajo z vsakodnevnimi opravili. Nekateri uporabniki pa so še posebej poudarili, da jim osebna asistenca pomeni ogromno ali veliko. Rezultati potrjujejo zavedanje, da je osebna asistenca prvi najbolj pomemben »pripomoček« neodvisnega življenja, ki osebi z oviranostjo omogoči svobodo in izhod iz položaja oskrbovanca (YHD, 2009). Namen osebne asistence, kot je opredeljeno v Zakonu o osebni asistenci (2017), je ohranjanje in povečevanje dostojanstva tistih, ki asistenco potrebujejo; omogočanje, da ostanejo v lastnem domu in poznanem okolju ter pri tem pridobijo podporo za čim samostojnejše življenje. Osebna asistenca je pomoč uporabniku pri vseh dejavnostih in opravilih, ki jih ne zmore izvajati sam zaradi vrste in stopnje oviranosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in v okolju, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 202). To se potrjuje tudi v praksi. Osebna asistenca se namreč prilagodi potrebam posameznika, njegovim željam, sposobnostim, pričakovanjem in življenjskim razmeram (Smolej in Nagode, 2012, str. 144). Osebna asistenca je tako danes nepogrešljiva za osebe z oviranostjo, saj si le z njeno pomočjo lahko zares organizirajo svojo življenje.

Zagotovitev vseh potrebnih storitev

V intervjujih so mi uporabniki povedali, da jim osebna asistenca zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujejo. Poleg storitev, kot so storitev, namenjena osebni pomoči ter pomoči

v gospodinjstvu in drugih dnevnih opravilih, potrebujejo trije uporabniki še storitev pomoč na delovnem mestu in v izobraževalnem procesu ter dva uporabnika potrebujeta pomoč pri komunikaciji. S tem so uporabnikom zagotovljene storitve v skladu z Zakonom o osebni asistenci (2017), ki opredeljuje storitve osebne asistencije, in sicer: storitve, namenjene osebni pomoči uporabnika; storitve, namenjene pomoči v gospodinjstvu in drugih dnevnih opravilih; spremstvo; pomoč na delovnem mestu in v izobraževalnem procesu ter pomoč pri komunikaciji.

Težave ali ovire pri osebni asistenci

Na vprašanje, s katerimi težavami ali ovirami se pri osebni asistenci soočajo uporabniki, so bili odgovori različni. Štirje uporabniki so dejali, da ni težav. Ena uporabnica je dejala, da bi potrebovala več ur osebne asistencije, en uporabnik pa bi potreboval osebno asistenco med vikendom. Ker osebni asistent nima avta, predstavlja to eni uporabnici težavo, saj se, kot sama meni, ne moreta z osebnim asistentom peljati dlje kot z mestnim avtobusom. Potrebo po dveh osebnih asistentih ob istem času, je izpostavil uporabnik, ki pravi, da bi ju potreboval za kratek čas pri izvajanju vodne terapije. Pomoč potrebuje pri težjem fizičnem delu uporabnik, ki bi potreboval pomoč pri spravljajanju drv za kurjavo ter pri nekaterih hišnih opravilih.

V primeru, če uporabnik meni, da bi potreboval več ur osebne asistencije ali da potrebuje osebno asistenco med vikendom, je potrebna ponovna preučitev upravičenost do teh storitev s ponovnim ocenjevanjem komisije. Komisija mora upoštevati, v kakšnih pogojih živi uporabnik, saj se le ob poštevanju vseh dejstev za neodvisno življenje uporabnika lahko določi bolj realna slika. Ob tem je tudi pomembno, da je v komisiji prisoten tudi strokovnjak, ki je predstavnik uporabnika, ki ima izkušnje z oviranostjo in je ocenjevanje bolj strokovno opredeljeno.

Zakon o osebni asistenci (2017) ne vsebuje pravne podlage oziroma ne dovoljuje osebnim asistentom v sklopu osebne asistencije opravljati težja fizična dela, kot jih je kot težavo izpostavil en uporabnik. Možnost nudenja takih storitev je možno koristiti preko socialnega servisa. Storitve se začne na zahtevo upravičenca, pri čemer je upravičenec vsakdo, ki zaradi oviranosti, starosti, otrokovega rojstva, bolezni, nesreč ter v drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje, naroči določeno opravilo ali več opravil in prevzame obveznost plačila storitve in kritja stroškov v zvezi z opravljeno storitvijo. Postopek pri opravljanju posameznega opravila in obseg storitve določita uporabnik in izvajalec z dogovorom. Storitve plača oseba, ki naroča tako storitev. Cena storitve se oblikuje v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev in na podlagi

soglasja ministrstva. Želja uporabnika, da bi potreboval dva asistenta ob istem času za kratek čas pri vodni terapiji, je v tem primeru problem, saj zakonodaja tega ne omogoča in se mora znajti na drugačen način.

Težavo ali oviro je izpostavila tudi uporabnica, ki pravi, da osebni asistent nima avta in se ne moreta odpeljati nikamor dlje kot z mestnim avtobusom. Na podlagi omenjene težave je potreben dogovor med osebnim asistentom in uporabnico in iskanje izvirne rešitve v delovnem odnosu. Pri tem pa je ta ovira tudi del odločitve, ki jo je morala sprejeti uporabnica, saj je vedela, da osebni asistent nima avta, saj se že dolgo poznata. Hkrati pa sta uporabnica in osebni asistent tesna dobra prijatelja, saj osebni asistent velikokrat ostane dalj časa (tudi več dni) pri uporabnici ter ji nudi več pomoči osebne asistence, kot je uradno določeno.

Uporabnik si izbere osebnega asistenta sam. Ko prejme odločbo, si izbere izvajalca osebne asistence, ga pokliče in se dogovorita za srečanje. Uporabnik naj bo pri izbiri izvajalca osebne asistence pozoren na to, da je le-ta odgovoren, strokoven in etičen. Izbere naj človeka, ki se mu zdi zanimiv in zanesljiv ter se z njim ujame. Z njim bo namreč preživel veliko časa. Lahko je to sorodnik ali pa ne, odločitev naj bo povsem prepuščena uporabniku in naj se jo tudi spoštuje. Izbira izvajalca osebne asistence namreč ni enostavna, saj ta oseba vstopa v intimni prostor uporabnika. Uporabniki si mora poiskati človeka, ki mu lahko zaupa in se ob njem dobro počuti. Pri tem mora biti kritičen in poslušati sebe.

Kvalitetni medosebni odnosi na delovnem mestu so ključnega pomena. Za razvijanje in ohranjanje dobrih in učinkovitih odnosov na delovnem mestu je potrebno obvladati temeljne spretnosti komunikacije, medsebojnega poznavanja in zaupanja, medsebojnega sprejemanja in potrjevanja ter konstruktivnega reševanja konfliktov. Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 105) pravijo, da je prijateljski odnos med osebnim asistentom sprejemljiv, dokler ne vpliva na izvajanje osebne asistence, do česar pa lahko pride hitro. Meje odnosa postanejo manj jasne in spoštovane, zato je optimalneje ohranjati spoštljiv profesionalni odnos.

Kot sem že prej omenila pri temi osebne asistence v sklopu težav ali ovir pri osebni asistenci, je povezana z njo tudi zakonska podlaga (Zakon o osebni asistenci). Uporabnik, ki je na primer izpostavil željo, da bi asistentka delala težja fizična dela, ter uporabnik, ki bi potreboval dodatnega asistenta pri vodni terapiji, ni dovoljeno oziroma ni zakonske podlage.

Uporabniki so kot možne izboljšave na podlagi zakonodaje povedali, da bi nekateri radi dodelitev več ur osebne asistence; milejše ocenjevanje komisije ali bolje proučiti kriterije za določitev ur; večja prilagodljivost ter potreba po dodatni osebni asistentki. Štirje uporabniki so povedali, da ne bi ničesar izboljševali. En uporabnik pa je dejal, da je zadovoljen.

Koncept neodvisnega življenja poudarja okolje, način življenja in miselnosti, ki omogoča, da lahko osebe z oviranostjo o sebi odločajo same in da imajo v družbi enako paleto možnosti, kot jih imajo drugi ljudje (Adolf Ratzka, 2003).

Usposabljanje uporabnikov

Uporabniki so povedali, da so vsi opravili usposabljanje. Nekateri uporabniki so dejali, da so se ga samo udeležili. Osnovnega usposabljanja so se udeležili štirje uporabniki. Samo en uporabnik je še dodal, da se je udeležil usposabljanja s strani izvajalca. Dve uporabnici sta povedali, da sta se zaenkrat udeležili le osnovnega usposabljanja.

Pravilnik o osebni asistenci (2022) v 23. členu opredeljuje usposabljanje za uporabnike oziroma zakonite zastopnike. Ta program usposabljanja organizira in izvaja izvajalec osebne asistencije, če izvaja programe osebne asistencije vsaj tri leta, ali inštitut. Uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik osnovni program usposabljanja opravi preden prvič koristi storitve osebne asistencije ali najpozneje v dveh mesecih od začetka izvajanja osebne asistencije. Osnovni program usposabljanja obsega: poznavanje predpisov in politik s področja invalidskega varstva, delovnih razmerij, varstva pri delu, varstva osebnih podatkov in drugih področij, pomembnih z vidika pravic in obveznosti osebnih asistentov in uporabnikov. Program obsega tudi splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistencije z naslednjimi obveznimi vsebinami: pomen osebne asistencije, odnos in komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom, pravice in dolžnosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev osebne asistencije, dajanje navodil osebnemu asistentu, seznanitev z etičnimi načeli glede izvajanja osebne asistencije ter kodeksom in dodatne vsebine po izbiri izvajalca. Osnovno usposabljanje za uporabnike oziroma zakonite zastopnike traja vsaj šest ur. Po končanem usposabljanju izvajalec usposabljanja izda potrdilo. Uporabnik oziroma zakoniti zastopnik opravita vsaj štiri ure praktičnega usposabljanja z izbranimi osebnimi asistenti. Dodatno usposabljanje uporabnikov oziroma zakonitih zastopnikov v trajanju vsaj šest ur se izvede enkrat letno in vsebuje vsebine, ki nadgrajujejo znanje osnovnega usposabljanja.

Kompetentnost osebnih asistentov

Na vprašanje, ali menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo, so uporabniki odgovorili, da so usposobljeni in da imajo izkušnje ali kompetence. Da so osebni asistenti prilagodljivi, menita dva uporabnika. Ena uporabnica je povedala, da po njenih izkušnjah, ki jih preživlja s svojim asistentom, so usposobljeni, vendar samo za delovno mesto in pomoč njej. Uporabnica je dodala, če gleda iz svojih izkušenj, še posebej, ker je njen mož

asistent. To kaže na prednosti osebne asistence, da je prilagodljiva na potrebe uporabnikov, vendar pa tudi na obveznosti uporabnikov. Osebni asistenti vstopajo v uporabnikovo vsakdanje življenje ter sodelujejo pri zagotavljanju življenjskih potreb, pri čemer pa se zahteva sodelovanje med uporabnikom in osebnim asistentom. Zelo pomembno je, da uporabnik zagotovi ustrezno usposabljanje osebnemu asistentu, mu daje ustrezna delovna navodila ter ga spremlja pri delu. Zaželenosti osebnega asistenta so zanesljivost, odgovornost, točnost, natančnost, poštenost, prilagodljivost, odzivnost, potrpežljivost, iskrenost in diskretnost. Pomembno je, da spoštujejo uporabnikove odločitve ter so sposobni slediti uporabnikovim navodilom in jih izvrševati (Modic, Pečarič in Retelj 2021, str. 125).

Motiv za delo

Na vprašanje, kako to, da so se osebni asistenti odločili za delo osebnega asistenta, so eni odgovorili, da zaradi sorodstvene (žena, hči, brat) ali druge povezave (znanec, bivša sosed, prijatelj) z uporabnikom. Pri osebni asistenci je pomembno, da osebni asistent ni sorodstveno ali kako drugače povezan z uporabnikom, saj obstaja nevarnost, da se izgubi uporabnikova samostojnost in neodvisnost. Namen osebne asistence je storitev prilagoditi konkretnim potrebam posameznika, njegovim željam ter sposobnostim, kar lahko tesne sorodstvene ali druge vezi ovirajo. Modic, Pečarič in Retelj (2021) menijo, da svojci pogosto uporabniku krepijo nemoč in mu tako onemogočajo ali ovirajo korake v smeri njegove vizije ali zelenih rešitev. Rezultati so pokazali, da so v praksi asistenti v različnih odnosih in razmerjih z uporabniki, kar zahteva tako od uporabnikov kot od asistentov, da odnosom posvečajo posebno pozornost. Prijateljski odnos med osebnim asistentom in uporabnikom je sprejemljiv, dokler ne vpliva na izvajanje osebne asistence, do česar pa lahko pride hitro. (ibid.) Meje odnosa postanejo manj jasne in spoštovane, zato je optimalneje ohranjati spoštljiv profesionalni odnos, ki zahteva spoštljivo sodelovanje med uporabnikom in osebnim asistentom.

Drugi osebni asistenti pa so povedali, da so se za delo osebnih asistentov odločili zaradi potrebe po nudenju pomoči drugim ali pa zaradi veselja do dela zaradi nudenja pomoči ljudem ter kot dodatno delo. En osebni asistent je povedal, da zaradi doživljanja socialne stiske, ker v času epidemije ni mogel priti do svojega brata. Nekateri pa so dejali, da zaradi nove zaposlitve ali zaradi brezposelnosti s predhodnimi izkušnjami. Takšen primer je opisal osebni asistent, ki je bil udeležen v intervjuju, ki je povedal, da je bil prej brezposeln in se zaposlil kot osebni asistent pri svoji tesni prijateljici.

Za delo osebnega asistenta so pomembne njegove ustrezne lastnosti, interesi in kompetence. Zraven opravljenega osnovnega usposabljanja za osebne asistente je potrebno znanje

slovenskega jezika; poznavanje principov neodvisnega življenja in poznavanje osnov osebne asistencije; poznavanje razlike med delom osebnega asistenta in skrbstvenimi poklici v socialnem in zdravstvenem varstvu ter poznavanje predpisov iz varstva pri delu. Pomembno je, da ima osebni asistent smisel za delo z ljudmi, odgovornost, točnost, zanesljivost. Nezaželene lastnosti pa so pokroviteljstvo, usmiljenje, obravnava uporabnika kot bolnika (Anin zavod, 2022).

Za delo osebnega asistenta se zahteva stabilno psihofizično počutje, brez večjih zdravstvenih težav, dobra fizična zmogljivost, potrpežljivost in vztrajnost ter tudi pozitiven odnos do uporabnika, ki mu je treba prisluhniti. Za delo osebnega asistenta je pomembno, da mu osebna nega in skrb za uporabnika ne predstavlja težave in da dela po navodilih uporabnika tako, kot mu uporabnik naroči in ne tako, kot sam meni, da je najbolj ustrezno, ker ima tako uporabnik občutek nadzora nad lastnim življenjem.

Opravljenost usposabljanje osebnih asistentov

Osebni asistenti so izjavili, da imajo opravljeno usposabljanje. Nekateri so povedali, da imajo opravljeno pri izvajalcu ali ob pričetku dela. Osebni asistenti imajo opravljeno osnovno izobraževanje, nekateri pa nadaljevalno. En osebni asistent je povedal, da je dodatno pomoč pri iskanju morebitni zadev povezanih z osebno asistenco poiskal sam. Usposabljanje osebnih asistentov opredeljuje Pravilnik o osebni asistenci (2022), ki v 21. členu podrobneje opisuje obveznost usposabljanja osebnih asistentov. Program usposabljanja za osebne asistente, zaposlene pri izvajalcu, organizira in izvaja izvajalec osebne asistencije, če izvaja programe osebne asistencije vsaj tri leta, ali inštitut. Osnovni program usposabljanja osebnih asistentov obsega poznavanje predpisov in politik s področja invalidskega varstva, delovnih razmerij, varstva pri delu, varstva osebnih podatkov in drugih področij, pomembnih z vidika pravic in obveznosti osebnih asistentov in uporabnikov. Obsega tudi splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistencije z naslednjimi obveznimi vsebinami: pomen osebne asistencije, odnos in komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom, pravice in dolžnosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev osebne asistencije, način razumevanja navodil uporabnikov, seznanitev z etičnimi načeli glede izvajanja osebne asistencije ter Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu (2014) in dodatne vsebine po izbiri izvajalca. Osnovno usposabljanje osebnih asistentov traja vsaj šest ur. Po končanem usposabljanju izvajalec usposabljanja izda potrdilo. Pred začetkom dela pri uporabniku mora osebni asistent opraviti vsaj štiri ure praktičnega usposabljanja za delo pri uporabniku. Dodatno usposabljanje osebnih asistentov v trajanju vsaj šest ur se izvede enkrat letno in vsebuje vsebine, ki nadgrajujejo znanja osnovnega

usposabljanja. Udeležba v osnovnem in dodatnem programu je brezplačna. V primeru, če osebni asistent ne opravi dodatnega usposabljanja do konca tekočega koledarskega leta, ministrstvo izvajalcu osebne asistence ne financira izvedenih ur storitev osebne asistence, ki jih je opravil osebni asistent brez usposabljanja.

Znanje in spretnosti osebnega asistenta

Osebni asistenti so povedali, da menijo, da imajo znanje in spretnosti za opravljanje dela osebnega asistenta. En osebni asistent je kot znanje ali spretnosti izpostavil, da meni, da jih ima zaradi zadovoljstva uporabnika. Osebni asistenti vstopajo v uporabnikovo vsakdanje življenje ter sodelujejo pri zagotavljanju življenjskih potreb. Pri osebni asistenci se zahteva sodelovanje med uporabnikom in osebnim asistentom. Zelo pomembno je, da uporabnik zagotovi ustrezno usposabljanje osebnemu asistentu, mu daje ustrezna delovna navodila ter ga spremlja pri delu. Zaželenosti osebnega asistenta so zanesljivost, odgovornost, točnost, natančnost, poštenost, prilagodljivost, odzivnost, potrpežljivost, iskrenost in diskretnost. Pomembno je, da spoštujejo uporabnikove odločitve ter so sposobni slediti uporabnikovim navodilom in jih izvrševati (Modic, Pečarič in Retelj 2021, str. 125).

Delo osebnega asistenta nosi veliko odgovornosti in zahteva čustveno stabilnost. Naloga osebnega asistenta ni le delo po navodilih uporabnika, temveč tudi motivacija uporabnika in spodbujanje k neodvisnemu življenju. Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom mora biti vreden zaupanja. Elena Pečarič (2004, str. 300) pravi, da so za osebne asistente primernejše osebe, ki niso iz socialno-zdravstvenih poklicev in nimajo delovnih izkušenj v domovih in institucijah. Predvsem so bolj odprti za nove izkušnje in ker nimajo vnaprejšnje »vednosti«, bolje in lažje ustrezajo zahtevam uporabnika. Niso obremenjeni s pravili stroke, z vrsto diagnoze uporabnika, z metodami postopanja in institucionalnimi pravili vedenja.

Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence

Na podlagi raziskave sem pri obravnavanju tematike opravljanja osebne asistence zajela in opredelila zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence skozi zadovoljstvo pri delu in zadovoljstvom z izvajalcem. Raziskava je pokazala, da so osebni asistenti zadovoljni s svojim izvajalcem, saj so ga opisovali kot nekaj pozitivnega, da je prilagojen, razumen in da imajo njegovo podporo ter so v stiku preko telefona in da jim posreduje urnik dela, ki je vnaprej določen.

Glavni dejavniki, ki vplivajo na zadovoljstvo posameznika, so osebne značilnosti posameznika, sistem vrednot posameznika, socialni dejavniki dela ter značilnosti dela in

delovnega mesta. Pri tem moramo upoštevati še druge dejavnike, ki prav tako pomembno vplivajo na počutje posameznikov. To so plače, delovni čas, možnosti napredovanja, izobraževanja, delovne razmere, stalnost zaposlitve, organiziranost dela, različne pohvale, nagrade in kritike, možnost soodločanja pri delu, notranja komunikacija ter odnosi med sodelavci in z nadrejenimi. Možina (2011, str. 4) navaja zadovoljstvo pri delu kot skupek pozitivnih in negativnih občutkov, ki jih ljudje doživljajo pri delu. Zadovoljstvo prinese zadovoljitev potreb, doseganje ciljev, lahko pa tudi delo samo. Za opredelitev zadovoljstva z delom bi dejali, da je to pozitivno emocionalno stanje, ki je posledica ocene lastnih izkušenj.

Raziskava je pokazala, da so osebni asistenti zadovoljni pri svojem delu. Ena osebna asistentka je izpostavila pri delu fizični napor pri dvigovanju uporabnice. Pri tem je dodala, da jo prijemov dvigovanja uči mama od uporabnice, ki je zakonita zastopnica. Zadovoljstvo z delom je povezovalo z zadovoljstvom do izvajalca kar pet osebnih asistentov, saj jim urnik (mesečno) posreduje vnaprej, kar se jim zdi pomembno.

Na podlagi raziskave sem ugotovila, da si v sklopu zakonodaje osebni asistenti želijo možne izboljšave, kot so dvig plač, manj kompliciranja s strani države ter izboljšave pri načinu, kako se izvaja osebna asistenca (uporaba hkrati več asistentov). Dva osebna asistenta sta dejala, da ni potrebno ničesar izboljševati, eden pa je izpostavil, da je zadovoljen. Nekateri osebni asistenti so povedali, da je delo osebnega asistenta premalo plačano in da je to težko in zahtevno delo, tako v smislu fizičnega kot psihičnega pomena.

Težave ali ovire pri delu

Rezultati raziskave so pokazali, da imajo osebni asistenti nekatere težave ali ovire pri delu. V enem primeru je težava v komunikaciji med osebnim asistentom in med uporabnico, in sicer zaradi pogostega nestrinjanja. Osebni asistent, ki je dober tesen prijatelj uporabnice, je izpostavil, da imata z uporabnico včasih nekaj finančne težave in nestrinjanj o nekaterih stvareh. V drugem primeru se pojavi občasna težava, ko ima uporabnik včasih bolečine zaradi zobobola. V tretjem primeru pa je težava pri osebni higieni in negi ter s fizičnim naporom pri dvigovanju uporabnice. Glede fizičnega napora je osebna asistentka povedala, da ji tukaj pomaga z učenjem pravilnega dvigovanja zakonita zastopnica (mama).

Ključen dejavnik pri reševanju teh težav je komunikacija, ki je sestavni element našega vsakodnevnega življenja, saj skozi njo spoznavamo svet, v katerem živimo, druge ljudi in sebe (Mihaljčič 2006, str. 9). Pomembni elementi komunikacije so izvor sporočila ali komunikator, vsebina sporočila, komunikacijski kanal in prejemnik sporočila (Nastran Ule, 1997, str. 126).

O iskreni in popolni komunikaciji govorimo, kadar sta besedna in nebesedna komunikacija usklajeni.

Kakovostno udejanjanje osebne asistence tako od uporabnika kot od osebnega asistenta zahteva komunikacijske veščine. Aktivno poslušanje zahteva pozornost in zbranost, zmožnost vživljanja v sogovornika in razumevanja brez predsodkov. Opredelimo jo kot prenos sprejetih simbolov (besed, govornice telesa, slik, zvočnih itd.) med ljudmi (Mihaljčič, 2006, str. 11). Če želimo, da je naše poslušanje aktivno, govorečemu ne skačemo v besedo in ob poslušanju skozi držo demonstriramo pozornost. Govorcu omogočamo sproščen prostor in mu pokažemo, da mu želimo prisluhniti. Ob tem smo pozorni na njegovo nebesedno komunikacijo in čustveno stanje. Smo potrpežljivi in obvladujemo svoje vedenje. Po potrebi ali če pride do občutka dvoma o razumevanju, lahko slišano povzamemo in preverimo, ali smo prav razumeli (Ramovš, 2014, str. 52). Lastnosti iskrene komunikacije ima tudi asertivni način komunikacije, za katerega Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 101) trdijo, da ima izjemen pomen pri učinkovitem vodenju in izvajanju osebne asistence. Temelji na samospoštovanju, enakopravnih odnosih, sprejemanju osebne odgovornosti ter zavedanju lastnih pravic in pravic drugih ljudi.

Odnosi med osebnimi asistenti in uporabniki

Raziskavo glede odnosov med osebnimi asistenti in uporabniki sem razdelila na sodelovanje osebnega asistenta z uporabnikom; sodelovanje uporabnika z osebnim asistentom; sodelovanje osebnega asistenta z zakonitim zastopnikom; dogovor o delu z uporabnikom ter dogovor o delu z osebnim asistentom. Izpostavila sem tudi težave ali ovire v odnosih med osebnim asistentom in uporabnikom.

Sodelovanja med osebnimi asistenti in uporabniki lahko povežemo z zaupanjem, prilagojenostjo ter zadovoljstvom. Nekateri asistenti so izpostavili, da je dobro poznavanje uporabnika ter dobre lastne izkušnje s sorodnikom (mož). Odnos so opisovali kot v redu, da je prijateljski in da je super. Sodelovanje osebnega asistenta z uporabnikom je en osebnih asistentov dejal, da temelji na podlagi čustvene povezanosti od otroštva (sorodnik – brat). Zadovoljstvo v odnosu je izpostavilo šest osebnih asistentov. En osebnih asistent je dejal da nudi uporabniku boljše razpoloženje, ker je uporabnica velikokrat depresivna. Drugi posamezniki so opisali odnos kot zaupanje; super razumevanje; odličen odnos ter korekten odnos. Ena osebnih asistentka je dejala, da sodeluje preko zakonite zastopnice, s katero imata odličen odnos. Druga osebnih asistentka je dejala, da se sporazumeva neverbalno z uporabnico s pomočjo staršev (mama), ki je osebnih asistentka. Odličen odnos z uporabnico ima tudi osebnih asistent, ki je njegova tesna dobra prijateljica.

Nastran Ule (1997, str. 28) pravi, da v medosebnih odnosih neprestano prihaja do vedenjskih in delovanskih izmenjav med ljudmi, kar imenujemo socialne interakcije. Gre za skupek kompleksnih izmenjav raznih medsebojnih vplivov in dejanj posameznikov. V sklopu procesov medosebnega delovanja v različnih socialnih odnosih posamezniki oblikujemo svojo identiteto in koncept sebe. Kvalitetni medosebni odnosi na delovnem mestu so ključnega pomena. So pomemben motivacijski dejavnik za delo. Za razvijanje in ohranjanje dobrih in učinkovitih odnosov na delovnem mestu je potrebno obvladati temeljne spretnosti komunikacije, medsebojnega poznavanja in zaupanja, medsebojnega sprejemanja in potrjevanja ter konstruktivnega reševanja konfliktov.

Čačinovič Vogrinčič pravi, da se moramo za sodelovanje v delovnem odnosu odločiti. Projekta pomoči v delovnem (ali socialnem) ni mogoče začeti drugače kot z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju, ki šele omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Pogovor zagotavlja brezpogojno spoštovanje edinstvenosti osebne izkušnje; ustvarjanje pogojev; izhodiščna točka raziskovanja; strokovno znanje, vpeljevanje in vzdrževanje procese razumevanja, da bi se dogovorili. V tem odnosu je bistveno zastaviti in načrtovati projekt rešitve, ki ga vzpostavimo z sodelovanjem in s ciljem, da bi se rešitve definirale, dogovorile ter izpeljale (Čačinovič Vogrinčič, 2002, str. 91).

Pomen asertivnosti, ki ga razumemo kot značajsko lastnost, s socialnega vidika pa kot sklop veščin, ki posamezniku pomagajo vzdrževati avtonomijo v osebnih odnosih. Kot osebnostno-vedenjsko značilnost, ki jo lahko opredelimo kot interpersonalno zmožnost zavedanja in uveljavljanja osebnih interesov, spoštljivo in učinkovito izmenjavo misli in občutkov v interakcijah ter upoštevanje in dopuščanje mnenja drugih. Ta veščina lahko posamezniku pomaga načrtovati, definirati in nadzorovati lastno življenje (Knez 2005, str. 367). Asertivno izražanje lastnih misli in interesov zahteva asertivno komunikacijo (zavedanje lastnih potreb in poti za njihovo doseganje) ter ravnovesje med lastnimi željami in željami drugih. Osnova tovrstne komunikacije je odprt odnos do sebe in drugih.

Doživljanje zaupanja je tesno povezano s posameznikovim doživljanjem varne bližine v odnosu z drugimi. V primeru, če bližine ne doživlja kot varne, bo oseba doživljala nezaupanje. Ena temeljnih funkcij zaupanja oz. nezaupanja je vzpostavljanje prave mere bližine s sočlovekom. Doživljanje zaupanja spodbuja posameznika, da se drugemu približuje in mu je pripravljen pokazati svojo ranljivost, je pripravljen od druge osebe, kaj sprejeti in se od nje kaj naučiti. Občutek nezaupanja pa posameznika spodbuja k odmiku od drugega, s čimer se zaščiti, prekrije svojo ranljivost, se obrne stran od drugega ipd. Zaupanje je torej regulator medsebojne bližine, ki temelji na stopnji doživljanja varnosti v medosebnem prostoru. V kolikšni meri bo

posameznik zaupljiv, je odvisno od posameznikovih preteklih izkušenj. Zaupanje se lahko razvije, če je oseba v preteklosti doživljala izkušnje sočutne bližine, odnosa, v katerega je bila sprejeta s spoštovanjem in v katerem so se bližnji odzivali na njene potrebe. Nezaupanje se razvije na podlagi negativnih izkušenj v odnosu z drugimi. Na podlagi teh razvije negativna pričakovanja in predvidevanja o svoji prihodnosti. Zaradi negativnih izkušenj ne verjame v pozitiven odziv s strani drugih. Posamezniki, pri katerih prevladuje zaupanje, bodo posledično imeli več prostora za doživljanje ostalih pozitivnih čustev, medtem ko je pri posameznikih, pri katerih prevladuje nezaupanje, tega prostora manj, bo pa prisotnih več bolečih čustev (Cvetek 2014, 51–52).

Odnos med osebnim asistentom in zakonitim zastopnikom

Pri ugotavljanju, kakšen je odnos med osebnim asistentom in zakonitim zastopnikom, je ena osebna asistentka za zakonito zastopnico rekla, da imata odličen odnos ter da jo uči prijemov dvigovanja. En osebni asistent je opisal, da sodeluje z uporabnikom preko zakonite zastopnice z neverbalnim sporazumevanjem, s pomočjo oči.

Doprinos skrbniškega odnosa pa je lahko tudi problematičen. Skrbniško-zaščitniški odnos se razvije takrat, ko uporabnik asistentu dovoli, da ne dela po njegovih navodilih in mu prepusti načrtovanje aktivnosti. Po navadi je vzrok za tak odnos pomanjkanje samozavesti pri uporabniku in se vzpostavi, kadar uporabnik prevzame identiteto osebe z oviranostjo, ko je prepričan, da je nezmožen, da morajo drugi poskrbeti zanj in preloži nadzor nad svojim življenjem v roke drugih. Razvoj prijateljskih socialnih mrež velikokrat temelji na skrbniški starševski vzgoji. Kakovostni odnos med starši in otroci je povezan s socialnimi veščinami in prilagodljivostjo v otroštvu in adolescenci. Svojci pogosto uporabniku krepijo njegovo nemoč in mu tako onemogočajo ali ovirajo korake v smeri njegove vizije ali zelenih rešitev. Ljudje, ki so zaradi izgub in ovir v življenjskem okolju prikrajšani za normalne življenjske razmere (bolezen, invalidnost ipd.), so prikrajšani tudi za cilje, sanje, pričakovanje in upanje. Razlika med neodvisnim življenjem in skrbniškim načinom življenja je v tem, da ljudem z oviranostjo pri neodvisnem življenju daje navodila, kako opraviti aktivnost, medtem ko v skrbniškem odnosu oseba pove samo, kaj bi rada, ne pa tudi, kako naj bo to storjeno.

Dogovor o delu

Glede dogovora o delu z uporabniki so štirje osebni asistenti izjavili, da se dogovarjajo sproti. Brez dogovora poteka delo z uporabnikom pri osebnem asistentu, ki skrbi za svojega brata (avtist). En osebni asistent je povedal, da dogovor poteka v času sprememb individualno.

Osební asistent, ki nudi osební asistenco svoji tesni dobri prijateljici, pa nudi več pomoči, kot je uradno dodeljeno. Pri eni osební asistentki pa poteka dogovor preko zakonite zastopnice. V enem primeru pa poteka dogovor s pomočjo neverbalne komunikacije preko osební asistentke, ki je mama.

Pri dogovoru o delu z osebnimi asistenti so štíjše uporabniki izpostavili, da to poteka sproti. V enem primeru poteka preko zakonitega zastopnika ter v enem primeru dogovor poteka kot občasen individualen pogovor o zamenjavi delovnega časa. En uporabnik se ne dogovarja, saj urnik izdelá izvajalec, dva uporabnika pa se dogovarjata na podlagi okvirnega urnika s strani izvajalca. Sproti se dogovorijo samo nekatere določene zadeve, je dejal en uporabnik.

Na podlagi dogovorov o delu lahko rečem, da so v veliki meri demokratično naravnani, pomeni, da se upošteva volja osební asistenta in uporabnika, saj dogovori potekajo sproti, individualno ter tudi izven dodeljenega urnika v smislu nudenja več pomoči. Po drugi strani pa vidim kot problematično, v kolikor izvajalec sam pripravljá urnike za uporabnike. Ko uporabnik prejme odločbo, si mora on izbrati izvajalca osební asistence, osební asistenta in način izvajanja osební asistence. Izvajalec mora poleg zakonskih pogojev imeti potrebna znanja in specifične spretnosti, ki mu omogočajo spremljanje izvajanja osební asistence, usposabljanje uporabnikov in osební asistentov, upoštevanje njihovih pravic in odgovornosti, reševanje morebitnih konfliktov in zmožnost prijave zlorab. Izvajalec naj bi poleg tega dobro poznal filozofijo in koncept neodvisnega življenja ter razumel oviranost po socialnem modelu s temelji na človekovih pravicah. Odgovoren je za zagotavljanje podpore za krepitev moči in izobraževanje za upravljanje osební asistence uporabnikom ter za zagotavljanje varnega delovnega okolja, izobraževanje za izvajanje osební asistence in morebitno supervizijo (Modić, Pečarić in Ratelj, 2021, str. 143–148). Pri vseh obveznostih izvajalca mora biti še vedno uporabnik tisti, ki vodi svojo osební asistenco in s tem tudi urnike. V kolikor tega ne zmore narediti samostojno, pa menim, da mora izvajalec zagotoviti način, da uporabnika ustrezno podpre in ne prevzame tega dela obveznosti.

8. Sklep

Uporabnikom osebna asistenca pomeni veliko, kvalitetnejše življenje, nekaj najpomembnejšega, pomoč pri vsakodnevnih opravilih ter samostojnejše življenje. Osebna asistenca uporabnikom zagotavlja vse potrebne storitve. Uporabniki so usposobljeni za prejemanje osebne asistencе. Nekateri uporabniki niso upravičeni do osebne asistencе med vikendom ali potrebujejo več ur osebne asistencе, nekateri pa bi potrebovali pomoč pri težjih fizičnih delih ter včasih potrebujejo pomoč dveh osebnih asistentov hkrati. Želijo si večji posluh s strani države, zaradi določitev kriterijev pri ocenjevanju s strani komisije. Uporabniki sodelujejo z osebnimi asistenti na podlagi odnosa, ki temelji na zaupanju, zadovoljstvu, prilagojenosti, dobrem poznavanju uporabnika ter da je odnos v redu, super. Uporabniki se o delu z osebnim asistentom dogovarjajo večinoma sproti ter na podlagi okvirnega urnika s strani izvajalca. Uporabniki menijo, da so osebni asistenti dovolj kompetentni za svoje delo, saj so prilagodljivi in dovolj usposobljeni.

Osebni asistenti so se odločili za opravljanje poklica osebnega asistenta z različnih vzrokov. Nekateri so se odločili zaradi sorodstvenih ali drugih povezav, nekateri zaradi prenehanja ali nove zaposlitve ter nekateri zaradi veselja do dela z ljudmi ali nudenja pomoči osebi z oviranostjo. Osebni asistenti imajo opravljeno osnovno usposabljanje pri izvajalcu ali ob pričetku dela. Osebni asistenti so zadovoljni pri delu. Zadovoljstvo pri delu je povezano tudi z zadovoljstvom z izvajalcem, saj se osebnim asistentom zdi pomembno, da imajo urnik vnaprej določen. Izvajalca so opisali, da je razumen, prilagodljiv, dosegljiv ter da imajo njegovo podporo. Osebni asistenti imajo pridobljene predhodne izkušnje ter znanje.

Osebni asistenti sodelujejo z uporabniki na podlagi odnosa, ki temelji na zaupanju; zadovoljstvu; super razumevanju; čustveni povezanosti ter da je odnos korekten in odličen. Osebni asistenti se z uporabniki (tudi preko zakonite zastopnice) dogovarjajo o delu na podlagi okvirnega urnika s strani izvajalca ter na podlagi sprotnega ali individualnega dogovora v času sprememb. Nekateri osebni asistenti imajo včasih težave pri delu z uporabnikom na področju komunikacije zaradi nestrinjanj o nekaterih zadevah. Težavo predstavlja včasih tudi dvigovanje uporabnika, osebna higiena, nega ter občasne bolečine ob zobobolu ali glavobolu.

Osebni asistenti si želijo dvig plače; manj (kompliciranja) zahtev s strani države ter da bi se izboljšal način, kako se izvaja osebna asistenca (npr. istočasna uporaba več osebnih asistentov).

9. Predlogi

Zagotovitev je potrebno več izobraževanj o odnosih in ustrezni komunikaciji za uporabnike in osebne asistente.

V obstoječe izobraževalne vsebine je potrebno dodati več vsebin o ustrezni in asertivni komunikaciji, ki je zelo pomembna v delovnih odnosih.

Potrebno je sprejeti ukrepe, da bo manj asistentov sorodnikov, poleg tega pa bi bilo potrebno nuditi posebna izobraževanja za ravnanje z osebnimi odnosi.

Osebnim asistentom bi se morale zaradi težkega dela povečati plače, s čimer bi se spodbujalo večje zanimanje za poklic osebnega asistenta.

Potrebno je opredeliti in določiti način izvajanja osebne asistence pri tistih storitvah, kjer je sedaj onemogočeno za kratek čas zagotavljati storitve osebne asistence v posebnih primerih (npr. vodna terapija ipd.).

10. Uporabljena literatura

- Curk, A. (2016). Jezik in komunikacija v vsakodnevnih situacijah. Zgodbe oseb z ovirami. *Socialno delo*, 55 (3), 151–162.
- Cvetek, M. (2014). *Živeti s čustvi*. Ljubljana: Teološka fakulteta.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, (2), 91–97.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Černetič, M. (2006). *Management ekonomike izobraževanja*. Kranj: Založba moderna organizacija.
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc V., Škerjanc J. & Urek, M. (2008). *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2012). Kratka zgodovina dezinstytucionalizacije v Sloveniji. Časopis za kritiko, znanosti, domišljijo in novo antropologijo. XXXIX, 250, str. 13–30.
- Flaker, V., Rafaelič, A., Bezjak, S., Ficko, K., Grebenc, V., Kastelic, A., Mali, J., Ošljaj, A. Ramovš, J., Ratajc, S., Suhadolnik, I., Urek & M., Žitek, N. (2015). *Izhodišča dezinstytucionalizacije v Republiki Sloveniji* (Končno poročilo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2003). Oris metod dela socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo. Zbirka: Katalog socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Knez, R. (2005). Krepitev moči, Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič, P. Erlah, Škerjanc J., Urh, Š., Žnidarec Demšar S.. *Socialno delo*, 45, 6, 363–368.
- Kobal, B., Žakelj T. & S. Smolej S. (2004a). *Neodvisno življenje invalidov v izbranih državah EU*, osnutek poročila. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.
- Kobal B., Žakelj T. & Smolej S. (2004b). Osebna asistenca kot sredstvo za neodvisno življenje hendikepiranih. *Socialno delo*, 43(5–6), 291–298.
- Kovač, N., Nagode, M. & Lebar, L. (2016). *Pomoč na domu, kdo izvaja in kdo prejema*. Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga: zbornik povzetkov/ 6. kongres socialnega dela, 12.–14. oktober 2016, Moravske Toplice. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kovačevič, P. (2008). Nepretrgani krogi prijateljstva. Diplomsko delo. Fakulteta za družbene vede. Univerza v Ljubljani.

- Lamovec, T. (1987). *Empatija. Anthropolos: časopis za sodelovanje humanističnih in naravoslovni Druh ved, za psihologijo in filozofijo*, 17 (5/6), 233–245.
- Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo
- Leskošek, V. (2015), Skrb na področju hendikepa med institucijami in Skupnostjo. *Socialno delo*, 54, 6, 319–328.
- Mervar, D.(2012).Odnosi prijateljstva: Antropološka analiza spletnega omrežja Facebook. Magistrsko delo. Fakulteta za družbene vede. Univerza v Ljubljani.
- Mesec, B. (2007). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mihaljčič, Z. (2006). Poslovno komuniciranje: učbenik za višje strokovno izobraževanje, izobraževalni program Komercialist: priročnik za občo rabo. Ljubljana: Jutro.
- Milošević Arnold V., Urh, š., Kladnik, T., Križanič, M., Grebenc & V. Neuvirt Bokan, S. (2009).Terensko delo. Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Modic, K., Pečarič, E.,& Retelj, D. (2021). Osebna asistenca: Priročnik za razumevanje neodvisnega življenja. YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
- Možina, T. (2010). *Kakovost kot (z)možnost*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Možina, S. (2001). *Komuniciranje z zaposlenimi v organizaciji*. Industrijska demokracija, 5(1), 3–6
- Nagode, M. (2003). *Socialna opora in socialna omrežja ljudi z gibalnimi težavami*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- Nastran Ule, M. (1997). Temelji socialne psihologije. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Oven, A. (2022). *Zakon o dolgotrajni oskrbi: Uvodna pojasnila*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije (Zbirka predpisov).
- Pečarič, E. (2013). YHD v boju za neodvisno življenje hendikepiranih. Časopis za kritiko znanosti, 41 (253), 70–78.
- Pečarič, E. (2004): *Pasti profesionalizacije osebne asistence*. Osebna asistenca za neodvisno življenje. Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
- Pečarič, E. (2021). *Svoboda dihanja*: KUD AAC Zrakogled, Koper.
- Pečarič, E., Poropat, K., Pavletič, M., Rutar, D., Zaviršek, D., Keršič, I., Bohinc, E., Ačko, M., Šorc, D. & Gorenc, K. (2007). Priročnik za izobraževanje osebnih asistentov. Vodja izobraževanja: Sonja Čandek. Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

- Pravilnik o osebni asistenci (2017). Ur. l. RS 10/2017.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Ur. l. RS 45/2010.
- Rafaelič, A. & Flaker, V. (2021). *Dezinstitucionalizacija I: neskončna*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Rafaelič, A., Ficko, K. & Flaker, V. (2017). *Prehod k skupnostnim oblikam oskrbe v Sloveniji*. Socialna pedagogika. Tematska številka: *Dezinstitucionalizacije*, 21, (3–4), 183–211. Združenje za socialno pedagogiko – slovenska nacionalna sekcija FICE
- Ratzka, A. (2005). Kaj je osebna asistenca? V YHD-Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. Osebna asistenca za neodvisno življenje (str. 7–9). Ljubljana.
- Ramovš, J. (2014). Socialna mreža. *Kakovostna starost*, 17 (1), 50–54. Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
- Ramovš, K. (2014). Z učinkovito komunikacijo do boljših medosebnih odnosov. V: Bojan Nose in Brigita Jugovič, ur. *Medsebojni odnosi v zdravstveni negi*, 50–56. Novo mesto: Fakulteta za zdravstvene vede Novo mesto.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek P. & Škerjanc J. (2007). *Življenjski svet uporabnika. Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Škoda, I. (2008): Pomen komunikacije v stanovanjski skupini. V Tancek, M., J. Sommeregger B., Kerznar & M., Marinč. *Novi Paradoks in stanovanjske skupine v Sloveniji*, 143–152. Ljubljana: Novi Paradoks, slovensko društvo za kakovost življenja. TKBM Ljubljana.
- Troha, L. (2021). Vita Bernik: « Odkrit pogovor o invalidnosti je velik tabu. » Bodi eko, julij–avgust, 107, str. 23–25.
- Urek, M. (2005). *Zgodbe na delu, pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Založba /*cf.
- Urek, M. (2019). Pravica do samostojnega življenja v skupnosti: implementacija 19. člena Konvencije OZN o pravicah invalidov v Sloveniji. V Dougan, F., Dugar, G., Filipčič, K., Kavkler, M., Novak, B., Strban, G., Urek, M., Vadnal, K., *Pravni in družbeni položaj oseb z motnjo v duševnem razvoju* (89–118). Ljubljana: Slovenska Akademija znanosti in umetnosti.
- Uršič, C. (1999). Varstvo pravic in dostojanstva starih ljudi in invalidov. V C. Uršič in A. Zupan (ur.), *Invalidi in staranje*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo.
- Verdonik, D. (2005). Nesporazumi v komunikaciji. *Jezik in slovstvo*, 50 (1), 51–63.
- Videmšek, P. (2012). Prehodnost stanovanjskih skupin – kje se izgublja proces dezinstitucionalizacije?

- V: Rafaelič, A. (ur.) & Flaker, V. (ur.) (2012), *Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi*. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo, letnik 40, številka 250, str. 74–86.
- YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. (2009). *Strasbourg Freedom Drive – Romanje za svobodo*. Ljubljana: YHD – društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
- YHD – društvo za teorijo in kulturo hendikepa. (2005). *Osebna asistenca za neodvisno življenje*. Ljubljana: YHD – društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
- Zaviršek, D., Zorn, J. & Videmšek P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
- Zaviršek, D. (2007). *Asertivna asistentka in asistent-osebna pravica in strokovna vrlina*. Priročnik za izobraževanje osebnih asistentov (27–37). Ljubljana: YHD –Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
- Zaviršek, D., Pečarič & E., Modic, K. (2021). *Spretnosti pri upravljanju, izvajanju in koordinaciji osebne asistence in implementacija zakona o osebni asistenci v socialnem varstvu: učenje po dobrih vzorih*. *Socialno delo*, 60, 4, 377–379.
- Zaviršek, D., Krstulović, G., Leskošek, V., Videmšek, P., Bohinec M., Pečarič, E., Jeseničnik, N. & Poropat, N. (2015). *Analiza sistema institucionalnega varstva in možnosti nevladnih organizacij zagotavljati storitve v skupnosti za uresničevanje deinstitucionalizacije v Sloveniji*. Ljubljana: YHD –Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

11. Viri

- Andlovic, Ž. (2014). Asertivna komunikacija – spoštljiv in učinkovit način komuniciranja. Preberite.si. (8.marec,2014). Pridobljeno 25.12.2022 s <https://www.preberite.si/ucinkovita-asertivna-komunikacija/>
- Anin zavod .Zahtevani pogoju za nadomestnega osebnega asistenta. Pridobljeno dne 23.12.2022 s <https://www.aninzavod.si/nadomestni-osebni-asistenti>
- Bertoncelj, F. (2011). Profesionalnost je strokovnost plus ustrezen odnos do sebe in drugih. Strategije in trendi, Oktober 2011, 37-41. Pridobljeno 15.11.2022 s https://egoforma.si/pdf/profesionalnost-strokovnost-ustrezen-odnos-do-sebe-in-drugih_hrm_september_2011.pdf
- Centri za socialno delo Slovenije. (2022). *Delovna področja centrov za Socialno delo*. Pridobljeno 25. 11. 2022 s <https://www.csd-slovenije.si/delovna-podrocja/>
- Dremelj, P., Kobal Tomc, B., Smolej Jež, S., & Berlot, L. (2020). *Evalvacija uvajanja Zakona o osebni asistenci* (Končno poročilo št. IRSSV 8/2020). Pridobljeno 12. 11. 2022 s https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/Invalidi/Evalvacija_osebna_asistenca_koncnoporocilo.pdf
- ENIL.(2022a). *Neodvisno življenje*. Pridobljeno 30. 8. 2022 s <https://enil.eu/independent-living/>
- ENIL.(2022b). *Osebna asistenca*. Pridobljeno 30. 8. 2022 s <https://enil.eu/personal-assistance/>
- Evropska komisija(2021). *Zveza enakosti: Strategija za pravice invalidov 2021-2030*. Generalni direktorat za zaposlovanje, socialne zadeve in vključevanje (3. 3. 2021). Pridobljeno 14. 8. 2022 s <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8376&furtherPubs=yes>
- Hlebec, V., Kogovšek, T. (2003). Konceptualizacija socialne opore. Družboslovne razprave, 19, 43, str. 103–125. Fakulteta za družbene vede. Slovensko sociološko društvo. Pridobljeno 10. 11. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-EZQELXGZ/ae7f89df-9059-4266-ad91-de2d479e934b/PDF>
- Kerbler, B., Sendi, R., & Filipovič Hrast, M. (2017). Odnos starejših ljudi do doma in domačega bivalnega okolja. *Urbani izziv*. 28 (2), 18–31. Pridobljeno 16. 10. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-MH8LMBNO/2e7f69e8-8553-4157-be10-6268c94bd958/PDF>

- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2014). Pridobljeno 14. 11. 2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=DRUG4023>
- Konvencija združenih narodov. Varuh človekovih pravic. (2022). Pridobljeno 3. 10. 2022 s <https://www.varuh-rs.si/pravni-temelji-cp/ozn-organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-pravicah-invalidov/>
- Lamovec, T. (1989). Zaupanje v medosebnih odnosih. *Anthropos* 20, št. 3/4: 181–193. Slovensko filozofsko društvo. Pridobljeno 27. 12. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-WVAKEQ0R/7ae02711-e71d-46e9-9af2-4d4d71e2c67b/PDF>
- Listina Evropske unije o temeljnih pravicah (2010/C 83/02). Ur. l. Evropske unije C 83/389. Pridobljeno 4. 9. 2022 s <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:sl:PDF>
- Malačič, D.(2021). Osebna asistenca pomeni neodvisno življenje. SiolNET. Novice. (27. 9. 2021). Pridobljeno 16. 11. 2022 s <https://siol.net/novice/slovenija/osebna-asistenca-pomeni-neodvisno-zivljenje-562318>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022a). *Osebna asistenca*. Pridobljeno 10. 8. 2022 s <https://www.gov.si teme/osebna-asistenca/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022b). *Akcijski program za invalide 2022–2030*. Pridobljeno 12. 9. 2022 s <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/akcijski-program-za-invalide/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022c). *Socialno vključevanje invalidov*. Pridobljeno 12. 11. 2022 s <https://www.gov.si teme/socialno-vkljucivanje-invalidov/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022d). *Denarni prejemki*. Pridobljeno 12. 11. 2022 s <https://www.gov.si teme/denarni-prejemki-invalidov/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022e). *Družinski pomočnik*. Pridobljeno 10. 10. 2022 s <https://www.gov.si teme/druzinski-pomocnik/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022f). *Pomoč na domu*. Pridobljeno 12. 8. 2022 s <https://www.gov.si teme/pomoc-na-domu/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2022g). *Socialni servis*. Pridobljeno 20.12.2022 s <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/dejavnosti/socialni-servis>.
- Mladenov, T., Elder-Woodward, J., Siilsalu, M., Cojocariu Ines B., Hadad, N., Angelova-Mladenova L. (2022). Difference between Personal Assistance and Home Care – ENIL.

- Pridobljeno 25. 10. 2022 s <https://enil.eu/explainer-difference-between-personal-assistance-and-home-care/>
- Modic, K. (2021). Neodvisno življenje je pravica vsakega. Viva, medicina & ljudje (10. december 2021). Pridobljeno 2. 7. 2022 s <https://viva.bhc.si/8983978/Osebna-asistenca-Neodvisno-zivljenje-je-pravica-vsakega>
- Pečarič, E. (2022). *Manifest osebne asistence 2022* (7. 6. 2022). Pridobljeno 15. 8. 2022 s <https://za-misli.si/kolumne/elena-pecaric/4369-manifest-osebne-asistence-2022>
- Pečarič, E. & Poropat, K. (2013). Vpliv gibanja za neodvisno življenje na spremembe socialnovarstvenih storite. *Socialno delo*, 52, 2/3. (195–199). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 7. 9. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-H0O8AM0J/7f3c17b4-40ef-4478-978b-b95797dc1cba/PDF>
- Postružnik, E. (2021). Vrednotenje javne politike na primeru izvajanja programa osebne asistence: izzivi, dileme in možne rešitve. Diplomsko delo. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Fakulteta za družbene vede. Pridobljeno dne 9. 9. 2022 s <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=146615&lang=eng>
- Poropat, K., Bohinc, E. (2004). Osebna asistenca z vidika zaposlovanja. *Socialno delo*, 43, 2/3, 143–144. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 5. 11. 2022. s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-UHJPCU4U/2bb30149-f24c-4435-b8df-19a84667eddc/PDF>
- Ratzka, A. (2003). *What is Independent Living - A Personal Definition*. Pridobljeno 15. 7. 2022 s <https://www.independentliving.org/def.html>
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (ReNPSV22–30). Ur. l. RS 49/2022. Pridobljeno 22.9.2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=RESO137>
- Smolej, S. & Nagode, M. (2012). *Osebna asistenca-možnost za samostojno življenje v domačem okolju*. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo, Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi 40 (250), 144–152. Pridobljeno 1. 8. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-8TA8JT6G/2182ea5e-4752-445e-b413-4169b8152d44/PDF>
- Skupne evropske smernice za prehod iz institucionalne v skupnostno oskrbo Smernice za uveljavitev in podporo trajnostnemu prehodu iz institucionalne v družinsko in skupnostno oskrbo otrok, ljudi z oviranostjo, ljudi s težavami z duševnim zdravjem in starih ljudi v Evropi. Pridobljeno 25. 9. 2022 s

https://di.irssv.si/wpcontent/uploads/2022/11/Skupne_evropske_smernice_za_prehod_iz_instit_v_skupnostno_oskrbo_SLO.pdf

Šušteršič, Š. (2014). Osebni asistenti potrebujejo drugačno diplomo. Pridobljeno 1. 8. 2022 s <https://siol.net/trendi/ustvarimo-boljsi-svet/osebni-asistenti-potrebujejo-drugacno-diplomo-34169>

T.K.B. Osebni asistenti kritično o novem pravilniku: Standardi še naprej vse bolj neznosno nazadujejo. 21. januar 2022. Ljubljana – MMC RTV SLO, STA. Pridobljeno 5. 9. 2022 s <https://www.rtv slo.si/slovenija/osebni-asistenti-kriticno-o-novem-pravilniku-standardi-se-naprej-vse-bolj-neznosno-nazadujejo/609524>

Tomažin, A. (2022). «Vsi bi imeli boljšo prihodnost, če bi zahtevali skupnosti, ki vključujejo vse.» (3. 12. 2022). RTV SLO. Pridobljeno 10. 10. 2022 s <https://www.rtv slo.si/dostopno/clanki/vsi-bi-imeli-boljso-prihodnost-ce-bi-zahtevali-skupnosti-ki-vkljucujejo-vse/649677>

Uršič, C. & Tabaj, A. (2015). Človekove pravice invalidov v mednarodnih dokumentih. V Vodičar, A., Murgel, J., Peterlin, D., Žihner, M., Zore, L., Dominkuš, D. Smolej Jež, S., Dular, T., Hostnik, D. & Erzar, M. (ur). *Vodnik po pravicah invalidov* (str. 7–19). Ljubljana. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Pridobljeni 26. 11. 2022 s https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/Invalidi/Zmoremo/Vodnik_po_pravicah_invalidov.pdf

Ustava Republike Slovenije (1991). Ur. l. RS 33/1991. Pridobljeno 8.9.2022 s https://www.uradni-list.si/_pdf/1991/Ur/u1991033.pdf

YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa. (2022). Izobraževanja. Pridobljeno 25. 11. 2022 s <https://yhd-drustvo.si/osebna-asistenca/izobrazevanje/>

Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in Izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov (MKPI) (2008). Ur. l. RS 37/2008. Pridobljeno 12. 9. 2022 s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-listrs/vsebina/86045>

Zakon o ratifikaciji Evropske socialne listine (spremenjene) (MESL). Pridobljeno 15. 10. 2022 s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/1999-02-0020?sop=1999-02-0020>

Zakon o osebni asistenci (ZOA)(2017). Ur. l. RS 10/2017. Pridobljeno 5.7.2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7568>

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o osebni asistenci (ZOA-A). Ur. l. RS, 31/18. Pridobljeno 5.7.2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7568>

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o osebni asistenci (ZOA-B). Ur. l. RS 172/21.
 Pridobljeno 5.7.2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7568>

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (1992). Ur. l. RS 54/1992. Pridobljeno 6.7.2022 s
<http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO869>

Zakon o socialnem vključevanju invalidov (ZSVI) (2018). Ur. l. RS 30/2018. Pridobljeno
 8.7.2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7808>

Združenje za osebno asistenco (2022a): *Kaj lahko uporabnik in osebni asistent naredita za dobre odnose*. Pridobljeno 13. 11. 2022 s <https://osebna-asistenca.si/kaj-lahko-uporabnik-in-osebni-asistent-naredita-za-dobre-odnose/>

Združenje za osebno asistenco Slovenije (2022b): *Osnovno in nadaljevalno usposabljanje*.
 Pridobljeno 10. 9. 2022 s <https://osebna-asistenca.si/o-zdruzenju/programi/>

Zolle, C. (2003): *Personal assistance: Key for self-determination for disabled people*.
 Pridobljeno 13. 9. 2022 s <https://www.independentliving.org>.

Zupančič, S. (2017). Pravna ureditev osebne asistence. Magistrska naloga. Ljubljana: Pravna fakulteta.
 Pridobljeno 12. 11. 2022
<https://repozitorij.unilj.si/IzpisGradiva.php?id=94429&lang=slv&prip=rul:13063096:r1>

12. Priloge

Priloga 1: Vprašalnik za osebne asistente/ asistentke

1. Kako ste se odločili za opravljanje poklic osebne asistenta/osebne asistentke?
2. Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?
3. Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebne asistenta/osebne asistentke?
4. Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?
5. Kako ste zadovoljni z delom osebne asistenta/osebne asistentke?
6. Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?
7. Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?
8. S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?
9. Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistence? Imate na podlagi opravljanja osebne asistence dovolj podpore z njegove strani?
10. Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

Priloga 2: Transkripcije intervjujev z osebnimi asistenti/ asistentkami z označenimi izjavami

Intervju AA

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklic osebne asistenta/osebne asistentke?

B: Po delu v Avstriji in potem, ko je bil brat v sami ustanovi (Sožitje Ptuj), nisem mogel do njega v času korone, sem izvedel za to delo (A1). Doživljal sem socialno stisko (pol leta ga nisem videl, pogrešal sem ga, saj mi je brat (A2). Temeljiti razlog za to odločitev je, da ni za te otroke poskrbljeno kot bi moralo biti, kar me zelo žalosti (A3).

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Od 1.aprila 202.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebne asistenta/osebne asistentke?

B: Oh, seveda. Z bratom sem že celo življenje, ga zelo dobro poznam, oba pozna drug drugega in tako nama je lažje (A4).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Izobraževanje v sklopu OA Zavoda Š.T.O.S.(A5).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebne asistenta/osebne asistentke?

B: Čudovito, zelo zadovoljen (A6).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?

B: Imava posebno vez, glede čustev že od malega (A7). Ker ti otroci delujejo zelo dobro na čustvih, znajo vračati dobro z dobrim. So paleta ljubezni.

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Se ne dogovarjam, si sam pišem urnik dela v dogovoru z drugo osebno asistentko (A8).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Ni težav, saj uporabnika zelo dobro poznam, vem kako funkcionira in se temu primerno prilagodim (A9).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistence? Imate na podlagi opravljanja osebne asistence dovolj podpore z njegove strani?

B: Zelo zadovoljen. Imamo dovolj podpore (A10).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Manj kompliciranja teh ljudi, ki so šolani, ki nam dirigirajo, saj sami v praksi nimajo pojma kako je delati z uporabnikom, kako funkcionirajo stvari (A11).

Intervju AB

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklic osebne asistente/osebne asistentke?

B: Čuti se dobro v tem poklicu (B1).

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Tretjo leto.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebne asistente/osebne asistentke?

B: Mislim, da mam, jer vidim da uporabnica zadovoljna (B2).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Da (B3).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebne asistente/osebne asistentke?

B: Ja, zadovoljna (B4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?

B: Zadovoljujoč (B5).

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Sproti vsak dan (B6).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Ni težav (B7).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistence? Imate na podlagi opravljanja osebne asistence dovolj podpore z njegove strani?

B: Ja, zadovoljna (B8).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Vse je kot mora biti, torej nič (B9).

Intervju AC

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklic osebne asistente/osebne asistentke?

B: Z razlogom za pomoč invalidom (C1).

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Šest mesecev.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebne asistente/osebne asistentke?

B: V tem času sem si nabrala veliko izkušenj (C2).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Da, v sklopu službe (C3).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Sem zadovoljna (C4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?

B: Uporabnik mi zaupa (C5).

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Preko staršev-mame, ki je tudi osebna asistentka, preko oči, kretenj (C6).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Težav ni. Razen, ko ima kakšne bolečine- zobobol, ga umirimo (C7).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistence? Imate na podlagi opravljanja osebne asistence dovolj podpore z njegove strani?

B: Sem zadovoljna z izvajalcem (C8). Imamo podporo (C9).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Smo za enkrat zadovoljni (C10).

Intervju AČ

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklica osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Zaradi prenehanja druge zaposlitve, sem potreboval novo zaposlitev (Č1). Kot ena od opcij je bila tudi zaposlitev v zavodu kot osebni asistent, za kar sem se na koncu odločil.

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Osebno asistenco opravljam približno dve leti in pol.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Glede na preteklo obdobje bi lahko rekel, da imam več kot dovolj spretnosti, po opravljenem času pa zagotovo tudi že dovolj znanja (Č2).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: V skladu z navodili izvajalca, so bila opravljena vsa potrebna izobraževanja, dodatno pomoč povezano z osebno asistenco, pa sem poiskal sam (Č3).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Z delom sem zadovoljen (Č4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?

B: Moj odnos z uporabnikom je čisto v redu (Č5). Uporabnik je razumen in neskončno zahvalen za pomoč in storitve osebne asistence (Č6).

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Urnik je zapisan v naprej in pravočasno podan s strani izvajalca (Č7). Z uporabnikom se za načrt dela in urnika nato dogovoriva sproti (Č8). Če pride do kakšnih sprememb ali potreb po prilagajanju, se zadeva uporabniku ureja individualno (Č9).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Do sedaj ni bilo večjih problemov ali ovir, saj se stvari urejajo in organizirajo sproti (Č10).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistencije? Imate na podlagi opravljanja osebne asistencije dovolj podpore z njegove strani?

B: Ja, izvajalec je prilagodljiv in razumen ter imam njegovo podporo (Č11).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Storitve osebne asistencije je namenjena kot pomoč uporabnikom za samostojno, oziroma kar se da čim bolj samostojno življenje. Glede tega se samo osebna asistenca ne more ravno izboljšati, izboljša se lahko le način kako oziroma na kak način se izvaja (Č12).

Intervju AD

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklica osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Po končanem šolanju sem potreboval zaposlitev. Ponudila se mi je priložnost v zavodu, za kar mi ni žal (D1).

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Osebno asistenco opravljam dobri dve leti.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Ja, imam dovolj znanja (D2).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Ja, imam opravljena vsa izobraževanja (D3).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Zadovoljen sem (D4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistencije?

B: Odnos z uporabnikom je v redu, ni pripomb (D5).

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Urniki opravljanja storitev je zapisan v naprej s strani izvajalca. Z uporabnikom se dogovoriva sproti, na podlagi urnika s strani izvajalca (D6). V primeru sprememb se dogovorimo individualno.

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Ni bilo težav ali kakšnih problemov (D7).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistencije? Imate na podlagi opravljanja osebne asistencije dovolj podpore z njegove strani?

B: Ja, saj zahteva stvari, ki so nujno potrebne za izvajanje dela (D8).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?
B: Izboljšajo se lahko le deli opravljanja storitve in sicer na kak način se določena pomoč izvaja, kar pomeni v praksi pri uporabniku, da bi bilo možno uporabljati istočasno več osebnih asistentov (D9).

Intervju AE

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklica osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Osebno asistenco opravljam kot dodatno delo pri sorodnici (E1).

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Osebno asistenco opravljam tri leta.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Za potrebe imam dovolj znanja in spretnosti (E2).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Ja, do sedaj imam opravljena vsa potrebna usposabljanja (E3).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Sem zadovoljna z delom (E4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?

B: Odnos z uporabnico je korekten (E5).

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Urnik opravljanja osebne asistence je glede na potrebe in zmožnosti podan sprotno (E6).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Z nobenimi (E7).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistence? Imate na podlagi opravljanja osebne asistence dovolj podpore z njegove strani?

B: Ja, z izvajalcem sem zadovoljna (E8).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Ni posebnosti (E9).

Intervju AF

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklic osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Sam sem bil prej brezposeln in mi je taka oblika dela prav prišla, saj sem že prej skrbel za uporabnico, družila sva se pogosto (F1). Sedaj sva oba zadovoljna (F2).

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Skoraj eno leto.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Po desetih letih opravljanja takega dela in ne preko osebne asistence, imam dovolj potrebnega znanja za opravljanje dela osebnega asistenta (F3).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Da, usposabljanja sem se udeležil ob pričetku dela (F4). Prav tako pa se bom po enem letu dela v osebni asistenci.

A: Kako ste zadovoljni z delom osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Delo je odlično (F5). Skoraj ga več ne jemljem kot delo, ampak preživljanje časa z uporabnico ter kaj postoriti po hiši.

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?

B: Odnos z uporabnico je bil že prej odličen, super sva se razumela, odlična kemija (F6). To je tako tudi ostalo.

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Pri uporabnici včasih ostanem tudi nekaj dni. Sva dobra prijatelja, verjetno ji neuradno skoraj več pomagam, kot je delovna obveznost (F7).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Nimava težav, včasih nekaj finančnih in nestrinjanj o nekaterih stvareh (F8).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistencije? Imate na podlagi opravljanja osebne asistencije dovolj podpore z njegove strani?

B: Da, izvajalec je odličen predvsem z vidika, da nam mesečno pošilja predviden urnik, potem pa nam pusti odprte roke, da se lahko sama dogovoriva (F9).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Glede na to, da se vse cene dvigajo, bi rekel, da bi se lahko tudi plača malce zvišala (F10).

Intervju AG

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklica osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Delo z ljudmi me od nekdaj veseli, prav tako tudi pomoč invalidnim osebam, s katerimi se je usoda poigrala (G1). Pomembno je, da se tudi te osebe počutijo sprejete, saj so konec koncev tudi oni živa bitja. Čeprav niso sposobni delati vseh stvari, pa so včasih prav te osebe sposobne čustev, ki jih navadni ljudje nismo sposobni. Delo me vsakodnevno nekaj novega nauči, jaz pa se ob tem počutim dobro, saj pomagam osebi, ki je te pomoči potrebna (G2).

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Opravljam jo eno leto.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Po enem letu lahko rečem, da sedaj imam potrebno znanje (G3). Sprva ni bilo tako. Vsako delovno mesto je edinstveno, tudi pri osebni asistenci se delovna mesta zelo razlikujejo, pa čeprav govorimo o enakem delovnem mestu. Sedaj se z uporabnico super razumeva (G4). Tudi vse spretnosti sem kar hitro pridobila (G5).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Da, usposabljanja sem se udeležila ob pričetku dela, prav tako pa sedaj po enem letu dela, ko sem se udeležila nadaljevalnega usposabljanja (G6).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebnega asistenta/osebne asistentke?

B: Delo je super, včasih malo fizično naporno (G7). A mi je všeč, da je tudi urnik prilagodljiv glede na potrebe in želje uporabnice.

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistencije?

B: Uporabnica je nekoliko pasivna, zato se večinoma dogovarjam z njeno zakonito zastopnico (G8). Z njo imava odličen odnos in menim, da sta obe zelo hvaležni pomoči, ki jo prejemata (G9).

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Pri uporabnici nas je zaposlenih več, zato je urnik vnaprej strukturiran in se mora vsak izmed asistentov držati (G10).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Predvsem imava še nekoliko težav pri osebni higieni in negi ter fizičnem naporu pri dvigovanju (G11). Njena mama me sedaj uči prijemov dvigovanja, pri katerem manj trpijo mišice in hrbet (G12).

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistencije? Imate na podlagi opravljanja osebne asistencije dovolj podpore z njegove strani?

B: Da, izvajalec je v redu. Nam mesečno pošilja predviden urnik. Se lahko tudi asistenti dogovarjamo, kako bo izgledal delovni teden. Z izvajalcem smo mesečno tudi v stikih preko telefona in mu poročamo o samem delu ter morda spremenjenem urniku (G13).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Pri samem delu nič. Menim, da smo asistenti premalo plačani, saj se ljudje na ministrstvih ne zavedajo, kako težko je delo in čez koliko ovir moramo in da je delo in kemija z uporabnikom prava (G14).

Intervju AH

A: Kako ste se odločili za opravljanje poklic osebne asistenta/osebne asistentke?

B: Sem zelo socialna oseba in od nekdaj rad pomagam ljudem (H1). Verjamem, da imajo invalidne osebe veliko za deliti in naučiti.

A: Kako dolgo že opravljate osebno asistenco?

B: Pol leta.

A: Imate dovolj potrebnega znanja in spretnosti za opravljanje dela osebne asistenta/osebne asistentke?

B: Da, imam tudi fizioterapevtsko izobrazbo, tako da mi niti nega in fizično delo povezano z ljudmi ni tuje (H2).

A: Ste se udeležili kakšnega usposabljanja za osebne asistente/ asistentke ali kakšnega drugega usposabljanja, ki vam omogoča opravljanje dela?

B: Da, usposabljanja sem se udeležil ob pričetku dela ter v sklopu univerze smo dobili veliko potrebnih informacij glede takšnega dela (H3).

A: Kako ste zadovoljni z delom osebne asistenta/osebne asistentke?

B: Delo je odlično, nekaj kar sem si želel početi, prilagodljiv urnik (H4), super uporabnica (H5).

A: Kako bi opisali vaš odnos z uporabnikom osebne asistence?

B: Uporabnica je včasih malo depresivna, ampak se mi zazdeva, da sem jaz tista oseba, ki ji prinese zadovoljstvo in upanje v boljši jutri (H6).

A: Kako se z uporabnikom dogovarjate o delu?

B: Odvisno od mojih ostalih obveznosti. Vsak teden se sproti dogovarjava o mojih obiskih (H7).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri svojem delu in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer?

B: Predvsem imava z uporabnico težave s komunikacijo, saj se pogosto ne strinja (H8). Ampak vse ostalo pa teče. Verjamem, da potrebujeva samo čas, da se privadiva drug na drugega.

A: Ste zadovoljni z izvajalcem osebne asistence? Imate na podlagi opravljanja osebne asistence dovolj podpore z njegove strani?

B: Da, saj nam mesečno pošilja predviden urnik, potem pa nam pusti odprte roke, da se z uporabnico sama dogovoriva o urniku (H9). Le da izpolniva tedenski obseg ur.

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci?

B: Asistenti smo premalo plačani za delo, saj je to težko in zahtevno delo (H10).

Priloga 3: Odprto kodiranje – osebni asistenti/ asistentke (A)

Odprto kodiranje: **Intervju AA**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	<i>Po delu v Avstriji in potem, ko je bil brat v ustanovi, nisem mogel do njega v času korone...</i>	Brat v ustanovi	Sorodne vezi z uporabnikom	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
A2	<i>Doživljal sem socialno stisko.</i>	Socialna stiska	Psihološki vzrok	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
A3	<i>...in ker ni za te otroke poskrbljeno kot bi moralo biti, kar me žalosti.</i>	Žalost osebnega asistenta	Psihološki vzrok	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
A4	<i>Oh, seveda. Z bratom sem že celo življenje, ga zelo dobro poznam, oba pozna drug drugega in tako nama je lažje.</i>	Osebna izkušnja	Predhodne izkušnje z bratom	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistence
A5	<i>Izobraževanje v sklopu OA Zavoda Š.T.O.S.</i>	Pri izvajalcu	Da	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
A6	<i>Čudovito, zelo zadovoljen.</i>	Zelo zadovoljen	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A7	<i>Imava posebno vez, glede čustev že od malega.</i>	Posebna vez od malega	Čustvena povezanost od otroštva	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
A8	<i>Se ne dogovarjam, si sam pišem urnik dela v dogovoru z drugo osebno asistentko.</i>	Brez dogovora	Brez dogovora	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
A9	<i>Ni težav, saj uporabnika zelo dobro poznam, vem kako funkcionira in se temu primerno prilagodim.</i>	Poznavanje uporabnika	Ni težav	Težava ali ovira pri delu	Opravljanje osebne asistence
A10	<i>Zelo zadovoljen. Imam dovolj podpore.</i>	Zadovoljen z podporo	Zadovoljstvo in podpora s strani izvajalca	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
A11	<i>Manj kompliciranja teh ljudi, ki so šolani, ki nam dirigirajo, ... nimajo pojma, kako je delati z uporabnikom, kako funkcionirajo stvari.</i>	Nepoznavanje opravljanje OA s strani politike	Manj kompliciranja s strani politike	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odperto kodiranje: **Intervju AB**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B1	<i>Čuti se dobro v tem poklicu.</i>	Dober občutek.	Dobro počutje	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
B2	<i>Mislim, da imam, ker vidim, da je uporabnica zadovoljna.</i>	Zadovoljstvo uporabnika	Zadovoljstvo uporabnika	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistence
B3	<i>Da.</i>	Izobraževanje	Da	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
B4	<i>Ja, zadovoljna.</i>	Zadovoljna	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
B5	<i>Zadovoljujoč.</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
B6	<i>Sproti vsak dan.</i>	Sprotno dogovarjanje	Sprotni dogovor	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
B7	<i>Ni težav.</i>	Ni težav	Ni težav	Težava ali ovira pri delu	Opravljanje osebne asistence
B8	<i>Ja, zadovoljna.</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z izvajalcem	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
B9	<i>Vse je kot mora biti, torej nič.</i>	Nič	Nič	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odperto kodiranje: **Intervju AC**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C1	<i>Z razlogom za pomoč invalidom.</i>	Pomoč invalidom.	Nudenje pomoči.	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
C2	<i>V tem času sem si nabrala veliko izkušenj.</i>	Pridobitev izkušenj	Predhodne izkušnje ali znanje	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistence
C3	<i>Da, v sklopu službe.</i>	Pri izvajalcu	Da	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
C4	<i>Sem zadovoljna.</i>	Zadovoljna	Zadovoljstvo pri delu	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
C5	<i>Uporabnik mi zaupa.</i>	Zaupanje uporabnika	Zaupanje	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos do uporabnika
C6	<i>Preko mame, ki je tudi osebna asistentka, preko oči, kretenj.</i>	Neverbalno sporazumevanje preko staršev	Neverbalno sporazumevanju in s pomočjo mame	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
C7	<i>Težav ni, razen, ko ima kakšne bolečine-zobobol.</i>	Težava pri zobobolu.	Občasne zdravstvene težave uporabnika	Težava ali ovira pri delu	Opravljanje osebne asistence
C8	<i>Sem zadovoljna z izvajalcem.</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z izvajalcem	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence

C9	<i>Imamo podporo.</i>	Podpora	Podpora s strani izvajalca	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
C10	<i>Smo zaenkrat zadovoljni.</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: **Intervju AČ**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
Č1	<i>Zaradi prenehanja druge zaposlitve, sem potreboval novo zaposlitev.</i>	Prenehanje druge zaposlitve	Zaradi nove zaposlitve	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
Č2	<i>Glede na preteklo obdobje bi rekel, da imam več kot dovolj spretnosti...ter že dovolj znanja.</i>	Pridobitev izkušenj	Predhodne spretnosti in znanje	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistence
Č3	<i>...opravljena vsa potrebna izobraževanja, dodatno pomoč... pa sem poiskal sam.</i>	Pri izvajalcu	Da	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
Č4	<i>Z delom sem zadovoljen.</i>	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Zadovoljstvo z delom	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
Č5	<i>Moj odnos z uporabnikom je čisto v redu.</i>	V redu	Zadovoljstvo	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
Č6	<i>Uporabnik je razumen in neskončno zahvalen za pomoč in storitve osebne asistence.</i>	Zadovoljen uporabnik	Zadovoljstvo	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
Č7	<i>Urniki so zapisani vnaprej in pravočasno podani s strani izvajalca.</i>	Podan naprej urnik dela	Urniki pravočasni s strani izvajalca	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
Č8	<i>Z uporabnikom se za načrt dela in urnika dogovoriva sproti.</i>	Sprotno dogovarjanje	Sprotni dogovor	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
Č9	<i>Če pride do sprememb...se zadeva uporabniku ureja individualno.</i>	V primeru sprememb individualni dogovor	Individualni dogovor v času sprememb	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
Č10	<i>Do sedaj ni bilo večjih problemov ali ovir, saj se stvari urejajo in organizirajo sproti.</i>	Ni problemov ali ovir	Ni problemov ali ovir	Težava ali ovira pri delu	Opravljanje osebne asistence
Č11	<i>Ja, izvajalec je prilagodljiv in razumen ter imam njegovo podporo.</i>	Prilagodljiv, razumen izvajalec s podporo	Izvajalec je prilagodljiv, razumen in z podporo	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
Č12	<i>Glede tega se samo osebna asistenca ne more izboljšati, izboljša se lahko le način kako oz. na kak način se izvaja.</i>	Izboljšanje načina izvajanja osebne asistence	Način izvajanja osebne asistence	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odperto kodiranje: **Intervju AD**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D1	<i>Po končanem šolanju sem potreboval zaposlitev. Ponudila se je priložnost za zaposlitev v zavodu kot osebni asistent za kar mi ni žal.</i>	Po končanem šolanju.	Zaradi nove zaposlitve	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
D2	<i>Ja, imam dovolj znanja.</i>	Dovolj znanja	Predhodno znanje	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistence
D3	<i>Ja, imam opravljena vsa izobraževanja.</i>	Pri izvajalcu	Da	Opravljeno usposabljanje	Zakonodaja
D4	<i>Zadovoljen sem.</i>	Zadovoljen	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo pri izvajanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D5	<i>Odnos z uporabnikom je v redu, ni pripomb.</i>	V redu	Zadovoljstvo	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
D6	<i>Z uporabnikom se dogovoriva sproti, na podlagi urnika s strani izvajalca.</i>	Podan naprej urnik dela in dogovor sproti	Sprotni dogovor	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
D7	<i>Ni bilo težav ali kakšnih problemov.</i>	Ni težav ali problemov	Ni težav	Težava ali ovira pri delu	Opravljanje osebne asistence
D8	<i>Ja, saj zahteva stvari, ki so nujno potrebne...</i>	Opravljanje nujnih opravil	Zadovoljstvo z izvajalcem	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
D9	<i>Izboljšajo se lahko le deli opravljanja storitve in sicer na kak način se določena pomoč izvaja... da bi bilo možno uporabljati istočasno več osebnih asistentov.</i>	Izboljšanje načina osebne asistence	Način izvajanja osebne asistence	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odperto kodiranje: **Intervju AE**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
E1	<i>Osebno asistenco opravljam kot dodatno delo pri sorodnici.</i>	Dodatno delo pri sorodnici	Sorodne vezi z uporabnikom	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistence
E2	<i>Za potrebe imam dovolj znanja in spretnosti.</i>	Dovolj znanja in spretnosti	Predhodno znanje in spretnosti	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistence
E3	<i>Ja, do sedaj imam opravljena vsa potrebna usposabljanja.</i>	Opravljeno usposabljanje	Da	Opravljeno usposabljanje	Zakonodaja
E4	<i>Sem zadovoljna z delom.</i>	Zadovoljna	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo pri izvajanju osebne asistence	Opravljanje osebne asistence
E5	<i>Odnos z uporabnico je korekten.</i>	Korekten odnos	Korekten odnos	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim

					asistentom in uporabnikom
E6	<i>Urn timer opravljanja osebne asistenc je glede na potrebe in zmožnosti podan sprotno.</i>	Urn timer dela	Urn timer je podan sproti glede na potrebe in zmožnosti	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
E7	<i>Z nobenimi.</i>	Ni	Ni težav	Težava ali ovira pri delu	Opravljanje osebne asistenc
E8	<i>Ja, z izvajalcem sem zadovoljna.</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z izvajalcem	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
E9	<i>Ni posebnosti.</i>	Ni	Ni	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odperto kodiranje: **Intervju AF**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F1	<i>Sam sem bil prej brezposeln in mi je taka oblika dela prav prišla, saj sem že prej skrbel za uporabnico, družila sva se pogosto.</i>	Brez službe z predhodnimi izkušnjami	Brezposelni z predhodnimi izkušnjami	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistenc
F2	<i>Sedaj sva pa oba zadovoljna.</i>	Medosebno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
F3	<i>Po desetih letih opravljanja takega dela in ne preko OA, imam dovolj potrebnega znanja za opravljanja dela OA.</i>	Dovolj potrebnega znanja	Predhodno znanje	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistenc
F4	<i>Da, usposabljanja sem se udeležil ob pričetku dela.</i>	Udeležba usposabljanja	Ob pričetku dela	Opravljen usposabljanje	Zakonodaja
F5	<i>Delo je odlično.</i>	Odlično delo	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
F6	<i>Odnos z uporabnico je bil že prej odličen, super sva se razumela.</i>	Odnos je odličen	Odličen odnos	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
F7	<i>Sva dobra prijatelja...neuradno skoraj več pomagam, kot je delovna obveznost.</i>	Nudjenje pomoči preko delovne obveznosti	Neuradno več pomagam	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
F8	<i>Nimava sploh težav, včasih nekaj finančnih in nestrinjanj o nekaterih stvareh.</i>	Nestrinjanje o finančnih	Včasih finančne težave in nekaj nestrinjanj	Težava ali ovira pri delu	Opravljanje osebne asistenc
F9	<i>Da, izvajalec je odličen...mesečno pošilja predviden urnik...nam pusti odprte roke, da se</i>	Mesečni urnik dela	Zadovoljstvo z izvajalcem	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc

	<i>lahko sama dogovoriva.</i>				
F10	<i>...da se vse cene dvigajo, bi rekel, da bi se lahko tudi plača malce zvišala.</i>	Želja po zvišanju plače	Dvig plač osebnim asistentom	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odperto kodiranje: **Intervju AG**

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G1	<i>Delo z ljudmi me od nekdaj veseli, prav tako tudi pomoč invalidnim osebam, s katerimi se je usoda poigrala.</i>	Veselite do dela z ljudmi in z invalidi	Veselite do dela in pomoč ljudem	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistenc
G2	<i>Delo me vsakodnevno nekaj novega nauči, jaz pa se ob tem počutim dobro, saj pomagam osebi, ki je pomoči potrebna.</i>	Nova znanja z dobrim počutjem	Vsakodnevno novo znanje z dobrim počutjem	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistenc
G3	<i>Po enem letu lahko rečem, da sedaj imam potrebno znanje...</i>	Znanje	Predhodno znanje	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistenc
G4	<i>Sedaj se z uporabnico super razumeva...</i>	Super se razumeva z uporabnico	Super razumevanje	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
G5	<i>...tudi vse spretnosti sem kar hitro pridobila.</i>	Hitra pridobitev spretnosti	Pridobitev spretnosti	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistenc
G6	<i>Da, ...ob pričetku dela...pa sedaj po enem letu...</i>	Udeležba usposabljanja	Da	Opravljenost usposabljanja	Zakonodaja
G7	<i>Delo je super, včasih malo fizično naporno.</i>	Zadovoljstvo kljub fizičnemu naporu	Zadovoljstvo kljub fizičnemu naporu	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
G8	<i>Uporabnica je nekoliko pasivna, zato se večinoma dogovarjam z njeno zakonito zastopnico...</i>	Pasivnost uporabnice	Dogovor z zakonito zastopnico	Dogovor o delu z uporabnikom in z zakonito zastopnico	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
G9	<i>...s katero imava odličen odnos...</i>	Medosebni odnosi	Odličen odnos z zakonito zastopnico	Sodelovanje z zakonitim zastopnikom	Odnos med osebnim asistentom in zakonitim zastopnikom
G10	<i>Pri uporabnici nas je zaposlenih več, zato je urnik vnaprej strukturiran...</i>	Vnaprej strukturiran urnik	Urniki vnaprej strukturirani s strani izvajalca	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
G11	<i>Predvsem ima še nekoliko težav pri osebni higieni in negi ter fizičnem naporu pri dvigovanju.</i>	Težave pri osebni higieni in fizični napor	Osebna higiena, nega ter fizični napor pri dvigovanju	Ovira ali težava pri delu	Opravljanje osebne asistenc
G12	<i>Njena mama me sedaj uči prijemov dvigovanja.</i>	Pridobitev znanja prijemov dvigovanja	Učenje prijemov dvigovanja	Sodelovanje z zakonitim zastopnikom	Odnos med osebnim asistentom in

					zakonitim zastopnikom
G13	<i>Da, izvajalec je v redu. ...mesečno pošilja predviden urnik, ...se lahko tudi asistenti dogovarjamo, kako bo izgledal urnik. ... smo mesečno tudi v stikih preko telefona in mu poročamo o samem delu...</i>	V redu	Zadovoljstvo z izvajalcem	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
G14	<i>Menim, da smo asistenti premalo plačani ...kako težaško je delo ...da je delo in kemija z uporabnikom prava.</i>	Želja po zvišanju plače	Dvig plač osebnim asistentom	Možneboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: Intervju AH

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
H1	<i>Sem zelo socialna oseba in od nekaj rad pomagam ljudem.</i>	Nudenje pomoči ljudem	Nudenje pomoči	Motiv za delo	Opravljanje osebne asistenc
H2	<i>Da imam tudi fizioterapevtsko izobrazbo ...nega in fizično delo povezano z ljudmi ni tuje.</i>	Znanje na področju izobrazbe	Predhodno znanje	Znanje in spretnosti	Opravljanje osebne asistenc
H3	<i>Da, usposabljanja sem se udeležil ob pričetku dela ...ter veliko v sklopu univerze.</i>	Usposabljanje z strani izobrazbe ter ob pričetku dela	Da	Opravljenousposabljanje	Zakonodaja
H4	<i>Delo je odlično, nekaj kar sem si želel početi, prilagodljiv urnik,</i>	Osebnozadovoljstvo	Zadovoljstvo pri delu	Zadovoljstvo pri izvajanju osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc
H5	<i>super uporabnica.</i>	Zadovoljstvo	Zadovoljstvo	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
H6	<i>Uporabnica je včasih malo depresivna, ampak se mi zazdeva, da sem jaz tista oseba, ki ji prinese zadovoljstvo in upanje v boljši jutri.</i>	Nudenje pozitivnega vzdušja	Nudenje boljšega razpoloženja	Sodelovanje z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
H7	<i>Vsak teden se sproti dogovarjava o mojih obiskih.</i>	Sprotno dogovarjanje	Dogovor sproti	Dogovor o delu z uporabnikom	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
H8	<i>Predvsem imava z uporabnico težave s komunikacijo, saj se pogosto ne strinjava.</i>	Težave pri komuniciranju	Težave s komunikacijo zaradi nestrinjanja	Težava ali ovira	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom
H9	<i>Da, saj nam mesečno pošilja predviden urnik ...in da se z</i>	Mesečni urnik	Urniki strani izvajalca	Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistenc	Opravljanje osebne asistenc

	<i>uporabnico sama dogovoriva o urniku.</i>				
H10	<i>Asistenti smo premalo plačani za delo, saj je to težko in zahtevno delo.</i>	Premalo plačilo za delo	Dvig plač osebnim asistentom	Možne izboljšave	Zakonodaja s področja OA

Priloga 4: Osno kodiranje - osebni asistenti/asistentke

1. OPRAVLJANJE OSEBNE ASISTENCE

Motiv za delo

- Sorodne vezi z uporabnikom (A1,E1)
- psihološki vzrok (A2,A3)
- dobro počutje (B1)
- nudenje pomoči ljudem (C1,H1)
- zaradi nove zaposlitve (Č1,D1)
- brezposelni z predhodnimi izkušnjami (F1)
- veselje do dela in pomoč ljudem (G1)
- pridobivanje novega znanja in dobro počutje (G2)

Težava ali ovira pri delu

- Ni težav (A9,B7,D7,E7)
- Ni problemov ali ovir (Č10)
- Občasne zdravstvene težave uporabnika (C7)
- Včasih finančne težave in nekaj nestrinjanj (F8)
- Osebna higiena, nega ter fizični napor pri dvigovanju (G11)
- Težave s komunikacijo zaradi nestrinjanj (H8)

Zadovoljstvo z izvajanjem osebne asistence

- Zadovoljstvo pri delu ali z delom (A6,B4,C4,Č4,D4,E4,F5,H4)
- Zadovoljstvo pri delu, kljub občasnemu fizičnemu naporu (G7)
- Urnik je vnaprej podan s strani izvajalca (D6,Č7,F9,G10,H9)
- Zadovoljstvo z izvajalcem (A10,B8,C8,C9,Č11,D8,E8,F9,G13,H9)

Znanje in spretnosti osebnega asistenta

- Predhodne izkušnje z bratom (A4)
- Mislim, da imam zaradi zadovoljstvo uporabnika (B2)
- Predhodne izkušnje (C2)
- Predhodno znanje in spretnosti (Č2,E2,G3,G5)
- Predhodno znanje (D2,F3,H2)

2. ODNOS MED OSEBNIM ASISTENTOM IN UPORABNIKOM

Sodelovanje z uporabnikom

- Čustvena povezanost od otroštva (A7)

- Zadovoljstvo (B5,Č5,Č6,D5,F2, H5)
- Nudnje boljše razpoloženja (H6)
- Zaupanje (C5)
- Neverbalno sporazumevanje preko staršev-mame (C6)
- Odličen odnos (F6)
- Super razumevanje (G4)
- Korekten odnos (E5)
- Sodelovanje preko zakonite zastopnice (G9)

Dogovor o delu z uporabnikom

- Brez dogovora (A8)
- Sprotni dogovor (B6,Č8,D6, H7)
- Individualen dogovor v času sprememb (Č9)
- Dogovor prek zakonite zastopnice (G8)
- Več pomoči, kot je uradno dodeljeno (F7)
- S pomočjo neverbalne komunikacije ter s pomočjo mame, ki je tudi osebna asistentka (C6)

Težava ali ovira pri odnosu

- Težave s komunikacijo zaradi nestrinjanja (H8)

3. ODNOS MED OSEBNIM ASISTENTOM IN ZAKONITIM ZASTOPNIKOM

Sodelovanje z zakonitim zastopnikom

- Odličen odnos (G9)
- Učenje prijemov fizičnega dvigovanja uporabnika (G12)

4. ZAKONODAJA S PODROČJA OSEBNE ASISTENCE

Možne izboljšave

- Manj kompliciranja s strani politike (A11)
- Nič (B9,E9)
- Zadovoljstvo (C10)
- Način kako se izvaja osebna asistenca (Č12, D9)
- Dvig plač osebnim asistentom (F10,G14,H10)

Opravljenost usposabljanja za osebne asistente

- Pri izvajalcu ali ob pričetku dela (A5,C3,Č3,F4,G6,H3)
- Udeležil/a (B3,D3,E3)

Priloga 5: Vprašalnik za uporabnike osebne asistENCE

1. Kaj vam pomeni osebna asistENCA ?
2. Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistENCE ?
3. Vam osebna asistENCA nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?
4. Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistENCE ?
5. Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?
6. Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?
7. Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?
8. S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?
9. Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

Priloga 6: Transkripcije intervjujev z uporabniki/ uporabnicami z označenimi izjavami

Intervju UA

A: Kaj vam pomeni osebna asistENCA ?

B: Olajšanje cele situacije (A1). Pomoč, ko kaj rabim, da nisem sam (A2). Kvaliteta življenja se bistveno izboljša (A3).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistENCE ?

B: Približno dve leti.

A: Vam osebna asistENCA nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Zaenkrat da, ker so se mi zvišale ure osebne asistENCE (A4).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistENCE ?

B: Da (A5).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Da (A6).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: V redu, temelji na zaupanju (A7).

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Sproti (A8).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Ob vikendih nisem upravičen do osebne asistENCE, čeprav menim, da jo rabim (A9).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Večji posluš iz strani države, večja prilagodljivost, kriterije bolje proučiti, ki določajo število ur. V praksi je bistveno težje kot na papirju (A10).

Intervju UB

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Nekaj najpomembnejšega (B1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Od aprila 2022.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Vse kar rabim sedaj, ja nudi mi vse potrebne storitve (B2).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Ja (B3).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Ja, so (B4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Je prilagojen (B5).

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Dogovarjava se sproti vsaki dan (B6).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Ni težav (B7).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Nič ni potrebno izboljšati (B8).

Intervju UC

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Bolj sem vključen v sam razvoj in napredovanje (C1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Tri leta.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Ja (C2).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Ja, v sklopu izobraževanja s strani izvajalca (C3).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Pri meni zagotovo (C4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Najin odnos temelji na zaupanju (C5). Saj če ne bi bilo le tega, ne bi mogla skupaj funkcionirati, sodelovati.

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Preko moje zakonite zastopnice mame in po planu (C6).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Načeloma jih ni (C10), vendar ob bolečinah sem bolj občutljiv (zobobol, glavobol) (C7). Ampak me toliko poznajo, da me znajo pomiriti (C8).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Sem zaenkrat zadovoljen (C9).

Intervju UČ

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Imaš možnost za bolj kakovostno in samostojno življenje (Č1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Uporabnik sem dobri dve leti in pol.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Ja, mi zagotavlja vse potrebne storitve (Č2).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Udeležil sem se (Č3).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Mislim, da so, po mojih izkušnjah (Č4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Odnos je v redu, saj mi asistent pomaga tam, kjer sam ne morem (Č5).

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Z asistentom se ne dogovarjam, saj urnik da izvajalec (Č6) in se sproti dogovorijo samo nekatere določene zadeve (Č7).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Ni težav ali ovir. Problem nastane pri vodni terapiji, kjer bi potreboval dva asistenta za krajši čas (Č8).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Jaz ne bi nič, odvisno je pač od samega primera (Č9).

Intervju UD

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Pomoč za lažje premagovanje vsakodnevnih opravil (D1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Uporabnica sem že leto in pol.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Zagotavlja mi vse potrebne storitve (D2). Včasih bi potrebovala več ur pomoči (D3).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Ja sem se (D4).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Se prilagodijo in so dovolj usposobljeni (D5).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Odnos je v redu (D6).

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Z asistentom se dogovarjava sproti tedensko (D7).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Ni jih (D8).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Nimam posebnih zahtev (D9).

Intervju UE

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Pomoč pri vsakodnevnih nujnih opravilih (E1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Okrog pol leta.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Ja (E2).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Udeležila sem se osnovnega usposabljanja (E3).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Ja, mislim da so dovolj usposobljeni (E4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Odnos je super, saj se pozna že od prej (E5).

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Dogovarjamo se sproti in po potrebi (E6).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Do sedaj ni bilo težav ali ovir (E7).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Nič (E8).

Intervju UF

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Pomeni mi ogromno, saj se mi je z njo življenje sto odstotno obrnilo na bolje (F1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Uporabnik sem malo manj kot leto dni.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Ja, mi zagotavlja vse storitve (F2).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Zaenkrat sem se udeležila osnovnega izobraževanja ob pričetku izvajanja osebne asistence (F3).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Po izkušnjah, ki jih preživljam s svojim asistentom so usposobljeni, ampak samo za delovno mesto in pomoč meni (F4). Verjetno nekdo drug z drugačno invalidnostjo potrebuje tudi kakšno drugo obliko pomoči.

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Odnos je v redu (F5). Asistent je tudi moj dobri tesni prijatelj iz preteklosti (F6), že od prej se odlično razumeva tako da ni težav.

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Asistent je pogosteje dlje pri meni kot je od njega zahtevano (F7). Včasih tudi prespi pri meni in skupaj preživiva kar veliko časa. Drugače pa asistent mesečno prejema okvirni urnik dela (F8).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Težav nimava, saj sva se kar dobro ujela pri vseh opravilih in dejavnostih. Morda je težava le, da asistent nima avta in se ne moreva odpeljati nikamor dlje kot z mestnim avtobusom (F9).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Načeloma nič, ali morda samo malo milejše ocenjevanje komisije, ki mi je dodelila ure (F10). Menim, da bi mi pripadalo več ur (F11).

Intervju UG

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Pomeni mi veliko, saj sem brez nje vse dneve preživeljal večinoma sam (G1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Malo manj kot leto dni.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Zagotavlja mi vse (G2).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Udeležil sem se osnovnega ob pričetku izvajanja osebne asistence (G3).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Po izkušnjah, ki jih preživljam s svojim asistentom, so usposobljeni, vse kar potrebujem ali kjer potrebujem pomoč, tam mi pomaga asistent (G4).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Asistentka je v redu, včasih malo zamuja (G5), ampak poleg tega pa je pridna in mi pomaga pri vseh opravilih, ki jih sam ne zmorem (G6).

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Izvajalec asistentki pošlje okvirni urnik za cel mesec (G7). Če pa se ga ne more držati, ali pride kaj vmes se dogovoriva in npr. vpraša če lahko en dan pride popoldan namesto dopoldan (G8).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Včasih si želim, da bi asistentka delala še kakšna težja fizična dela (menjava cevi, sekanje drv...)(G9), pa mi ona pravi, da tega ne sme početi (G10).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Potreboval bi dve asistentki, ki bi mi pomagale (G11) in ocenjevalna komisija, ki bi mi lahko dodelila več ur (G12).

Intervju UH

A: Kaj vam pomeni osebna asistenca ?

B: Ogromno mi pomeni, saj mi asistent pomaga pri hišnih opravilih (H1).

A: Kako dolgo ste že uporabnik osebne asistence ?

B: Manj kot leto dni.

A: Vam osebna asistenca nudi in zagotavlja vse potrebne storitve, ki jih potrebujete ?

B: Ja, mi zagotavlja vse potrebno (H2).

A: Ste se udeležili usposabljanja, ki je obvezno za uporabnike osebne asistence ?

B: Udeležila sem se zaenkrat osnovnega usposabljanja ob začetku izvajanja (H3).

A: Menite, da so osebni asistenti dovolj usposobljeni in kompetentni za svoje delo ?

B: Ja, če gledam iz svojih izkušenj, še posebej, ker je asistent moj mož (H4), ki mi je pomagal že takrat, ko me je doletela možganska kap (H5).

A: Kako bi opisali vaš odnos z osebnim asistentom/osebno asistentko ?

B: Moj asistent je moj mož, tako da si boljšega asistenta ne bi mogla zamisliti (H6).

A: Kako se z osebnim asistentom/osebno asistentko dogovarjate o delu ?

B: Ker živiva skupaj, preživiva več kot 30ur tedensko (H7).

A: S katerimi težavami ali ovirami se srečujete pri osebni asistenci in kako jih rešujete? Lahko poveste kakšen primer ?

B: Težave imava mogoče iz vidika nestrinjanja pri opravljanju telovadbe (H8).

A: Kaj bi želeli izboljšati pri osebni asistenci ?

B: Menim, da bi mi lahko pripadalo več ur osebne asistence (H9).

Priloga 7: Odprto kodiranje – uporabniki / uporabnice

Odprto kodiranje: Intervju UA

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
A1	<i>Olajšanje cele situacije.</i>	Olajšanje situacije	Olajšanje položaja uporabniku	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
A2	<i>Pomoč, ko kaj rabim, da nisem sam.</i>	Pomoč, ko kaj rabim	Prejemanje pomoči	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
A3	<i>Kvaliteta življenja se bistveno izboljša.</i>	Izboljšanje kvalitete življenja	Kvalitetnejše življenje	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
A4	<i>Zaenkrat da, ker so se mi zvišale ure OA.</i>	Da	Da, zaradi zvišanja ur OA	Zagotovitev vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
A5	<i>Da.</i>	Da	Da	Opravljenost usposabljanja	Zakonodaja
A6	<i>Da.</i>	Da	Da	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca

A7	<i>V redu, temelji na zaupanju.</i>	Zaupanje	V redu, temelji na zaupanju	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
A8	<i>Sproti.</i>	Sproti	Sproti	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
A9	<i>Ob vikendih nisem upravičena do OA, čeprav menim, da jo rabim.</i>	Neupravičenost ur med vikendom	Brez osebne asistence v času med vikendom	Težava ali ovira	Osebna asistenca
A10	<i>Večji posluh s strani države, večja prilagodljivost, kriterije bolje proučiti, ki določajo število ur. V praksi je bistveno težje kot na papirju.</i>	Večje število ur OA	Večja prilagodljivost, kriterije bolje proučiti za določitev števila ur OA	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: Intervju UB

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
B1	<i>Nekaj najpomembnejšega.</i>	Najpomembnejše	Nekaj najpomembnejšega	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
B2	<i>Vse kar rabim sedaj ja, nudi mi vse potrebne storitve.</i>	Vse potrebne storitve	Nudnje vse potrebne storitve	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
B3	<i>Ja.</i>	Da	Da	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
B4	<i>Ja, so.</i>	Da	Da	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca
B5	<i>Je prilagojen.</i>	Prilagojen	Prilagojen	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
B6	<i>Dogovarjava se sproti vsaki dan.</i>	Sproti	Sproti	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
B7	<i>Ni težav.</i>	Ni težav	Ni težav	Težava ali ovira	Osebna asistenca
B8	<i>Nič ni potrebno izboljšati.</i>	Nič	Nič	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: Intervju UC

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
C1	<i>Bolj sem vključen v sam razvoj in napredovanje.</i>	Razvoj in napredovanje	Bolj vključen v razvoj in napredovanje	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
C2	<i>Ja.</i>	Ja	Ja	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
C3	<i>Ja, v sklopu izobraževanja s strani izvajalca.</i>	Ja	Ja	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja

C4	<i>Pri meni zagotovo.</i>	Zagotovo pri meni	Ja	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca
C5	<i>Najin odnos temelji na zaupanju...</i>	Temelji na zaupanju	Temelji na zaupanju	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
C6	<i>Preko moje zakonite zastopnice mame in po planu.</i>	Zakonita zastopnica	Preko zakonite zastopnice	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
C7	<i>...ob bolečinah sem bolj občutljiv (zobobol, glavobol).</i>	Zobobol, glavobol	Ob zobobolu in glavobolu sem bolj občutljiv	Težava ali ovira	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
C8	<i>Ampak me toliko poznajo, da me znajo pomiriti.</i>	Me znajo pomiriti	Dobro poznavanje uporabnika	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
C9	<i>Sem zaenkrat zadovoljen.</i>	Zadovoljen	Zadovoljen	Možne izboljšave	Zakonodaja
C10	<i>Jih ni.</i>	Ni	Ni	Težava ali ovira	Osebna asistenca

Odprto kodiranje: Intervju UČ

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
Č1	<i>Imaš možnost za bolj kakovostno in samostojno življenje.</i>	Kakovost in samostojnost	Bolj kakovostno in samostojno življenje	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
Č2	<i>Ja, mi zagotavlja vse potrebne storitve.</i>	Zagotavlja vse	Ja	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
Č3	<i>Udeležil sem se.</i>	Udeležil	Ja	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
Č4	<i>Mislim, da so, po mojih izkušnjah.</i>	So	Ja	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca
Č5	<i>Odnos je v redu, saj mi asistent pomaga tam, kjer sam ne morem.</i>	V redu	Odnos je v redu	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
Č6	<i>Z asistentom se ne dogovarjam, saj urnik da izvajalec...</i>	Urn timer da izvajalec	Se ne dogovarjam, saj urn timer da izvajalec	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
Č7	<i>...se sproti dogovorijo samo nekatere določene zadeve.</i>		Sproti se dogovorijo samo določene zadeve	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
Č8	<i>Problem nastane pri vodni terapiji, kjer bi potreboval dva asistenta za krajši čas.</i>	Potrebujem dva osebna asistenta	Dodatni osebni asistent	Težava ali ovira	Osebna asistenca
Č9	<i>Jaz ne bi nič, odvisno je pač od samega primera.</i>		Nič	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: Intervju UD

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
D1	<i>Pomoč za lažje premagovanje vsakodnevnih opravil.</i>	Premagovanje vsakodnevnih opravil	Lažje premagovanje vsakodnevnih opravil	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
D2	<i>Zagotavlja mi vse potrebne storitve.</i>	Vse potrebne storitve	Zagotavlja vse potrebne storitve	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
D3	<i>Včasih bi potrebovala več ur pomoči.</i>	Več ur pomoči osebne asistenc	Potrebujem včasih več ur OA	Težava ali ovira	Osebna asistenca
D4	<i>Ja sem se.</i>	Ja	Ja	Opravljenost usposabljanja	Zakonodaja
D5	<i>Se prilagodijo in so dovolj usposobljeni.</i>	So	So prilagodljivi in dovolj usposobljeni	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca
D6	<i>Odnos je v redu.</i>	V redu	Odnos je v redu	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
D7	<i>Z asistentom se dogovarjava sproti tedensko.</i>	Sproti	Sproti	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
D8	<i>Ni jih.</i>	Ni	Jih ni	Težava ali ovira	Osebna asistenca
D9	<i>Nimam posebnih zahtev.</i>	Nič	Nič	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: Intervju UE

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
E1	<i>Pomoč pri vsakodnevnih nujnih opravilih.</i>		Pomoč pri vsakodnevnih opravilih	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
E2	<i>Ja.</i>	Ja	Ja	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
E3	<i>Udeležila sem se osnovnega usposabljanja.</i>	Udeležila	Ja	Opravljenost usposabljanja	Zakonodaja
E4	<i>Ja, mislim, da so dovolj usposobljeni.</i>	Dovolj usposobljeni	Ja, mislim da so	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca
E5	<i>Odnos je super, saj se pozna že od prej.</i>	Super odnos	Odnos je super	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
E6	<i>Dogovarjamo se sproti in po potrebi.</i>	Sprotni dogovor	Sproti	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
E7	<i>Do sedaj ni bilo težav ali ovir.</i>	Ni težav	Ni težav	Težava ali ovira	Osebna asistenca
E8	<i>Nič.</i>	Nič	Nič	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: Intervju UF

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
F1	<i>Pomeni mi ogromno, saj se mi je z njo življenje sto odstotno obrnilo na bolje.</i>	Sprememba življenja	Pomeni mi ogromno	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
F2	<i>Ja, mi zagotavlja vse storitve.</i>	Zagotavljanje vse storitev OA	Ja	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
F3	<i>Zaenkrat sem se udeležila osnovnega izobraževanja ob pričetku izvajanja OA.</i>	Udeležba	Ja	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
F4	<i>Po izkušnjah, ki jih preživljam s svojim asistentom so usposobljeni, ampak samo za delovno mesto in pomoč meni.</i>	Ja	Ja	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca
F5	<i>Odnos je v redu.</i>	V redu odnos	Odnos je v redu	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
F6	<i>Asistent je tudi moj dobri tesni prijatelj iz preteklosti...</i>	Dobri tesni prijatelj	Prijateljski odnos	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
F7	<i>Asistent je pogostej dlje pri meni kot je od njega zahtevano.</i>	Več časa z uporabnikom	Osebni asistent je več časa z uporabnikom, kot je uradno določeno	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
F8	<i>...asistent mesečno prejema okvirni urnik dela.</i>	Mesečni okvirni urnik	Okvirni urnik s strani izvajalca	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
F9	<i>Morda je težava le, da asistent nima avta in se ne moreva odpeljati nikamor dlje kot z mestnim avtobusom.</i>	Potovanje z mestnim avtobusom	Osebni asistent nima avta	Težava ali ovira	Osebna asistenca
F10	<i>...samo malo milejše ocenjevanje komisije, ki mi je dodelila ure....</i>	Dodelitev število ur	Milejše ocenjevanje komisije	Možne izboljšave	Zakonodaja
F11	<i>Menim ,da bi mi pripadalo več ur.</i>	Več ur osebne asistence	Večje število ur osebne asistence	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odprto kodiranje: Intervju UG

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
G1	<i>Pomeni mi veliko, saj sem brez nje vse dneve preživeljal večinoma sam.</i>	Velik pomen	Pomeni mi veliko	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
G2	<i>Zagotavlja mi vse.</i>	Vse	Ja	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
G3	<i>Udeležil sem se osnovnega usposabljanja ob pričetku izvajanja OA.</i>	Udeležba	Ja	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
G4	<i>Po izkušnjah, ki jih preživljam s svojim asistentom, so usposobljeni, vse kar potrebujem ali kjer potrebujem pomoč, tam mi pomaga asistent.</i>		Ja	Kompetentnost osebnih asistentov	Osebna asistenca
G5	<i>Asistentka je v redu, včasih malo zamuja,</i>	Asistentka včasih zamuja	V redu, včasih malo zamuja	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
G6	<i>ampak poleg tega pa je pridna in mi pomaga pri vseh opravilih, ki jih sam ne zmorem.</i>	Pridna, ker mi pomaga pri določenih opravilih	Zadovoljstvo	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
G7	<i>Izvajalec asistentki pošlje okvirni urnik za cel mesec.</i>	Okvirni urnik	Okvirni urnik s strani izvajalca	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
G8	<i>Če pa se ga ne more držati, ali pride kaj vmes se dogovoriva in npr. vpraša če lahko en dan pride popoldan namesto dopoldan.</i>	Dogovor o planu dela	Občasen individualen dogovor o zamenjavi delovnega časa	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
G9	<i>Včasih si želim, da bi asistentka delala še kakšna težja fizična dela (menjava cevi, sekanje drv...),</i>	Fizična dela	Želja po dodatni pomoči pri fizičnem delu	Težava ali ovira	Osebna asistenca
G10	<i>pa mi ona pravi, da tega ne sme početi.</i>	Opravljanje dodatnega dela	Ni dovoljeno opravljanje težjih del	Težava ali ovira	Zakonodaja
G11	<i>Potreboval bi dve asistentki, ki bi mi pomagale.</i>	Potrebujem dve osebni asistentki	Dodatni osebni asistentki	Možne izboljšave	Zakonodaja
G12	<i>Ocenjevalna komisija bi mi lahko dodelila več ur.</i>	Več ur OA	Večje število ur osebne asistence	Možne izboljšave	Zakonodaja

Odperto kodiranje: Intervju uporabnik UH

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nad-kategorija	Tema
H1	<i>Ogromno mi pomeni, saj mi asistent pomaga pri hišnih opravilih.</i>	Velik pomen osebne asistence	Ogromno mi pomeni	Osebna asistenca	Neodvisno življenje
H2	<i>Ja, mi zagotavlja vse potrebno.</i>	Zagotavljanje vse potrebno	Ja	Zagotavljanje vseh potrebnih storitev	Osebna asistenca
H3	<i>Udeležila sem se zaenkrat osnovnega usposabljanja ob začetku izvajanja.</i>	Udeležba ob začetku	Ja	Opravljenost usposabljanje	Zakonodaja
H4	<i>Ja, če gledam iz svojih izkušenj, še posebej, ker je asistent moj mož...</i>	Moj mož	Iz lastnih izkušenj	Kompetentnost osebnih asistentov	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
H5	<i>...ki mi je pomagal že takrat, ko me je doletela možganska kap.</i>	Pomagal že v preteklosti	Pomoč že v preteklosti	Kompetentnost osebnih asistentov	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
H6	<i>Moj asistent je moj mož, tako, da si boljšega asistenta ne bi mogla zamisliti.</i>	Boljšega asistenta ne bi mogla si zamisliti	Zadovoljstvo osebnega asistenta	Sodelovanje z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
H7	<i>Ker živiva skupaj, preživiva več kot 30 ur tedensko.</i>	Preživiva več	Osebnosti asistent je več časa z uporabnikom, kot je uradno določeno	Dogovor o delu z osebnim asistentom	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
H8	<i>Težave imava mogoče iz vidika nestrinjanja pri opravljanju telovadbe.</i>	Nestrinjanje pri telovadbi	Nestrinjanje pri opravljanju telovadbe	Težava ali ovira	Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom
H9	<i>Menim, da bi mi lahko pripadalo več ur OA.</i>	Več ur OA	Večje število ur osebne asistence	Možne izboljšave	Zakonodaja

Priloga 8: Osno kodiranje – uporabniki / uporabnice**1. NEODVISNO ŽIVLJENJE****Osebna asistenca**

- olajšanje cele situacije (A1)
- prejemanje pomoči (A2)
- kvalitetnejše življenje (A3)
- nekaj najpomembnejšega (B1)
- bolj sem vključen v razvoj in napredovanje (C1)
- imaš možnost za bolj kakovostno in samostojno življenje (Č1)
- pomoč za lažje premagovanje vsakodnevnih opravil (D1)
- pomoč pri vsakodnevnih nujnih opravilih (E1)

- pomeni mi ogromno ali veliko (F1,G1,H1)

2. ZAKONODAJA S PODROČJA OSEBNE ASISTENCE

Opravljenost usposabljanje uporabnika

- Da (A5,B3,C3,Č3,D4,E3,F3,G3,H3)

Možne izboljšave

- Večja prilagodljivost, kriterije bolje proučiti za določitev števila ur OA (A10)
- Nič (B8,Č9,D9,E8)
- Zadovoljen (C9)
- Dodelitev več števila ur osebne asistence (F11,G12,H9)
- Milejše ocenjevanje komisije (F10)
- Potreboval bi dve dodatni asistentki (G11)

Težava ali ovira

- Ni dovoljeno osebnim asistentom opravljanje težjih fizičnih del (G10)

3. ODNOS MED UPORABNIKOM IN OSEBNIM ASISTENTOM

Sodelovanje uporabnika z osebnim asistentom

- Temelji na zaupanju (A7,C5)
- Prilagojen (B5)
- Dobro poznavanje uporabnika (C8)
- Odnos je v redu (A7,Č5,D6,F5,G5)
- Odnos je super (E5)
- Prijateljski odnos (F6)
- Zadovoljstvo (G6)
- Dobre lastne izkušnje z svojim možem, ki je osebni asistent (H6)

Dogovor o delu z osebnim asistentom

- Sproti (A8,B6,D7,E6)
- Preko zakonitega zastopnika (C6)
- Občasen individualen dogovor o zamenjavi delovnega časa (G8)
- Se ne dogovarjam, saj urnik da izvajalec (Č6)
- Sproti se dogovorijo samo nekatere določene zadeve (Č7)
- Na podlagi okvirnega urnika s strani izvajalca (F8,G7)
- Osebni asistent je več časa z uporabnikom, kot je uradno določeno (F7,H7)

Težava ali ovira pri odnosu

- Nestrinjanje pri opravljanju telovadbe (H8)
- Ob zobobolu in glavobolu sem bolj občutljiv (C7)

4. OSEBNA ASISTENCA

Zagotavljanje vseh potrebnih storitev

- Zagotavlja (A4,B2,C2,Č2,D2,E2,F2,G2,H2)

Težava ali ovira

- Ni težav (B7,C10,D8,E7)
- Želja po dodatni pomoči pri težjem fizičnem delu, ampak to ni dovoljeno (G9,G10)
- Potrebujem dva osebnega asistenta za krajši čas (Č8,)
- Včasih bi potrebovala več ur pomoči (D3)
- Osebni asistent nima avta, zato se ne moreva odpeljati nikamor dlje kot z mestnim avtobusom (F9)
- Brez osebne asistence v času med vikendom (A9)

Kompetence osebnega asistenta

- Jih ima (A6,B4,C4,Č4,F4,G4,H4,H5)
- So prilagodljivi in dovolj usposobljeni (D5,E4)