

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Žana Kovačič

Osebna asistenca skozi perspektivo njenih uporabnic in uporabnikov

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Žana Kovačič

Osebna asistenca skozi perspektivo njenih uporabnic in uporabnikov

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: red. prof. dr. Darja Zaviršek

Ljubljana, 2024

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Žana Kovačič

Naslov magistrske naloge: Osebna asistenca skozi perspektivo njenih uporabnic in uporabnikov

Mentorica: red. prof. dr. Darja Zaviršek

Kraj: Ljubljana

Leto: 2024

Št. strani: 197

Št. prilog: 3

Povzetek magistrskega dela:

Neodvisno življenje pomeni, da ima oseba pravico živeti enako kot drugi in lahko samostojno odloča o svojem načinu življenja, ključnega pomena pri zagotavljanju neodvisnega življenja oseb s hendikepom pa je osebna asistenca. Ker je osebna asistenca sistem, sestavljen iz več podsistemov, kot so izvajalci osebne asistenc, koordinatorji na centru za socialno delo in osebni asistenti, sem se odločila, da v svoji kvalitativni raziskavi raziščem, kako uporabniki in uporabnice doživljajo posamezne podsisteme osebne asistenc. V teoretičnem delu sem se za lažje razumevanje položaja oseb s hendikepom najprej osredotočila na opredelitev hendikepa, razne modele pogleda na hendikep, njegovo zgodovino in način, kako je prišlo do razvoja osebne asistenc. Podrobno sem opisala ureditev sistema osebne asistenc v Sloveniji in le-tega primerjala z osebno asistenco v nekaterih državah vzhodne Evrope. Na koncu sem dodala še tuje raziskave, ki so se naslanjale na kvaliteto osebne asistenc, zlorabe oseb s hendikepom in odnose med uporabniki in uporabnicami ter osebnimi asistenti in asistentkami. V raziskavo so bile vključene osebe, stare nad 18 let, ki imajo telesno oviro in v Sloveniji koristijo osebno asistenco že več kot dve leti. S pomočjo delno standardiziranega vprašalnika sem opravila 12 intervjujev. S sogovorniki in sogovornicami sem se dotaknila tem, kot so postopek pridobivanja osebne asistenc, koordinatorji in koordinatorke na centru za socialno delo, izvajalci osebne asistenc ter osebni asistenti in asistentke. Rezultati raziskave so pokazali, da se pomanjkljivosti pojavljajo pri vseh podsistemih osebne asistenc. Veliko izzivov je bilo izpostavljenih pri obisku strokovne komisije na domu uporabnikov in uporabnic, prav tako pa so poročali o odsotnosti obiskov koordinatorjev iz centrov za socialno delo. Sodelujoči in sodelujoče so bili predvsem zadovoljni z izvajalci osebne asistenc, pojavile pa so se težave pri zagotavljanju nadomeščanja osebnih asistentov in asistentk. Ugotovila sem, da so sogovorniki in sogovornice v večini zadovoljni s svojimi osebnimi asistenti in asistentkami, čeprav je večina sodelujočih poročala o negativnih izkušnjah in občutkih z osebnimi asistenti in asistentkami v preteklosti.

Ključne besede: Osebna asistenca, neodvisno življenje, postopek pridobivanja osebne asistenc, izvajalci osebne asistenc, koordinatorji osebne asistenc na centru za socialno delo, osebni asistenti

Personal Assistance Through the Perspective of Its Users

Masters Thesis Abstract:

Independent living means that a person has the right to live like others and can make independent decisions about their way of life. Personal assistance plays a crucial role in ensuring independent living for persons with disabilities. Since personal assistance is a system composed of multiple subsystems, such as personal assistance providers, coordinators at social work centers, and personal assistants, I decided to explore how users experience these individual subsystems of personal assistance in my qualitative research. In the theoretical part of my work, to better understand the position of persons with disabilities, I first focused on defining disability, various models of disability perspectives, its history, and the development of personal assistance. I provided a detailed description of the personal assistance system in Slovenia and compared it with personal assistance systems in several Eastern European countries. Additionally, I included foreign studies that focused on the quality of personal assistance, the abuse of persons with disabilities, and the relationships between users and their personal assistants. The study included individuals over 18 years of age with physical disabilities who have been using personal assistance in Slovenia for more than two years. Using a semi-standardized questionnaire, I conducted 12 interviews. With the interviewees, I addressed topics such as the process of obtaining personal assistance, coordinators at social work centers, personal assistance providers, and personal assistants. The results of the study revealed shortcomings in all subsystems of personal assistance. Many irregularities were pointed out regarding visits by expert committees to users' homes, as well as the absence of visits by coordinators from social work centers. The participants were generally satisfied with personal assistance providers, though challenges arose in ensuring substitute personal assistants. I found that most interviewees were satisfied with their personal assistants, although many reported negative experiences and feelings with personal assistants in the past.

Keywords: Personal assistance, independent living, process of obtaining personal assistance, personal assistance providers, personal assistance coordinators at the social work center, personal assistants

KAZALO

1.	HENDIKEP	1
2.	RABA JEZIKA	1
3.	MEDICINSKI IN SOCIALNI POGLED NA HENDIKEP TER NA ČLOVEKOVIH PRAVICAH UTEMELJEN MODEL RAZUMEVANJA HENDIKEPA.....	2
3.1.	Medicinski model pogleda na hendikep	2
3.2.	Socialni model pogleda na hendikep.....	2
3.3.	Na človekovih pravicah utemeljen model razumevanja hendikepa.....	3
4.	HITER ZGODOVINSKI PREGLED DOJEMANJA HENDIKEPA.....	4
5.	INSTITUCIONALIZACIJA IN DEINSTITUCIONALIZACIJA	7
5.1.	Institucionalizacija	7
5.2.	Deinstitucionalizacija	8
6.	NEODVISNO ŽIVLJENJE.....	11
7.	OSEBNA ASISTENCA	12
7.1.	Osebna asistenca v Sloveniji.....	12
7.2.	Sistem osebne asistenc v Sloveniji	14
7.2.1.	Postopek za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	15
7.2.2.	Koordinator na centru za socialno delo.....	17
7.2.3.	Izvajalci osebne asistenc.....	18
7.2.4.	Osební asistenti	19
8.	OSEBNA ASISTENCA V NEKATERIH VZHODNO-EVROPSKIH DRŽAVAH	21
8.1.	Poljska	21
8.2.	Bolgarija	22
8.3.	Madžarska.....	23
8.4.	Hrvaška	24
9.	PRIMERJAVA OSEBNE ASISTENCE V SLOVENIJI Z OSEBNO ASISTENCO V BOLGARIJI IN NA HRVAŠKEM.....	25
10.	KVALITETA OSEBNE ASISTENCE	28
11.	ZLORABE OSEB S HENDIKEPOM.....	29
12.	ODNOS MED UPORABNIKI IN OSEBNIMI ASISTENTI	30
13.	FORMULACIJA PROBLEMA	34
14.	METODOLOGIJA	35
14.1.	Vrsta raziskave	35
14.2.	Merski instrument	35
14.3.	Populacija in vzorec	35
14.4.	Zbiranje podatkov	36

14.5.	Obdelava in analiza podatkov	36
15.	REZULTATI	39
	Postopek pridobivanja osebne asistence.....	39
	Koordinator na centru za socialno delo.....	45
	Izvajalec osebne asistence	47
	Osebni asistenti	50
16.	RAZPRAVA	60
18.	VIRI IN LITERATURA.....	70
19.	PRILOGE	74
	Priloga 1: Smernice za intervju.....	74
	Priloga 2: Odprto kodiranje	75
	Priloga 3: Osnovno kodiranje.....	182

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primerjava storitev osebne asistence med Slovenijo in nekaterimi državami vzhodne Evrope	26
--	----

1. HENDIKEP

Zaviršek (2014, str.133—145) pravi, da kadar govorimo o hendikepu, ne govorimo samo o telesnih posebnostih, ampak tudi o družbenem zaznavanju, ki hendikep vidi kot nekaj drugačnega in posameznikom povzroča veliko ovir. Telesne posebnosti ločimo v 4 kategorije:

- gibalna oviranost (mišična distrofija, paraplegija, tetraplegija, itd.),
- senzorna oviranost (težave s sluhom in z vidom),
- intelektualna oviranost (posebnosti pri dojemanju sveta, težave pri učenju, posebnosti odzivanja na določene dražljaje, itd.),
- težave v duševnem zdravju (psihične diagnoze in psihiatrične hospitalizacije).

Avtorica piše, da so utelešene posebnosti v družbi videne kot odstopanje od normativnosti, posledica tega pa je, da so posamezniki s hendikepom prikrajšani in diskriminirani na izobraževalni, ekonomski, socialni in simbolni ravni. Življenjska doba ljudi postaja vse daljša in ekonomske razmere povzročajo vedno več revščine, kar pomeni, da se bo večina svetovnega prebivalstva v življenju srečala z vsaj eno vrsto hendikepa. To pa še ne pomeni, da bodo imeli vsi enako izkušnjo diskriminacije, kot jo imajo ljudje, ki se s hendikepom srečujejo od otroštva ali mladih let. Študij hendikepa pojasnjuje, da je hendikep produkt družbe in da nikoli ni naraven, saj je socialna in ekonomska kategorija, katere učinki so povezani s strukturnimi neenakostmi. Hendikep je torej družbeni konstrukt, položaj ljudi s hendikepom pa je odvisen od zgodovine, kulture in družbe. Telesne posebnosti res povzročajo razne težave v vsakdanjem življenju ljudi s hendikepom, vendar resnične ovire, kot so družbene neenakosti, nastopijo šele ob stiku posameznika z izključujočim okoljem (Zaviršek, 2014, str.133—145).

2. RABA JEZIKA

Skozi zgodovino je bil jezik, ki je opisoval hendikep negativen in izključujoč. Besede, kot so invalid, kripelj, deformiran, nor, spastičen, retardiran itd., vzpodbujajo negativne podobe ljudi in so žaljive ter degradirajoče. Pomembno je, da uporabljamo jezik, ki ne izključuje in ki ne označuje ljudi s hendikepom kot manjvredne (Mackelprang in Salsgiver, 2009, str. 17—19). Obstajajo različni pogledi na to, kaj je prava terminologija za hendikep in za ljudi, ki se soočajo s hendikepom. V nadaljevanju bo v večini uporabljen izraz »ljudje s hendikepom«, saj je pomembno izpostaviti, da je oseba s hendikepom najprej človek. Tudi beseda hendikep ima sicer zgodovinsko gledano negativno konotacijo, vendar bo zaradi lažjega razumevanja

besedila uporabljena le-ta. Za lažjo berljivost bodo v magistrski nalogi uporabljeni zaimki moškega spola, čeprav vse zapisano velja za oba slovnično pravilna spola.

3. MEDICINSKI IN SOCIALNI POGLED NA HENDIKEP TER NA ČLOVEKOVIH PRAVICAH UTEMELJEN MODEL RAZUMEVANJA HENDIKEPA

3.1. Medicinski model pogleda na hendikep

Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 21—26) pišejo, da medicinski model problem vidi v posamezniku in se trudi posameznika »popraviti«, da bi postal bolj podoben normativnim standardom družbe. Strokovni delavci skušajo določiti stopnjo »prizadetosti« in diagnosticirati posameznike. Zaviršek (2014, str. 134) pravi, da medicinski model spregleda, da so prakse zapiranja ljudi s hendikepom v institucije strukturirane tako, da ustrezajo ljudem, ki so tam zaposleni, ne pa uporabnikom. Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 21—26) pojasnjujejo, da se od oseb s hendikepom manj pričakuje, saj prevladuje mnenje, da niso dovolj sposobni. Ker so posamezniki s hendikepom videni kot bolni, so nameščeni v zavode, kjer se odvija celotno njihovo življenje, od osebne higiene, zdravstvenih storitev, do izobraževanja itd.. V primeru medicinskega modela pogleda na hendikep strokovnjaki in starši govorijo namesto posameznika, usmerjeni so v njegove poškodbe, omejenosti in nezmožnosti, nudena pa jim je institucionalna oblika pomoči. Pri določanju pravic oseb s hendikepom medicinski model izhaja iz zakonodaje o invalidskem varstvu, iz socialnih pravic (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 21—26). Zaviršek (2018, str. 38) piše, da je medicinski model ustvaril in racionaliziral prakse zapiranja ljudi in prekril ogromno število različnih zlorab, ki so se dogajale v institucijah.

3.2. Socialni model pogleda na hendikep

Socialni model obravnava hendikep kot vpliv diskriminatornega okolja, ki hendikepira določene posameznike. Osredotoča se na ovirajoče okolje, ki onemogoča posamezniku, da opravlja vsakodnevne aktivnosti. Poudarja, da ni potrebno spremeniti posameznikov, ampak prilagoditi okolje, v katerem živimo, tako da je dostopno, da so zagotovljeni ustrezni pripomočki in osebna asistenca ter da se družbo ozavešči o nujnosti neodvisnega življenja, itd.. Posameznik ni več viden kot objekt, ampak postane subjekt, poda svoje mnenje, izrazi svoje želje, pripoveduje svojo zgodbo in je vključen v življenje v skupnosti. Pri določanju pravic oseb s hendikepom socialni model izhaja iz človekovih in državljskih pravic (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 21—26). Zagovornik načela enakosti Republika Slovenija (2024, str. 28) pa opozarja na pomanjkljivosti socialnega modela. Pravi, da socialni model osebe s hendikepom

obravnavajo kot ranljivo skupino, ki potrebuje posebno pomoč in varstvo s strani države. Zagovornik načela enakosti tako opozarja na pokroviteljsko težnjo tega modela.

3.3. Na človekovih pravicah utemeljen model razumevanja hendikepa

13. decembra 2006 so v New Yorku sprejeli Konvencijo Združenih narodov o pravicah invalidov, ki je začela veljati 3. maja 2008. To je bil prvi pravno zavezujoči dokument OZN na področju varstva pravic in dostojanstva oseb s hendikepom. Slovenija je Konvencijo o pravicah invalidov ratificirala 24. aprila 2008 (Varuh človekovih pravic Republika Slovenija, (b.d.)). Zagovornik načela enakosti Republika Slovenija (2024, str. 5) piše, da je uvedba konvencije predstavljala velik premik k razumevanju človekovih pravic oseb s hendikepom in je povzročila premik z medicinskega in socialnega pogleda na hendikep na človekovih pravicah utemeljen model razumevanja hendikepa. Kljub temu pa naj bi v Sloveniji še vedno prevladovala medicinski in socialni model.

Zagovornik načela enakosti Republika Slovenija (2024, str. 28) piše, da je izključenost ljudi s hendikepom posledica nezmožnosti družbe oziroma države, da sprejme in pravično obravnava vsakega posameznika, ga obravnava kot osebo z enakim dostojanstvom brez kateregakoli razlikovanja in slabšega obravnavanja zaradi hendikepa. Model človekovih pravic zagovarja, da se osebam s hendikepom zagotovi polno in enako uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin. Pomembno je, da se spodbuja spoštovanje dostojanstva oseb s hendikepom in da se hendikep vidi le kot eno od plasti identitete ljudi, ne pa kot njihovo edino identiteto. Model človekovih pravic poudarja pomembnost vključujoče družbe, kjer lahko vse osebe s hendikepom živijo v skupnosti brez omejevanja lastnih pravic in življenjskih priložnosti. Ta model opozarja, da mora biti družba sposobna prepoznati napačna ravnanja do ljudi s hendikepom in da mora zagotoviti spremembe na strukturni ravni. Temelj tega modela je Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov, ki zajema učinkovito varovanje civilnih, državljskih, političnih, gospodarskih, socialnih in kulturnih človekovih pravic.

V 1. členu Konvencije o pravicah invalidov (2008) je zapisano, da je namen konvencije spodbujati, varovati, zagotavljati polno in enakopravno uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter spodbujati spoštovanje prirojenega dostojanstva oseb s hendikepom. V tem členu so kot osebe s hendikepom navedeni ljudje z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, kjer jih hendikep lahko omejuje, da bi enako kot drugi sodelovali v družbi. Zagovornik načela enakosti Republika Slovenija (2024, str. 5) opozarja na pomanjkljivosti slovenskega prevoda Konvencije o pravicah invalidov, katerega posledica je, da so iz konvencije izpuščeni ljudje z dolgotrajnejšimi zdravstvenimi stanji, kot

so osebe s psihosocialnim hendikepom, osebe s slabim duševnim zdravjem, demenco, itd., ki jim doslej po slovenski zakonodaji ni bila priznana invalidnost. V 3. členu so zapisana splošna načela konvencije, ki so:

- spoštovanje prirojenega dostojanstva, osebne samostojnosti, ki vključuje svobodo izbire, in neodvisnost posameznikov;
- nediskriminacija;
- polno in učinkovito sodelovanje ter vključenost v družbo;
- spoštovanje različnosti in sprejemanje invalidov kot dela človekove raznolikosti in humanosti;
- enakost možnosti;
- dostopnost;
- enake možnosti za moške in ženske
- spoštovanje razvojnih sposobnosti invalidnih otrok ter spoštovanje pravice invalidnih otrok do ohranitve njihove identitete.

S podpisom konvencije se države torej zavežejo, da bodo zagotovile uresničevanje človekovih pravic in svoboščin za vse osebe s hendikepom, da jim bodo omogočile neodvisno življenje in polno sodelovanje na vseh področjih življenja. V 19. členu konvencije je zapisano, da se države pogodbenice zavežejo k omogočanju enakih pravic vsem osebam s hendikepom, da živijo v skupnosti in enako kot drugi odločajo ter sprejemajo ustrezne ukrepe za polno vključenost v skupnost. Tako imajo osebe s hendikepom dostop do različnih storitev na domu in podpornih storitev, ki jim omogočajo vključevanje v skupnosti in preprečujejo izločevanje iz le-te. Pod te storitve spada tudi osebna asistenca (Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov, 2008). Do sedaj je konvencijo ratificiralo 181 držav (Varuh človekovih pravic Republika Slovenija, (b.d.)).

4. HITER ZGODOVINSKI PREGLED DOJEMANJA HENDIKEPA

Mackelprang in Salsgiver (2009, str. 3—5) pišeta, da je za razumevanje življenja s hendikepom pomembno, da poznamo kompleksnost zgodovine hendikepa. Skozi zgodovino so različne družbe poskušale pojasniti mesto hendikepa v družbenem redu. Avtorja pišeta, da v večini zahodnega sveta prevladuje judovsko-krščanska vera, ki je v srednjem veku pojasnjevala hendikep z moralnimi in spiritualnimi izrazi. Hendikep naj bi predstavljal kazen za grehe iz prejšnjega življenja ali grehe staršev, težave v duševnem zdravju pa so pomenile obsedenost z

demoni. Ljudje s hendikepom tako naj ne bi bili v skladu z Bogom, kar je pomenilo, da so bili izključeni iz družbe. Nekatere so celo sežigali, čeprav so v nekaterih cerkvah verjeli, da prisotnost ljudi s hendikepom ponuja priložnost za hitrejše odrešenje, saj nudi možnost izvajanja dobrodelnosti (Mackelprang in Salsgiver, 2009, str. 3–5).

Mackelprang in Salsgiver (2009, str. 3–6) opisujeta, da je obdobje razsvetljenstva izpodbilo religiozen in spiritualen pogled na hendikep in prineslo racionalno povpraševanje. Zaviršek (2000, str. 77–78) opisuje, da je belgijski statistik Adolphe Quetelet uporabil astronomski zakon napake za izračun distribucije višine in teže človeka. S tem je oblikoval koncept povprečnega človeka. Mackelprang in Salsgiver (2009, str. 3–6) sta poudarila, da je povprečen človek tako postal idealen človek družbe. Ljudje s hendikepom niso bili več videni kot druga bitja, ampak kot ljudje z napako, ki jih je potrebno popraviti, da bodo čim bolj podobni povprečnemu človeku. Avtorja pišeta, da sta do sredine leta 1800 začela obstajati dva različna, a prekrivajoča se družbena modela hendikepa. Moralni model, ki je predstavljal hendikep kot rezultat grehov in motnje narave, in nastajajoč medicinski model, ki je na hendikep gledal kot odstopanje od normalnega in kot na nekaj, v kar se da poseči z medicino in znanostjo. Oba modela predstavljata hendikep kot nezaželeno stanje, ki ga je treba spremeniti. Mackelprang in Salsgiver pojasnjujeta, da sta se z dobo razsvetljenstva razvijali tudi industrializacija in urbanizacija, ki sta spremenili pogled na hendikep. Pomembnost posameznika se je merila z zmožnostjo opravljanja dela in doprinosom k ekonomiji. Družba je skrbela za ljudi s hendikepom preko družin, cerkev in skupnosti. V tem obdobju so se začele širiti institucije, v katere so nameščali ljudi, ki naj ne bi bili produktivni za ekonomijo. Namen institucij naj bi bil zdraviti in streči ljudem s hendikepom, vendar so segregacija in pomanjkanje določenih virov le-te spremenili v skladišča z nehumanimi pogoji. Ščasoma je vedno bolj popularna postajala evgenika, ki so jo uporabljali kot izgovor za sterilizacijo ljudi s hendikepom (Mackelprang in Salsgiver, 2009, str. 3–6).

Zaviršek (2000, str. 74–76) piše, da se je ideja o normi začela v 19. stoletju, ko so ljudi, ki so odstopali od povprečja, razkazovali družbi kot »frike«, nakaze. Prirejali so predstave nakaz oziroma po angleško »freak shows«, kjer so razkazovali siamske dvojčke, osebe z obema spoloma, ženske s tremi prsmi, ljudi, ki so bili brez določenih okončin, ženske z brado, ljudi z neenakomerno pigmentacijo, itd.. Predstave so bile namenjene zabavi ljudi, istočasno pa so poudarjale odstopanje od povprečja in »napake« teles. Da so te »napake« še bolj izstopale, so osebam v predstavi dodelili imena, ki so poudarjala njihovo drugačnost (Levja ženska, Mož-aligator, Serpentina, itd.), zraven njih pa so postavili ljudi, ki so predstavljali »normalnost«.

Tako so ljudje s hendikepom v 19. stoletju postali ikone deviantnosti (Zaviršek, 2000, str. 74–76).

V prvi polovici 20. stoletja sta bila moralni in medicinski model že globoko utrjena. Ljudje s hendikepom so bili segregirani in zaprti v institucije. Od staršev otrok s hendikepom se je pričakovalo, da svojega otroka institucionalizirajo. Ljudje, ki so imeli viden hendikep, so imeli prepoved izpostavljanja v javnosti. Evgenika pa je bila izgovor, da so lahko ločevali ljudi, ki so bili rojeni s hendikepom, od tistih, ki so hendikep pridobili kasneje. Poseben tretma so imeli tisti, ki so hendikep pridobili v vojni. Nacistična Nemčija je tako uporabljala filozofijo evgenike, da so lahko izpeljali program T4 in genocid med 75.000 do 200.000 ljudi s hendikepom (Mackelprang in Salsgiver, 2009, str. 7)

Mackelprang in Salsgiver (2009, str. 7) pišeta, da so se zametki boja za pravice ljudi s hendikepom začeli v zgodnjih letih 20. stoletja, ko so leta 1935 manjša skupina ljudi s hendikepom in njihovi zavezniki protestirali proti diskriminaciji na področju zaposlovanja ljudi s hendikepom. Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 28–30) pišejo, da se je boj za pravice ljudi s hendikepom in s tem boj za neodvisno življenje pričel v 60-ih letih 20. stoletja, ko so se za državljanske pravice borile tudi druge zatirane skupine. Mladenov, Bulic Cojocariu, Angelova-Mladenova, Kokic in Goungor (2023, str. 5) opisujejo, da je v tistih letih študent Univerze Berkeley v Kaliforniji Ed Roberts s skupino ostalih študentov s hendikepom pričel ustvarjati ideje za neodvisno življenje. Berkeley je bila ena izmed prvih Univerz, ki je imela kampus, kjer so lahko živeli tudi študenti s hendikepom. Le-ti so iskali alternative institucionaliziranemu, restriktivnemu in medikaliziranemu načinu življenja na tamkajšnjem kampusu. Zavedali so se, da so nadzor nad njihovim življenjem prevzeli strokovnjaki iz medicine, kar pa je ogrožalo njihovo samoodločanje. Leta 1972 se je kot rezultat aktivizma Eda Roberta in študentov zgradil prvi center za neodvisno življenje (Mladenov, Bulic Cojocariu, Angelova-Mladenova, Kokic in Goungor, 2023, str. 5). Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 28–30) pojasnjujejo, da so se študenti Univerze na Berkeley-u borili za pravico do osebne asistencе, stanovanja, do dostopnega javnega prevoza, javnih stavb in vrstniškega svetovanja. Dosegli so, da se je po ZDA začelo graditi vedno več centrov za neodvisno življenje in da so se osebe s hendikepom lahko začele odločati, kje in s kom bodo živele ter kdo jim bo pri tem pomagal. Avtorji pišejo, da so se podobne ideje začele razvijati tudi v Evropi. V Angliji so na primer razvili socialni model hendikepa. Leta 1998 je Evropska mreža za neodvisno življenje izpeljala mednarodno konferenco, kjer so osebno asistenco določili za temeljno prvino neodvisnega življenja (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 28–30).

5. INSTITUCIONALIZACIJA IN DEINSTITUCIONALIZACIJA

5.1. Institucionalizacija

Institucionalizacija se je v srednji in vzhodni Evropi začela v sredini 19. stoletja in je pomenila prostorsko segregacijo in demobilizacijo ljudi s hendikepom, javnosti pa je bila predstavljena kot skrb za ljudi, ki ne zmorejo poskrbeti zase. Pripomogla je k temu, da so ljudje s hendikepom postali nevidni, utišani in omejeni (Zaviršek, 2000, str. 43). Zaviršek (2018, str. 39) piše, da se je pred 19. stoletjem ljudi zapiralo za krajše časovno obdobje, namen zapiranja pa ni bila skrb. Zapiranje, ki bi naj bilo »koristno« za zaprte, se je začelo v času po drugi svetovni vojni, ko so ljudi začeli zapirati za dlje časa in s tem je institucionalizacija postala ključni del procesa modernizacije socialnega skrbstva. Novo nastale institucije so se pri razumevanju hendikepa opirale na znanje, ki so ga imele pred vojno, zato je bil hendikep viden kot biološka dednost in kot socialni problem. V zavode so strpali vse ljudi, ki skozi oči družbe niso bili sposobni delati. To so bili ljudje s fizičnim hendikepom, berači, revne ženske z nezakonskimi otroki, samske ženske, vdove, brezdomci, stari ljudje, tujci, prostitutke, ljudje etničnih manjšin in drugi. Avtorica pravi, da so ljudi v zavodih ločevali na »zaslužne hendikepirane« (ljudje z ovirami od rojstva in vojn) in »nezaslužne hendikepirane« (ljudje, ki so imeli težave z alkoholom, prostitutke, idr.). Ker so želeli »nezaslužne« ljudi kaznovati, so bile institucije zaporniškega tipa, kar je pomenilo, da so le-te postale človeku neprijazne, razmere v njih pa so bile katastrofalne. S tem so v ljudeh, ki so bili zunaj, vzpodbudili strah pred institucijami. Tisti, ki so bili primorani bivati v institucijah, so bili brez pravic, saj je osebje na njih gledalo na ljudi, ki nimajo življenja zunaj zavoda. Vstop v zavod je bila enosmerna cesta, ko si bil enkrat nameščen noter, ni bilo več poti ven, saj so bili zavodi oddaljeni od mestnih jeder, kar je pomenilo, da je bilo težko obiskati ljudi, ki so tam živeli, s tem pa so jih še bolj izolirali (Zaviršek, 2018, str. 39—50).

Zaviršek (2018, str. 81–115) piše, da je malo raziskanega o nasilju, ki se je dogajalo v institucijah v času postsocializma. Ljudje, ki so bili postavljeni v institucije, niso imeli prič, saj niso imeli veliko obiskov, bili so izolirani. Tudi če bi spregovorili, bi vladajoči govor zavoda preglasil pripovedi posameznikov in posameznic in jih obtožili, da lažejo in da se jim je stanje poslabšalo. Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008) kot oblike nasilja navaja fizično, spolno, psihično, ekonomsko nasilje, zanemarjanje in zalezovanje. V knjigi *Skrb kot nasilje* avtorice Zaviršek (2018, str. 51–115) je možno zaslediti opise skoraj vseh oblik nasilja, ki so jih in jih osebe s hendikepom še vedno doživljajo v institucijah. Fizično nasilje, ki se je opravičevalo kot odziv na nasilno obnašanje uporabnikov, kot je na primer vezanje

uporabnikov, prisilno zapiranje v osamitvene sobe, prisilno injiciranje psihofarmakoloških drog, tuširanje s hladno vodo, itd.. Psihično nasilje, kamor lahko štejemo nesmiselna pravila, prepovedovanje spolnih stikov, sobe za osamitev in vzbujanje strahu, da jih bodo zaprli v sobe za osamitev, verbalno ustrahovanje kot pedagoška gesta, prepričevanje v splav itd.. O spolnem nasilju nad ženskami in deklicami se je in se še vedno zelo malo govori. Bolj kot je ženska ali deklica ovirana, večjo ima možnost, da bo spolno zlorabljen, saj je manjša možnost, da se bo storilca odkrilo. Poleg posilstev in spolnega nadlegovanja so ženske in deklice v institucijah tudi prisilno sterilizirali. Osebe pa so bile prav tako zdravstveno zanemarjene, več časa puščene s poškodbami in ne previte itd. Staršem in obiskovalcem niso pustili, da bi lastne otroke obiskali v spalnicah in jih preoblekli, razlog za tem pa je bil, da ne bi videli znakov zanemarjanja otrok. Avtorica piše, da so institucije prostori nasilja, ki onemogočajo prepoznavanje storilcev, institucionalno nasilje pa je vedno kolektivno, strukturno in internalizirano, saj s tem povzroča ubogljive in ranljive posameznike in posameznice (Zaviršek, 2018, str. 51—115).

5.2. Deinstitutionalizacija

Rafaelič, Ficko in Flaker (2017, str. 185) pišejo, da je deinstitutionalizacija zapiranje institucij in ustvarjanje skupnostnih služb, katerim prioriteta so potrebe ljudi. Pomembno je, da se v procesu deinstitutionalizacije spremenijo odnosi med strokovnjaki in uporabniki, da se uporabnike vključuje v družbo, da le-ti prevzamejo nove družbene vloge, dobijo moč in da se spremeni pogled na dolgotrajne stiske. V procesu deinstitutionalizacije govorimo o procesu vračanja pravic ljudem, ki so bili več let ali vso življenje zaprti v institucijah (Rafaelič, Ficko in Flaker, 2017, str. 185).

Rafaelič, Ficko in Flaker (2017, str. 187—190) navajajo načela deinstitutionalizacije:

- razumevanje stanovalcev ustanov kot polnopravnih državljanov (to pomeni, da imajo vsi pravico do prostosti, osebnega dostojanstva, zasebnosti, izobrazbe, zaposlitve ...),
- zagotavljanje vključevanja in moči na vseh ravneh (uporabniki in uporabnice postanejo tisti, ki odločajo, kdaj bodo dobili pomoč in kakšno pomoč bodo dobili),
- zagotavljanje varne zaposlitve obstoječemu kadru,
- pravica do samostojnega življenja v skupnosti,
- povezovanje in sodelovanje s skupnostjo (to pomeni, da se med procesom deinstitutionalizacije zavodi odpirajo navzven, prirejajo dogodke, ki so dostopni javnosti, uporabnikom in uporabnicam omogočajo izhode in s tem možnost integriranja v skupnost. Pomembno je, da se zavodi povežejo tudi z drugimi službami, ki bodo pripomogle k integraciji posameznikov in posameznice),

- vpliv in izbira (uporabniki in uporabnice imajo vpliv na vseh ravneh svojega življenja),
- oskrba po osebni meri (storitve so prilagojene vsakemu posamezniku posebej glede na njegove potrebe in želje),
- brez zapiranja in prisile,
- brez snemanja smetane (snemanje smetane izvira iz angleškega izraza *skimming* in pomeni, da se iz ustanov preseli stanovalce, ki so bolj sposobni za samostojno življenje, stanovalci, ki pa potrebujejo največ podpore in pomoči, pa izvisijo. S tem ponovno strokovnjaki odločajo o usodi stanovalcev).

V zahodnih državah se je proces deinstitutionalizacije začel že med prvo in drugo svetovno vojno, medtem ko so se v postsocialističnih državah institucije ohranile tudi po padcu socializma. V Sloveniji so začeli o deinstitutionalizaciji govoriti v osemdesetih letih 20. stoletja, ko so se aktivisti, ki so se borili za demokratizacijo družbe, začeli javno spraševati o upravičenosti zapiranja ljudi. Posledica tega so bile nove nevladne organizacije, ki so bile proti institucionalizaciji. Tako je v zadnjih letih nastalo nekaj stanovanjskih skupin (Zaviršek, 2018, str. 52—53).

Zaviršek in Fischbach (2023) sta naredili primerjalno raziskavo z naslovom *Independent Living in Post-Socialist Countries: Between Familialism, Deinstitutionalisation, and Reinstitutionalisation*, da bi poudarili proces zamaknjenja deinstitutionalizacije in oviranje napredka pri doseganju neodvisnega življenja v postsocialističnih državah. Za raziskavo sta se odločili primerjati dve post-socialistični državi, Slovenijo in Srbijo. Avtorici pišeta, da sta obe državi bili članici Jugoslavije (1954—1991), kjer sta imeli dokaj podobno segregacijo ljudi s hendikepom v institucije. Po letu 1991 je Srbija pristala pod vplivom ultra-nacionalističnega režima predsednika Miloševića, medtem ko se je Slovenija vedno bolj pomikala proti Evropski Uniji. Postala je prva država pretekle Jugoslavije, ki se je leta 2004 pridružila EU. Srbija se je tako borila z nacionalizmom in siromašenjem države, kar je povečalo gospodarske negotovosti ljudi s hendikepom, medtem ko je bila Slovenija ekonomsko uspešnejša, kar je aktivistom na področju hendikepa dalo več možnosti pri zahtevanju svojih pravic. Rast nevladnih organizacij in sodelovanje z mednarodnimi invalidskimi organizacijami v obeh državah kot tudi sprejetje Konvencije združenih narodov o pravicah invalidov, je prispevalo, da sta državi začeli delati majhne korake proti pravilnemu pristopu k hendikepu, ti pa na žalost niso bili zadostni, da bi se dosegla deinstitutionalizacija in neodvisno življenje.

Zaviršek in Fischbach (2023) sta v zgoraj omenjeni raziskavi zapisali, da so v zadnjih desetletjih zahodne države že zapirale velike institucije za ljudi s hendikepom, medtem ko so bivše članice

Jugoslavije odprle nove, večje institucije za otroke, odrasle in starejše ljudi s hendikepom. Ta časovni zamik in kultura paternalizma se danes odražata v zapozneli deinstitucionalizaciji v postsocialističnih državah. Avtorici opisujeta, da se je plan za deinstitucionalizacijo v Srbiji začel leta 2000 s pobudo o reformi sistema socialnega varstva, leta 2009 pa je z ratifikacijo Konvencije združenih narodov o pravicah invalidov deinstitucionalizacija postala glavni predmet reforme v Srbiji. 20 let po začetku projekta je izid deinstitucionalizacije v Srbiji globoko zaskrbljujoč. Institucije se spreminjajo, namesto da bi se jih ukinilo, napredka pa ni videti ne pri storitvah socialnega varstva na lokalni ravni in ne v procesu deinstitucionalizacije. Zaviršek in Fischbach (2023) v raziskavi opisujeta, da ima Slovenija dolgo zgodovino deinstitucionalizacije, saj so že leta 1990 odprli nekatere stanovanjske skupnosti, ustanovljene so bile nevladne organizacije za borbo za pravice ljudi z hendikepom, vlada pa je obstoječim institucijam omogočila, da so odprle manjše stanovanjske enote. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je leta 2019 začelo z dvema pilotnima projektoma z namenom, da premestijo 140 ljudi v bivalne enote in stanovanjske skupine, kjer živi 4—6 ljudi v skupnosti. Po vsej državi so potekali javni razpisi za razvoj skupinskih domov, mobilnih enot in dnevnih centrov, kljub temu pa je bilo možno opaziti veliko nedoslednost Slovenije pri načrtovanju deinstitucionalizacije. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, ki je ustanovilo direktorat za starejše in deinstitucionalizacijo, je namreč obljubilo dodelitev 30 milijonov evrov za nove velike domove za starejše v letih 2022 in 2023.

Zaviršek in Fischbach (2023) sta opozorili, da se v obeh državah pojavlja proces reinstitucionalizacije, saj so v Sloveniji v zadnjih dveh desetletjih začeli širiti dolgotrajno oskrbo z vzpostavljanjem več stanovanjskih enot za 25 do 40 stanovalcev. Le-te se po navadi nahajajo v bližini glavnih objektov in vsebujejo značilnosti institucij, kot je 24urni nadzor stanovalcev, serviranje hrane, ki je pripravljena v glavnih objektih, stanovalci nimajo možnosti samoodločanja, ipd. V Srbiji pa se reinstitucionalizacija kaže s ponovnim nameščanjem ljudi s težavami v duševnem zdravju v institucije zaradi omejitve proračuna. Začelo je rasti tudi število privatnih stanovanjskih ustanov za oskrbo starejših oseb s hendikepom (Zaviršek in Fischbach, 2023).

Značilnosti deinstitucionalizacije so torej sprememba struktur institucionalnih dejavnosti, odprava skrajnih oblik zapiranja, sprememba terminologije, odprtje nekaj posebnih enot, a paradigmatški premik se v postsocialističnih državah ni zgodil, medicinski pogled na ljudi pa še zmeraj ostaja (Zaviršek, 2018, str. 108).

6. NEODVISNO ŽIVLJENJE

Flaker idr. (2008, str. 350) opisujejo, da je v institucijah življenje zaščiteno, varovano in oskrbovano v okviru rutinskih praks, neodvisno življenje pa ni predvidljivo in se ga ne da nadzirati. Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 3—12) pripovedujejo, da so vsakodnevne dejavnosti, kot so praskanje, umivanje, odhod na toaleta, itd. večini ljudi samoumevne, osebam s hendikepom pa lahko predstavljajo velik izziv in jim porabijo veliko energije. Da bi lahko živele neodvisno življenje, morajo osebe s hendikepom najti ustrezno rešitev. Neodvisno življenje pomeni, da ima oseba možnost živeti enako kot drugi, ima pravico, da se odloča o svojem načinu življenja, narekuje potek svojih vsakodnevnih aktivnosti in sprejema lastne odločitve. Posameznik ali posameznica v primeru neodvisnega življenja prevzema odgovornosti za svoja dejanja in ima možnost, da dela napake ter se iz njih uči. Ima pravico biti ekonomsko neodvisna, mobilna in vključena v vsa področja socialnega življenja (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 3—12). Definicija neodvisnega življenja je pogosto predstavljena kot samostojno življenje, kjer posameznik ali posameznica ne potrebuje pomoči drugih. Ta predstava je napačna. Kadar govorimo o neodvisnem življenju, imamo v mislih življenje, kjer imajo posamezniki in posameznice dostop do potrebne pomoči, ki jim omogoča, da lahko samostojno odločajo o svojem življenju. Da je možno živeti neodvisno življenje, so pomembni tudi dejavniki okolja. To pomeni, da morajo biti okolje, transporti in informacije dostopni vsem, prav tako pa tehnični pripomočki, dostop do osebne asistencije in storitve v skupnosti. Neodvisno življenje pomeni, da se spremeni pogled na osebe s hendikepom. Te torej niso videne kot »objekti« dobrodelnosti, zdravljenja in socialne zaščite, ampak kot »subjekti« s pravicami, ki lahko sprejemajo odločitve za svoje življenje in so aktivni člani družbe (Mladenov, Bulic Cojocariu, Angelova-Mladenova, Kokic in Goungor, 2023, str. 5–8). V sklopu neodvisnega življenja mora imeti posameznik možnost, da zavrne skrb in sprejme pomoč takrat, ko jo želi in to na način, ki mu ustreza. Tukaj ne govorimo o kar eni pomoči, ampak o osebni asistenci. Osebi s hendikepom se v primeru prejemanje tovrstne pomoči ni potrebno prilagajati, kdaj ima osebni asistent čas in ni potrebno izkazovati hvaležnosti ter se počutiti dolžne. To je vendarle asistentova služba, za katero prejema plačilo (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 3—12).

Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 7) navajajo načela neodvisnega življenja:

- prevzemanje odgovornosti za svoje življenje in dejanja,
- pravica do življenja v skupnosti,
- pravica in odgovornost govoriti v svojem imenu,
- univerzalno oblikovanje,

- dostopnost do osebne asistencije in drugih storitev v skupnosti, ki omogočajo vključitev v vsa življenjska področja (izobraževanje, zaposlitev, kultura, šport, politika, prosti čas, spolnost, starševstvo, itd.).

7. OSEBNA ASISTENCA

Smolej in Nagode (2012, str. 144) pojasnjujeta, da je osnovna ideja osebne asistencije, da se vse storitve prilagodijo potrebam in željam uporabnika. S pomočjo osebne asistencije uporabnik postane aktivni udeleženec v celotnem procesu pomoči in sam izbere asistenta ter ga usposobi za izvajanje storitev, ki jih potrebuje (Smolej in Nagode, 2012, str. 144). Zavedati se moramo, da vsaka pomoč ni osebna asistenca. Če uporabnik nima izbire, kdo mu bo nudil pomoč in na kak način, to ni osebna asistenca. Storitve osebne asistencije se izvajajo le ob prisotnosti uporabnika na mestih, kjer jih želi izvajati sam pod njegovimi pogoji in navodili. Osebna asistenca je najpomembnejši dejavnik pri doseganju neodvisnega življenja, saj njenim uporabnikom in uporabnicam omogoča samodeterminacijo, aktivno vključevanje v skupnost in sodelovanje pri različnih družbenih aktivnostih. Osebam s hendikepom omogoča, da postanejo neodvisne od svojih družinskih članov in se osamosvojijo. Postanejo aktivne članice družbe in aktivne oblikovalke lastnega življenja. S pomočjo osebne asistencije se izboljša položaj osebe s hendikepom v družini in tudi družinski odnosi (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 51–56).

7.1. Osebna asistenca v Sloveniji

Zakon o osebni asistenci (2017) definira osebno asistenco kot

... 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 prevzame njegov zakoniti zastopnik (Zakon o osebni asistenci, 2017, čl. 2).

Do osebne asistencije je upravičen vsak posameznik, ki je državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, ki zaradi hendikepa ne more opravljati vsakodnevnih dejavnosti, se vključevati v okolje, izobraževanje ali zaposlitev. Osebne asistencije se lahko poslužuje oseba, ki je stara med

18 in 65 let, ima željo po samostojnem ali skupnem gospodinjstvu zunaj celodnevne institucionalne oskrbe in potrebuje pomoč najmanj 30 ur na teden (Zakon o osebni asistenci, 2017).

Zaviršek in Fischbach (2023) v že zgoraj omenjeni primerjalni raziskavi z naslovom *Independent Living in Post-Socialist Countries: Between Familialism, Deinstitutionalisation, and Reinstitutionalisation* pišeta, da je Slovenija edina država med preteklimi članicami Jugoslavije, ki je uvedla Zakon o osebni asistenci (Zaviršek in Fischbach, 2023), čeprav je leta 2023 Zakon o osebni asistenci uvedla še ena izmed bivših članice Jugoslavije, in sicer Hrvaška (Zakon o osebni asistenci, 2023). Slovenski Zakon o osebni asistenci je odraz 20-letnega političnega boja slovenske organizacije YHD, ki zagovarja neodvisno življenje in samodeterminacijo že od leta 1990. Organizacija YHD je več sto ljudem omogočila izogib institucionalizacije. Ker pa je v Zakonu o osebni asistenci določeno, da lahko prejemajo osebno asistenco osebe, ki so stare med 18 in 65 let in potrebujejo pomoč več kot 30 ur na teden, so otroci in starejši prisiljeni biti nameščeni v institucije. Ko se je leta 2017 uvedel Zakon o osebni asistenci, se ni predvidelo družinskih članov oseb s hendikepom, večinoma žensk, ki so brezposelne in pod vplivom revščine, ki doma opravljajo neplačano skrbstveno delo. Te so bile prve, ki so izvajale osebno asistenco svojim sorodnikom. Tako se je s pričetkom veljave Zakona o osebni asistenci leta 2019, v zelo kratkem času, v sistem registriralo 2000 osebnih asistentov in 1.114 ljudi je postalo prejemnikov osebne asistencije. Prijavljenih je bilo 105 izvajalcev osebne asistencije, od tega je bilo 48 nevladnih organizacij in več kot polovica privatnih organizacij. Večina je bila družinskih podjetji, kjer so starši odprli podjetje, da so lahko kot osebne asistente zaposlili družinske člane. Tako so ponekod imele osebe za osebnega asistenta, izvajalca osebne asistencije in zakonitega zastopnika isto osebo. Ta konflikt vlog in odgovornosti je ustvaril novo vrsto družinske institucionalizacije, ki je postala glavna skrb aktivistov za hendikep, ki so zahtevali zakonske spremembe (Zaviršek in Fischbach, 2023). Na portalu ZAMISLI (2020, str. 106) je organizacija YHD z ostalimi organizacijami na področju hendikepa napisala manifest, kjer so izpostavili, da izvajanje Zakona o osebni asistenci ni v skladu z neodvisnim življenjem in Konvencijo Združenih narodov o pravicah invalidov. Poudarili so, da je celoten sistem osebne asistencije izpostavljen tveganju izkoriščanja in da ne bo imel pozitivnega vpliva na posameznikovo samoodločanje in kvaliteto življenja. Zahtevali so številne spremembe:

- redno ocenjevanje prejemnikov osebne asistencije;

- zmanjšanje števila strokovnjakov, ki ocenjujejo potrebe osebne asistencije in povečanje njihove strokovnosti;
- sprememba orodja za ocenjevanje, saj so različne ocenjevalne komisije včasih prišle do popolnoma različnih zaključkov;
- nujno izobraževanje za koordinatorje osebne asistencije, ki delujejo v pristojnih centrih za socialno delo;
- izvajalce osebne asistencije so pozvali, naj izpolnijo določene formalne poklicne pogoje;
- pozvali so, da je osebni asistent lahko največ en družinski član.

Zaviršek in Fischbach (2023) sta zapisali, da je postalo jasno, da je Zakon o osebni asistenci osredotočen na družino in ne na uporabnika, kar pa ne spodbuja neodvisnega življenja ljudi s hendikepom. Leta 2021 se je ministrstvo končno strinjalo, da omeji število družinskih osebnih asistentov na dva in da izvajalec osebne asistencije ne more biti družinski član (Zaviršek in Fischbach, 2023). Aprila 2024 pa je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti izdalo predlog za spremembo Zakona o osebni asistenci, kjer so predlagali, da bi osebno asistenco pri uporabniku lahko izvajal največ en družinski član, izjema bi bili uporabniki, ki potrebujejo več kot 80 ur osebne asistencije na teden. Le-ti bi lahko zaprosili za še enega družinskega člana kot osebnega asistenta (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2024).

7.2. Sistem osebne asistencije v Sloveniji

Iršič (2004, str. 29) piše, da je lahko vsaka skupina, ki med seboj sodeluje dlje časa in ima skupni namen, obravnavana kot sistem. Vsaka skupina je zelo zapleten sistem in je vpeta v celo vrsto socialnih sistemov, kjer ima vsak posameznik svojo socialno vlogo. Sistem sestoji iz različnih podsistemov in okolja. Iršič (2004, str. 31) piše:

... Vedenje vsakega podsistema je povezano z vedenjem vseh ostalih podsistemov in je odvisno od njega. Vsak del sistema je z ostalimi tako povezan, da sprememba pri enem delu povzroči spremembo pri drugih in pri celotnem sistemu. Sistem se ne vede kot preprost skupek neodvisnih elementov, ampak koherentno in kot nedeljiva celota. /.../ Po drugi strani pa obstajajo lastnosti, ki so navidezno lastnosti podsistema, v resnici pa so lastnosti celotnega sistema.

Osebno asistenco lahko torej obravnavamo kot sistem, ki sestoji iz različnih podsistemov, kot so koordinatorji na centru za socialno delo, izvajalci osebne asistencije, osebni asistenti in uporabniki. Ker Iršič (2004, str. 31) omenja, da sprememba pri enem podsistemu lahko povzroči

spremembo pri drugem podsistemu in pri celotnem sistemu, se mi zdi pomembno, da delovanje sistema osebne asistencije pogledamo podrobno. Da pa lahko sistem osebne asistencije sploh nastane, mora oseba, ki želi prejemati osebno asistenco v Sloveniji, iti skozi postopek za uveljavljanje pravice do osebne asistencije.

7.2.1. Postopek za uveljavljanje pravice do osebne asistencije

Zakon o osebni asistenci (2017) navaja, da mora oseba ali njen zakoniti zastopnik za osebno asistenco zaprositi krajevno pristojni center za socialno delo, tako da vloži vlogo za pridobitev pravice do osebne asistencije. Vloga mora vsebovati:

- osnovne osebne podatke,
- dokazilo o stopnji in vrsti hendikepa,
- zdravstveno dokumentacijo o vrsti in stopnji hendikepa, zdravstvenem stanju in o uporabi medicinsko-tehničnih pripomočkov,
- seznam potreb po storitvah osebne asistencije, ki jih oseba potrebuje za opravljanje vsakodnevnih aktivnosti v osebni in družinski življenju, vključevanju v okolje, izobraževanju in delu,
- odločbo o priznani pravici in višini dodatka za pomoč in postrežbo oziroma drugih denarnih prejemkov, ki jih vlagatelj prejema z naslova potrebe po tuji negi in pomoči,
- dokazilo o izobraževanju ali zaposlitvi,
- dokazilo o vključenosti v programe,
- datum vložitve in podpis vlagatelja.

V Pravilniku o osebni asistenci (2022) je zapisano, če pristojni center za socialno delo ugotovi, da je bila vloga korektno izpolnjena in oddana, jo v roku petih dni od prejema preda dvočlanski strokovni komisiji Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo. Le-ta na podlagi vloge in razgovora poda mnenje o obsegu ur in vrsti storitev osebne asistencije, ki ga je v tridesetih dneh prejema vloge dolžna predati pristojnemu centru za socialno delo. Po izdanem mnenju komisije, pristojni center za socialno delo izda odločbo o pravici do osebne asistencije (Pravilnik o osebni asistenci, 2022).

V Zakonu o osebni asistenci (2017) pojasnjujejo, da strokovno komisijo sestavljata dva strokovnjaka, ki imata najmanj štiri leta praktičnega in strokovnega znanja s področja invalidskega, socialnega in zdravstvenega varstva. V Pravilnik o osebni asistenci (2022) je zapisano, da morata imeti člana komisije potrdilo o usposabljanju, ki obsega:

- seznanitev s predpisi osebne asistencе, razumevanje osebne asistencе in neodvisnega življenja,
- usposabljanje za delo z orodjem ZOjA (ocenjevalni obrazec za ugotavljanje upravičenosti do osebne asistencе),
- pridobivanje znanja za ugotavljanje upravičenosti do osebne asistencе, komunikacijo z uporabniki in izdelavo ur in vsebini osebne asistencе.

Strokovnjaka svoje mnenje o številu potrebnih ur osebne asistencе izdelata na podlagi razgovora z uporabnikom oziroma njegovim zakonitim zastopnikom. Razgovor opravita na domu uporabnika (Zakon o osebni asistenci, 2017). Borenović (2021, str. 302—303) razlaga, da lahko pri oddaji vloge za osebno asistenco prosilec zaprosi, da je v strokovni komisiji, ki bo pri njemu doma opravila razgovor, prisoten predstavnik uporabnikov po vrstah invalidnosti. Avtorica opozarja na pomembnost vključenosti osebe z izkušnjo hendikepa v strokovno komisijo. Pojasnjuje, da je ocena tako bolj korektna, saj prisotnost osebe s hendikepom zmanjša možnost nekorektnega ocenjevanja zaradi predsodkov in poveča razumevanje glede realnih sposobnosti osebe. Ker imata v tem primeru član komisije in prosilec podobni življenjski izkušnji, lažje navežeta stik in vzpostavita zaupen odnos, s tem pa je tudi ocena potreb po osebni asistenci bolj korektna (Borenović, 2021, str. 302—303).

Borenović (2021, str. 303—304) piše, da razgovor, ki ga komisija opravi na domu osebe, ki je oddala vlogo za pridobitev osebne asistencе, sestoji iz dveh delov. Prvi del zajema osebne podatke osebe in njeno življenjsko zgodbo. V raziskovanju življenjske zgodbe komisija zahteva izjemno intimne in osebne podatke posameznikovega življenja. Oseba mora opisati vrsto hendikepa, status aktivnosti, tip gospodinjstva, medicinsko-tehnične pripomočke, ki jih uporablja, svojo socialno mrežo in aktivnosti, ki jih izvaja izven doma. Opisati mora, kako poteka njegov oziroma njen vsakdan in oskrbo, ki jo potrebuje. Avtorica poudarja, da strokovna komisija posega v osebno življenje posameznika že s tem, ko razgovor opravlja na domu, kjer pregleduje tudi splošne bivalne razmere, prilagojenost bivalnega prostora in prilagojenost delovnega ter izobraževalnega okolja. Prosilec mora opisati tudi svoje splošno razpoloženje, odnos do življenja, stopnjo samostojnosti, prav tako pa mora podati mnenje o stopnji svoje samostojnosti in potreb po tuji pomoči. Drug del razgovora sestoji iz pogovora na podlagi obrazca ZOjA, s katerim se ugotavlja upravičenost do osebne asistencе (Borenović, 2021, str. 303—304).

7.2.2. Koordinator na centru za socialno delo

Pravilnik o osebni asistenci (2022) navaja, da so naloge koordinatorja na centru za socialno delo:

- vodenje postopka za uveljavljanje pravice do osebne asistence,
- nadzorovanje, spremljanje, preverjanje in usklajevanje izvajanja osebne asistence ob vsakokratnem sumu zlorabe instituta osebne asistence,
- vodenje postopkov zamenjave izvajalca osebne asistence,
- vsaj enkrat letno preverjanje izvajanja osebne asistence pri uporabnikih doma in pri izvajalcih,
- vsaj enkrat letno poročanje ministrstvu o izvajanju osebne asistence,
- podajanje mnenja v primerih odstopa izvajalca od izvedbenega načrta,
- obveščanje oseb s hendikepom o pravicah in obveznostih na podlagi predpisov s področja invalidskega in socialnega varstva, idr.

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2023) je izdalo *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*, kjer opisuje, da mora v primeru uveljavljanja pravice do osebne asistence koordinator invalidskega varstva na centru za socialno delo najprej uporabniku predati vse informacije o vsebini in storitvah osebne asistence, opozoriti mora na pogoje za upravičenost do osebne asistence in obrazložiti postopek uveljavljanja pravic. V primeru, da ima uporabnik težave pri izpolnjevanju vloge za uveljavljanje pravice do osebne asistence, mu je socialni delavec ali delavka dolžna nuditi vso potrebno podporo in pomoč. Pomembno je, da socialni delavec vzpostavi dober odnos z uporabnikom in ustvari varen prostor za pogovor, kjer uporabnik lahko deli tudi druge stiske in težave. Ko koordinator prejme izpolnjeno vlogo, pregleda njeno korektnost in v primeru pomanjkljivosti pozove uporabnika, da vlogo dopolni. V kolikor je vloga korektno izpolnjena, jo preda Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo in počaka, da komisija poda svoje mnenje, nato pa na podlagi le-tega izda odločbo o vrsti in obsegu storitev. Koordinator je nato dolžan opraviti obisk na domu uporabnika ter izpeljati pogovor z uporabnikom in njegovo socialno mrežo, prav tako pa je primoran uporabniku pomagati pri izbiri izvajalca osebne asistence. Pred pričetkom sodelovanja morata izvajalec in uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik pripraviti izvedbeni načrt, ki ga koordinator pregleda. Ko si uporabnik izbere izvajalca in ta dva pričneta s sodelovanjem, mora socialni delavec najmanj enkrat letno obiskati uporabnika na domu in se pozanimati o korektnem izvajanju osebne asistence in zadovoljstvu uporabnika s storitvami. V primeru suma zlorabe instituta osebne asistence koordinator opravi

nenapovedan obisk uporabnika ali izvajalca ter razišče situacijo. Če uporabnik ni zadovoljen z izvajanjem storitev, osebni asistent skliče sestanek z izvajalcem, ki je dolžen enkrat letno koordinatorju poslati poročilo o izvajanju osebne asistencе. Kadar nestrinjanja ni možno rešiti in uporabnik želi menjati izvajalca, mu je koordinator dolžan pri tem pomagati. Socialni delavec mora enkrat letno ministrstvu, pristojnemu za invalidsko varstvo poslati poročilo o izvajanju vseh storitev osebne asistencе (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023).

7.2.3. Izvajalci osebne asistencе

Izvajalci osebne asistencе so lahko humanitarne in invalidske organizacije, zavodi ter društva, ki imajo podeljen status v skladu z zakonom, ki ureja humanitarne ali invalidske organizacije, status delovanja v javnem interesu na področju invalidskega, socialnega varstva ali status za opravljanje humanitarne dejavnosti na področju socialnega varstva. Izvajalci osebne asistencе morajo biti vpisani v register izvajalcev osebne asistencе (Zakon o osebni asistenci, 2017). Trenutno je v register vpisanih 400 izvajalcev osebne asistencе (Odprti podatki Slovenije: OPSI, 2024). Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 144–145) opisujejo, da je izvajalec odgovoren, da uporabniku zagotovi kakovostno in strokovno izvajanje osebne asistencе ter da tako uporabnikom in uporabnicam kot tudi asistentom in asistentkam nudi strokovno pomoč in podporo. Vedno je pri izvajalcu zaposlen strokovni vodja, v nekaterih primerih pa so prisotni tudi usklajevalci osebne asistencе, ki imajo opravljeno usposabljanje. Pravilnik o osebni asistenci (2022) navaja, da usposabljanje obsega:

- poznavanje predpisov in politik s področja invalidskega varstva, delovnih razmerij, varstva pri delu, varstva osebnih podatkov in drugih področij, ki so pomembna z vidika pravic in obveznosti osebnih asistentov in uporabnikov;
- splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistencе, kot so pomen osebne asistencе, odnos in komunikacija med uporabniki in osebnimi asistenti, pravice in dolžnosti uporabnikov, asistentov in izvajalcev osebne asistencе, način razumevanja navodil uporabnikov, seznanitev s kodeksom in etičnimi načeli izvajanja osebne ter dodatne vsebine pri izbiri izvajalca.

Preden se uporabnika ali uporabnico vključi k novemu izvajalcu, ta opravita razgovor, kjer se seznanita z načeli izvajanja osebne asistencе in opravita izvedbeni načrt. V tem načrtu opredelita obseg, vrsto in terminski načrt aktivnosti ter število osebnih asistentov. Dogovorita se o obveznostih in pravicah uporabnika, asistentov in izvajalca (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 144–145). Po Pravilniku o osebni asistenci (2022) mora načrt vsebovati osnovne podatke o

uporabniku, zakonitem zastopniku in izvajalcu osebne asistencе, opredelitev obsega ur izvajanja osebne asistencе in sklope storitev osebne asistencе, predvideno število osebnih asistentov in določitev začetka izvajanja osebne asistencе. Uporabnik mora v izvedbenem načrtu podati izjavo o uporabi ustreznih tehničnih pripomočkov, ki bodo pripomogli pri zagotavljanju varnosti in zdravja osebnih asistentov in uporabnika ter izjavo, da bo polovico denarnega prejemka namenil sofinanciranju osebne asistencе izbranega izvajalca. Izvajalec je dolžan pred pripravo izvedbenega načrta preveriti stanje na domu uporabnika in oceniti, ali je to primerno in varno za delo osebnih asistentov (Pravilnik o osebni asistenci, 2022). Naloga izvajalca je tudi, da pred zaposlitvijo osebnih asistentov, z njimi opravi razgovor in jih kasneje napoti na razgovor k uporabniku. V primeru sodelovanja z uporabnikom izvajalec ves čas spremlja korektnost izvajanja osebne asistencе in posreduje v primeru nekorektnosti (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 144–145).

7.2.4. Osebni asistenti

Po navedbah Zakona o osebni asistenci (2017) je osebni asistent poslovno sposobna, polnoletna oseba, ki ni bila obsojena za kaznivo dejanje na področju nasilja, spolne nedotakljivosti in diskriminatornega ravnanja na podlagi hendikepa in opravlja storitve osebne asistencе pri izvajalcu osebne asistencе na podlagi pogodbe o zaposlitvi, podjemne pogodbe ali kot samostojni podjetnik posameznik. Za polni delovni čas lahko osebno asistenco opravljata največ dva družinska člana. Družinski član, ki opravlja osebno asistenco, je lahko partner, otrok ali otrok partnerja, starš ali starš partnerja, brat ali sestra, vnuk, vnukinja ali sorodnik po svaštvu do vštetega drugega kolena. Oseba, ki izvaja storitve osebne asistencе mora imeti opravljeno usposabljanje za osebne asistente, ki ga izvajajo izvajalci osebne asistencе ali Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. V Pravilnik o osebni asistenci (2022) piše, da vsebina izobraževanja 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;
- splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistencе z naslednjimi obveznimi vsebinami: pomen osebne asistencе, odnos in komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom, pravice in dolžnosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev osebne asistencе, način razumevanja navodil uporabnikov, seznanitev z etičnimi načeli glede izvajanja osebne asistencе ter Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu in dodatne vsebine po izbiri izvajalca.

Modic, Pečarič in Retelj, (2021, str. 134—135) pojasnjujejo, da s tem usposabljanjem asistenti pridobijo različne kompetence:

- znanje, da lahko s pomočjo storitev osebne asistence uporabnik živi neodvisno življenje;
- znanje o upravljanju tehničnih pripomočkov, ki so nujno potrebni za uporabnikovo življenje;
- poznavanje socialnih veščin bližine in distance;
- varovanje osebnih podatkov in intime;
- spoštovanje uporabnika in njegovih odločitev, etičnih načel, načel neodvisnega življenja;
- spoštovanje in upoštevanje medsebojnih pravil, dogovorov in pogodbenih obveznosti;
- poznavanje odgovornosti, ki jih imata tako uporabnik kot asistent;
- osnovno znanje o negi in tehnikah prenašanja.

Modic, Pečarič in Retelj, (2021, str. 51) navajajo, da mora osebni asistent uporabniku zagotoviti pomoč pri izvajanju osebnih opravil, osebne higiene in nege, pomoč v gospodinjstvu in pri drugih vsakodnevnih opravilih, zagotoviti mora spremstvo in mu nuditi pomoč na delovnem mestu ali pri izobraževalnem procesu, prav tako pa mora nuditi pomoč pri komunikaciji in informiranju (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 51). Čandek in Gorenc (2007, str. 48–49) pišeta, da so obveznosti osebnega asistenta, da:

- vestno opravlja delo na delovnem mestu v času, ki ga določi uporabnik;
- spremlja uporabnikovo beleženje prisotnosti na delu ter ob morebitni napaki opozori uporabnika;
- v nujnih primerih nadomešča druge asistente;
- upošteva zahteve izvajalcev programa;
- spoštuje in izvaja predpise o varnosti in zdravju pri delu ter pazljivo opravlja svoje delo;
- obvešča izvajalce programa o bistvenih okoliščinah, ki vplivajo ali bi lahko vplivale na izvajanje dela (npr. tudi o sporu z uporabnikom);
- v primeru nesreče na delovnem mestu takoj obvesti izvajalca programa;
- ne izdaja podatkov o uporabniku in spoštuje njegovo zasebnost.

Čandek in Gorenc (2007, str. 49–50) opozarjata, da mora osebni asistent delo opravljati strokovno, upoštevati mora uporabnikovo dostojanstvo, sprejemati drugačnost in spoštovati njegove odločitve. Pomembno je, da na delo in z dela prihaja točno ter da prepozna vlogo in meje svojega poklica. Osebni asistent mora pazljivo in v skladu z navodili uporabljati lastnino

uporabnika in njegove tehnične pripomočke. Avtorici poudarjata, da se osebni asistent ne sme vmešavati v odločitve uporabnika, lahko pa pripomore s predlogi o izboljšanju delovnega procesa. Modic, Pečarič in Retelj (2021, str. 62–63) pravijo, da ima tudi oseba, ki potrebuje osebno asistenco kot neformalni delodajalec, svoje odgovornosti in dolžnosti. Te so:

- izbira ustreznega asistenta,
- usposabljanje osebnega asistenta za izvajanje osebne asistence,
- spremljanje dela osebnega asistenta,
- vodenje evidence prisotnosti,
- reševanje konfliktov,
- izobraževanje za upravljanje osebne asistence vsaj enkrat letno.

8. OSEBNA ASISTENCA V NEKATERIH VZHODNO-EVROPSKIH DRŽAVAH

8.1. Poljska

Orylski (2023) v članku piše, da je leta 2012 Poljski parlament sprejel Konvencijo narodov o pravicah invalidov (CRPD), kljub temu pa je bila osebna asistenca na voljo zgolj v večjih Poljskih mestih. Storitve osebne asistence so bile financirane v večini s sklada Evropske Unije in mestnih proračunov, do leta 2019 pa so storitve osebne asistence organizirale nevladne organizacije in ne same osebe s hendikepom. Poročanja raziskovalcev iz vladnega urada za osebe s hendikepom so opozarjala, da na Poljskem med letoma 2016 in 2020 osebna asistenca ni bila v skladu s CRPD. Manjkali so predpisi, kjer bi bila določena navodila, kaj vse spada pod naloge osebnega asistenta, dogajale so se večmesečne prekinitve izvajanja storitev, uporabniki niso imeli možnosti izbire lastnega osebnega asistenta, število ur osebne asistence ni bilo prilagojeno potrebam posameznikov, otroci in mladostniki niso smeli dostopati do storitev osebne asistence, prav tako pa do te niso mogli dostopati ljudje, ki so živeli na podeželju in v manjših mestih. Leta 2019 je vlada uvedla financiranje osebne asistence iz osrednjega Solidarnostnega sklada. Po pritiskih namestnika ministra za družino in socialne zadeve, ki je tudi sam uporabnik osebne asistence in invalidskih skupnosti, so poročali o različnih pozitivnih spremembah pravilnika o izvajanju osebne asistence. Nabor dejavnosti, ki jih lahko opravlja osebni asistent, sedaj pokriva večino vsakodnevnih potreb uporabnika, uporabniki si lahko sami izberejo asistente, storitve osebne asistence je možno koristiti tudi ponoči, prav tako pa so podpore deležni tako otroci kot mladi. Država je začela zagotavljati zavarovanje za osebne asistente, kljub temu pa še vedno ni zakona o osebni asistenci. Število ur osebne asistence je še vedno premajhno in ni osredotočeno na dejanske potrebe uporabnika. Vlada je v Strategiji

podpore invalidom naznanila, da bo do leta 2025 20000 ljudi uporabljalo osebno asistenco, medtem ko poročilo Vrhovne revizijske komisije kaže, da je leta 2021 storitve osebne asistencije uporabljalo le 0,8 % upravičencev. Ministrstvo za družino in socialne zadeve je pozvalo aktiviste na področju hendikepa k pripravi zakona o osebni asistenci, saj strokovna komisija, ki jo je v septembru 2021 sklical poljski predsednik z namenom, da oblikuje osnutek zakona o osebni asistenci, le-tega ni izdala. Aktivisti za hendikep so v nekaj dneh uspeli sestaviti osnutek in ga posredovali predsedniku, ki pa osnutka ni komentiral. Da bi ustvarili še večji pritisk, so aktivisti za neodvisno življenje ustvarili koalicijo s pomočjo nekaterih staršev oseb s težjo motnjo v duševnem zdravju. Maja 2023 so pred predsedniško palačo v Varšavi organizirali tudi protest, na katerega pa se predsednik ni odzval. Poljska je imela oktobra 2023 parlamentarne volitve. Kako je z zakonom o osebni asistenci, še ni znano (Orylski, 2023).

8.2. Bolgarija

V Bolgariji so Zakon o osebni asistenci sprejeli leta 2018, začel pa se je izvajati 1. 1. 2019. Prvotno pobudo za sprejetje zakona je dal Center za neodvisno življenje (CIL). Gre za nevladno organizacijo za osebe s hendikepom, ki na tem področju deluje že več kot 20 let. Leta 2009 je skupina oseb s hendikepom iz CIL, skupaj z odvetniki, po podrobnem pregledu dobrih praks iz Švedske in Norveške, osnovala osnutek Zakona o osebni asistenci, ki so ga v naslednjih 8 letih predstavili trem Bolgarskim parlamentom in njihovim poslancem ter predsednikom. Izvajali so tudi kampanje za ozaveščanje javnosti o idejah Zakona o osebni asistenci, vendar poskusi niso bili uspešni. Prav tako se je v teh 8 letih pojavilo gibanje mater otrok s hendikepom, ki niso bile zadovoljne s podporo takratne države. V Zakonu o osebni asistenci so videle priložnost za spremembe, zato so se skupaj z Nacionalno zdravstveno organizacijo zavzele za sprejetje le-tega. Filozofijo zakona so razumele drugače kot CIL, zato so se odločile, da bodo skupaj z institucijo Ombudsman Bolgarija preoblikovali predlog zakona, ki ga je pripravil CIL. Leta 2018 je Bolgarski parlament sprejel njihovo različico kljub ugovoru CIL, da se zakon ne sklada s filozofijo neodvisnega življenja in ne prispeva k opolnomočenju ljudi s hendikepom, ki potrebujejo podporo pri vsakodnevni aktivnosti. CIL je poudaril, da se je sprejet zakon spremenil v zakon za zagotavljanje finančne podpore staršem oseb s hendikepom in da v večini koristi le-tem in ne osebam, ki potrebujejo osebno asistenco (Nikolov, 2023).

Nikolov (2023) piše, da je trenutno veliko kritik na račun Zakona o osebni asistenci. Starši oseb s hendikepom želijo višje urne postavke, povečanje števila ur opravljanja dela in vse zadeve, ki povečajo finančne prihodke družine, medtem ko osebe s hendikepom opozarjajo, da zakon vodi v vse večjo odvisnost oseb s hendikepom od družine. Osebe s hendikepom in le redki starši tako

zahtevajo individualno presojo glede na dejanske potrebe posameznika, omejitev možnosti, da so starši lahko asistenti in zožitev obsega upravičencev na osebe, ki so v delovni starosti in otroke s hudo obliko hendikepa. Trenutno v Bolgariji velja, da lahko oseba koristi največ 168 ur osebne asistence (največ 8 ur na dan in samo ob delavnikih), ljudje so razdeljeni v 4 kategorije glede na stopnjo njihove oviranosti, kar določa njihovo zgornjo in spodnjo mejo števila ur osebne asistence. Upravičenci lahko uporabljajo osebno asistenco samo znotraj občine, če živijo izven, je ne morejo uporabljati. Prav tako ni omejitev glede zaposlovanja družinskih članov kot osebnih asistentov (Nikolov, 2023). V bolgarskem zakonu o osebni asistenci je zapisano, da usposabljanje osebnih asistentov in uporabnikov izvajajo izvajalci osebne asistence in da so ti dolžni zagotoviti pogoje za izboljšanje usposobljenosti zaposlenih (Zakon za lichnata pomosht, 2018). Nikolov (2023) opozarja, da trenutni Zakon o osebni asistenci potrebuje nujne spremembe, saj ne prispeva k spreminjanju kakovosti življenja oseb s hendikepom v Bolgariji in ne sledi Konvenciji združenih narodov o pravicah invalidov (Nikolov, 2023).

8.3. Madžarska

Freekey team (2022) so zapisali, da je Madžarska leta 2007 podpisala Konvencijo Združenih Narodov o pravicah invalidov. V 19. členu Konvencije je zapisano, da morajo države pogodbenice zagotoviti osebam s hendikepom samostojno življenje in vključenost v skupnost, kar pomeni, da morajo zagotoviti osebno asistenco, ki omogoča neodvisno življenje. Avtorji trdijo, da obstoječe službe na Madžarskem niso v skladu z 19. členom konvencije, saj ne zagotavljajo ustrezne podpore, ki bi omogočala neodvisno življenje. Na Madžarskem so sicer na voljo storitve pomoči osebam, ki nujno potrebujejo pomoč pri opravljanju vsakodnevnih opravil, vendar teh storitev ni možno opredeliti kot osebna asistenca, saj osebe z hendikepom ne najemajo, zaposlujejo ali izbirajo svojih osebnih asistentov. Storitve pomoči so osebam s hendikepom v večini na voljo samo med delovnimi dnevi in še to v času delovnih ur. Vlada sicer zagotavlja določene olajšave osebam s hendikepom, kot so invalidnina, nadomestilo za rehabilitacijo, plačilo za nego, itd., katerih znesek pa še zdaleč ne zadošča za financiranje osebne asistence. Avtorji so zapisali, da se po poročilih Budimpeštanskega inštituta približno 49.000 ljudi poslužuje podpornih storitev, ki so na voljo, še približno 250.000–300.000 oseb pa bi bilo lahko potencialnih uporabnikov osebne asistence, vključno s 40.000 stanovalci različnih ustanov. Na Madžarskem pa vseeno obstajajo organizacije, ki delujejo na področju osebne asistence in si prizadevajo za uvedbo zakona o osebni asistenci, ena izmed takšnih organizacij

je na primer organizacija Freekey, ki spodbuja osebe s hendikepom k neodvisnemu življenju in uporabi osebne asistencije (Freekey team, 2022).

8.4. Hrvaška

Na Hrvaškem je začel zakon o osebni asistenci veljati 1. 7. 2023. V zakonu je zapisano, da ima pravico do osebne asistencije vsak državljan s stalnim prebivališčem v Republiki Hrvaški, tujec s stalnim prebivališčem v Republiki Hrvaški, ter oseba, ki ni državljan Republike Hrvaške, vendar ima prijavljeno ali odobreno začasno prebivališče v Republiki Hrvaški. Pravico do osebne asistencije imajo tudi osebe s subsidiarno zaščito, prosilci za azil in tujci z začasno zaščito ter njihovi družinski člani, prav tako pa lahko za storitve osebne asistencije zaprosijo osebe s statusom žrtve trgovine z ljudmi. Za osebno asistenco lahko zaprosijo osebe, stare nad 18 let, ki imajo motnjo v telesnem, duševnem ali intelektualnem razvoju, kjer jim je ugotovljena 3. ali 4. stopnja invalidnosti, torej okvara funkcionalnih sposobnosti (Zakon o osebni asistenciji, 2023).

Število ur osebne asistencije:

Osebe, ki potrebujejo osebno asistenco, lahko koristijo od 44 do 352 ur na mesec, to je od 10 do 80 ur na teden. Število ur se določi na podlagi seznama ocenjevanja potreb. Osebe, ki imajo dohodek višji od povprečne neto plače v Republiki Hrvaški, pa so dolžne sodelovati pri izplačilu cene storitev v višini 1 % cene storitve (Zakon o osebni asistenciji, 2023).

Postopek pridobitve osebne asistencije:

V Zakonu o osebni asistenciji (2023) je zapisano, da se postopek za priznanje pravice do osebne asistencije začne na pobudo uporabnika ali po uradni dolžnosti. Potrebe po osebni asistenci ugotavlja komisija za presojo uporabnikovih potreb na podlagi ugotovitev in mnenj Inštituta za izvedenstvo, profesionalno rehabilitacijo in zaposlovanje invalidov ter druge dokumentacije. Komisija, ki jo sestavljajo socialni delavec, psiholog kot strokovnjak Zavoda za socialno delo ter predstavnik organizacije civilne družbe skupine uporabnikov skupaj z uporabnikom pripravijo seznam potreb, ki ga ocenijo po terenskem obisku uporabnika. Člane komisije imenuje Zavod za socialno delo. Pravica do osebne asistencije pa se prizna z dnem začetka opravljanja storitve.

Izvajalci:

Storitve osebne asistencije lahko izvajajo socialnovarstveni zavodi, socialnovarstveni domovi, centri za pomoč na domu, društva, verske skupnosti in druge pravne osebe. Pravne osebe

morajo izpolnjevati merila glede prostora, opreme, potrebnih strokovnih delavcev, vsebine, obsega in načina izvajanja storitev (Zakon o osebnoj asistenciji, 2023).

Enota regionalne samouprave v Zagrebu je dolžna pri izvajalcih osebne asistencije najmanj enkrat letno preveriti standarde izvajanja storitev osebne asistencije. V primeru nekorektnosti je enota regionalne uprave v Zagrebu dolžna v najmanj osmih dneh obvestiti pristojno ministrstvo za socialno varstvo (Zakon o osebnoj asistenciji, 2023).

Osebni asistenti:

Zakon o osebnoj asistenciji (2023) piše, da je osebni asistent oseba, stara nad 18. let, ki ima opravljeno izobraževanje za osebne asistente in opravljeno srednjo šolo ter ni v nobenem kazenskem postopku oziroma ni bila pravnomočno obsojena zaradi kaznivih dejanj. Družinski član ne sme izvajati osebne asistencije, razen v primeru, ko zaposlitev osebnega asistenta na področju izvajanja storitev ni mogoča.

V zakonu je zapisano, da pod storitve osebne asistencije spadajo naloge, kot so opravljanje gospodinskih opravil, hranjenje, vzdrževanje osebne higiene, omogočanje mobilnosti, ravnanje s pripomočki, spremstvo in pomoč pri različnih družabnih aktivnostih znotraj in izven Republike Hrvaške, pomoč pri opravljanju upravnih dejavnosti, podpora pri komunikaciji in zagotavljanje gibalne podpore. Storitve osebne asistencije se financirajo iz državnega proračuna (Zakon o osebnoj asistenciji, 2023).

9. PRIMERJAVA OSEBNE ASISTENCE V SLOVENIJI Z OSEBNO ASISTENCO V BOLGARIJI IN NA HRVAŠKEM

Izmed zgoraj naštetih držav so zakon o osebni asistenci sprejele Slovenija, Bolgarija in Hrvaška. Prva je bila Slovenija leta 2017, Bolgarija leta 2018 in Hrvaška leta 2023. Madžarska in Poljska še zmeraj nimata zakona, kakor kaže, pa je Madžarska od pridobitve le-tega najbolj oddaljena. V nadaljevanju sledi primerjava omenjenih držav, ki že imajo sprejet zakon o osebni asistenci.

Z vidika koriščenja števila ur osebne asistencije je Slovenija bolj naklonjena uporabnikom, saj lahko le-ti koristijo 168 ur osebne asistencije na teden, medtem ko lahko na Hrvaškem koristijo največ 80 ur na teden, v Bolgariji pa le 40 ur na teden.

V Bolgariji je število ur osebne asistence odvisno od določene stopnje invalidnosti, ki je razdeljena v 4 kategorije. Na Hrvaškem lahko osebno asistenco prejemajo osebe, ki imajo ugotovljeno 3. ali 4. stopnjo invalidnosti, vendar se število ur ugotavlja na podlagi mnenja komisije za presojo uporabnikovih potreb. V Sloveniji stopnja invalidnosti ne igra vloge, kar pa je vseeno lahko večje tveganje za subjektivno oceno komisije, ki podaja mnenje o številu ur osebne asistence.

Zaviršek in Fischbach (2023) sta zapisali, da je bil Zakon o osebni asistenci v Sloveniji vsaj na začetku bolj osredotočen na družino in ne na uporabnika, saj število družinskih članov kot osebnih asistentov ni bilo omejeno. Kasneje so zakon spremenili in lahko osebno asistenco izvajata največ dva družinska člana. Podobno je še zmeraj mogoče opaziti tudi v Bolgariji, kjer Nikolov (2023) piše, da se je zakon bolj spremenil v zagotavljanje finančne podpore staršem oseb s hendikepom kot pa omogočanju neodvisnega življenja osebam, ki potrebujejo osebno asistenco. Omejitev glede zaposlovanja družinskih članov kot osebnih asistentov ni. Hrvaški Zakon o osebni asistenci je s tega vidika najbolj osredotočen na korist uporabnika, saj družinski člani ne smejo izvajati osebne asistence, razen v primeru, ko zaposlitev osebnega asistenta na področju izvajanja storitev ni mogoča. Hrvaška je edina med temi državami, ki ima kot pogoj za zaposlitev osebnega asistenta opravljeno srednjo šolo, medtem ko je v Sloveniji pogoj opravljena osnovna šola.

Tako na Hrvaškem kot v Sloveniji je naloga izvajalcev, da redno preverjajo izvajanje storitev osebne asistence, za kar pa so v Sloveniji zadolženi tudi koordinatorji na centru za socialno delo.

V primerjavi z ostalimi zgoraj omenjenimi vzhodno-evropskimi državami je Slovenija na podlagi Zakona o osebni asistenci ena izmed naprednih članic, ki omogoča osebno asistenco, kako pa sistem osebne asistence doživljajo uporabniki, pa bo prikazano v rezultatih te naloge.

Tabela 1: Primerjava storitev osebne asistence med Slovenijo in nekaterimi državami vzhodne Evrope

	Slovenija	Bolgarija	Hrvaška	Poljska	Madžarska
Sprejetje zakona o osebni asistenci	2017	2018	2023	/	/
Največje možno število	168 ur na teden	80 ur na teden	40 ur na teden	/	/

ur osebne asistence					
Določanje števila ur osebne asistence	Število ur osebne asistence se določi na podlagi mnenja strokovne komisije, stopnja invalidnosti ne igra vloge.	Osebno asistenco lahko prejemajo osebe, ki imajo ugotovljeno 3. ali 4 stopnjo invalidnosti, kljub temu pa mnenje o številu ur poda strokovna komisija.	Število ur osebne asistence je odvisno od stopnje invalidnosti. Obisk strokovne komisije ni potreben.	/	/
Družinski član kot osebni asistent	Osebno asistenco lahko izvajata največ dva družinska člana.	Brez omejitev glede zaposlovanja družinskih članov kot osebnih asistentov.	Družinski član ne sme izvajati osebne asistence, razen v primeru, ko zaposlitev osebnega asistenta na področju izvajanja storitev ni mogoča.	/	/
Izobrazba kot pogoj za opravljanje dela osebnega asistenta	Opravljen osnovna šola.	/	Opravljen srednja šola.	/	/
Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti morajo imeti opravljeno izobraževanje osebnih asistentov, ki ga lahko izvajajo izvajalci osebne asistence ali Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.	Usposabljanje osebnih asistentov in uporabnikov izvajajo izvajalci osebne asistence.	Osebni asistenti morajo imeti opravljeno izobraževanje za osebne asistente.		
Preverjanje izvajanja storitev osebne asistence	Izvajanje storitev osebne asistence preverjajo tako izvajalci osebne asistence kot koordinatorji na centru za socialno delo.	/	Izvajanje osebne asistence preverjajo izvajalci osebne asistence.	/	/

10. KVALITETA OSEBNE ASISTENCE

O kvaliteti osebne asistence so leta 2004 avtorji Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington opravili eksplorativno in kvalitativno raziskavo z naslovom *Paid Personal Assistance Service: An Exploratory Study of Working-Age Consumers' Perspectives*, kjer so raziskovali količino in vrsto storitev osebne asistence, kvaliteto in dostopnost osebnih asistentov, neizpolnjenost potreb na področju izvajanja storitev in modelov zagotavljanja storitev ter ovire, ki se pojavijo pri dostopanju do osebne asistence. V raziskavi je sodelovalo 24 delovno sposobnih uporabnikov osebne asistence iz Arizone, Kalifornije, Kansasa, Ohia, Teksasa, Nove Mehike, Washingtona in Wisconsin (Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington, 2007).

Rezultati so pokazali, da je intervjuvancem življenje z osebno asistenco mnogo boljše kot življenje v institucijah, saj jim osebna asistenca omogoča neodvisno življenje in povezovanje s skupnostjo, prav tako pa jim omogoča obiskovanje službe, šole ali prostovoljnega dela. Pri raziskovanju kvalitete osebnih asistentov so avtorji ugotovili, da so intervjuvanci v večini zadovoljni s kvaliteto storitev osebne asistence, saj se na svoje osebne asistente lahko zanesejo, da bodo točni, korektni in sposobni pri opravljanju storitev, da bodo korektno komunicirali in imeli dober odnos. Intervjuvanci so v raziskavi izpostavili potrebo po večjem izobraževanju osebnih asistentov, kljub temu, da svoje asistente že več let izobražujejo tudi sami. Večina sodelujočih v raziskavi je kljub sedanjemu zadovoljstvu z osebno asistenco poročala o slabih izkušnjah s kvaliteto storitev osebne asistence, saj so bili pretekli asistenti konfliktni, nezanesljivi in neskrbni do opravljanja dela. Kar 5 intervjuvancev je poročalo, da so osebni asistenti prišli na delo pod vplivom drog ali alkohola, nekateri so poročali o kraji zdravil in bančnih kartic, dva intervjuvanka pa sta celo poročala o fizičnem in spolnem nasilju s strani asistentov. Težave so se pojavile tudi ob odsotnosti asistentov, ki so pustile zdravstvene posledice, kot neoskrbovane preležanine. Zaradi pomanjkanja števila osebnih asistentov, pa so nekateri intervjuvanci morali kar nekaj časa sodelovati z asistenti, ki niso korektno opravljali svojega dela (Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington, 2007).

Pri raziskovanju razpoložljivosti in možnosti pridobitve osebnih asistentov so Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington (2007) ugotovili problematiko pri pridobivanju osebnih asistentov, saj je zaradi nizkih plač in nespoštovanja poklica primanjkovalo delavcev, še posebej pa se je to pokazalo v ruralnih območjih Arizone, Kansasa, Ohia in Wisconsin. Zaradi pomanjkanja osebnih asistentov so se težave pojavile v primeru odsotnosti le-teh, saj uporabniki osebne asistence niso imeli nadomestne možnosti. Nekateri so lahko poklicali izvajalce osebne asistence, vendar ti niso bili vedno uspešni pri zagotavljanju nadomeščanja, zato so se pri

iskanju pomoči obrnili na družinske člane ali pa kar na telefonsko številko za klic v sili (Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington, 2007).

V zgoraj omenjeni raziskavi so se avtorji prav tako osredotočili na neizpolnjene potrebe, kjer je kar tri četrtine intervjuvancev poročalo o premajhni količini ur osebne asistencije za učinkovito vključevanje v skupnost. Posebno pomanjkanje osebne asistencije je bilo možno zaznati v času večera in noči, kjer so intervjuvanci potrebovali storitve za obiskovanje socialnih dogodkov ali pomoč pri obračanju v času spanja. V teh primerih so si intervjuvanci sami plačali dodatno asistenco ali pa so kljub občutkom izkoriščanja za pomoč prosili družinske člane ali prijatelje. Avtorji so kot ovire pri dostopanju programov osebne asistencije našli pomanjkanje informacij o neplačljivih programih, težave s čakalnimi listami zaradi omejitev državnega proračuna in zahteve do upravičenosti do osebne asistencije, ki so prednost dajale osebam, prihajajočim iz revnih gospodinjstev (Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington, 2007).

11. ZLORABE OSEB S HENDIKEPOM

Društvo za nenasilno komunikacijo (b.d.) poroča, da so ženske pogosto žrtve nasilja zaradi zgodovinsko neenakih razmerij moči med moškimi in ženskami. Najpogostejši prostor, kjer se dogaja dolgotrajno nasilje je dom posameznika, saj je oseba s povzročiteljem v tesnem stiku, nasilje pa ostane najdlje časa skrito. Povzročitelj nasilja je največkrat oseba, ki jo preživela dobro pozna (družinski član, sodelavec, sorodnik, prijatelj), v kar 95 % je to oseba moškega spola. Dvorščak (2005, str. 81) opozarja, da kljub temu, da se v zadnjih letih nekaj več govori o zlorabah oseb s hendikepom in da razne raziskave kažejo, da bolj kot je oseba hendikepirana, večja je verjetnost, da bo spolno zlorabljen, pa se zlorab oseb s hendikepom ne odkrije tako pogosto. Avtor meni, da razlog tiči v posameznikovem dojemanju oseb s hendikepom kot nespornih, nemočnih, neprivlačnih bitij, kar povzroči, da družba ne verjame, da bi se kaj takega lahko zgodilo. Ridington (1989) piše, da je v Kanadi kar 40 % žensk s hendikepom doživelo spolno zlorabo ali fizično nasilje, kjer je bilo večina nasilja povzročenega s strani oseb, ki so jih ženske poznale in so bile od njih odvisne.

Leta 2006 je Olsvik na Norveškem naredil kvalitativno raziskavo z naslovom *Vulnerable, Exposed and Invisible: A Study of Violence and Abuse against Women with Physical Disabilities*, kjer je intervjuval 13 žensk s hendikepom, ki so bile izpostavljene različnim vrstam nasilja. Avtor je s pomočjo raziskave želel oblikovati tipologijo zlorabe, kjer je zlorabo najprej razdelil na osebno oziroma neposredno in strukturno oziroma posredno. Vsako od teh je potem

razdelil na fizično in emocionalno, čeprav so nekatere zlorabe lahko fizične in psihične hkrati. Pod strukturno zlorabo je pripisal tudi primer zanemarjanja. Ženske v Olsvikovi raziskavi (2006) so poročale o fizičnem, čustvenem, spolnem in institucionalnem nasilju. Eden izmed namenov avtorjeve raziskave je bil poiskati dejavnike tveganja za razlog same zlorabe. Sogovornice, ki so na primer v času šolanja doživljale zmerjanje, so razlog za to vrsto zlorabe videle hendikep. Sodelujoče, ki so v času otroštva doživele spolno zlorabo, so poročale, da glavni dejavnik tveganja ni bil hendikep, temveč njihova starost in povzročiteljeva nujna po nadzoru in moči. Kljub temu pa so ženske, ki so spolno zlorabo doživele v odraslem obdobju, kot dejavnike tveganja opisovale spol in hendikep, saj so sklepale, da je v tem primeru povzročiteljem bila pomembna premoč in nadvlada. Sodelujoče, ki so zlorabo doživele v bolnici oziroma institucijah, namenjenim oskrbi, so zlorabo povezovale z neenakostjo moči med pacienti in zaposlenimi. Avtor piše, da je zloraba prikaz moči in izraz hierarhične strukture moči v naši družbi med moškimi in ženskami, otroki in odraslimi, osebami s hendikepom in osebami brez njega ter strokovnjaki in laiki (Olsvik, 2006, str. 97). S tem je možno povezati mišljenje Flakerja idr. (2008, str. 67), ki pišejo, da so uporabniki pogostejše žrtve nasilja kot storilci, k temu pa pripomore ranljivost uporabnikov zaradi osamljenosti, izoliranosti in strahu.

12. ODNOS MED UPORABNIKI IN OSEBNIMI ASISTENTI

Pri opravljanju storitev osebne asistencije je odnos med uporabnikom in njegovim osebnim asistentom oziroma asistentko ključnega pomena. Opravljanje storitev osebne asistencije pomeni, da uporabnik in asistent preživita ogromno časa skupaj, kar pa definitivno privede do različnih konfliktov, ki lahko vplivajo na odnos med njima. Nujno potreben je odnos, ki temelji na spoštovanju in upoštevanju dogovorov (Riobóo-Lois, Friero, González-Rodríguez in Verde-Diego, 2024, str. 11). Zaviršek (2002, str. 27–28) poudarja pomembnost asertivnega odnosa osebnih asistentov, kar pomeni da so pozorni in spoštljivi na lastne potrebe in potrebe drugih, da znajo svoje potrebe izražati na primeren način, ki izraža enakovrednost in resnost posameznikov. Asertivni odnos temelji na samospoštovanju, ustvarjanju enakopravnih odnosov, sprejemanju odgovornosti in zavedanju lastnih pravic in pravic drugih. V primeru asertivnega odnosa imata obe strani občutek, da so bile njune želje in potrebe slišane in ustrezno sprejete (Zaviršek, 2002, str. 27–28).

Porter, Shakespeare in Stöckl (2020, str. 191–206) so med letom 2015 in 2017 naredili kvalitativno raziskavo z naslovom *Performance management: a qualitative study of relational*

boundaries in personal assistance, v kateri so raziskovali odnose in postavljanje meja med uporabniki osebne asistencije in njihovimi osebnimi asistenti. Intervjuvali so 20 oseb s hendikepom, starejših od 18 let, ki so že imele izkušnjo zaposlovanja osebnega asistenta in 28 osebnih asistentov in asistentk. V raziskavi niso bili vključeni mladi in ljudje z intelektualnimi ovirami. Rezultati raziskave so pokazali, da so formalni odnosi pri izvajanju osebne asistencije tako s strani uporabnikov kot asistentov nezaželeni, prav tako pa so nemogoči, saj poklic osebne asistencije spodbuja neformalnost in čustveno navezanost. V takšnem odnosu je nujno potrebno zaupanje, saj uporabnik in asistent skupaj preživita ogromno časa, uporabnik z osebnim asistentom deli osebne podatke in svoje najbolj intimne dele življenja, prav tako pa je delovni prostor osebnega asistenta dom uporabnika. Skoraj nemogoče je torej, da se pri takšni vrsti dela ne bi razvilo neke vrste prijateljstvo. Uporabniki v raziskavi so poudarjali pomembnost neformalnega odnosa, ki mora temeljiti na značilnostih prijateljstva. Takšnega mnenja so prav zaradi tega, ker imajo pravico do sproščenega počutja v lastnem domu, tudi če tovrstna narava odnosa poveča možnosti za določene težave. Prijateljstvo namreč sestoji iz spoštovanja in skrbi za drugega, zato lahko pri neformalnem odnosu med uporabnikom in osebnim asistentom zaznamo napetost, ko uporabnik podaja navodila ali izraža nestrinjanje pri določenih storitvah. V takšnem primeru lahko pride do neprijetnih občutkov s strani uporabnika, težjega vzpostavljanja avtoritete uporabnika in zavračanja določenih storitev s strani osebnega asistenta. Osební asistent zniža svoje standarde in postane pretirano sproščen. Pojavijo se lahko tudi čustveni zapleti, kot so ljubezenske težave, težave pri ločevanju dela od doma, pretirana skrb idr., to pa privede do zabrisa postavljenih meja (Porter, Shakespeare in Stöckl, 2020, str. 191–206).

Flaker idr. (2008, str. 274–276) ljudi, ki so pomemben vir opore in priložnosti za druženje ljudem s hendikepom ter so plačani, da jim pomagajo, imenujejo »plačani prijatelji«. Biti plačan prijatelj velja v naši civilizaciji za nesprejemljivo, saj bi naj prijateljstvo definirale medsebojne usluge, pozornost in spontana naklonjenost, ne pa, da za to oseba dobi plačilo. Avtorji opisujejo, da lahko narava prijateljstva, ki izhaja iz srečevanja v okolju, ki nekomu predstavlja delovno mesto, drugemu pa umetno situacijo, ki je ni izbral sam, privede do raznih zapletov. Strokovnjaki bi se namreč naj vedli nezainteresirano, saj bi naj bilo le tako možno delo opravljati pošteno in pravično. Avtorji pojasnjujejo, da je pri dolgotrajni oskrbi nemogoče in nesmiselno zavirati razvoj čustvenih odnosov in prijateljstev, saj strokovnjaki za daljše časovno obdobje vstopijo v uporabnikovo življenje. Prav tako pa je potrebno poudariti, da je ponekod tesna povezava med strokovnjakom in uporabnikom nujna, da se lahko omogoči delo in

emancipacija uporabnika iz težavne situacije ali stiske. Flaker idr. (2008, str. 274–276) pišejo, da se lahko pojavi dvom v resničnost prijateljstva, saj bi se le-to naj kazalo v tem, kaj je kdo pripravljen narediti za prijatelje – jih povabiti k sebi na dom, se družiti v prostem času, itd. V primeru plačanih prijateljev se namreč velikokrat pojavijo vprašanja, ali se družiti izven dela, kako bi bilo, če bi se osebi spoznali kje drugje, bi še vedno bili v prijateljskem odnosu, itd.. Avtorji pojasnjujejo, da imajo strokovnjaki po navadi socialno razdaljo, ki jim z ločevanjem uporabnikov od strokovnjakov, omogoča ohranjanje poklicne moči, le-ta pa je pogosto kontra produktivna. Flaker idr. (2008, str. 274–276) zagovarjajo prijateljske odnose pri izvajanju dolgotrajne oskrbe, saj uporabnik in strokovnjak postaneta enakopravna, strokovnjak je primoran imeti zagovorniško držo in spoštovati odločitve uporabnika, s tem pa pridobi moč uporabnika. Avtorji pojasnjujejo, da so v tem primeru socialni okvirji prijateljstva le provizorični, saj je velika verjetnost, da bo njuno druženje potekalo samo v delovnih okvirjih (Flaker idr., 2008, str. 274–276). Pri osebni asistenci je sicer drugače kot je na primer v domovih za stare. V domovih za stare so ponavadi zaposleni tisti, ki veljajo za strokovnjake in imajo po normah družbe »moč« nad uporabniki, pri osebni asistenci pa bi naj bil uporabnik neformalni delodajalec, ki podaja navodila in ima moč. Kljub temu je v odnosu osebni asistent in uporabnik možno zaznati plačane prijatelje.

Konflikti so neizogiben del našega življenja, ker pa je odnos med uporabniki in osebnimi asistenti zelo specifičen, je še toliko večja verjetnost, da med njimi pride do nestrinjanja. Iršič (2004, str. 66–103) piše, da je medosebni konflikt stanje med vsaj dvema posameznikoma, ki na določenem področju ne sodelujeta optimalno zaradi njune neusklajenosti. Konfliktna interakcija je lahko odkrit prepir, prikrito oviranje, odpor ali kakršnokoli drugo moteno sodelovanje sistemov. Pomembno je, da se konflikti razrešujejo sproti, saj lahko v nasprotnem primeru privede do negativnih posledic, kot so upad komunikacije, poslabšanje ali celo prekinitev odnosov, stagnacija odnosa, nasilje in zatiranje, izobčenje, duševne motnje ali celo psihosomatske bolezni (Iršič, 2004, str. 66–103). V primeru, da uporabnik in asistent nista zmožna rešiti konfliktov, posreduje izvajalec osebne asistencije, ki oceni ali je sodelovanje potrebno prekiniti (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 151).

Združenje za osebno asistenco Slovenije (2021) poudarja, da morata pri ustvarjanju dobrih odnosov sodelovati tako osebni asistent kot uporabnik, saj se krhanje odnosov ponavadi začne takrat, ko nismo dovolj pozorni na komunikacijo. Le-ta je učinkovita v primeru enakopravnega sodelovanja obeh strani tako uporabnika kot osebnega asistenta, v primeru, da obe strani dobita občutek slišnosti in upoštevanosti. Zaradi specifične narave odnosa med uporabniki in osebnimi

asistenti je tukaj komunikacija še toliko bolj pomembna, saj osebni asistent posega v najbolj zasebne dele uporabnikovega življenja. Iršič (2004, str. 25) poudarja, da ni pomembna samo komunikacija z drugimi temveč tudi komunikacija s samim seboj, da bolje prepoznamo svoj teritorij in smo pozorni na jezo, razdraženost, lagodje, nelagodje, krivdo itd.. Združenje za osebno asistenco Slovenije (2021) poudarja pomembnost spoštljive in iskrene komunikacije, kjer je osebni asistent sočuten in postavlja jasne meje, uporabnik pa se trudi jasno in prijazno izražati svoje želje (Združenje za osebno asistenco Slovenije, 2021).

13. FORMULACIJA PROBLEMA

V 1. letniku podiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo sem imela priložnost preizkusiti se v izvajanju osebne asistencе. V okviru prakse sem za 10 dni postala spremljevalka osebi, ki uporablja voziček. Po opravljeni praksi sem pri tej osebi začela opravljati tudi študentsko delo kot nadomestna osebna asistentka. Skozi pogovor s to osebo in prizore, ki sem jih imela priložnost videti, sem spoznala, da se teorija zelo razlikuje od prakse. Potek uporabnikovega dneva namreč ni odvisen samo od tega, koliko se je uporabnik sposoben organizirati, ampak od veliko različnih dejavnikov, na katere sami nimajo vpliva. Pojavljati so se mi začela vprašanja, kot so: Ali ima uporabnik zadostno količino ur osebne asistencе, ki mu bo omogočila navaden potek dneva; ali ima asistente, ki so pripravljeni pomagati uporabniku opraviti vse naloge, ki jih ima namen v dnevu opraviti; ali ima izvajalca, ki mu bo lahko v primeru nenadne odsotnosti osebnega asistenta zagotovil nadomeščanje, da bo uporabnik nemoteno preživel svoj dan, itd.

Spoznala sem, da je zelo pomembno, da sistem osebne asistencе dobro deluje, če želimo, da lahko osebe s hendikepom živijo neodvisno življenje. Kot že omenjeno v teoretičnem delu, lahko namreč osebno asistenco obravnavamo kot sistem, ki sestoji iz različnih podsistemov, kot so koordinatorji na centru za socialno delo, izvajalci osebne asistencе, osebni asistenti in uporabniki. Raziskava tega področja se mi zdi nujna, namreč Iršič (2004, str. 31) omenja, da sprememba pri enem podsistemu lahko povzroči spremembo pri drugem podsistemu in pri celotnem sistemu.

Prav tako pa se mi zdi ta raziskava pomembna za stroko socialnega dela, enega izmed podsistemov namreč predstavljajo tudi koordinatorji in koordinatorke na centrih za socialno delo. S pomočjo te raziskave lahko socialne delavke in delavci vidijo, kje so potrebne spremembe, kje imajo uporabniki in uporabnice največje stiske in kaj je treba pri storitvah osebne asistencе spremeniti, da se uporabnikom in uporabnicam omogoči neodvisno življenje. V magistrski nalogi sem raziskovala, kako uporabniki in uporabnice doživljajo celoten sistem osebne asistencе in kje se pojavljajo težave, ki so potrebne sprememb.

Raziskovalna vprašanja:

1. Kako uporabniki osebne asistencе doživljajo postopek pridobivanja osebne asistencе?
2. Kako uporabniki osebne asistencе doživljajo koordinatorja osebne asistencе?
3. Kako uporabniki osebne asistencе doživljajo delovanje izvajalca osebne asistencе?
4. Kako uporabniki osebne asistencе doživljajo delovanje osebnih asistentov?

14. METODOLOGIJA

14.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla, je kvalitativna in empirična, saj sem s pomočjo metode spraševanja zbirala besedne opise sogovornic in sogovornikov ter raziskovala njihovo doživljanje in edinstvene zgodbe o uporabi storitev osebne asistencije. Raziskava je tudi poizvedovalna oziroma eksplorativna, saj bom z rezultati raziskave lahko prispevala k boljšemu uvidu v sistem osebne asistencije in naslovila javnost, da naredi spremembe na področju osebne asistencije in zagotavljanja neodvisnega življenja (Mesec 2008).

14.2. Merski instrument

Pri spraševanju sogovornic in sogovornikov sem uporabljala smernice za delno standardiziran intervju. Na začetku sem zastavila tri uvodna vprašanja, ki so spraševala po števila ur osebne asistencije, bivalnih okoliščinah in družinskih članih kot osebnih asistentih, nato pa sem prešla na raziskovanje doživljanja sistema osebne asistencije, kjer sem raziskovala štiri teme:

- Postopek pridobivanja osebne asistencije
- Koordinatorji na centru za socialno delo
- Izvajalci osebne asistencije
- Osebnih asistenti

S pomočjo odprtih vprašanj sem sogovornikom in sogovornicam pustila dovolj prostora, da so lahko izrazili svoje mnenje in s tem poskrbeli, da jih nisem usmerjala v določene odgovore. Vprašanja sem prilagajala glede na zgodbe sogovornikov in sogovornic ter njihovo razumevanje zastavljenih vprašanj.

Smernice za intervju so priložene spodaj pod naslovom Priloga 1: Smernice za intervju.

14.3. Populacija in vzorec

Populacijo v raziskavi predstavljajo osebe, stare nad 18 let, ki imajo telesno oviro in v Sloveniji koristijo osebno asistenco že več kot dve leti. Značilnosti populacije sem raziskovala na vzorcu 12 oseb, od tega je bilo 7 oseb moškega spola in 5 oseb ženskega spola. Izmed vseh intervjuvancev je kar 11 oseb uporabljalo voziček, samo ena oseba moškega spola je bila brez. Osebe so bile iz različnih regij Slovenije. Vzorec je neslučajnost in priročen, saj sem intervjuvala osebe, ki so bile pripravljene prostovoljno sodelovati in so ustrezale kriterijem moje raziskave.

14.4. Zbiranje podatkov

Podatke za raziskavo sem zbirala s pomočjo metode spraševanja, kjer sem si pomagala z delno strukturiranim intervjujem. Osebe za intervju sem pridobila po metodi snežne kepe, saj sem povabila k sodelovanju objavila na spletno mesto Facebook, poslala nekaj prošenj na različne zveze in društva ter prosila sogovornice in sogovornike, da k sodelovanju povabijo še svoje prijatelje in znance.

Ob prvem kontaktu s sodelujočimi sem se najprej zahvalila za pripravljenost sodelovanja in jih povabila, da se dogovorimo za kraj in čas intervjuja. Glede na to, da so bili sodelujoči iz različnih predelov Slovenije, sem ponudila možnost, da intervju opravimo v živo ali preko spletne platforme Zoom, kjer sem imela možnost sodelujoče videti tudi preko kamere. Menim, da je uporaba spletne platforme Zoom pripomogla, da je pri določenih sodelujočih ustvarila dovolj veliko razdaljo in varen prostor, da so se bolj odprli in zaupali. Pred pričetkom intervjuja sem vsakemu posamezniku in posameznici obrazložila namen raziskave in tem, ki smo se jih kasneje dotaknili v intervjuju. Poudarila sem, da lahko intervju na katerikoli točki prekinemo in da ni potrebno odgovoriti na vprašanja, ob katerih se počutijo neprijetno. Pojasnila sem, da bodo vsi podatki ostali anonimni in prosila, če lahko intervju posnamem z namenom lažjega obdelovanja podatkov. Med intervjuji sem sproti pojasnjevala nerazumljena vprašanja in preverjala, če sama nisem razumela kakšnega odgovora. Trajanje intervjujev je bilo odvisno od odgovorov sodelujočih, trajali pa so od pol ure pa tudi do dve uri.

Zapisov intervjujev zaradi varovanja osebnih podatkov k raziskavi nisem priložila.

14.5. Obdelava in analiza podatkov

Pridobljene podatke v raziskavi sem obdelala s kvalitativno analizo. Po vsakem opravljenem intervjuju sem zvočni posnetek pogovora poslušala in ga dobesedno zapisala. Vsakemu zapisu pogovora sem določila črko (od A do L) in nato še enote kodiranja, ki sem jih označila s črko intervjuja in številko izjave.

Primer določitve enot kodiranja:

/Jaz trenutno imam 140 ur asistenc na teden, /(D1) /ampak zdaj trenutno imam tudi postopek na sodišču,/(D2) /ker želim imet 24-urno asistenco, manjka mi še 4 ure nočne, /(D3) /

Po določenih enotah kodiranja sem izjave odprto kodirala, kar pomeni, da sem ustvarila tabelo iz šestih stolpcev, kjer sem zapisala številko izjave, vstavila izjavo in vsaki izjavi določila pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo. Odprto kodiranje prilagam spodaj pod naslovom Priloga 2: Odprto kodiranje

Primer odprtega kodiranja:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D1	Jaz trenutno imam 140 ur asistence na teden,	140 ur	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
D2	ampak zdaj trenutno imam tudi postopek na sodišču,	Postopek na sodišču zaradi večje potrebe po številu ur	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
D3	ker želim imet 24-urno asistenco, manjka mi še 4 ure nočne,	Potreba po večjem številu ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence

Po opravljenem odprtem kodiranju sem opravila še osno kodiranje, kjer sem najprej zapisala temo, nato nadkategorijo, pod njo kategorijo in nato še pojem. Vsakemu pojmu sem pripisala številko izjave. Če se je pojem v različnih intervjujih večkrat ponavljal, sem mu dopisala večje število izjav.

Oсно kodiranje prilagam spodaj pod naslovom Priloga 3: Osno kodiranje.

Primer osnega kodiranja:

SPLOŠNI PODATKI

ŠT. UR OSEBNE ASISTENCE

- **Število ur osebne asistence**
 - 100 ur (A1)
 - 80 ur (B1) (I1)
 - 168 ur (C1) (E1) (G1) (L1)
 - 140 ur (D1)
 - 50 ur (F1)
 - Koriščenje 100 ur na teden kljub predpisanim 140 uram (H1)
 - 120 ur (J1)
 - Koriščenje 40 ur manj kot uporabniki pripada (J28)
 - 110 ur (K1)
- **Čas koriščenja osebne asistence**
 - 3 leta (A2)
 - 5 let (B2) (F2)

- Od leta 2019 (C2) (D30) (E2) (G2) (H2) (I3) (J2) (K2) (L2)
- Koriščenje osebne asistencije še pred uveljavitvijo zakona (H3) (I2) (L3)

15. REZULTATI

V nadaljevanju bom predstavila rezultate raziskave, kjer bom najprej opisala, koliko ur osebne asistencije so koristili intervjuvanci in intervjuvanke v raziskavi, koliko časa že koristijo storitve osebne asistencije in kakšne so njihove bivalne okoliščine. Pridobivanje teh podatkov se mi je za raziskavo zdelo pomembno, saj s tem lahko že na začetku dobimo blag oris uporabnikove situacije. Ostale rezultate bom nato predstavila po temah, da bodo bolj pregledni.

V raziskavi sem intervjuvala 7 uporabnikov in 5 uporabnic storitev osebne asistencije, od tega so štirje prejeli največje možno število ur osebne asistencije, torej 168 ur na teden, dva uporabnika sta prejela 140 ur osebne asistencije, dva 80 ur, ostali pa so prejeli 120, 110, 100 in 50 ur osebne asistencije na teden. Noben od sogovornikov in sogovornic ni prejel najmanjšega možnega števila ur na teden, tj. 30. Dva sodelujoča sta koristila 40 ur osebne asistencije manj, kot jima jih je bilo dodeljenih. Kar 11 sogovornikov in sogovornic je osebno asistenco zakonsko koristilo od leta 2019, ko je v veljavo stopil zakon o osebni asistenci, le ena od sogovornic je osebno asistenco začela prejemati leta 2021. Trije od sodelujočih so poročali, da so storitve osebne asistencije prejeli že pred uveljavitvijo zakona o osebni asistenci. Večina sogovornikov in sogovornic je poročala o samostojnem bivanju, ena od sogovornic se je med vikendi vračala še domov, dva sta bivala z družino, ena pa s partnerjem.

Postopek pridobivanja osebne asistencije

Med nastajanjem zakona o osebni asistenci je večina sogovornikov in sogovornic pridobila informacije o možnem prejemanju osebne asistencije preko društva ali zveze, v katerega so bili vključeni še pred nastankom zakona (*/Ja pač v bistvu... jaz sem za asistenco izvedela prek ostalih članov društva, ker sem tudi včlanjena v to društvo in so mi starejši člani že takrat povedali za to asistenco/(A6), /Takrat je bilo v veliko pomoč društvo. So prav pripravili informacijske pakete in si pač preko teh mehanizmov zunanjih izvedel, kaj to pomeni. So takrat tudi taka mini neformalna izobraževanja imeli, kjer se je vedelo, kaj nov sistem predvideva./(B6), /Pač od zveze smo v bistvu zvedli, sam nekaj časa je pol še trajalo, da smo pol prišli do nje. /(C6)), ostali so informacije pridobili samostojno (*V bistvu jaz sem to spremljala, ker sem pač aktivist bila že na faksu in sem pač vedela, za kaj se gre prej, preden je bila ta osebna asistenca, ko sem bila še najstnica. Glede informacij, jaz sem bila vedno taka, da sem bila kar se tega tiče kar goba, tako da tudi na splošno sem dosti radoveden človek tako da sem vedela, zakaj se gre, vedela sem, ko je zakon nastajal./(D59) ali preko drugih virov (/Za možnost pridobitve osebne asistencije sem izvedela od znancev, ki sta se borila za ta zakon./(E6)). Vsi sodelujoči so bili zadovoljni s številom informacij, ki so jih prejeli (/Tako je,**

sem mnenja, da sem imela dovolj informacij./(E7), /Menim, da sem imel dovolj informacij./(I13)).

Kot zapoveduje zakon o osebni asistenci, morajo osebe, ki želijo koristiti storitve osebne asistencije, na center za socialno delo oddati vlogo za uveljavljanje pravice do osebne asistencije in če je vloga korektno izpolnjena, jih na domu obišče strokovna komisija. Večina sogovornikov in sogovornic je poročala, da do prihoda strokovne komisije niso doživljali posebnih težav (*/Nisem imela nobenih težav med postopkom. /(A9), /Potekalo je gladko, brez težav in dokaj hitro./(E5), /Ni bilo nobenih težav./(F11), /In dejansko je to šlo zelo gladko/(H8)).* Negativne občutke glede oddajanja vloge je opisovala samo ena sogovornica, ki ji je izpolnjevanje velikega števila dokumentov in čakanje na komisijo predstavljalo velik stres (*/Že sama pridobitev, jaz se spomnim, da je zahtevalo toliko ene dokumentacije in zdravniške in ne vem tista mnenja in o usmerjanju pa izvidi. Dosti je bilo te papirologije, kar je sicer normalno. More bit nek kriterij, ampak jaz se spomnim, da je bil ta proces precej stresen no./(B7, /Tudi tisto čakanje na komisijo./(B8)).* Kot piše v zakonu, so sodelujoči sami oddali vlogo na center za socialno delo (*/Ammm in potem sem pa v bistvu samo vložila kakor neko prošnjo in pa potem so šle stvari naprej preko centra za socialno delo in tako naprej/(A7), /in smo v bistvu samo vlogo oddali na center za socialno delo s temi podatki, ki smo jih že tako ali tako uporabljali od prej./(H7)),* zanimivo pa je bilo spoznanje, da sta dva sogovornika pridobitev osebne asistencije urejala preko društva oziroma zveze (*/Ne samo na zvezi. Na zvezo smo šli pa smo imeli tam sestanek,/(C7), /zato ker jaz vem, smo bili že mi vsi vključeni preko naših zvez pa društev že pred samim zakonom. Takrat sem jaz ono gospo že imel od 2015. Do 2019 nas uporabnike, ki smo že imeli te osebne asistente so nas itak že prej dali v to. V sam postopek so nas vključili oni no. Nisem jaz rabil nič posebnega, kakšno prošnjo napisat./(G5)).*

Težave so se začele pojavljati ob prihodu strokovne komisije na dom uporabnikov in uporabnic. Večina sodelujočih je v raziskavi poročala o negativnih izkušnjah, med katerimi so najbolj izstopali opisi, kako je komisija uporabnikom in uporabnicam zastavljala neprimerna vprašanja (*/Nekatera vprašanja so se mi zdela primerna, nekatera manj npr. kolikokrat na teden počistim voziček./(E11), /Edino to, ko so me spraševali recimo kolikokrat na leto grem k zdravniku, sem jaz rekel, da to težko ocenim. Da, če si zdrav, potem greš mogoče enkrat, dvakrat, trikrat na kakšen pregled. Če pa zboliš, si pa lahko nenehno tam. Takšne čudne stvari ne, to bi moral ocenit./(I24)),* med drugim tudi o tem, kako si umivajo svoje intimne predele (*/in tako vem da me je tako trikrat vprašal, kako si jaz umijem genitalije in sem bila tako, okej okej to ni primerno. In vem, da jaz sem hotela ostati čim bolj mirna, čim bolj zbrana, samo na trenutke*

sem bila tako, zakaj me to sploh sprašuješ, to ni relevantno sploh vprašanje .../(A18), /Recimo postavka o osebni negi ... Tam so postavke tako razdelane, da te tujec sprašuje o tvoji intimni negi. Če si lahko ti umiješ svoje intimne predele. Oprosti, ampak jaz pri 28ih ne vidim nobene... popolnemu tujcu razlagat, kako si jaz umivam svoje intimne predele, ker se mi zdi, da to tudi nobenega ne zanima, pa je lahko ne vem kakšen strokovnjak, ampak to je moja osebna intima in to ne bi smela biti postavka v vprašalniku./(B22)). Sogovornice in sogovorniki so prav tako poročali o neprofesionalnem delovanju komisije, saj so opisovali, da nekateri člani komisije niso imeli dovolj znanja, so bili neizkušeni, zmedeni, površni in so nenehno brali navodila (/Videla sem, da sem v komisiji imela enega človeka, ki ve kaj dela. Pol sem pa imela eno socialno delavko, ki ni mela blage veze. Res ni mela blage veze/(B11), /so nenehno navodila brale zadaj, kaj morajo zares zvedet od mene./(G20), Komisija gre recimo tukaj zelo površno./(H23), /je bilo pa res videti, da so vsi zmedeni, da noben ne ve točno, kje je glava./(G25)). Eden izmed intervjuvancev je celo opisoval, da so članice komisije priznale, da imajo premalo informacij (/No in to sem jim tudi povedal in na koncu, no, recimo, je komisija sama priznala, da dobivajo premalo informacij tudi na teh izobraževanjih, ki jih imajo za te komisije, da jim noben natančno ne pove./(H25)). Kot nekorektnost komisije so opisovali tudi različne poskuse in tehnike komisije, da bi uporabnikom dodelili čim manjše število ur osebne asistencije (/je pa bil tako, je bil kar izzivalen s temi vprašanji tudi ... recimo, če si mu ti kaj v odgovor dal, je on takoj dobil eno stvar, da je v bistvu tebe nazaj, da ti je neki rekel nazaj, da je imel pol on prav na koncu./(A19), /In to je izgledalo tako: ja jaz vidim, da ste vi v bistvu čisto v redu, to ne rabite, to ne rabite, to ne rabite, to ne rabite. In je začela sama izpolnjevati vprašalnik./(B12), /ampak tudi, če so prijazni, iščejo razloge, da te slabše ocenijo, da čim manj dobiš./(D47), /in na lepem, ko je izgledalo, da mi število ur dobro kaže, pa je rekel drug član komisije, ja sej je ne rabite tako podrobno spraševati, a ne. Ker je pač videl, da je namen druge sodelavke zraven, da še vedno, še čim več tega izpraša in pridobi in on je začel počasi zavirati, da je dovolj, ker on je pa ocenil subjektivno, da je pač to število ur za mene dovolj./(J22)). Dva sodelujoča sta za zadostno pridobitev števila ur celo poizkusila različne načine prepričevanja komisije, kot na primer prenehanje jemanja pomirjeval za realen prikaz situacije in dodelitev podrobnega opisa svojih potreb komisiji. (/ampak jaz na primer namerno nisem vzela pomirjeval, da so me videli v tistem stresu, da so videli, kako pač moj hendikep vpliva name, da so res videli tisto najslabše./(D69), Tako sem jim pol še posebej dal ta dopis in sem rekel, če ga slučajno niste dobili zraven vloge, imam jaz tukaj natančno še malo bolj okvirno napisano kaj rabim./(H26)). Med obiskom strokovne komisije so se pojavljali negativni občutki, kot so razočaranje, šok, stres, občutek razčlovečenosti, ipd. (/in moja izkušnja s to komisijo, ko so

prišli, je bila zelo ... tako jaz sem bila zelo razočarana, ne./(B10), /da bi se že v vprašalniku videlo, da tukaj gre za žive osebe, da nisi ti en testni zajček zdaj za sistem, kako bo to delovalo, ampak si ti živa oseba, ki dejansko potrebuje vsakodnevno pomoč. Takega vprašalnika enostavno ne predvideva in meni je bilo... malo, bom tako rekla, malo te je tudi razčlovečilo no./(B21), /Drugače pa obe komisiji, no, je tako zelo stresno, no, zelo./(D56), /Mislim, stresno je bilo itak že to, mislim jaz sem približno poznal vprašanja./(I20)).

Nekaj sogovornikov pri obisku strokovne komisije ni imelo nobenih težav (*/ko je bila prvič komisija pač je bila zaradi vložitve ... je potekalo brez nobenih težav/(A11), /Ni bilo nekih stvari, ki bi se mi zdele neustrezne./(F14), /Na koncu so se mi zahvalili, so rekli, da bom dobil mnenje v kratkem in to je to. Nič drastičnega./(K21)*), je pa potrebno omeniti, da so nekateri imeli več obiskov komisije, kar pomeni, da so lahko nekateri obiski potekali s težavami, nekateri pa brez njih (*/Ko je bila prvič komisija.. mene je komisija obiskala trikrat,/(A10), /in zdaj tretjič dobil novo komisijo, se spet pogovoril, pa izpostavil stvari, ki jih prej nisem dovolj in zdaj upam, da bom dobil kaj več ur./(I11)*). Kot pozitivno izkušnjo so na primer opisovali prijazen odnos članov komisije (*/Sej so čisto prijazni,/(D46), /Prišli sta dve zelo prijazni gospe, ki sta pristopili zelo prijazno,/(H19), /Pa bile so res tri gospe, ena taka je bila tudi na vozičku, mlajša malo, so bile zelo prijetne./(G18)*), sproščen pristop in potek obiska (*/zelo bom rekel nekako »na easy«/(H20), /Potekalo je zelo sproščeno,/(K16)*) ter korektno obravnavo (*/Jaz mislim, da so me korektno obravnavali./(L16)*).

Osebe imajo pri oddaji vloge za uveljavljanje pravice do osebne asistencije možnost, da se odločijo, ali želijo v strokovni komisiji imeti predstavnika uporabnikov po vrsti invalidnosti. Rezultati raziskave so prikazali, da imajo sodelujoči različna mnenja glede prisotnosti osebe s hendikepom v komisiji in da je polovica sogovornikov in sogovornic imela v strokovni komisiji predstavnika uporabnikov po vrsti invalidnosti (*/V bistvu, ja, iz zveze ta, kaj je bila, kaj zdaj pomaga delat urnike, pa en na vozičku je bil./(C11), (/Prvič sem mela tisto, ki je slepa,/(D71), /Se pravi en član je bil tetraplegik, je imel dokaj isto diagnozo kot jaz./(L8)*), polovica pa ne (*/ni bilo pa nobene ovirane osebe, sta v bistvu prišli samo dve puncici iz centra za socialno delo/(A12), /Ni bilo zraven osebe s hendikepom,/(F12), /Ne nisem imel,/(H30)*). Ena izmed sodelujočih je v komisiji imela celo dva predstavnika uporabnikov po vrsti invalidnosti (*/Pri meni sta prišla celo dva, ki sta eksperta iz izkušenj, pač to naključno izbrane skupine, ki imajo v tistem trenutku čas in možnost, da te na terenu obišejo./(J8)*), medtem ko se je samo pri eni od sogovornic zgodilo, da kljub prošnji le-te ni bilo prisotne (*/Takrat si še imel na izbiro, če boš imel predstavnika invalidov zraven ali ne. Jaz takrat sicer sem dala prošnjo, ampak nisem*

imela predstavnika invalidov/(B9)). Polovica tistih, ki so v komisiji imeli osebo s hendikepom, so ocenjevali, da je bila njena prisotnost koristna (/One so bile navadne socialne delavke, če se ne motim. Po mojem so tudi one same čutile, da potrebujejo nekoga zraven z nekim predznanjem. To, da je bila gospa zraven na vozičku, me ni motilo, celo se mi je v nekih pogledih zdelo v pomoč,/(G24), Mi imamo en rek, nič o invalidih brez invalidov in nekako ti to ponuja najbolj strokovni vpogled, ker oseba, ki je na vozičku, lahko to razume, vseeno, ker je na vozičku najbolje./(K15), /Tudi tisti gospod, ko je bil član komisije, je bil tetraplegik, približno podoben kot jaz glede zmogljivosti in mislim, da je tudi on točno vedel, kaj to pomeni./(L17)), medtem ko so ostali bili drugačnega mnenja (/Prvič ni bilo koristno,/(D74), /Pa zdi se mi nekako, da ni bilo koristno, ker je zelo odvisno, kdo je ta oseba, no. Pa mislim, da ni nujno./(I27)). Kar dve osebi sta bili mnenja, da oseba, ki je slabovidna ali slepa, ni primerna za člana strokovne komisije, saj po njunem mnenju ne more podati korektne ocene (/ampak ona, haha, je rahlo neustrezna, ker je slepa, pač ko prideš na komisijo, moraš človeka videt, pač nočem reči, da ne sme slepa oseba tega delat, ampak je minus, ker, če imaš ti hendikepirano osebo zato, da naredi oceno in če te ne more videt ... to je kar minus, a ne./(D72), /ker tudi če gledava na primer osebo X čisto realistično, ker, če si ti slepa oseba pa hkrati še gibalno ovirana, ne vem koliko realno lahko posameznika, ki sedi pred tabo, realno oceniš, če ga niti dejansko dobro ne vidiš, a ne. Je to predvsem, se mi zdi, subjektivna ocena in ne objektivna./(J26)).

Po opravljenem obisku strokovne komisije na domu uporabnika komisija poda mnenje o številu ur osebne asistencе, o katerem kasneje določi koordinator na centru za socialno delo. Zadovoljstva s številom ur osebne asistencе pri osebah s 168 urami na teden nisem preverjala. Od tistih, ki prejemaajo manj kot 168 ur na teden pa jih je večina poročalo, da so zadovoljni s številom ur osebne asistencе (/Glede na to, kako je šel tisti sestanek, sem bila zelo zadovoljna in še zdaj sem zadovoljna, ker za moje potrebe ... oziroma tako, jaz sem zdaj moj slog življenja prilagodila tako, da mi ure asistencе ustrezajo, kolikor jih imam,/(B29), /Ja, sem zadovoljen./(F15), /Na koncu so mi dali dokaj realno postavitev ur in glede na to, da rabim v bistvu 24 ur na dan praktično, oziroma vsaj 16 ur na dan, ponoči sem sam. /(H29)). Trije sodelujoči so poročali o potrebi po večjem številu ur osebne asistencе (/Mislim ... sem zadovoljna, samo še zmeraj bi pa rekla, da bi jih rabila občutno več. Vsaj še za dvajset več. Ampak pač več kot toliko se ni dalo pogajat, tako da tudi s tem, kar imam, moram biti zadovoljna, sicer pa bi jih rabila še malo več, ja./(A28), /ker želim imet 24-urno asistenco, manjka mi še 4 ure nočne,/(D3), /Spomnim se enega majhnega detajla, ko so me vmes vprašali, koliko bi rabil ur osebne asistencе, pa sem rekel 17 ur, bi prišlo 119 ur na teden. Jaz bi bil

najbolj zadovoljen 120 ur na teden, dobil sem jih pa 110./(K22)), prav tako pa je kar nekaj sogovornikov in sogovornic dalo pritožbe na mnenje komisije (/potem sem vložila pritožbo/(A23), Pri meni, ker sem dala pritožbo, ker sem dobila 20 ur... /(D50), /Pa so mi zaenkrat ocenili enako število ur in sem se pritožil, tako da zdaj čakam na odziv ministrstva. /(I6)) in zaprosilo za ponovno oceno glede števila ur osebne asistence (/In potem sem v bistvu jaz z odhodom na študij še enkrat poklicala oziroma še enkrat pozvala komisijo zaradi tega, ker sem rabila večje število ur, ker so mi jih prvič dali 80 ur, prav zaradi tega, ker nisem bila več doma in pač bi rabila vsaj še enega asistenta zaradi večje samostojnosti, ker bi bila pač v študentskem domu sama in potem sem poklicala še enkrat komisijo./(A14), /in, ko sem prvič to delala, ker jaz sem dvakrat dala vlogo, a ne,/(D33), /Takrat sem preveč optimistično vse skupaj ocenjeval in sem dobil najprej samo 40 ur na teden, potem sem šel pa še enkrat v novo oceno/(I4)). Pri večini ponovnih ocen komisija ni spremenila mnenja o številu ur osebne asistence (/Jaz sem pa imel kar probleme, da bom dobil toliko, kot potrebujem./(I16), /vendar je bila ta zavrnjena, no./(K24)), eni od sogovornic so število ur pri ponovni oceni celo zmanjšali (/in potem smo v bistvu po tem drugem obisku je prišlo do tega, da mi je vzel 10 ur in pač to je protizakonito, tega ne bi smelo se zgoditi. Pač 10 ur so mi vzeli in potem, ko sem dobila tisto sporočilo, sem bila tako KAJ!? PAČ ZAKAJ!? Pač ni mi bilo jasno, zakaj/(A22)), vendar so ga po ponovni pritožbi povečali (/Tudi smo jima razložili prejšnjo situacijo ... in pa sem pol dobila 100 ur./(A27)). Sogovorniki in sogovornice so poročali, da se je podobno dogajalo tudi njihovim znancem (/je pa res, da vidim, da za pridobitev dodatnih ur grejo znanci čez trnovo pot. Večim se ure zmanjšajo, zvečajo se ne, kar jaz mislim,/(B30), /Imam tudi enega prijatelja, me je klical pred kratkim, da so ga prišli na dom preverit in da je bil obiska celo vesel, da niso bili nič napačni ali moteči, samo da potem ni bil vesel, ko je dobil po pošti sporočilo, da so mu vzeli 20 ur./(G87), V bistvu sem spoznala, da je namen te komisije, ne da da, ampak tudi, če daš ponovno vlogo, da bi želel več ur, ker poznam 5 primerov, ki so to storili, so dobili recimo manj ur, kot so jih prej imeli. Ni bil namen, da bi jim povišali, ampak so si vzeli še pravico, da jim pa še malo vzamejo a ne/(J25)). Nekateri od sodelujočih pa so na odločbe o številu ur podali celo pritožbo na ministrstvo in čakajo na odgovor (/ampak zdaj trenutno imam tudi postopek na sodišču,/(D2)). Poročali so tudi o negativnih posledicah zaradi premajhnega števila ur osebne asistence, kot so nezmožnost vzeti protibolečinske tablete v primeru bolezni, večurno ležanje v lastnih iztrebkih, večurno zadrževanje urina, ipd. (/ammm, ali pa se je zgodilo to, da sem potem imela nesrečo in sem celo noč ležala v svoji mokri postelji .../(D8), /Ampak na primer računaj, da sem bila pravkar zelo bolna in sem bruhalo in imela drisko in vročino sem imela in sem se zbudila sredi noči, vse me je bolelo, imela sem zelo visoko vročino in nisem

mogla vzet tablet protibolečinskih/(D5), /Ja, okej, bolan nisi pogosto, ampak tudi na WC sem se kdaj zbudila in sem potem štiri ure trpela, me je že vse bolelo in sem mogla na WC in sem mogla vse zadrževati in sem se dobesedno drla od bolečin .../(D7)). Kar nekaj sodelujočih čuti strah pred odvzemom osebne asistencije (/Glede na to, kaj se dogaja trenutno zdaj z asistenco, me je vedno strah, da mi bodo zdaj vzeli asistenco, ker se bo pač nekdo odločil, da mi ne pripada več/(D15), / Bal sem se za ure. Za nočne ure, ker imam tudi nočne ure, ker ne morem iti sam spat, niti se obračati in tako dalje in me je bilo takrat najbolj strah, ko se je govorilo o spremembi, da bi naj vsi uporabniki, ki imajo manj kot 120 ur, da naj ne bi bili deležni nočne asistencije./(K34)), saj so poročali, da se splošno stanje ureditve osebne asistencije slabša (/onemogočajo načine, kako zaposliti nekoga,(D27), /ker recimo, če dam primerjavo s sedaj to traja pol leta do 8 mesecev, da se sploh kaj zgodi./(J10), Tako da je zdaj praksa takšna, da je danes zelo težko dobiti kakšno uro, ker te ure jemljejo zdaj, ker so ugotovili, da so se malo zakalkulirali, pa ni finančnih sredstev in ni naša krivda, ampak krivda na ministerstvu in krivda tistih finančnikov, ki so tu računali./(J15)).

Koordinator na centru za socialno delo

Tako kot pri obisku strokovne komisije so tudi pri temi koordinatorji na centru za socialno delo nekateri sogovorniki in sogovornice poročali o različnih izkušnjah, saj je za njihove zadeve postal pristojen kak drug center za socialno delo ali pa se je na že pristojnem centru za socialno delo menjal koordinator (/tako da, to sva se slišali, zdaj pa sem se jaz preselila in pašem pod drug center za socialno delo in pašem pod drugega koordinatorja ja./(D127)). Pri preverjanju pozitivnih izkušenj s koordinatorji na centru za socialno delo so sogovorniki in sogovornice najbolj poudarjali nenehno pripravljenost koordinatorjev za pomoč (/tudi, če je treba kakšne prošnje pisati ali pa karkoli, se lahko vedno obrneš na njih, če je karkoli. Tak da, pozitivne stvari./(A33), /Nazadnje, ko smo imeli recimo ta letni razgovor, mi je gospodična sama rekla, da če karkoli potrebujem, da so oni na voljo, da pomagajo./(B47), /Zelo pozitivna. Če karkoli potrebujem, se vedno lahko obrnem nanjo, tudi izven njenega delovnega časa./(E13), /vsi koordinatorji so mi ponudili roko, če bi imel kakšne težave./(K32)) in dober odnos, ki so ga čez leta vzpostavili z njimi (/Imamo dober odnos./(F21), /Ampak takrat, ko sem menjavala, je bila zelo v redu, zelo je bila tako ammm zelo se je spoštljivo pogovarjala z mano, imela spoštljiv odnos./(D128)). Rezultati so pokazali, da je sodelujočim veliko pomenilo, ko si je koordinator oziroma koordinatorica vzel/-a čas za njih in jim v času stiske nudil/-a podporo (/čas si je vzela./(D129), /(V bistvu sem bila do sedaj deležna vsakršne podpore tudi ob stiskah, tako da ne pogrešam ničesar./(E14), /in jaz sem pač v stiski njo poklicala in sem se velikokrat z njo tudi

potem pogovarjala, ker pač .../(D88), /Tudi predvsem s tem koordinatorjem sva se velikokrat, ko me je prišel pogledat, pogovarjala o mojih bojaznih, ker je bilo veliko govora o spremembah zakona./ (K33)). Ena izmed sogovornic je poudarila, da se je delovanje koordinatorjev čez leta izboljšalo in da imajo danes več znanja, kot so ga imeli na začetku uveljavitve zakona (/Sedaj je moja izkušnja s koordinatorji veliko boljša kot pa na začetku./ (B33), /No, sej pravim, z leti so se ta sestankovanja veliko bolj izboljšala. Zdaj vidim, da je več uvida v neko, ali pa neke splošne izobraženosti./ (B42)). Kar nekaj sodelujočih pa je poročalo, da do sedaj pomoči koordinatorja sploh še niso potrebovali (/Zdaj s samega csd-ja nisem neki deležna neke podpore, ker je tudi nisem zaprosila. Ne bom pa rekla, da če bi zanjo zaprosila, da je ne bi bila deležna, to bi delala krivico./ (B46), /Ne, je pa res, da nisem niti nikoli zahteval, kar se tiče podpore, ker glede opravljanja osebne asistenc se tako ali tako dogovarjam z izvajalcem./ (I31), Zdaj razen tega, da imam ta obisk, pa me malo povprašajo, zdaj podpore, da sem kaj rabil, da so mi kaj pomagali, da bi kaj zaprosil ne./ (L27)).

Pri opisovanju negativnih izkušenj so sogovorniki in sogovornice omenjali neznanje koordinatorjev (/Ampak tudi karkoli sem jaz rabila kakršnokoli informacijo, pa sem klicala koordinatorja na center za socialno delo, mi recimo niso znali pomagat, kar me zelo moti./ (J33)), neodzivnost (/Tako da edini tak zaplet, ko sem ga imel, pa mogoče, ko bi morali oni podati mnenje, so bili zelo skoraj neodzivni./ (H40), zagovarjanje izvajalca namesto uporabnikov (/In na sestanku, že način, kako je koordinatorica prišla noter, sem videla, da je prijateljica z zaposlenima iz mojega zavoda, ja ... in se je ona čisto postavila na njihovo stran./ (D109)) in neupoštevanje želja in stisk (/ona mi je po telefonu rekla, da bo zahtevala, da bo asistentka zraven, ker sem jaz prosila, da je asistentka prisotna. A misliš, da je bila asistentka zraven? Ne! Je rekla, ja meni je žal, da je ni zraven. Jaz vem, da ni zahtevala, da je asistentka zraven./ (D14), /sej ne more, sej napihuje, sej ni bilo nič./ (D116)). Zanimiva je ugotovitev, da kar nekaj sogovornikov in sogovornic še ni bilo v nobenem kontaktu s koordinatorjem na centru za socialno delo (/Mi s socialnim delom tam nimamo nič z njimi./ (C14), /V bistvu teh izkušenj ni./ (H32), /Mislim, s koordinatorjem osebne asistenc nisem imel nobenega stika./ (I28)), razlog za to pa bi lahko iskali v tem, da nekateri sploh niso vedeli, da koordinator na centru za socialno delo obstaja (/Jaz sem dobila eno osebo X in jaz za njo sploh nisem vedela na začetku, da je to sploh funkcija./ (D80), /Nima je. Sploh nisem vedel, da obstajajo./ (G26)).

Zakon o osebni asistenci navaja, da mora koordinator enkrat letno opraviti obisk na domu uporabnika osebne asistenc. Polovica sogovornikov je poročala o rednem opravljanja obiskov koordinatorja (/Ja, jaz imam izkušnjo s koordinatorji. Nekako je tako, da pridejo vsaj enkrat na

leto na obisk, ne, da vidijo, kako se osebna asistenca izvaja.)/(B32),/ ko se vidimo enkrat na leto.)/(F22), /Pri meni je bil, se oglasi redno.)/(K36), /Jaz sem imel še vsako leto odkar je zakon, mogoče edino med korono ne, ampak drugače pa sem imel vsako leto.)/(L21)), medtem ko je druga polovica poročala, da jih je koordinator do sedaj obiskal samo enkrat ali pa niti enkrat (/Nimam stika s koordinatorjem.)/(C23), /Oseba X ni sploh bila pri meni nikoli v treh letih.)/(D131), /V šestih letih, nikoli, niti klical me noben ni.)/(G27), /Mislim, da je kvečjemu enkrat prišel kot preverit na pogovor, pa še takrat mislim, da je v bistvu bil namenjen zaradi očeta, ki je tudi opravljal ta intervju za osebno asistenco, pa je potem vmes umrl, pa smo potem pač prekinili, ampak je očitno prepozno zvedla za to.)/(I29), /V bistvu po 5 letih me je v bistvu letos prvič obiskal koordinator iz centra za socialno delo, čeprav bi naj obisk izvajali 1x letno.)/(J32)). Od tistih, ki so imeli izkušnjo z obiskom koordinatorja na domu, jih je nekaj poročalo od odsotnosti težav med samim obiskom (/Ma tudi zmeraj pozitivna, nisem imela negativnih izkušenj.)/(A35), (/Tako da v bistvu ne, pogovor je bil, potem pa nič posebnega.)/(I30), /Moja izkušnja je zelo pozitivna. Zelo sproščen obisk.)/(E16)), medtem ko so ostali poročali o negativno nastrojenem odnosu koordinatorja (/In je bil tako res nastrojen odnos v bistvu, ja, to morate biti po zakonu. Jaz se strinjam, da moramo biti po zakonu, absolutno, ampak ti na letni razgovor kot koordinator ne moreš prit s tako strelo. ne, na dom, ne.)/(B37)), nezanimanju za pogovor (/in ta pogovor je potekal zelo votlo.)/(H37)), občutku o prevelikem poseganju v intimo in vsiljivosti koordinatorja (/oziroma preveč se vse to skupaj zna spustiti na intimno raven.)/(K28), /Edino včasih se mi zdi, da so tako malo vsiljivi.)/(K27)). Pri poteku obiska koordinatorja so ti res preverjali zadovoljstvo sogovornikov in sogovornic z osebno asistenco (/V bistvu najprej te vprašajo, če si z asistentom zadovoljen.)/(F24), /kako je osebna asistenca, osebni asistenti, praktično tudi, kako je s koordinacijo osebne asistence, z izvajalci, če so kakšne težave.)/(L25)), vendar so nekateri to počeli tako, da so uporabnika in asistenta spraševali v istem prostoru, ob istem času (/Potem isto spraševanje o zadovoljstvu z asistenco in asistenti to narediš seveda posebej ne ... ne skupaj, ker, če daš ti asistenta mojega pa mene pa rečeš, no, a si ti zadovoljna, kako te ona tretira, kaj ti bo reku? Pač to bi moralo biti posebej, če smo že pri tem.)/(B36), /Najprej moje mnenje, potem njegovo, kako on vidi ta proces kot asistent. Pač oba skupaj sprašujejo.)/(F26)).

Izvajalec osebne asistence

Po pridobitvi števila ur osebne asistence si uporabnik izbere izvajalca osebne asistence, pri katerem bo koristil storitve in z njim naredi izvedbeni načrt, kjer uporabnik opiše svoje potrebe (/V bistvu smo v pisarni dorekli moje potrebe.)/(B60), /in potem smo tudi opisali mene, kaj jaz

potrebujem, kakšne so moje zahteve in je bilo v bistvu okvirno narejeno./(F33)), izvajalec pa mu obrazloži potek osebne asistencije (/Pač v bistvu ni bilo nič kaj takega. Tiste štiri asistente so mi dali pač na voljo, ker imam 24urno asistenco, pač razložili so mi postopek, pač kako je, glede ur./(C31)). Niti en intervjuvanec ni poročal o težavah med izvajanjem izvedbenega načrta (/ni bilo nekih posebnosti./(C32), /Za mene to ni nič posebnega. /(K45)). Rezultati raziskave so pokazali, da je večina sodelujočih zadovoljna z izbranim izvajalcem osebne asistencije (/Jaz imam kar dobre izkušnje z izvajalci./(I34), /Načeloma so izkušnje v glavnem pozitivne./(H42), Drugače pa s koordinatorji osebne asistencije, to koordinatorico imam zdaj že kar nekaj let, se v redu razumemo./(L30)) in da do sedaj še niso imeli težav z njim (/Nisem imela težav./(A34), /Nisem imela težav./(E15), /Nikoli nisem imel težav./(F23), /Odkar sem pri njih, je bilo vse v redu, tako da zdaj imam dobre izkušnje, no./ (G35), /ampak dejansko ni nobenih večjih problemov./(H50)). Kot pozitivne izkušnje so naštevali nenehno pripravljenost za pomoč (/Koordinatorica je v bistvu zaposlena tam na društvu in v bistvu nimam nobenih težav, imam same pozitivne izkušnje, še posebej sedaj s temi koordinatorji. Zmeraj mi priskočijo na pomoč, če je karkoli narobe, če karkoli potrebujem./(A30), /Vedno so mi bili na razpolago./(K39)), zagnanost, samoiniciativnost, sposobnost in iskrenost koordinatoric (/Dobila sem dobro koordinatorico, res punco, ki je mlada socialna delavka, zagnana./(B51), / in to in tudi zelo angažirana./(G32), /Zdaj z izvajalci no, ti dve zdaj N. in L. sta super, super so punce, zelo sposobne./(G30), /samoiniciativna, pokliče karkoli, ne./(G33), /Pove tudi osebno in službeno kadarkoli, če kaj ni v redu./(G34)). Dve sodelujoči sta izpostavili dobro razumevanje s strani koordinatorja zaradi podobne oblike hendikepa (/Se tudi pozna recimo, da je ta koordinatorica moja ... ima tudi cerebralno paralizo. Sicer ne take stopnje kot jaz, ima drugačen primer, pač osnova je ista in že zaradi tega malo boljše razume ves ta položaj ljudi s cerebralno paralizo in je zelo razumevajoča v teh zadevah in res razume položaj, tako da, res nimam pripomb./(A31), /Pa pač pozna se, da je glavna oseba, oseba na vozičku, ki rabi zelo veliko asistencije in pač se res trudi, no./(D157)). Nekaj sodelujočih je kot pozitivno lastnost izpostavilo tudi dobro komunikacijo in sprotno preverjanje zadovoljstva z asistenco (/Tako da ta komunikacija je od začetka potekala v redu /(B53),/Če pa je kaj takega, pa se tako ali tako sproti slišimo, se javljamo./(F34), /Samo je tudi manjše okolje tukaj, ne. Ker na zvezi je bilo nas uporabnikov ne vem koliko, 150, 200 a ne. Tukaj nas je 20 ali 30 razumeš, ne. Tako manjši mehurček, manjše okolje, zato je tudi lažja komunikacija, predvsem tudi hitrejša komunikacija, a ne./(G36), /Pride in se malo povpraša, kako mi gre z osebno asistenco, če potrebujem kakšno pomoč pri usklajevanju ali pri kakršnihkoli stvareh, ammm, nič posebnega./(I33)), prav tako pa dobro organizacijo sistema (/in sem se pol odločila za največjega in morem reči, da je bila

odločitev dobra, ker so velik ponudnik. Imajo tudi sistem dokaj urejen, stvari stojijo na mestu./(B50), /Imeli smo tudi izobraževanja za uporabnike na začetku, mislim, da jih imajo tudi osebni asistenti in je celotna organizacija zelo na mestu./(L31)) in organizacijo izobraževanj ter dogodkov (/Všeč mi je to, da obstajajo ta skupna izobraževanja za asistente in uporabnike. To se mi zdi dodana vrednost, ki jo izvajalci prinesejo./(B63), /Imamo tudi vsako leto srečanja, razne dogodke, tako da smo tudi na liniji izven./(F29)). Največ podpore s strani izvajalca so sodelujoči omenjali pri urejanju urnikov (/delajo mi urnike./(C27), /Ja, ja, definitivno in pri oblikovanju urnikov, če je potrebno, ker do zdaj za vikende nisem imel osebne asistence, sem bil doma, ne./(I40), /Tudi, če sem rabil kakšno pomoč pri urnikih/(K41), /Izvajalec mi pomaga pri pripravljanju urnika,/(L35)) in urejanju nadomeščanja (/Tak glede bolniške to ja, če ni bilo nobenega, ki bi lahko vskočil./(C33), /da mi oni najdejo nadomeščanje, da se jaz s tem ne rabim ukvarjat, mi zelo pomeni, /(D163), /in pri nadomeščanju, ko je asistent odsoten, bolj te stvari, no./(F36)). Da bi se omenjanje kakšne specifične negativne izkušnje pri sodelujočih ponavljalo, se ni zgodilo, so pa nekateri izpostavljali nerazumevanje in neresnost koordinatorjev pri urejanju urnikov in nadomeščanja (/Pa tudi tako niso bili preveč poslušni za tvoje potrebe, v smislu ta oseba mi ne sede, ali mi je lahko ne daš ali pa ta oseba si me ne upa dati pod tuš, ali mi jo lahko ne daš. Tako so bili zelo slepi za potrebe./(D135), /razen tega, da so ti kar enega dali no, pač niso bili ravno poslušni, nisi vedel koga boš dobil zjutraj./(D139), /Dejansko je to tako, da če jaz rabim neko zamenjavo, se lahko obrnem na koordinatorja, ampak ta koordinator mi težko pošlje enega asistenta, ki ga ima slučajno na zalogi, ker pomeni, da bi moral jaz asistenta spoznat in uvest in tako naprej. Zdaj za dva dni ali pa za en teden je pa zelo težko naredit in tega včasih ne razumejo./(H48), /Še nekaj v tej zgodbi s tem fantom. Na neki točki sem rekel koordinatoriki, poslušajte, meni ta urnik ne ustreza. Jaz sem se zdaj že zmenil nekako drugače in bi rabil drugačen urnik in je rekla: »poslušajte, jaz pa urnika ne bom še enkrat spreminjala in sem jaz delodajalka in bom jaz povedala, kdaj bo kdo delal.«./(H68). Pri eni od sogovornic koordinatorica ni niti vedela, ali je nadomeščanje uredila ali ne (/En vikend je bilo tako, da sem si jaz probala nekoga najti in nisem nobenega našla, pa me kliče pol v ponedeljek: A ste imeli potem tisto gospo čez vikend? In sem bila jaz tako, pač ne ... In niso niti vedeli, če so uredili./(D149)).

Eno izmed vprašanj je bilo specifično namenjeno ugotavljanju odziva izvajalcev v primeru težav sodelujočih. Večina intervjuvancev in intervjuvank je poročala, da posredovanja izvajalca niso potrebovali (/Nikoli ni rabil posredovati/(A45), Ne, z asistenti ne, nisem imel takšnih težav, ko jih ne bi mogel sam rešit. (I42), /Ne, jaz osebno teh težav nisem imela,/(J43), /Pri meni se to

ni zgodilo, da bi moral izvajalec kdaj posredovati./ (L41)), tisti, ki pa so, pa so poročali, da je bil izvajalec odziven (/Ampak generalno gledano pa morem reči, da sem zadovoljna z odzivnostjo svojega ponudnika osebne asistence./ (B76), /Je odziven./ (H71), /lahko kontaktiram in ne traja predolgo za odgovor in se stvari razrešijo./ (L39)). Koordinatorji so sodelujočim nudili podporo, ko je bilo potrebno v primeru težav asistenta odpustiti (/In pol smo po hitrem postopku pač iz krivdnih razlogov dali odpoved in je bilo to to. Ampak to je bila taka travmatična izkušnja, da ti jaz ne znam povedat, no. Žena je izginila iz dan na jutri. Ja, v tem primeru pa so pomagali, ja/ (B70), /In pol so povedali, da je to to in pač odpoved dali, pa pač na bolniški./ (C63)) ali pa, ko se je bilo potrebno v primeru nestrinjanja z asistentom pogovoriti (/zato se mi zdi, da je nujno, da, ko imaš težavo, to javiš pač izvajalcu in potem se izvajalec pogovori, ker uporabnika ti ne boš jemal resno./ (D167), /ali pa pri komunikaciji s kakšnimi asistenti, so mi bili zmeraj na voljo./ (K42)). Kot negativno izkušnjo v primeru potrebe podpore so intervjuvanci in intervjuvanke opisovali dvom v resničnost njihovih zgodb v primeru težav z asistenti (/Meni ni noben verjel, vsi so mislili, da jaz nekaj prikrivam in sem povedla tako, kot je bilo./ (B95), /in pač mi niso verjeli, da je zadet. Ker je bil sigurno zadet od trave in pol sem bila jaz tista, ki je bila grozna/ (D154). Pod negativne izkušnje so naštevati tudi neposlušnost zavoda, zavračanje sestanka izvajalca (/me zavod ni poslušal/ (D89), /in jaz, ammm zavod ni hotel imeti sestanka, in jaz sem želela sestanek, jaz sem želela povedat, kaj se je dogajalo .../ (D93), /sem v bistvu prisilila sestanek./ (D103)) in zagovarjanje asistenta namesto uporabnika (/In dejansko je takrat izvajalec namesto, da bi reševal neko konkretno stvar, je prišel z odgovorom, da oni imajo več takšnih situacij, ampak, da oni podpirajo, če delavci iščejo še druge izobrazbe in izzive in da večkrat pridejo tudi delavci sami s seznamom, kdaj ne morejo priti v službo./ (H55). Ena izmed sodelujočih je poročala tudi o nekorektnem odzivanju izvajalca v primeru doživljanju nasilja s strani asistentke, kjer je izvajalec pomanjševal uporabničine težave (/tako je bilo, da jaz sem pač v njihovih očeh bila zadovoljna in da sva se skregali in potem sem jo zaradi prepira hotela stran./ (D94)), nato pa jo je prisilil v nadaljno sodelovanje z asistentko tako, da ji je za 14 dni odvzel asistenco (/Pač rekli so, ne boš imela asistentov 14 dni, da jih baje nimajo ... ja .../ (D99), /in pol 14 dni nisem imela in pol sem bila prisiljena njo nazaj vzeti./ (D100)). Kot negativne občutke so omenjali jezo in razočaranje (/in pol sem jaz popizdila./ (D107), /In takrat sem bil tudi zelo razočaran./ (H56)).

Osební asistenti

Pri raziskovanju teme o osebnih asistentih me je najprej zanimalo, ali imajo sogovorniki in sogovornice kakšnega družinskega člana za osebnega asistenta, saj menim, da bi to znalo

vplivati na odnos in doživljanje osebnega asistenta. Izkazalo se je, da ima večina sodelujočih vsaj enega družinskega člana za osebnega asistenta (*/Ja, mama/(A4), /Ja, moja mami/(B4), /eden izmed štirih osebnih asistentov pa je družinski član./(E4), /Moj oče pa je moj osebni asistent./(L5)*), ali pa vsaj za nadomestnega asistenta (*/... in sestra je pa nadomestni./(A5), /Ja, mami je na podjemni pogodbi./(C4), /Ne, samo mama je zdaj uradno na papirju za nadomeščanja./(D31)*). Ena od sogovornic ima za asistenta partnerja (*/V bistvu ni bilo težko, za prvega sem tako ali tako vedela, da bo moj partner. V bistvu je moja desna roka, dejansko pač najlažje, ker z mano živi mi tudi največ pomaga./(J44)*), dva od sodelujočih pa nimata nobenega družinskega člana kot svojega osebnega asistenta (*/Noben družinski član ni moj asistent./(H5), /Ni noben družinski član asistent./(K4)*). Nekateri so poročali, da imajo za osebne asistente tudi svoje prijatelje in znance (*/zdaj pa sem zamenjala osebno asistentko. V bistvu sem tudi objavila oglas, ampak se mi je pol preko tega oglasa javila ena prijateljica, v bistvu znanka in je rekla, da se lahko ona prijavi, tako da pol sem zdaj se s to prijateljico zmenila in je zdaj ona asistent./(A48), /Pršel je ... sicer je bil to moj kolega iz preteklosti, pač družili smo se, ko sva bila še majhna./(C43), /in tri moje prijateljice./(G13)*).

Pri iskanju osebnih asistentov imajo uporabniki možnost prositi izvajalca za pomoč, (*/Sem pa tega drugega, ko ni moj partner, pridobila preko zavoda za zaposlovanje. Izvajalec je dal oglas in se je potem na ta oglas bodoči asistent prijavil /(J46),/Če recimo en osebni asistent da odpoved, sem zmenjen, da mi povejo dosti prej. V tem času pa more izvajalec dobiti novo osebo./(L43)*) kljub temu pa je večina sodelujočih samostojno iskala osebe asistente (*/Jah, v bistvu ti greš do izvajalca in pač rečeš, da iščeš osebno asistenco in po navadi ti potem izvajalec reče, da lahko ga poiščeš sam in pa on ti v bistvu objavi razpis, da se pri njihovem izvajalcu iščejo zaposlitve kot osebni asistenti in, če dobiš tam, dobiš tam, se prijavi kdo z razpisa. Sicer jaz nimam izkušnje s tem razpisom, ker sem zmeraj dobila sama./(A46), /Jaz sem svoje prinesla, a veš. Pri meni je bilo tako, da sem jaz sama izrazila željo, da jaz opravljam razgovore, čeprav mi je sam zavod rekel, da mi lahko oni pomagajo in so to tudi upoštevali, tako da nisem čakala zavoda./(B78), /Imam možnost, da mi nudijo pomoč, ampak sem jim takoj povedal, da bom iskal sam./(F46)*). Iskali so jih s pomočjo socialnih omrežij (*/Oglas sem dal na Facebook, v te skupine kaj so, pa te stvari in pol se ti pač ljudje javljajo. In, če je zainteresiran, se ti pol oglasi./(C19), /Da, vedno ga iščem sama na družbenih omrežjih./(E24)*), priporočil drugih (*/in potem sem med dvema izbiral in potem sem se odločil za tega, ki ga imam sedaj, ker mi ga je tudi prejšnji asistent priporočal./(F40)*) ali pa na različnih dogodkih (*/Sam sem jih nabral, no. Nekaj poznanstev od prej, pred nesrečo, nekaj potem s faksa, nekaj pol, kar sem jih spoznal zaradi te*

svoje invalidnosti, ker se nekaj povezuješ na kakšnih dogodkih./(G50)). Postopek iskanja osebnega asistenta so sodelujoči opisovali tako, da so kandidate na začetku povabili na uvodni razgovor *(/S primernimi kandidati se dogovorim za razgovor, ki načeloma poteka pri meni doma. Imam določene pogoje, ki jih moj osebni asistent mora izpolnjevati, zato najprej, pred razgovorom, povprašam po le-teh./(E25), /potem pa se prej ali slej nekdo javi in potem se dogovorim za razgovor s kandidati/(I45)), jim predstavili naloge (/če mu odgovarja se pol srečamo, se vidimo, se oglasi pri meni, mu povem, pokažem, drugače pa takoj povejo, da ni to za njih./(C21), /Drugače pa pač na razgovoru opišem, kaj pa kako rabim,/(H83)) in z njimi opravili poskusno srečanje z opravljanjem opravil (/in če se oba strinja, pride k meni ta oseba enkrat ali dvakrat probat, da vidi.(L50)). Če jim je pri iskanju pomagal izvajalec, jih je ta obvestil o prijavi kandidata na razpisano delovno mesto (/Potem pa, ko se nekdo prijavi, me koordinatorka obvesti/(I48)), so skupaj opravili uvodni razgovor (/in so me pozvali, ker so imeli ene tri prijave, če se lahko oglasim na sedežu zavoda, da pač skupaj pregledamo te prijave in potem sem pač vse tri kandidate spoznala./(J47) in se posvetovali o ustreznosti kandidatov (/Smo se pač potem malo pogovorili s tem izvajalcem, kateri mi najbolj ustreza in smo od teh treh enega izbrali/(J48). Na koncu je izbrani kandidat podpisal pogodbo pri izvajalcu in pričel z delom (/in potem podpišeta pogodbo in je to to in potem začne delo pri meni in to je to./(I48)).*

Pri raziskovanju odsotnosti osebnih asistentov so rezultati pokazali, da sodelujoči ne rabijo pogosto iskati nadomeščanja *(/Zelo redko se zgodi, da je ni./(A58), /Ampak ja, včasih ne moreš drugače. Je pa čisto odvisno, po navadi tako, da nobenega ne bi bilo, se zgodi nekajkrat na dva meseca, pač čisto odvisno./(C73)),* če pa ne uspejo dobiti nadomestnega osebnega asistenta, se največkrat obrnejo na družino *(/Ja ali mi pomaga mama,/(B103), /Nadomešča po navadi mami./(E35), /starši,/(K73))* ali prijatelje *(/prijatelj./(B74), in prijatelji pomagajo./(F57), /svoje prijatelje/(H64)).*

Asistenti morajo enkrat na leto opraviti izobraževanje, zato me je zanimalo tudi, kaj bi bilo po mnenju sodelujočih potrebno vpeljati v izobraževanje osebnih asistentov. Njihovi odgovori so bili poznavanje diagnoz in telesa uporabnika *(/Ma meni se zdi, da bi bilo pomembno poudarjati na rokovanje z različnimi diagnozami, ker se mi zdi, da še zmeraj ne poznajo diagnoz. Pač vsaka diagnoza je različna, cerebralna je eno, avtizem je drugo ali je slepota, ali je to karkoli drugo. Bi se moralo predvsem na diagnozah bolj poučevati oziroma bolj ozaveščati, pač lastnosti in tako naprej, kaj je pomembno pri diagnozah, na kaj je treba paziti in tako naprej./(A63), /Vsi, ki sedimo v vozičku smo zakrnjeni in trdi, tako da, ne rodi se ravno vsak z nekim čutom za telo in za razgibavanje. Tako da, to znanje, da bi dobil vsak osebni asistent, neko predznanje*

osnovno o telesu, kaj se zgodi od tega, da ti sediš, ko si tako dolgo v nekem položaju. Torej, katere stvari pomagajo nam./(G82)), učenje komuniciranja (/Pa jaz menim, da je najpomembnejša komunikacija, da pač znajo skomunicirati zadeve, ker če jaz v naprej vem, kaj se dogaja, se izognemo težavam./(C74), /ne vem, veš, včasih imajo tudi kakšno predavanje v zvezi s komunikacijo, mogoče kaj v zvezi s tem, komunikacijo, je fino, da je, ker ni vedno to, no./(L64), večji poudarek na učenju reševanja problemov (/in razreševanje potencialnih problemov, ker mislim, da nam tu zelo veliko manjka./(K78)), povečevanja občutka sposobnosti asistentov (/To je pač na tebi in ja, za te neke osnovne prijeme bi bilo fino, da bi se tudi oni počutili bolj sposobne. Tudi nekateri imajo nek strah, ko daš ti neko suho nogo v roko, je marsikoga strah, da bo kaj poškodoval ali kaj hujšega še naredil, a ne./(B83)), naučiti asistente, kako delati z ljudmi, ki imajo duševno stisko (/Čisto zaradi tega, ko delaš s skupino, ki je sistemsko zatirana, malo sposobnosti, pa ne zato, da si tam čustvena podpora, ampak neka sposobnost prenesti to, da ima nekdo zraven tebe duševno stisko. Ne zato, da si ti tam, da si jim psihoterapevt, ampak samo to, da imaš to zmožnost./(D195) in razumevanje zgodovine hendikepa (/Pa malo bi definitivno morali razumet zgodovino gibanja in zgodovino pač hendikepa in kako biti hendikepiran vpliva nate in na osebo./(D196)). Predlagali so, da bi v usposabljanje morali vpeljati pogovore z uporabniki, kot je na primer intervju (/Mislim, da bi že veliko odnesli že od takšnih pogovorov, kot sva ga midva imela. Sej ni treba predavat, da morate to pa to vedet, ker itak vsaka situacija je različna. Jaz lahko uvedem popolnega antitalenta, ki ga lahko naredim v super asistenta, če bo imel to željo./(H104)), saj so menja da je v izobraževanje vključenih premalo primerov iz prakse (/Premalo je primerov iz prakse no./(J64), da so vsebinsko slaba in duhomorna (/Čeprav vsebinsko so ta izobraževanja pod vsakršnim nivojem. Pač res pod vsakršnim nivojem./(B46), /včasih pa res dosti duhamorno./(I72)). Kot pozitivne lastnosti so izpostavljali igro vlog (/Igranje vlog zna biti dosti koristno./(I70)), izobraževanje o pravnih postopkih (/Pravni postopki, recimo pravice in dolžnosti osebnih asistentov. To se mi zdi zelo v redu./(L33)), nekateri pa so bili menja, da je podano tudi zadostno število zgodb uporabnikov (/Zdaj, ko so že malo bolj, se vpraša tudi kakšnega uporabnika, da pride pa svojo zgodbo pove./(B67), /pa primeri, po navadi je dovolj zanimivo in uporabno./(I71)).

Raziskovala sem pomembne lastnosti, ki jih uporabniki iščejo pri osebnih asistentih, najpogostejši odgovori so bili odprtost (/pa nek odprt značaj/(A51), /zraven pa tudi, da vidiš, da je to odprt človek/(G57)), komunikativnost (/ki je komunikativen. /(G58), /da je komunikativen/(J55)), fleksibilnost (/fleksibilen./(E39), /da je lahko še fleksibilna./(G60)),

točnost (/Recimo to, da človek ne zamuja in to,/(D174), /Jaz poudarjam predvsem to, da točno prihajajo na delovno mesto,/(I50)), samoiniciativnost (/da je človek samoiniciativen. Jaz nočem, da je nekaj umazano, da me čaka, da mu jaz rečem, ej, tam je nekaj umazano, da ne rabim reči za vsako stvar, ej, tam je nekaj umazano, ampak da reče, ej, tam je nekaj umazano, ali lahko počistim, pa rečem jaz, ja,/(D175), /Jaz tudi rečem osebnim asistentom, bom jaz vse govoril, ampak potem nekako pričakujem, da čez nekaj časa, da se kakšne stvari avtomatsko naredijo, da ne rabim vsega reči. Torej, da imajo neko samoiniciativo./(L74)), družabnost (/socialen,/(A67), /družaben./(E41)), sprejemanje vrste dela in ljubezen do dela (/in da res pač ji ni problema to početi. Ker pač dokler se ljudje prijavijo, pa pol vidiš, da se ne počutijo udobno v tej vlogi in, če pač jaz vidim, da človeku ni prijetno je pol tudi meni in res pač rabim videt, da je njej to okej, da je ona res to izbrala iz pravih razlogov in da ji pač ne bo problema teh stvari počet./(A52), /da ima željo delat, ker dandanes jih je veliko, ko bi samo malo probali, pa bi kmalu šli, a ne./(J52)), empatičnost (/predvsem empatičen/(A70), /in empatičen no./(J56)), prilagodljivost (/Da se prilagaja,/(C64), /Ja, idealen asistent je tak, ki je prilagodljiv, pa da mu ni kaj odveč./(I73)), podobni interesi (/tako da imamo neke skupne interese, pač da vsaj nekaj lahko skupaj delava, a več./(C66), /Da imava neke skupne interese,/(F43)), fizična zmogljivost (/zmožnost dvigovanja 30kg/(E27), /Zelo sem pozoren na to, ali je oseba fizično dovolj zmogljiva, da bi to opravljala,/(L51)), posedovanje voznškega dovoljenja (/Na pogoje, kot so voznško dovoljenje,/(E26), /Jaz mislim, da sem neke svoje potrebe izvajalcu že na začetku napisal, recimo, da je dobro, da ima oseba voznški izpit, ker imam jaz tudi kombi,/(L44)), generacijsko ujemanje (/sva tudi generacijsko istih let, tako da so tudi to vzeli kot plus/(F32), /dovolj mlada,/(G59)), pripravljenost delati za daljše časovno obdobje (/pa da bo ostal vsaj nekaj časa, da ne bo takoj šel. To malo preverim. /(I57), /Tako sem začela s tem načinom, da bi si želela nekoga, ki vidi to kot dolgoročno zaposlitev, ne samo pač nekaj da proba, pa se ga jaz ravno prav navadim, potem pa gre,/(J53)) in še mnogo drugih. Zanimivi so bili tudi rezultati, da so predvsem sodelujoči moškega spola izpostavljali, da jim je pomembno, da imajo asistente, ki so istega spola (/in zahteval sem tudi moškega, ker mi moški najbolj odgovarjajo./(F45), /Jaz sem iskal samo fante, če sem iskren, torej da je moškega spola, ja./(G62), /Iščem predvsem moške asistente zaradi fizične moči, ker sam imam enih 100 kg in me je tudi treba prestavljat./(K62)). Kot lastnosti, ki si jih sodelujoči pri osebnem asistentu ne želijo, so opisovali napačno predstavo o vrsti dela (/In pravim, pol sem jih 8 izluščila iz tistega veleplevela, ne, in sem začela vodit razgovore in sem videla, da ljudje imajo popolno napačno predstavo o tem kaj delo osebnega asistenta je. Kakšne so moje dolžnosti in pravice in kakšne so njihove dolžnosti in pravice, tako da se mi je kar mešalo./(B83), Ti imaš lahko super asistenta

brez izkušenj, ampak če se ni iz pravega vidika odločil, če ima za cilj, da hoče pomagat... tukaj smo spet pri tem, to ni pomoč, ker asistenca izhaja iz tega, kaj se bom jaz odločil, ne, kaj mi boš ti pomagal. In tukaj je zelo važno, kakšen vidik dobim, zakaj se je odločil in kaj je prej delal./(H92)), pomanjkanje motivacije (/Je pa res, da opažam, da nekaterim asistentom po določenem času zmanjka malo motivacije, ampak to ne govorim za mojega asistenta, ampak na splošno. /(F60)), prevelika sočutnost (/In dejansko ne iščem ljudi, za katere ugotovim, da so nekako preveč sočutni/(H93)), težave s hrbtenico (/pa tudi preverim, če imajo kakšne težave s hrbtenico, boljše za njih, da ne delajo pri meni, pa tudi zame, ker bi šli prepogosto na bolniško./(L52)), pomanjkanje komunikacijskih sposobnosti (/Tudi jaz ne bi mogel imeti osebnega asistenta, ko samo čaka, pa se ne moreš nič pogovarjat s človekom, a ne,/(L68)), zavračanje opravljanja gospodinjskih opravil idr. (/Pol sem doživela primere, amm, jaz ne čistim, jaz ne kuham, jaz ne morem popoldan nikamor it, ker imam otroka, tako da lahko delam sam dopoldne./(B85)). Kar nekaj sogovornikov in sogovornic je izrazilo nezadovoljstvo s pomanjkanjem kriterijev pri zaposlovanju osebnih asistentov (/Problem edino je, da se tukaj lahko javi kdorkoli, da ni popolnoma nobenih kriterijev kdo je lahko osebni asistent, kar pa je tudi grozno, ne./(B80)), /so v redu asistenti, ampak jih je premalo, ker ni nobenih zahtev in potem pridejo vsi./(194)), /Trenutno kar se zdaj dogaja, prijavi se lahko kdorkoli, ker omejitev glede izobrazbe ni in dejansko prihaja tukaj do raznovrstnih zlorab./(J29)), zato so nekateri sodelujoči izrazili mnenje, da bi bilo potrebno pred zaposlitvijo osebnega asistenta uvesti psihološke teste (/Aja, pa to, definitivno bi morali uvest psihološke teste. Absolutno bi morali uvesti psihološke teste/(B91)), /Vsak asistent bi mogel, preden začne delati, narediti psihološki test in kakršnekoli tendence k nasilju ali pa agresivnosti bi morali pač te osebe dati stran, a ne, ker potem pač ni nobenega sita, pa pride vsak./(D200)) in podaljšati poskusno dobo dela (/in podaljšat testno obdobje na več kot en mesec. V enem mesecu ti človeka ne moreš prav ocenit. Sori, ni šanse, ni šanse. Tako da to, no!/(B92)).

Pri raziskovanju pozitivnih izkušenj z osebnimi asistenti je največ sogovornikov in sogovornic izpostavilo dobro komunikacijo (/tudi komunikacija je bila dobra tudi z ostalimi asistenti,/(A55)), /Se pogovorim z osebnim asistentom. Ponavadi je bilo potem vse ok./(E34)), /ampak tudi če bi prišlo do česa, bi rešila to s pogovorom, ker sva oba tako človeška, da se da vse z besedami rešit/(F53)), dober odnos (/Jaz sem imela res hvala bogu same pozitivne izkušnje, nisem imela nikoli negativnih. Smo se z obema asistentkama, in s prejšnjo in s to zdaj, se odlično razumemo,/(A53)), /in s korektnim odnosom./(F54)), /Sej se tudi mi v timu sami najdemo, ker z nekaterimi že zelo dolgo sodelujemo in se z nekaterimi zelo dobro

razumemo,/(H76)) in predstavljanje podpore drug drugemu (/To ja, da se pač podpiramo, drug drugega. /(G80)). Omenjali so tudi aktivno preživljanje skupnega časa (/gremo ven,/(K70), /Mislim da drugače pa so pozitivne izkušnje bile nenehno. Sej pravim, imamo prijateljski odnos in gremo tudi skupaj kaj pogledat, kaj okoli./(L56), /Potem, ko gremo na dogodke, Wings for life ima maraton, smo ene trikrat šli, nas potem skupaj zberejo, da smo šli skupaj, a ne./(G77)), zabavanje (/da niso samo zato tukaj, ker je treba delat, ampak, da se lahko zabavamo,/(K69), /Ja, kaj ti naj rečem, »chillamo«, uživamo,/(C67)), preizkušanje novih aktivnosti (/Pozitivna izkušnja je bila, da smo šli z asistentom na morje, smo se bili toliko navajeni, da smo delali vse, pa sva se v bistvu še potapljala skupaj, me je v to uvedel. Kar je bila zame čisto nova izkušnja./(H98)), prilagajanje (/urniki smo se lahko prilagodili, tako da res nimam slabih izkušenj./(A56), /Sej mora biti prilagajanje tudi, tako v družbi, kot doma pri družini, pač vsepovsod, pri partnerjih. Prilagajanje mora zmeraj bit, a ne./(C70)), samoiniciativnost in samostojno učenje (/Jaz sem vedno govorila, obstaja dober asistent, boljši asistent, pa D. Ko je bila ona, sem vedela, da se lahko obrnem stran in bo vse naredila./(D177), /Na primer M. je že šest let z mano. Pri njemu je pozitivna izkušnja to, da v svojem zasebnem življenju je maser in se je samoiniciativno nekaterih stvari naučil, da na primer mi kaj olajša, me zjutraj raztegne./(C76)). Rezultati so pokazali, da je nekaterim sogovornikom in sogovornicam zelo pomembno na kak način osebni asistenti opravljajo svoje delo, saj so kot pozitivne izkušnje opisovali zabavanje asistentov ob delu in opravljanje nalog brez odpora (/Pač recimo eno asistentko, to sem imela še prej ... ko je bila znana, da ji je zabavno to delat in je bila res dobra, pač vsi smo jo imeli radi./(D176), /in jim ni težko delati .../(E36)). Kar nekaj sogovornikov je poročalo, da so sedaj z osebnimi asistenti še niso imeli težav (/Nisem imel nobenih negativnih izkušenj,/(K65), /Ni bilo nobene negativne izkušnje./(L57)) in da imajo z njimi v večini prijateljski odnos (/Kaj naj rečem, zdajle je res pač ena asistentka, ki sva že pet let skupaj. Zdaj smo pa res, ja. Zdaj pet let odkar imam asistenco, pač bolno, tak se razumeva, kakor, da mi je že prijateljica, pač zelo sva si v redu./(C69), /Z nekaterimi smo dobri prijatelji,/(E30), /Imava zelo prijateljski odnos, si poveva veliko stvari./(E68), /Nimam pa nikoli odnosa, da bi bil asistent nek robot ali suženj. Mi imamo čisto prijateljski odnos, se vse zmenimo, če je treba./(L53)).

Pri raziskovanju negativnih izkušenj sem naletela na veliko različnih, vendar zelo zanimivih zgodb. Nekateri so poročali, da so asistenti zavračali opravljanje določenih opravil ali pa v opravljanje le-teh niso bili pretirano zainteresirani (/Nočem zdaj kritično izpast, ampak pač nekateri so pač. Mi smo imel na podjemni pogodbi, je prišla ena, pa je bila: ja jaz te ne bom

na voziček dajala, jaz ne bom nege delala, jaz ne bom to delala, in ono delala./(C36), /Pač, ja, ni hotel nekaterih stvari sprejet/(G46), /Mislim, veš, jaz res nisem zakompliciran, ne prosim veliko, samo pol pa veš, sem imel eno, ko res ni rabila nič delat, nisem dosti prosil, pa še moja mami je bila doma in sem jo po eni uri prosil, če pač lahko greva na cigaret, pa je pred mami vzdihnila: »Joj kaj bi spet rad?«. Ji je bilo težko./(C78)). Dogajalo se je tudi, da so asistenti ob jutranjih urah zamujali, kar je pomenilo, da sodelujoči niso mogli vstati iz postelje (/Kakšno to zamujanje, če je kaj večkrat ali pa dlje. To zna biti problem, a ne./(I60), /Sploh zjutraj, sej popoldan se že lahko nekako prilagodiš, pa to ni problem, a ne. Zjutraj pa če ne morem iz postelje, potem nimam kaj./(I61), /Mogoče se je kdaj zgodilo, pri eni asistentki, da je zamujala zjutraj./(L58)). Pod negativne izkušnje so naštevali tudi izpostavljanje sogovorničinega bančnega stanja (/Mu dam kartico bančno, da mi gre dvignit 50 €, pa je on videl, koliko imam jaz na računu. Pač ker ne dvigujem redno denarja in varčujem na tej kartici in pač to so takšne delikatne stvari in je potem omenil, ja, ti imaš pa res veliko denarja in potem se tako malo počutiš, a ne./(J57)), hiter občutek domačnosti (/Vse je odvisno od posameznika, se pa nekateri hitro počutijo preveč domače. /(E36)), projekcijo lastnih težav na sodelujočega (/Ne vem, eni ljudje mogoče tudi niso zadovoljni v življenju in so recimo svoje težave projecirali na mene, kar pa ni v redu, ker jaz nisem bil nič kriv./(L55)), izkoriščanje (/Je pa res, da potem pridemo na drugo plat, da poizkušaš asistentu zaupat, pa mu narediš uslugo za uslugo, si medsebojno pomagata, ampak so tudi ljudje, ki začnejo to izkoriščat, ki pa rečejo, sej boš počakal, sej si vedno, zakaj pa danes ne moreš./(H95)) in še marsikaj drugega. Kar dva sodelujoča sta poročala, da jima je osebni asistent prikrival, da ima težave v duševnem zdravju (/Ženska je imela težave, za katere ni povedala, a ne, in očitno se je to vse skupaj nabralo in ji je bilo preveč in je mogla pol še na vrh tega delat in enostavno./(B96), /Pol je začel mi razlagat ... zadeva je bila, da je on meni nenehno lagal, zakaj je bil na psihiatriji. Rekel je, da bi naj baje ukradel avto in se je naredil norega, da je šel na psihiatrijo za tri mesce, ker če ne, bi šel sedet v zapor ne./(C50)). Od tega je pri enem od sodelujočih osebni asistent imel shizofrenijo (/V glavnem, dobil sem enega moškega, ki je bil pač na psihiatriji in je imel shizofrenijo/(C41)), kar je povzročilo ves kup negativnih izkušenj. Asistent je v tem primeru razkazoval svoje intimne dele (/No in se je najprej čisto normalno stuširal pri meni. Ni panike, se lahko stuširaš pri meni, ni mi bilo to nič kaj čudnega. No, ja, in pol, na primer, je šel po brisačo in je prišel kar k meni v sobo nag in pol tam kar skakal s tistim pač, kako naj rečem po domač, s kurcem veš kaj mislim in .../(C44)), skrival uporabnikove stvari (/kaj je še bilo kaj takega ... bidon mi je skrival za pralni stroj ... pa ne vem pač take čudne stvari je delal./(C45)), več ur sedel v tišini in risal črtice v zvezek (/In pač od takrat naprej nisva do 22ih besede spregovorila. Pač to je bila

najbolj »fucked up« izkušnja, kar je bilo./(C56), /Cel dan je delal samo na »beat« ko je glasba bila na primer »tan tan tan tan«, je delal sam ravne črtice po zvezku notri. Pač mel je pet listov popisanih samih črtic pa vsega./(C49)). Na koncu je privedlo do tega, da je uporabnik sklepal, da ga bo asistent ubil (/Pol pa kar naenkrat se vstane pa me tako gleda butasto, pa me vpraša: »A te lahko objamem?« ... pa sem bil pač kaj, zakaj bi me objel, veš kaj mislim. In reče: »Sam objel bi te rad ...«. in jaz sem bil takrat zelo depresiven po nesreči pa vse in mi je bilo čisto vseeno za življenje. In sem bil tak: »Kurac, pač objemi me, če misliš kaj narediti, naredi to hitro in je to to.« in sem mu pač rekel, če me misli ubiti, me naj ubije na hitro./(C53)). Ena od sogovornic je poročala, da je s strani osebne asistentke doživljala psihično in fizično nasilje ter zanemarjanje (/bila je nasilna do mene psihično/(D82), /in fizično/(D83), /zanemarjala me je ... tako .../(D85)) in da je to doživljala kar osem mesecev (/čeprav ona me je zlorabljala osem mesecev./(D95)). Dva sogovornika sta celo poročala, da sta imela osebnega asistenta, ki je na delo prišel pod vplivom psihoaktivnih substanc (/Pa imela sem enega asistenta, ki je zadet hodil v službo, a ne, res zadet, verjetno od trave ali pa od česa drugega še/(D183), /in pod vplivom drog/(G71), /in alkohola, a ne, in ja, to je bila neka slaba izkušnja z asistenti./(G72)) in zaradi tega ni bil sposoben opravljati svojega dela (/pač zadet je bil in me je komaj oblekel ali pa se je komaj pogovarjal z mano./(D186), /Pa enkrat je bil v službi sicer, ampak je tako zaspal, da se mi ni javil in sem mogla potem jaz mati klicat, ker sem mislila pač, da ga ni v službi. Noben ga ni dobil na telefon in potem ga je mama našla v asistentski sobi, da spi. In potem je prišel in je bil totalno zadet./(D189), /a ne in padel po tleh in se vstajal in je bil še pod vplivom in ni spal že tri dni in je prišel na delo, a ne./(G69)). Negativni občutki, ki so jih sodelujoči opisovali v teh primerih, so bili razočaranje (/Smo imel še enega, tukaj sem bil pa mogoče res malo razočaran./(C40)), strah (/čeprav sem se njo preživetveno bala .../(D101), utesnjenost (/in je bilo v bistvu tako hudo, tako sem se utesnjeno počutila,/(D184)) in občutek krivde (/To je bilo nekaj najhujšega, ker sem jaz sama sebe krivila za njen odhod. Pa tehnično gledano se nisem imela res za nič krivit./(B97)). Kar dve od sogovornic sta zaradi negativnih izkušenj začeli kazati znake izgorelosti (/In to, da sem pregorela probat delat s človekom, ki ni hotel vračat enakega nivoja komunikacije, iskrenosti, energije. To je bila najslabša izkušnja./(B99), /začela sem kazat znake pregorelosti./(D191)), ena od teh pa je zaradi stiske morala tudi v psihiatrično bolnico (/in pol sem šla takrat tudi v psihiatrično bolnico zaradi te stiske./(D155)).

Za konec sem sodelujoče še vprašala, kakšen se jim zdi idealen uporabnik osebne asistence. Uporabljali so pridevnike kot so odprtost (/pa da je odprt./(L69), /Bi pa tudi rekla, da je odprt,/(A72)), razumljivost (/razumevajoč,/(A76), /razumljiv./(E44)), potrpežljivost,

(/potrpežljiv,/(A73)), prilagodljivost, (/Uporabnik pa mora biti tudi prilagodljiv,(I75)), dobrovoljnost, (/Idealni uporabnik je tak, da je dobre volje, /(L65)), hvaležnost, (/in predvsem predvsem, da je hvaležen oziroma se zaveda pomembnosti tega, kar ima in da je hvaležen za pomoč, ki jo ima./ (A78)), ipd. Izpostavili so pomembnost želje po samostojnem opravljanju opravil (/ki ne more sam, da se res trudi, da lahko čim več sam, da tudi vidiš, da on nenehno išče neke rešitve, da tudi sam,/(G90), da se osebne asistence ne izkorišča (/In ne izkoriščat osebne asistence./ (I77)) in da se spoštuje osebne asistente (/spoštuje osebne asistente,/(L66)). Nekateri so poročali, da idealnega uporabnika ni (/tako kot idealnega uporabnika osebne asistence ni./ (K50)).

16. RAZPRAVA

Sedaj bom s pomočjo pridobljenih rezultatov odgovorila na raziskovalna vprašanja, ki jih bom povezala z literaturo.

Kako uporabniki osebne asistence doživljajo postopek pridobivanja osebne asistence?

Kot omenjeno v rezultatih raziskave, sodelujoči niso poročali o težavah v postopku pridobivanja osebne asistence, dokler ni prišlo do točke obiska strokovne komisije na domu uporabnika. Sodelujoči so omenjali, da strokovna komisija ni imela dovolj izkušenj in znanja, čeprav v Zakonu o osebni asistenci (2017) piše, da strokovno komisijo sestavljata dva strokovnjaka, ki imata najmanj štiri leta praktičnega in strokovnega znanja s področja invalidskega, socialnega in zdravstvenega varstva. Sklepam, da je danes situacija vsaj malo boljša, saj je večino sogovornikov strokovna komisija obiskala pred petimi leti, ko je zakon šele prišel v veljavo. Verjamem, da so v teh letih pridobili nekaj dodatnega znanja in izkušenj, kljub temu pa lahko njihovo delovanje postavimo pod vprašaj, saj Borenović (2021, str. 303–304) piše, da komisija posega v najbolj intimne dele uporabnikovega življenja in zahteva zelo osebne podatke, kar pa so omenjali tudi sodelujoči v raziskavi, kjer so jih člani komisije spraševali neprimerna vprašanja, med drugim tudi, kako si umivajo svoje intimne predele. Med obiskom komisije so čutili strah in občutek razčlovečenosti. Če pomislim na besede avtorja Olsvik (2006, str. 97), lahko takšno delovanje komisije razumemo kot zlorabo, saj avtor pravi, da je zloraba prikaz moči in izraz hierarhične strukture moči v naši družbi, med drugim tudi med osebami s hendikepom in osebami brez njega ter strokovnjaki in laiki. Dominelli (2005, str. 18) piše, da dinamiko zatiranja, v kateri je konstruirana ovira, podpirajo razmerja moči, še posebej moč ljudi, ki lahko odločajo o položaju drugih. Zatiranje lahko tako izvira iz razmerja moči, kjer oseba, ki ima več moči, razčloveči osebo, ki ima manj moči z odrekanjem človeškega dostojanstva in vrednosti. Tukaj torej razmišljam, da gre za prikaz neenakosti moči, saj so uporabniki asistence odvisni od ocene članov komisije in potek njihovega življenja stoji v rokah članov komisije. Kazanje neenakosti moči je možno zaslediti tudi pri opisovanju poskusov komisije, da bi uporabnikom dodelili čim manjše število ur. V tem primeru so uporabniki prisiljeni iskati različne strategije, kot je na primer prenehanje jemanja pomirjeval za realen prikaz situacije. Dominelli (2005, str. 18) piše, da je moč zmožnost vplivanja, oblikovanja in nadzorovanja okolja za uresničitev določenih ciljev. V tem primeru ima strokovna komisija moč, da vpliva na življenje uporabnika.

Oseba, ki odda vlogo za uveljavljanje pravice do osebne asistence, lahko zaprosi za prisotnost predstavnika uporabnikov po vrstah invalidnosti. Borenović (2021, str. 302—303) piše, da je

prisotnost osebe s hendikepom v komisiji pomembna, saj lahko le-ta poda boljšo oceno zaradi odsotnosti predsodkov in poveča razumevanje glede realnih sposobnosti osebe. Na podlagi rezultatov raziskave bi lahko trdili drugače. Res je, da so nekateri sogovorniki in sogovornice poročali o prednostih osebe s hendikepom v komisiji, vendar je to bilo opaziti v primerih, kjer so osebe med sabo imele podobno obliko hendikepa. Kar nekaj sodelujočih je bilo mnenja, da oseba s hendikepom v komisiji ni doprinesla boljšega izida, eden izmed sodelujočih je še posebej izpostavil, da se pogosto osebe s hendikepom med seboj poznajo in je zato večja možnost, da ocena ni objektivna *(/to se je na tisti prvi vlogi se je dalo obkrožit, da osebe s hendikepom ni v komisiji. Jaz sem to naredil, ker se mi zdi, da pogosto med osebami s hendikepom, ki se pogosto vsi poznamo, prihaja do kakšnih napetosti in sem rekel, da mogoče bo lažje razložiti nekomu, ki ni hendikepiran, da bom neodvisno govoril, kot pa če mogoče pride neka oseba s hendikepom v komisijo, pa me mogoče pozna in ne bo toliko objektivna. Zato sem jaz nekako zaključil, da osebe s hendikepom v tej komisiji ne rabim in sem to naredil brez tega.)/(H31))*. Zanimivo je bilo slišati tudi mnenje sodelujočih, da oseba, ki je slabovidna, ni primerna za člana komisije, saj ne more podati realne ocene stanja. Res je, da oseba morda slabše vidi ali ne vidi, imata pa slabovidnost in slepota tudi svoje prednosti, saj oseba lahko bolj objektivno in pozorno ocenjuje pripovedovanje sogovornika. Tukaj lahko morda dojemanje sogovornikov navežem na teorijo avtorice Campbell (2008, str. 151), ki pravi, da od trenutka, ko se rodimo, prejemamo sporočila, da oseba s hendikepom pomeni biti manj, kar pomeni, da je ponotranjen abelizem pri osebah s hendikepom neizogiben. Ponotranjen abelizem pomeni sovraštvo do samega sebe s strani osebe s hendikepom. Avtorica piše, da ponotranjenost sovraštva do sebe pri osebah s hendikepom sestoji iz dveh strategij, to sta distanciranje oseb s hendikepom drug od drugega in posnemanje abelističnih norm družbe. V tem primeru sodelujoča v raziskavi distancirata sebe od osebe, ki je slabovidna in nanjo projicirata predsodke družbe, da osebe, ki slabše vidijo, niso sposobne opravljati dela.

Pri preverjanju zadovoljstva sodelujočih s številom ur osebne asistencije sem pričakovala, da bo več sodelujočih poročalo o nezadovoljstvu s številom ur osebne asistencije, saj sem bila pred opravljanjem raziskave seznanjena o izzivu pridobitve zadostnega števila ur osebne asistencije. Sklepam, da bi bili morda rezultati drugačni, če bi preverjala zadovoljstvo s številom ur osebne asistencije pri osebah, ki so vlogo za uveljavljanje pravice do osebne asistencije vložile v zadnjih dveh letih. To povezujem s strahom pred izgubo osebne asistencije, ki so ga omenjali sogovorniki in sogovornice, s poročanjem sodelujočih, da se splošno stanje osebne asistencije slabša in z dejstvom, da so eni od sogovornic število ur celo zmanjšali. Razlog za zmanjševanje števila ur

osebne asistencije in strah pred izgubo osebne asistencije povezujem s poročanjem v revizijskem poročilu Računskega sodišča Republike Slovenije (2024), v katerem je bilo zapisano, da je bil napačno predviden obseg letnih izdatkov proračuna, ki je za osebno asistenco predvideval 8 milijonov evrov. Poročila kažejo, da je od leta 2021 do leta 2023 bilo za izvajanje osebne asistencije iz letnega proračuna izplačano skoraj 394 milijonov evrov, dodatno pa so k temu prispevali uporabniki s približno 16,6 milijona evrov. Od leta 2019 je število uporabnikov osebne asistencije močno narastlo, s tem pa tudi poraba finančnih sredstev (Računsko sodišče Republika Slovenija, 2024).

Kako uporabniki osebne asistencije doživljajo koordinatorja osebne asistencije?

Pri raziskovanju pozitivnih izkušenj s koordinatorji na centru za socialno delo so sodelujoči naštevili nenehno pripravljenost po pomoči, dober odnos s koordinatorji in nudenje pomoči v času stiske. To prikazuje korektno delovanje socialnih delavk in delavcev po Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo, saj je tam zapisano, da je zelo pomembno, da socialni delavec ali delavka vzpostavi dober odnos z uporabnikom in tako ustvari varen prostor, da lahko uporabnik deli lastne stiske in težave (Skupnost centrov za socialno delo Slovenije, 2023).

V Pravilniku o osebni asistenci (2022) je zapisano, da mora koordinator iz centra za socialno delo vsaj enkrat letno opraviti obisk na domu uporabnika in preveriti izvajanje osebne asistencije, kar pa se po poročanjih sodelujočih v raziskavi ni pogosto dogajalo. Nekateri so celo poročali, da, razen pri oddaji vloge za uveljavljanje pravice do osebne asistencije, s koordinatorjem iz centra za socialno delo še niso imeli stika ali pa jih je ta v roku nekaj let obiskal zgolj enkrat. Te pomanjkljivosti je ugotovilo tudi računsko sodišče Republike Slovenije, ki je prav tako poročalo, da na centrih za socialno delo niso preverjali izvajanja osebne asistencije vsako leto pri vseh uporabnikih. Poročali so, da so na centrih za socialno delo kot pojasnilo navedli pomanjkanje časa, epidemijo Covida-19 in opravljen telefonski klic namesto obiska (Računsko sodišče Republika Slovenija, 2024). Sodelujoči v tej raziskavi, katere so obiskali koordinatorji iz centra za socialno delo, pa so poročali o negativno nastrojenem odnosu koordinatorjev, nezanimanju za pogovor in vsiljivosti. Sklepamo lahko, da razloga ležita v pomanjkanju kadra in preobremenjenosti socialnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo, kljub temu pa to ne opravičuje njihovega nekorektnega delovanja, še posebej ne preverjanja zadovoljstva z osebno asistenco takrat, kadar sta osebni asistent in uporabnik skupaj v prostoru. Logično je, da oba v tem primeru ne moreta biti popolno iskrena in se s tem izgubijo pomembne informacije.

Kako uporabniki osebne asistence doživljajo delovanje izvajalca osebne asistence?

Sodelujoči v raziskavi izvajalce osebne asistente v večini doživljajo pozitivno, tudi mnogo sogovornikov in sogovornic je že od začetka prejemanja osebne asistence pri istem izvajalcu. Pri raziskovanju izpeljave izvedbenega načrta nihče od sogovornikov ni navajal, da bi se pojavljale težave, prav tako pa se jim je to zdelo nekaj povsem običajnega in samoumevnega. Kot pozitivne lastnosti so naštevali nenehno pripravljenost za pomoč, sprotno preverjanje zadovoljstva z asistenco in dobro komunikacijo. Iršič (2004, str. 66–103) piše, da je pomembno, da se konflikti in težave razrešujejo sproti, saj lahko odsotnost tega privede do poslabšanja komunikacije in prekinitve odnosov. Tukaj torej ni pomembno samo, da je koordinator mediator med uporabnikom in osebnim asistentom, ampak mora poskrbeti, da se težave sproti razrešujejo tudi med izvajalcem, asistenti in uporabniki, saj ima lahko to pomembno vlogo tudi pri vzpostavitvi varnega prostora, v katerem se izvajalcu uporabnik lahko zaupa v primeru stisk in težav.

Rezultati so pokazali, da je izvajalec največ podpore nudil pri urejanju urnikov in nadomeščanja, kjer pa so se znale pojaviti težave, saj le-ta ni razumel, da za opravljanje določenih opravil uporabnik potrebuje specifičnega osebnega asistenta (*/In koordinatorka je takrat rekla, ja, sej boste pa to naredili z nekom drugim. Sem rekel, da imam jaz tudi neke specifične zadeve, pri katerih rabim točno določenega asistenta, ki me pozna, ki je v tem timu in točno z določenim asistentom delam te stvari. Ker včasih pride kaj, ko imaš specifične potrebe, ne vem to je bil pač ... govorim konkretno o enem fantu, imam še punco, ampak, če je treba nekam iti in me je treba fizično nekaj prestavit, da ni dvigala na terenu, ne morem iti s punco, a ne. In sem v bistvu te urnike, ko sem jih jaz razporejal, smo se prilagajali, ampak dejansko koordinator ni popolnoma razumel in je iskal kar eno zamenjavo./*(H58)). Kar nekaj sogovornikov je poročalo, da je težko dobiti nadomeščanje v primeru odsotnosti osebnega asistenta, saj je po informacijah Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje (2024) osebni asistent za ljudi z ovirami trenutno eden najbolj iskanih poklicev, kar pa pojasnjuje, da izvajalci ne morejo kar tako razpolagati z asistenti in s tem včasih izpadejo nerazumevajoči. V primeru odsotnosti osebnega asistenta so se sodelujoči v večini zanesli na družinske člane in prijatelje, nekateri pa so za izvajanje pomoči plačali tudi tujim osebam. Takšne rezultate je bilo možno zaslediti tudi v raziskavi avtorjev Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington (2007), ki so prav tako osvetlili problematiko na področju zaposlovanja osebnih asistentov, še posebej z vidika pomanjkanja kadra. Po njihovih ugotovitvah so morali intervjuvanci kar nekaj časa sodelovati z osebnimi asistenti, ki niso ustrezno opravljali svojega poklica, kar pa je bilo možno zaslediti

pri nekaterih sodelujočih v tej raziskavi. Ena od sodelujočih je bila namreč primorana sodelovati z asistentko, ki je nad njo izvajala nasilje. Zavod ji zamenjave ni omogočil ne le zaradi pomanjkanja kadra, temveč tudi zato, ker pričevanju uporabnice o nasilju ni verjel. To lahko povežemo z besedami avtorja Dvorščak (2005, str. 81), ki pravi, da so osebe s hendikepom videne kot nemočna in neprivlačna bitja, kar pa povzroči, da družba ne verjame, da bi se jim zloraba lahko zgodila. Ostali sodelujoči so pripovedovali, da je bil izvajalec v primeru težav odziven, v večini primerov pa posredovanje izvajalca sploh ni bilo potrebno.

Kako uporabniki osebne asistencije doživljajo delovanje osebnih asistentov?

Pred pričetkom raziskovanja različnih tem sem pri sodelujočih preverila, ali bivajo sami ali z družinskimi člani, saj sem mnenja, da to lahko znatno vpliva na delovanje zunanjih osebnih asistentov. Menim namreč, da je v primeru prisotnosti družinskega člana v gospodinjstvu manjša možnost, da bi prišlo do neprimerne vedenja zunanjega asistenta, saj je zraven uporabnika prisotna še ena oseba. To so seveda samo moja predvidevanja. Ugotovila sem, da bi za raziskovanje vpliva sobivanja staršev v gospodinjstvu na izvajanje nasilja s strani osebnih asistentov nad uporabniki potrebovala kvantitativno analizo podatkov.

Prav tako me je zanimalo, ali so družinski člani sodelujočih prav tako izvajalci osebne asistencije, saj bi na podlagi poročanja Društva za nenasilno komunikacijo (b.d.), ki omenja, da so povzročitelji nasilja največkrat osebe, ki so preživeli blizu, to lahko vplivalo. Večina sogovornikov in sogovornic je namreč poročala, da imajo vsaj enega družinskega člana za osebnega asistenta, v večini primerov je to mati. Večina sogovornikov ni poročala o doživljanju nasilja, kar lahko povežemo z dejstvom, da je kar 95 % oseb, ki povzročajo nasilje, moškega spola (Društvo za nenasilno komunikacijo, b.d.), večino družinskih osebnih asistentov pa je ženskega spola.

Pri iskanju osebnih asistentov imajo uporabniki možnost zaprositi izvajalca za pomoč, ker pa so uporabniki eksperti iz izkušenj, ki najboljše poznajo lastne potrebe, je večina sodelujočih osebne asistente iskala samostojno. Poročali so, da se na oglas za delovno mesto osebnega asistenta odzove marsikdo, saj je po navedbah Zakona o osebni asistenci (2017) lahko osebni asistent katerakoli poslovno sposobna in polnoletna oseba, ki ni bila obsojena kaznivnega dejanja, ki vključuje nasilje, spolno nedotakljivost in diskriminatorno ravnanje na podlagi hendikepa. To pomeni, da za opravljanje tovrstnega dela niso postavljeni ustrezni kriteriji (*/Problem edino je, da se tukaj lahko javi kdorkoli, da ni popolnoma nobenih kriterijev, kdo je lahko osebni asistent, kar pa je tudi grozno ne./*(B80)). Na podlagi povedanega so sodelujoči

predlagali uvedbo psiholoških testov za bodoče osebne asistente in podaljšanje poskusne dobe dela.

Glede na pomanjkanje kriterijev morajo biti uporabniki pri uvodnih razgovorih zelo pozorni na lastnosti kandidatov. Večina sodelujočih je kot pozitivne lastnosti, ki jih iščejo pri osebnih asistentih, omenjala odprtost, komunikativnost, fleksibilnost, točnost, samoiniciativnost, družabnost, fizično zmogljivost, posedovanje voznškega dovoljenja, sprejemanje tovrstnega dela idr. Zanimivi so bili rezultati, da so predvsem sodelujoči moškega spola izrazili željo, da imajo asistente, ki so istega spola. Pričakovala bi, da bo uporabnicam ženskega spola bolj pomemben spol osebnega asistenta, saj Društvo za nenasilno komunikacijo (b.d.) poroča, da je 95 % povzročiteljev nasilja moškega spola. Na podlagi tega je moč sklepati, da bi se uporabnice ženskega spola posledično lahko počutile bolj varno pri sodelovanju z osebnimi asistentkami. Sklepam, da želja po moškem asistentu s strani uporabnikov osebne asistence izvira izključno iz fizične zmogljivosti oseb moškega spola (*/Iščem predvsem moške asistente zaradi fizične moči, ker sam imam enih 100 kg in me je tudi treba prestavljat. /*(K62)). V opravljeni raziskavi je samo ena sogovornica poročala o doživljanju fizičnega nasilja, in sicer s strani osebne asistentke in ne asistenta.

Kot pozitivne izkušnje so sodelujoči v raziskavi posebej poudarjali dobro komunikacijo in dober odnos, ki sta ključna pri opravljanju storitev osebne asistence, saj kot navajajo Riobóo-Lois, Frierio, González-Rodríguez in Verde-Diego (2024, str. 11) osebni asistent in uporabnik preživita skupaj ogromno časa, zato mora njun odnos temeljiti na spoštovanju in upoštevanju dogovorov. Večina sodelujočih je poudarjala, da so s svojimi osebnimi asistenti zadovoljni in imajo z njimi prijateljski odnos. O tem govorijo tudi Porter, Shakespeare in Stöckl (2020, str. 191–206) v raziskavi *Performance management: a qualitative study of relational boundaries in personal assistance*, kjer so rezultati raziskave pokazali, da so formalni odnosi tako s strani uporabnikov kot tudi osebnih asistentov nezaželeni. Avtorji so zapisali, da je skoraj nemogoče, da se pri tovrstnem delu ne razvijejo prijateljski odnosi. Kot omenjeno v teoretičnem delu Flaker idr. (2008, str. 274–276) takšne ljudi imenuje »plačani prijatelji«. Zanimivo bi bilo narediti še raziskavo z osebnimi asistenti, da bi lahko primerjali, kako oni vidijo odnos z uporabniki.

Sodelujoči so kot negativne lastnosti osebnih asistentov omenjali pomankanje motivacije ter komunikacijskih sposobnosti, prekomerno sočutnost in odklanjanje opravljanja gospodinjskih opravil. Najpogosteje navedeni negativni izkušnji z osebnimi asistenti sta bili ravno odklonitev opravljanja določenih opravil in pomankanje motivacije. Tukaj se lahko navežem na ugotovitve

avtorjev Porter, Shakespeare in Stöckl (2020, str. 191–206), ki pravijo, da zaradi neformalnih oziroma prijateljskih odnosov med osebnimi asistenti in uporabniki lahko pride do napetosti, kadar uporabnik poda navodila. Poročajo namreč, da se pojavijo neprijetni občutki pri uporabnikih, težje vzpostavljanje avtoritete in zavračanje določenih storitev s strani osebnega asistenta. Avtorji opisujejo tudi pretirano sproščenost osebnih asistentov, kar je bilo možno zaznati tudi pri eni od sodelujočih v tej raziskavi, ki je poročala, da asistenti lahko postanejo prehitro domači (*/Vse je odvisno od posameznika, se pa nekateri hitro počutijo preveč domače./*(E36)). Pri raziskovanju negativnih izkušenj z osebnimi asistenti sem se večinoma naslanjala na raziskavo avtorjev Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington (2007) *Paid Personal Assistance Service: An Exploratory Study of Working-Age Consumers' Perspectives* kjer so bili uporabniki v večini zadovoljni s svojimi osebnimi asistenti, kljub temu pa so poročali o preteklih negativnih izkušnjah, saj so osebni asistenti prišli na delo pod vplivom drog in alkohola, nekateri so poročali o fizičnem in spolnem nasilju, drugi pa o kraji zdravil in bančnih kartic. O prihodu osebnih asistentov na delo pod vplivom psihoaktivnih substanc, kjer le-ti niso bili sposobni opravljati dela, so sodelujoči poročali tudi v moji raziskavi. Prav tako so pripovedovali o doživljanju nasilja, kjer sicer ni šlo za spolno nasilje, temveč za fizično in psihično nasilje ter zanemarjanje. V tej raziskavi sicer sodelujoči niso poročali o kraji, je pa ena od sodelujočih povedala, da pozna zgodbe, kjer je prišlo do kraje in kjer so osebni asistenti uporabnikom podtikali tablete (*/So znanci imeli tudi asistente, ki podtikajo tablete uporabnikom,/*(J30), */ ki kradejo,/*(J31)). V moji raziskavi je eden izmed sodelujočih prav tako poročal o negativnih izkušnjah z osebnim asistentom, ki je imel shizofrenijo. Tukaj se spet lahko navežemo na pomanjkanje kriterijev pri zaposlovanju osebnih asistentov, čeprav sem mnenja, da v kolikor oseba jemlje zdravila in je v rednem stiku z izvajalcem in koordinatorjem osebne asistence, to ne bi smelo predstavljati težav pri opravljanju dela osebne asistence.

Kako poteka izobraževanje osebnih asistentov in kaj bi osebni asistenti morali odnesti od izobraževanja, sem sicer preverjala v poglavju o osebnih asistentih, čeprav izobraževanja izvaja tako Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo kot tudi izvajalci. Sodelujoči so poročali, da bi se asistenti na izobraževanjih morali učiti poznavanja diagnoz in telesa uporabnika, komunikacije, reševanje problemov, delovanja z ljudmi, ki imajo duševne stiske in da bi morali bolje razumeti zgodovino hendikepa. Predlagali so, da bi v izobraževanja morali vključiti več primerov iz prakse, igro vlog in da predavanja naredijo malo manj duhomorna. Razmišljam, da to morda ni bilo vprašanje, ki je primerno za uporabnike osebne asistence, ampak bi bilo bolje, da bi se ga zastavilo osebnim asistentom. Prav tako pa tukaj pomislim na besede Modic, Pečarič

in Retelj (2021, str. 62–63), ki pravijo, da so osebe, ki potrebujejo osebno asistenco, neformalni delodajalci, ki imajo svoje odgovornosti in dolžnosti in bi morali izvesti usposabljanje za osebnega asistenta. Tudi ena od sogovornic je na vprašanje, kaj bi bilo potrebno izboljšati pri izobraževanjih osebnih asistentov, odgovorila, da jih uvede sama (*/Jaz jih vse naučim oziroma jim vse povem sama./*(E37)), kar pa so poročali tudi zgoraj omenjeni avtorji Grossman, Kitchener, Mullan in Harrington (2007), kjer so sodelujoči v njihovi raziskavi že več let asistente izobraževali sami. V jeziku socialnega dela pravimo, da so uporabniki eksperti iz izkušenj, torej sami najbolje poznajo lastne potrebe in katera znanja bi osebni asistenti morali pridobiti. Pomembno se mi zdi izpostaviti izobraževanje o komunikaciji, ki bi moralo biti obvezno in redno tako za uporabnike kot asistente. Iršič (2004, str. 66–103) namreč pravi, da so konflikti neizogiben del našega življenja in da je zelo pomembna komunikacija tako z drugim kot s samim sabo, kjer se moramo naučiti, kako prepoznati svoj teritorij in biti pozorni na negativne občutke.

17. SKLEPI IN PREDLOGI

Vsesplošno so uporabniki zadovoljni s storitvami osebne asistence, čeprav je možno zaznati kar nekaj pomanjkljivosti in napak. Sodelujočim v raziskavi največji izziv v postopku pridobivanja osebne asistence predstavlja obisk, ki ga izvede strokovna komisija Inštituta republike Slovenije za socialno varstvo. Spustiti neznano osebo, ki odloča o tvoji prihodnosti, v lasten dom, je stresno, če pa se ta za povrh obnaša še neprimerno, pa je to še toliko bolj neprijetno in travmatično. Ker je večino sodelujočih strokovna komisija obiskala že pred leti in ker so rezultati raziskave pokazali, da se stanje osebne asistence zaradi težav s finančnim proračunom slabša, bi bilo zanimivo narediti tudi raziskavo z uporabniki, ki so trenutno v procesu pridobivanja osebne asistence ali pa so jo pridobili pred kratkim.

Rezultati so pokazali, da koordinatorji na centru za socialno delo ne opravljajo vseh nalog, ki jih določa Zakon o osebni asistenci. Sodelujoči so poročali, da s koordinatorji še niso imeli stika in da ti ne preverjajo korektnosti izvajanja storitev osebne asistence. Po poročilih računskega sodišča Republike Slovenije (2024, str. 100) so strokovni delavci na centru za socialno delo preobremenjeni in zaradi velikega števila nalog ne utegnejo redno preverjati izvajanja storitve osebne asistence.

Sodelujoči v raziskavi so izrazili zadovoljstvo z izvajalci storitev osebne asistence. Zavodi in društva so namreč dobro organizirani in sledijo potrebam lastnih uporabnikov. Večjih težav z

izvajalci osebne asistencije uporabniki niso poročali. Možno je bilo zaznati nezadovoljstvo pri iskanju nadomeščanja osebnih asistentov, saj po poročilih sodelujočih in Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje kadra primanjkuje. Uporabniki nadomeščanja sicer ne iščejo pogosto, v skrajnih primerih pa se obrnejo na družino in prijatelje.

Sodelujoči v raziskavi so zadovoljni s svojimi osebnimi asistenti, pri večini to vlogo zaseda vsaj eden izmed družinskih članov. Sodelujoči imajo s svojimi osebnimi asistenti tudi prijateljski odnos, kljub nekaterim negativnim izkušnjam v preteklosti. V sklopu tega so omenjali zamujanje, zavračanje opravljanja dela in pomanjkanje motivacije. Nekaj sodelujočih je imelo osebnega asistenta, ki je na delo prihajal pod vplivom psihoaktivnih substanc, ena od sodelujočih je doživljala različne vrste nasilja, eden pa je imel asistenta, ki se je zaradi težav v duševnem zdravju vedel neprimerno. S trenutnimi osebnimi asistenti so zadovoljni vsi uporabniki, saj jih izobražujejo sami. Sodelujoči so kljub temu izpostavili, da bi v izobraževanja osebnih asistentov, ki jih izvajajo zavodi, morali vpeljati več primerov iz prakse in igro vlog.

Na podlagi svojih življenjskih izkušenj so uporabniki opisali tudi idealnega osebnega asistenta, katerega lastnosti vključujejo odprtost, komunikativnost, strpnost, potrpežljivost, iskrenost, skupne interese, točnost, delavnost, poštenost, ipd.

Predlogi:

- Predlagam izvedbo raziskave, v kateri se zberejo mnenja uporabnikov o trenutnem Zakonu o osebni asistenci. Raziskava naj se podrobneje fokusira na sestavo zakona in njegove pomanjkljivosti ter spremembe, ki jih predlagajo uporabniki, ki izvedbo zakona in njegovih členov doživljajo dnevno na lastni koži.
- Predlagam tudi raziskavo izkušenj uporabnikov, ki so trenutno v procesu pridobivanja osebne asistencije. Ta raziskava naj služi kot orodje za primerjavo, ki bo osvetlilo spremembe, ki so se zgodile v času od sprejetja Zakona o osebni asistenci, do danes.
- Predlagam dodatna izobraževanja strokovne komisije, v sklopu katerih se naj izobražuje predvsem o tem, kako primerno pristopati do uporabnikov osebne asistencije, hkrati pa tudi pregled korektnosti obrazca ZOJA.
- Predlagam postavitev strožjih pogojev za zaposlitev osebnih asistentov, hkrati pa tudi izboljšanje pogojev, predvsem finančnih, za te posameznike, kar bo pripomoglo predvsem k večji motivaciji pri opravljanju tovrstnega dela in bo hkrati zapolnilo tudi kadrovske manko.

- Predlagam zaposlitev dodatnih strokovnih delavcev na centrih za socialno delo, kar bo pripomoglo k zmanjšanju obremenjenosti zaposlenih na tem področju, hkrati pa bo omogočilo tudi pogostejše obiske na domu uporabnikov osebne asistencе.
- Nenazadnje pa predlagam tudi raziskavo vseh akterjev v izvajanju osebne asistencе (strokovni delavci na relevantnih področjih , uporabniki in osebni asistenti), na podlagi katere se lahko uvede sistem osebne asistencе, ki bo izvedljiv v praksi, hkrati pa tudi učinkovit, tako za uporabnike na eni strani, kot za vse udeležene na drugi.

18. VIRI IN LITERATURA

Borenović, M. (2021). Osebna asistenca in uporabniška izkušnja. *Socialno delo*, (60(4), 301 – 317.

Campbell, F. A. K. (2008). Exploring internalized ableism using critical race theory. *Disability & Society*, 23(2). Pridobljeno 18. 11. 2024 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09687590701841190>

Čandek, S., & Gorenc, K. (2007). *Priročnik za izobraževanje osebnih asistentov*. Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Dominelli, L. (2005). Ovira kot spolno specifična izkušnja. *Socialno delo*, 44(1/2). Pridobljeno 17. 11. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-3XQ7TP8Q>

Društvo za nenasilno komunikacijo. (b.d.). *Nasilje nad ženskami*. Pridobljeno 10. 7. 2024 s <https://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/nasilje-nad-zenskami.html>

Dvorščak, D. (2005). O spolnih zlorabah med gluhi in naglušnimi mladostniki in mladostnicami. *Socialno delo*, 44(1/2). Pridobljeno 14. 11. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-1JF4YRDX>

Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (ur.) (2008). *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Freekey team. (2022). A look at Personal Assistance in Hungary. European Network on Independent Living, 11. Pridobljeno 27. 9. 2024 s <https://enil.eu/a-look-at-personal-assistance-in-hungary/>

Grossman, R. B., Kitchener, M., Mullan, T. J., & Harrington, C. (2007). Paid Personal Assistance Service: An Exploratory Study of Working-Age Consumers' Perspectives. *Journal of Aging & Social Policy*, 10(3). Pridobljeno 20. 6. 2024 s https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J031v19n03_03

Iršič, M. (2004). *Umetnost obvladovanja konfliktov*. Ljubljana: Rakmo.

Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov. (2008). Pridobljeno 4. 12. 2024 s https://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/PRAVNE_PODLAGE/Mednarodne_konvencije_-_OZN/Konvencija_o_pravicah_invalidov/A_-_Konvencija_o_pravicah_invalidov.pdf

Mackelprang, R. W., & Salsgiver, R. (2009). *Disability: A Diversity Model Approach in Human Service Practice*. Chicago, Illinois: Lyceum Books, Inc.

Mesec, B. (2008). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2024). *Predlog predpisa Zakon o osebni asistenci*. (EVA 2023-2611-0059). Pridobljeno 4. 12. 2024 s <https://e-uprava.gov.si/si/drzava-in-druzba/e-demokracija/predlogi-predpisov/predlog-predpisa.html?id=15940>

Mladenov, T., Cojocariu Bulic, I., Angelova-Mladenova, L., Kokic, N. & Goungor, K. (2023). Special Issue Editorial: Independent Living in Europe and Beyond: Past, Present, and Future. *International Journal of Disability and Social Justice*, 3(1). Pridobljeno 16. 5. 2024 s <https://www.scienceopen.com/hosted-document?doi=10.13169/intljofdissocjus.3.1.0004>

Modic, K., Pečarič, E., & Retelj, D. (2021). *Osebna asistenca: Priročnik za razumevanje neodvisnega življenja*. Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Nikolov, M. (2023). The history of the adoption of the Personal Assistance Law in Bulgaria and its subsequent controversial effect – 2009 – 2023. *Independent Living Institute*. Pridobljeno 27. 9. 2024 s <https://www.independentliving.org/drd/Personal-Assistance-Law-Bulgaria.html>

Odprti podatki Slovenije: OPSI. (2024). *Register izvajalcev osebne asistencije*. Pridobljeno 15. 6. 2024 s <https://podatki.gov.si/dataset/register-izvajalcev-osebne-asistence>

Olsvik, V. M. (2006). Vulnerable, Exposed and Invisible: A Study of Violence and Abuse against Women with Physical Disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 8(2-3). Pridobljeno 14. 11. 2024 s <https://sjdr.se/articles/10.1080/15017410600731343>

Orylski, L. (2023). The struggle for PA law in Poland. *Independent Living Institute*. Pridobljeno 19. 9. 2024 s <https://www.independentliving.org/drd/struggle-PA-law-in-Poland.html>

Porter, T., Shakespeare, T., & Stöckl, A. (2020). Performance management: a qualitative study of relational boundaries in personal assistance. *Sociology of Health & Illness*, 42(1), 191 – 206. Pridobljeno 13. 6. 2024 s <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1467-9566.12996>

Pravilnik o osebni asistenci (2022). Ur. l. RS 26/22, 27/23, 71/23 in 10/24. Pridobljeno 10. 12. 2024 s <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=PRAV14498>

Računsko sodišče Republika Slovenija. (2024). *Zagotavljanje izvajanja osebne asistence* (Revizijsko poročilo št. 320-3/2023-44). Pridobljeno 17. 11. 2024 s <https://www.rs-rs.si/revizije-in-revidiranje/arhiv-revizij/revizija/ucinkovitost-zagotavljanja-izvajanja-osebne-asistence/>

Rafaelič, A., Ficko, K., & Flaker, V. (2017). Prehod k skupnostnim oblikam oskrbe v Sloveniji. *Socialna pedagogika*, 21(3-4). Pridobljeno 10. 6. 2024 s https://revija.zzsp.org/pdf/SocPed_2017_03_04.pdf

Ridington, J. (1989). *Beating The »Odds«: Violence And Women With Disabilities*. Kanada: DisAbeled Women's Network (DAWN).

Riobóo-Lois, B., Friero, P., González-Rodríguez, R., & Verde-Diego, C. (2024). Personal assistance, independent living, and people with disabilities: An international systematic review (2013-2023). *Disability and Health Journal*. Pridobljeno 13. 6. s <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S193665742400061X>

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. (2023). *Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Pridobljeno 15. 6. 2024 s https://www.scsd.si/files/Katalog_nalog_2023.pdf

Smolej, S., & Nagode, M. (2012). Osebna asistenca – možnost za samostojno življenje v domačem okolju. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250). Pridobljeno 24. 5. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-8TA8JT6G/?euapi=1&query=%27keywords%3dosebna+asistenca+%e2%80%93+mo%5%benost++za+samostojno+%c5%beivljenje++v+doma%c4%8dem+okolju%27&sortDir=ASC&sort=date&pageSize=25>

Varuh človekovih pravic Republika Slovenija. (b.d.). *Konvencija o pravicah invalidov*. Pridobljeno 4. 12. 2024 s <https://www.varuh-rs.si/pravni-temelji-cp/ozn-organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-pravicah-invalidov/>

Zagovornik načela enakosti Republika Slovenija. (2024). *Posebno poročilo: Za uresničevanje pravic vseh ljudi z invalidnostmi v Sloveniji*. Pridobljeno 4. 12. 2024 s https://zagovornik.si/wp-content/uploads/2024/08/Posebno-porocilo_Za-uresnicevanje-pravic-vseh-ljudi-z-invalidnostmi-v-Sloveniji.pdf.

Zakon o osebni asistenci (ZOA) (2017). Ur. l. RS 10/17, 31/18 in 172/21. Pridobljeno 4. 12. 2024 <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7568>

Zakon o osebnoj asistenciji (2023). NN 103/24. Pridobljeno 4. 12. 2024 s <https://www.zakon.hr/z/3547/Zakon-o-osobnoj-asistenciji>

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) (2008). Ur. l. RS 16/08, 68/16, 54/17 – ZSV-H in 196/21 - ZDOsk. Pridobljeno 4. 12. 2024 s <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO5084>

Zakon za licnata pomosht (2018). SG št. 105/18 in 103/20 –SGNo. Pridobljeno 10. 12. 2024 s <https://www.mlsp.government.bg/uploads/38/khu/zakon-za-licnata-pomos-01012021.pdf>

ZA-MISLI. (2020). Personal Assistance Manifesto. V D. Zaviršek, & S. Fischbach, (ur.), *Independent Living in Post-Socialist Countries: Between Familialism, Deinstitutionalisation, and Reinstitutionalisation. Journal of Disability and Social Justice*, 3(1), (str. 106). Pridobljeno 4. 7. 2024 s <https://www.jstor.org/stable/48724369>

Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. (2024). *Poklicni barometer 2024: Slovenija*. Pridobljeno 18. 11. 2024 s https://www.ess.gov.si/fileadmin/user_upload/Trg_dela/Dokumenti_TD/Poklicni_barometer/edited_poklicni_barometer_slo-2024.pdf

Zaviršek, D. (2000). *Hendikep kot kulturna travma: Historizacija podob, teles in vsakdanjih praks prizadetih ljudi*. Ljubljana: Založba /*cf.

Zaviršek, D. (2002). Asertivna asisitentka in asisitent – osebna pravica in strokovna vrlina. V S. Čadnek & K. Gorenc (ur.), *Priročnik za izobraževanje osebnih asistentov* (str. 27 – 37). Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Zaviršek, D. (2014). Opredelitev hendikepa in razvoj študija hendikepa v socialnem delu: mednarodna perspektiva. *Socialno delo*, 53(3/5), 133 – 145.

Zaviršek, D. (2018). *Skrb kot nasilje*. Ljubljana: Založba /*cf.

Zaviršek, D. & Fischbach, S. (2023). Independent Living in Post-Socialist Countries: Between Familialism, Deinstitutionalisation, and Reinstitutionalisation. *International Journal of Disability and Social Justice*, 3(1). Pridobljeno 3. 7. s <https://www.jstor.org/stable/48724369>

Združenje za osebno asistenco Slovenije. (2021) *Kaj lahko uporabnik in asistent naredita za dobre odnose*. Pridobljeno 14. 6. 2024 s <https://osebna-asistenca.si/kaj-lahko-uporabnik-in-osebni-asistent-naredita-za-dobre-odnose/>

19. PRILOGE

Priloga 1: Smernice za intervju

Smernice za intervju:

1. Koliko ur osebne asistencije na teden imate?
2. Koliko časa že uporabljate storitve osebne asistencije?
3. Živate sami ali z družino? Je vaš družinski član tudi vaš osebni asistent?
4. **Postopek pridobivanja osebne asistencije**
 - Kako je potekal postopek pridobivanja osebne asistencije?
 - o Kako ste izvedeli za možnost pridobitve osebne asistencije? Ste mnenja, da ste imeli dovolj informacij o vaših možnostih prejemanja osebne asistencije in kako do te priti?
 - o Koliko časa je trajalo od oddaje vaše vloge do pridobitve osebne asistencije?
 - o Ste se med postopkom pridobivanja osebne asistencije soočali s kakšnimi težavami?
 - Opišite kako je potekal pogovor s komisijo, ki vas je obiskala na domu? Kaj se vam je zdelo ustrezno in kaj ne?
 - o Ste imeli v komisiji osebo s hendikepom in kakšna je bila njena vloga; se vam je zdelo, da je bilo koristilo, da je v komisiji sodeloval človek z oviro?
 - Ste zadovoljni s številom ur osebne asistencije?
 - o Ali ste se pritožili na odločitev o številu ur osebne asistencije in kako je to potekalo?
5. **Koordinator osebne asistencije**
 - Kakšna je vaša izkušnja z delom koordinatorja osebne asistencije? (pozitivne/negativne izkušnje)
 - Katere oblike podpore ste deležni s strani koordinatorja? Katero obliko podpore pogrešate in bi je radi dobili več?
 - o Če ste v preteklosti imeli težave z izvajalcem osebne asistencije, kakšno pomoč vam je v tem primeru nudil koordinator osebne asistencije? Opišite zgodo.
 - Koordinator mora 1x letno opraviti obisk na domu uporabnika. Kakšna je vaša izkušnja z obiski na domu? Kakšne so vaše pozitivne in negativne izkušnje z obiskom?
6. **Izvajalci osebne asistencije**
 - Kakšne so vaše izkušnje z izvajalci osebne asistencije? (pozitivne/negativne izkušnje)
 - Pred pričetkom sodelovanja z izvajalcem morate skupaj pripraviti izvedbeni načrt. Kako je ta postopek potekal?
 - o Ste imeli med postopkom kakšne težave? Če da, katere?
 - V čem se vam zdi, glede na izkušnje, da vam izvajalec osebne asistencije pomaga pri asistenci? Konkretni primeri, zgodbe.
 - Ali se vam je že zgodilo, da je izvajalec osebne asistencije moral posredovati v primeru težav in kakšno podporo vam je takrat nudil? Opišite primer.
 - o Kako odziven je izvajalec v primeru nezadovoljstva z osebnimi asistenti in kako pri tem posreduje?
7. **Osebni asistenti**
 - Opišite postopek pridobitve osebnega asistenta.
 - o Ste imeli možnost, da ste sami izbirali osebnega asistenta? Če da, kako je potekal razgovor z osebnim asistentom?
 - o Na kaj ste bili pozorni pri izbiri osebnega asistenta?
 - o Kakšna pomoč vam je nudena pri izbiri osebnega asistenta?

- Opišite svoje izkušnje z osebnimi asistenti?
 - o Opišite dobre izkušnje z osebnimi asistenti?
 - o Opišite negativne izkušnje z osebnimi asistenti (nasilje, zlorabe)? Ste po morebitni negativni izkušnji imeli možnost takojšnje menjave OA?
 - o Opišite primere, ko je prišlo do nesoglasja, kako je bilo, zakaj, kaj se je dogajalo.
- Kako se znajdete v primeru, ko OA ni na razpolago? Kako pomaga izvajalec osebne asistence?
- Kaj menite, da osebni asistenti znajo dobro in kaj bi bilo potrebno izboljšati?
 - o Osebni asistenti morajo opraviti izobraževanje. Katera so po vašem mnenju znanja, ki bi jih morali dobiti v teh izobraževanjih?
- Kako bi opisali idealnega osebnega asistenta?
- Kako bi opisali idealnega uporabnika?

Priloga 2: Odprto kodiranje

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	100 ur	100 ur	Št. Ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Splošni podatki
A2	Od aprila 2021, 3 leta.	3 leta	Čas koriščenja osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Splošni podatki
A3	Ja zdaj čez teden sem v študentskem domu, ker študiram, čez vikende sem pa doma z družino ja.	Samostojno bivanje v študentskem domu čez teden	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
A4	Ja mama	Mati kot osebna asistentka	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
A5	... in sestra je pa nadomestni.	Sestra kot nadomestna osebna asistentka	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
A6	Ja pač v bistvu... jaz sem za asistenco izvedela prek ostalih članov društva, ker sem tudi včlanjena v to društvo in so mi starejši člani že takrat povedali za to asistenco	Pridobivanje informacij preko članov društva	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
A7	Ammm in potem sem pa v bistvu samo vložila kakor neko prošnjo in a potem so šle stvari naprej preko centra za socialno delo in tako naprej..	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
A8	V glavnem cel postopek tega pridobivanja in da sem pridobila osebno asistenco je bilo v	Dva meseca	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistence	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistence

	bistvu približno dva meseca.				
A9	Nisem imela nobenih težav med postopkom.	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistenc	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A10	Ko je bila prvič komisija.. Mene je komisija obiskala trikrat,	Trikratni obisk komisije	Število obiskov strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A11	Ko je bila prvič komisija pač je bila zaradi vložitve... Je potekalo brez nobenih težav	Odsotnost težav pri obisku strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A12	Ni bilo pa nobene ovirane osebe, sta v bistvu prišli samo dve punc iz centra za socialno delo	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A13	Takrat sem bila še v bistvu pri izvajalcu X. Potem sem pa, ko sem odšla na študij am sem pa v bistvu mogla vložiti še enkrat prošnjo za osebno asistenco, ker sem mogla v bistvu spremeniti izvajalca.	Menjava izvajalca zaradi odhoda na študij	Razlog	Menjava izvajalca	Izvajalec osebne asistenc
A14	In potem sem v bistvu jaz z odhodom na študij še enkrat poklicala oziroma še enkrat pozvala komisijo zaradi tega, ker sem rabila večje število ur, ker so mi jih prvič dali 80 ur, prav zaradi tega, ker nisem bila več doma in pač bi rabila vsaj še enega asistenta zaradi večje samostojnosti, ker bi bila pač v študentskem domu sama in potem sem poklicala še enkrat komisijo.	Ponovni poziv komisije za spremembo števila ur osebne asistenc	Število ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A15	Zdaj pri drugem obisku je bila pa zadeva kar slaba...	Negativni občutki ob obisku komisije	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A16	Ker sta v bistvu prišla dva člana komisije. Mislim, da je bila ena.. Eno dekle je prišlo, ne vem točno iz kje, mislim, da iz enega centra za	Prisotnost osebe z okvaro vida	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	socialno delo in pa en fant, ki pa je bil oviran. On je imel okvaro vida sicer				
A17	Amm in je v bistvu bil pogovor na trenutke zelo... mislim čudno je bilo, ker mi je postavljala takšna vprašanja, ki sploh niso bila del tega. Vem, da me je vprašal, če imam voziški izpit in jaz sem mu razložila, da ne, da pač me je preveč strah, tudi, da imam reflekse slabe in tako naprej... in on mi je takrat rekel ja, da zakaj ga nimam, da bi mogla imeti izpit in ne vem kaj.. In mi je začel govoriti, da zakaj nimam izpita in sem bla tko, da sej sem povedla zakaj, pač sej to so dovolj dobri razlogi.. In pol je bil tako, ja pa sej nas je vse strah pa bla bla bla	Zastavljanje neprimernih vprašanj	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A18	In tako vem da me je tako trikrat vprašal kako si jaz umijem genitalije in sem bila tako, okej okej to ni primerno. In vem, da jaz sem hotela ostati čim bolj mirna, čim bolj zbrana, sam na trenutke sem bila tako, zakaj me to sploh sprašuješ, to ni relevantno sploh vprašanje..	Zastavljanje neprimernih vprašanj	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A19	Je pa bil tako, je bil kar izzivalen s temi vprašanji tudi.. Recimo, če si mu ti kaj v odgovor dal je on takoj dobil eno stvar, da je v bistvu tebe nazaj, da ti je neki rekel nazaj, da je imel pol on prav na koncu.	Iskanje napačnih odgovorov pri uporabnici	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A20	In v bistvu je on ves čas delal na tem, da bi mi v bistvu dodelil čim manj ur, ne čim več,..	Želja komisije po slabši oceni uporabnika	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A21	Ker je v bistvu.. Pač, če ti ne poznaš diagnoze, je ammm v	Nerazumevanje s strani strokovne komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	bistvu ne znajo se postaviti v našo kožo in če vidijo, da je oseba dovolj intelektualno sposobna, da premika roke, v primeru... v mojem primeru jaz premikam roke in je rekel... ja pa sej ti vidim, da si dovolj samostojna z rokami, zakaj bi ti pol rabila pomoč pri tem, zakaj bi rabila pomoč pri tem.. In pač sem bila tko.. Ja pač rabim pomoč tudi, če jaz premikam roke, še ne pomeni, da pač lahko te stvari naredim a ne. Tako da je bilo precej nerazumevanja sploh iz njegove strani			Republike Slovenije za socialno varstvo	
A22	In potem smo v bistvu po tem drugem obisku je prišlo do tega, da mi je vzel 10 ur in pač to je protizakonito, tega ne bi smelo se zgoditi. Pač 10 ur so mi vzeli in potem, ko sem dobila tisto sporočilo, sem bila tako KAJ!? PAČ ZAKAJ!? Pač ni mi bilo jasno zakaj	Zmanjšanje števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A23	Potem sem vložila pritožbo	Pritožba na odločitev komisije glede števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A24	In pol je prišla še tretjič komisija. Amm pol sta bili pa isto dve puncici isto iz centra za socialno delo.	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A25	Je bil pa spet v redu pogovor s komisijo. Tu se je pa potem zgodilo že, ko sem bila v Ljubljani, že študirala. Je pa šel v bistvu pogovor normalno čez.	Odsotnost težav pri obisku strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A26	Sta bili tudi zelo razumevajoči, sta se poskusili tudi postaviti v mojo kožo.	Razumevanje s strani strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A27	Tudi smo jima razložili prejšnjo	Povečanje števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	situacijo.. In pa sem pol dobila 100 ur.				
A28	Mislim.. Sem zadovoljna, samo še zmeraj bi pa rekla, da bi jih rabila občutno več. Vsaj še za dvajset več. Ampak pač več kot toliko se ni dalo pogajat, tako da tudi s tem kar imam moram biti zadovoljna, sicer pa bi jih rabila še malo več ja.	Potreba po večjem številu ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A29	Ne vem pa koliko je trajalo, ker ne vem kdaj točno je komisija prišla na obisk, ampak najverjetneje kašne dva meseca.	Dva meseca	Časovni okvir od oddaje pritožbe do prihoda komisije	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
A30	Koordinatorica je v bistvu zaposlena tam na društvu in v bistvu nimam nobenih težav, imam same pozitivne izkušnje še posebej sedaj s temi koordinatorji. Zmeraj mi priskočijo na pomoč, če je karkoli narobe, če karkoli potrebujem	Nenehna pripravljenost pomagati	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
A31	Se tudi pozna recimo, da je ta koordinatorica moja.. Imam tudi cerebralno paralizo. Sicer ne take stopnje kot jaz, ima drugačen primer, pač osnova je ista in že zaradi tega malo boljše razume ves ta položaj ljudi s cerebralno paralizo in je zelo razumevajoča v teh zadevah in res razume položaj tako da, res nimam pripomb.	Razumevanje koordinatorke zaradi podobne oblike hendikepa	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
A32	Ja tudi s temi na centru za socialno delo nimam nobenih slabih izkušenj. Vedno pozitivne. Vedno so odzivni na karkoli,	Nenehna odzivnost koordinatorja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
A33	Tudi, če je treba kakšne prošnje pisat ali pa karkoli, se lahko vedno obrneš na njih, če je karkoli. Tak da, pozitivne stvari.	Nenehna pripravljenost pomagati	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

A34	Nisem imela težav.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
A35	Ma tudi zmeraj pozitivna, nisem imela negativnih izkušenj.	Brez težav med obiskom koordinatorja	Pozitivna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
A36	Tudi pozitivne, do sedaj nimam pripomb. Nisem imela nobenih težav.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
A37	Ma v bistvu smo ta delovni načrt oblikovali skupaj. Z mano in mojimi asistenti in smo pač tako. Tako smo se zelo lepo...	Soustvarjanje izvedbenega načrta	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
A38	Amm v bistvu pač pomaga pri vseh teh zadevah kaj se tiče asistence, če imaš kakšne težave z asistenti, z urniki, z karkoli, z delovniki, s plačo. Pač se lahko na njih obrneš.	Vsestranska pomoč	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
A39	Tudi recimo meni pomaga tudi direktno preko društva zaradi prevozov, ker v bistvu društvo ima organizirane prevoze iz fakultete na dom in iz doma na fakulteto. In tudi drugam, samo ne predaleč. In pač lahko si urediš prevoz in jaz tudi imam urejen prevoz iz fakultete v dom na predavanja in izpite in tako tudi s tem pomagajo.	Organizacija prevoza	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
A40	Pomagajo mi tudi pri izmenjavah. Zdaj sem mislila it letos oktobra na izmenjavo. Potem se je sicer izjalovil načrt in bom šla naslednje leto, tako da tudi tam so zelo pripravljeni pomagat s vsemi temi papirji, z pridobitvijo statusa, z dodatnimi sredstvi, s temi vlogami mednarodnimi in tako naprej.	Pomoč pri odhodu na izmenjavo	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
A41	Podpora na vseh področjih kratka.	Vsestranska pomoč	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
A42	Kolikor sem jaz razumela, če si ti pač ven iz države je to notranji dogovor z asistenti in moreš ti njemu osebno dati	Zagotavljanje plačila samo enemu asistentu v primeru izvajanja osebne asistence zunaj Slovenije	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistence

	plačo. On v bistvu ne dobi več kolikor sem jaz razumela oziroma dobi nekaj. Mislim, ti lahko greš z enim asistentom. V bistvu en asistent dobi plačo, če pa ti vzameš več kot enega moreš pa ostale dodatne asistente plačevati. Tako sem jaz razumela.				
A43	So zato fina potem ta dodatna sredstva, ki ti jih v bistvu ponudi Evropska unija s tem statusom študenta invalida, na podlagi tega kakšno invalidnost imaš, kakšne potrebe in tako naprej. Pa ti, da v bistvu neka dodatna sredstva.. Mi bojo prav prišla,	Dodatna finančna sredstva uporabnikom študentom, ki se udeležijo izmenjave	Pozitivne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistence
A44	Ker rabim vsaj dva asistenta za it z mano, tako da, bom lahko jaz vsej enega plačevala, eden bo pa v bistvu normalno dobival plačo, tako da...	Samostojno plačevanje drugega asistenta v primeru odhoda na izmenjavo	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistence
A45	Nikoli ni rabil posredovati	Brez potrebe po posredovanju izvajalca v primeru težav	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
A46	Jah v bistvu ti greš do izvajalca in pač rečeš, da iščeš osebno asistenco in po navadi ti potem izvajalec reče, da lahko ga poiščeš sam in pa on ti v bistvu objavi razpis, da se pri njihovem izvajalcu iščejo zaposlitve kot osebni asistenti in, če dobiš tam, dobiš tam, se prijavi kdo iz razpisa. Sicer jaz nimam izkušnje s tem razpisom, ker sem zmeraj dobila sama.	Samostojno iskanje osebnega asistenta kljub možnosti pomoči s strani izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
A47	Jaz sem v bistvu prvo asistentko našla tako, da sem v bistvu objavila oglas na Facebook skupino osebna asistenca ali pa pač na splošno na javni malo napisala in potem se je ene par	Samostojno iskanje osebne asistence preko skupine na Facebook strani	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti

	asistentov malo javilo. In sem jo potem dobila in je bila eno leto potem zaposlena pri meni,				
A48	Zdaj pa sem zamenjala osebno asistentko. V bistvu sem tudi objavila oglas, ampak se mi je pol preko tega oglasa javila ena prijateljica, v bistvu znanka in je rekla, da se lahko ona prijavi, tako da pol sem zdaj se s to prijateljico zmenila in je zdaj ona asistent.	Prijatelj kot osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
A49	Ma meni je predvsem pomembno, da je oseba vsaj nekako podobna meni. Jaz sem zelo odprta, zelo socialna oseba, zelo komunikativna, tudi zelo bi rekla...	Podoben življenjski stil uporabnika in osebnega asistenta	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
A50	Pač meni je res najbolj pomembna odprta komunikacija, ker brez komunikacije ti ne moreš sploh nobenega odnosa dobiti, kaj pa še le nekega delovnega razmerja, da je v redu. Tako da, odprta komunikacija	Odprta komunikacija	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
A51	Pa nek odprt značaj	Odprtost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
A52	In da res pač ji ni problema to početi. Ker pač dokler se ljudje prijavijo, pa pol vidiš, da se ne počutijo udobno v tej vlogi in, če pač jaz vidim, da človeku ni prijetno je pol tudi meni in res pač rabim videt, da je njej to okej, da je ona res to izbrala iz pravih razlogov in da ji pač ne bo problema teh stvari počet.	Sprejemanje vrste dela	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
A53	Jaz sem imela res hvala bogu same pozitivne izkušnje, nisem imela nikoli negativnih. Smo se z obema asistentkama, in s prejšnjo in s to zdaj, se odlično razumemo,	Dober odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti

A54	Tudi dobro smo se prilagajali vsem spremembam in vsem,	Zmožnost prilagajanja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
A55	Tudi komunikacija je bila dobra tudi z ostalimi asistenti,	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
A56	Urniki smo se lahko prilagodili, tako da res nimam slabih izkušenj.	Prilagajanje urnika	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
A57	V primerih, po navadi na pomoč priskoči družina, zdaj je v bistvu vedno družina pomagala	Pomoč družine	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
A58	Zelo redko se zgodi, da je ni.	Redka odsotnost osebnih asistentov	Pogostost izostanka osebnih asistentov	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
A59	Ma jaz bi rekla, da v bistvu asistenti so predvsem dobri v komuniciranju, pač v izražanju mnenj, če jim kaj ne paše. Zmeraj so povedli, če jim kaj ni bilo v redu,	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
A60	Zmeraj so se prilagodile na vse,	Zmožnost prilagajanja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
A61	Tako pozitivno radovedne. So jih zanimale te stvari, so vprašale, če so kaj rabile.	Nenehna radovednost	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
A62	Amm tako da imam pozitivne izkušnje tudi s tem no. Jaz sem imela same take, ko jim res niso bile problem te fizične stvari in niti se naučit, če niso znale, ker recimo prejšnja asistentka ni imela popolnoma nobenega stika prej z invalidnimi osebami, pa se je potem prav lepo vklopila z mano in v delo tako da nimam pripomb. Ta zdajšnja asistentka je pa v bistvu prej. Mi se poznamo prav iz teh kolonij za otroke s cerebralno paralizo, tako da je imela nekaj izkušenj malo več s tem. Ampak vsak primer je drugačen, tako da ammm se je tudi znašla no, ni imela težav	Hitra zmožnost učenja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
A63	Ma meni se zdi, da bi bilo pomembno poudarjat na rokovanje z	Poznavanje diagnoz	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti

	različnimi diagnozami, ker se mi zdi, da še zmeraj ne poznajo diagnoz. Pač vsaka diagnoza je različna, cerebralna je eno, avtizem je drugo.. Ali je slepota, ali je to karkoli drugo. Bi se moralo predvsem na diagnozah bolj poučevati oziroma bolj ozaveščati, pač lastnosti in tako naprej, kaj je pomembno pri diagnozah, na kaj je treba paziti in tako naprej.				
A64	In pa predvsem, da bi jih naučili rokovanja z medicinskimi pripomočki, zdaj ali je to sobno dvigalo ali je to respirator ali je to karkoli drugega.	Upravljanje medicinskih pripomočkov	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
A65	Zame osebno je idealni osebni asistent odprt,	Odprtost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
A66	Komunikativen,	Komunikativnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
A67	Socialen,	Družabnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
A68	Strpen,	Strpnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
A69	Potrpežljiv,	Potrpežljivost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
A70	Predvsem empatičen	Empatičnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
A71	In da sprejema drugačnost.	Sprejemanje drugačnosti	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
A72	Bi pa tudi rekla, da je odprt,	Odprtost	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
A73	Potrpežljiv,	Potrpežljivost	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
A74	Strpen,	Strpnost	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
A75	Komunikativen,	Komunikativnost	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
A76	Razumevajoč,	Razumljivost	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
A77	Da ima empatijo,	Empatičnost	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
A78	In predvsem predvsem, da je hvaležen oziroma se zaveda pomembnosti tega kar ima in da je hvaležen za pomoč, ki jo ima.	Hvaležnost	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
B1	80 ur.	80 ur.	Št. Ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Splošni podatki
B2	Ammm 5 let.	5 let	Čas koriščenja osebne asistence	/	Splošni podatki

B3	Ja trenutno sem sicer sem sicer sama, ampak stanovanje je namenjeno dvema invalidnima osebama, dve sobi, ampak trenutno sem brez cimra. Se zna v roku enega meseca spet spremenit.	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
B4	Ja moja mami	Mati kot osebna asistentka	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
B5	Ammm jaz sem v bistvu vse informacije glede tega pridobila pri svojem lokalnem CSD-ju in pol.	Pridobivanje informacij preko pristojnega centra za socialno delo	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
B6	Takrat je bilo v veliko pomoč društvo. So prav pripravili informacijske pakete in si pač preko teh mehanizmov zunanjih izvedel kaj to pomeni. So takrat tudi taka mini neformalna izobraževanja imeli, kjer se je vedelo kaj nov sistem predvideva.	Pridobivanje informacij preko društva	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
B7	Že sama pridobitev, jaz se spomnim, da je zahtevalo toliko ene dokumentacije in zdravniške in ne vem tista mnenja in o usmerjanju pa izvidi. Dosti je bilo te papirologije, kar je sicer normalno. More bit nek kriterij, ampak jaz se spomnim, da je bil ta proces precej stresen no.	Stres zaradi izpolnjevanja velike količine dokumentacije	Negativna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
B8	Tudi tisto čakanje na komisijo.	Čakanje na komisijo	Negativna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
B9	Takrat si še imel na izbiro, če boš imel predstavnika invalidov zraven ali ne. Jaz takrat sicer sem dala prošnjo, ampak nisem imela predstavnika invalidov	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji, kljub prošnji, da je prisotna	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B10	In moja izkušnja s to komisijo, ko so prišli, je bila zelo.. Tako jaz sem bila zelo razočarana ne.	Razočaranje	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike	Postopek pridobivanja osebne asistence

				Slovenije za socialno varstvo	
B11	Videla sem, da sem v komisiji imela enega človeka, ki ve kaj dela. Pol sem pa imela eno socialno delavko, ki ni mela blage veze. Res ni mela blage veze	Neznanje članice komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B12	Tisti vprašalnik zoja je prinesla gor na mizo, tako sva sedeli kot zdaj midve. Ona je vprašalnik odprla in ni se pogovarjala z mano, ampak se je pogovarjala z vprašalnikom.	Izpolnjevanje vprašalnika kakor da uporabnice ni zraven	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B13	In to je izgledalo tako: ja jaz vidim, da ste vi v bistvu čisto v redu, to ne rabite, to ne rabite, to ne rabite, to ne rabite. In je začela sama izpolnjevati vprašalnik.	Izpolnjevanje vprašalnika namesto uporabnice	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B14	Ker jaz je nisem mogla zaustavit,	Neposlušnost komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B15	Pol jo je kolega komisije ustavil. Kolegica a ne.. Bosta skupaj tole.	Potreba posredovanja drugega člana komisije pri delovanju članice komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B16	In ona: ja pa sej meni se zdi, da to.. In v tistem momentu sem jaz bila tako, meni je vseeno kaj se tebi zdi oziroma kaj se vam zdi, ampak tole morem jaz povedati, ne morate vi, prvič me vidite, ne morete vi ocenjevati mojih fizičnih sposobnosti, brez da bi me vprašali.. In pol se je malo ustavila ne.	Potreba po prekinitvi strokovne komisije s strani uporabnice, da lahko sama odgovarja na vprašanja	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B17	In meni... to mi je bil tak šok,	Šok	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B18	Ker jaz sem res čakala, da bo to nek skupen trud, da zdaj pa meni nekaj damo kaj potrebujem v življenju. Ne pa, da	Prehitro sklepanje komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	en pač pride, pogleda malo stanovanje, pa pogleda mene za dve minuti, pa reče meni eh.				
B19	Tista komisija mislim, da je trajala kako uro pa pol.	1,5 urni obisk komisije	Čas trajanja obiska strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B20	Takrat se je vse metalo v en koš. Če si bil, če si imel kognitiven primanjkljaj, če si imel fizične primanjkljaje.. Vse je bilo nabutano v onem vprašalniku skupaj in nobene pametni ločnice ni bilo potegnjene takšne,	Neprilagojen vprašalnik za specifične oblike hendikepa	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B21	Da bi se že v vprašalniku videlo, da tukaj gre za žive osebe, da nisi ti en testni zajček zdaj za sistem kako bo to delovalo, ampak si ti živa oseba, ki dejansko potrebuje vsakodnevno pomoč. Takega vprašalnika enostavno ne predvideva in meni je bilo... malo bom tako rekla, malo te je tudi razčlovečilo no.	Občutek razčlovečenosti	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B22	Recimo postavka o osebni negi... Tam so postavke tako razdelane, da te tujec sprašuje o tvoji intimni negi. Če si lahko ti umiješ svoje intimne predele. Oprosti, ampak jaz pri 28ih ne vidim nobene... popolnemu tujcu razlagat kako si jaz umivam svoje intimne predele, ker se mi zdi, da to tudi nobenega ne zanima, pa je lahko ne vem kakšen strokovnjak, ampak to je moja osebna intima in to ne bi smela biti postavka v vprašalniku.	Zastavljanje neprimernih vprašanj	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B23	In moram povedat, da jaz po tisti komisiji.. Jaz sem bila, jaz sem imela	Potreba po upravičevanju svojega obstoja in svojih potreb	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike	Postopek pridobivanja osebne asistence

	občutek, kot da sem ravnokar dvema popolnima tujcema opravičevala svoj obstoj od rojstva pa do tiste točke ko sem dobila osebno asistenco, da sem mogla zagovarjat, da jaz obstajam in da mi je žal, da to potrebujem, ampak to potrebujem in vas prosim, da mi nudite kot ustroj, kot sistem ne..			Slovenije za socialno varstvo	
B24	Počutiš se tako.. Veš, da moraš to dati skozi, pa razumem, da nek postopek daš skozi, ampak tako razvrednoti te pa totalno. Jaz sem se počutila totalno razvrednoteno, ker pri tistih letih, da ti enemu res take osebne intimne zadeve razlagaš, mi je bilo... To sta bila dva popolna tujca, ki sta me prvič v življenju videla.	Občutek razvrednotenosti	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B25	In.. Jaz, ko sta stopila ven iz mojega stanovanja, jaz sem zaprla vrata, pa sem bila tako veš jaz ne vem, če se tole splača. In pol partner je bil tako, pa daj valda se splača, vidiš, da rabiš, da ti pomagajo čez dan. Pa sem bila tako a ti res misliš, da tole.. Pa je bil tak ne sej sem videl, da pač...	Dvom v potrebo osebne asistence zaradi stresa postopka	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B26	In na koncu včasih imaš občutek, da tista komisija po horror storyih, ki jih slišiš je odvisna samo od tega koliko si ti sposoben skomunicirat svoje potrebe, kar je sicer v redu, ampak ne bi smela temeljit izključno na tem ne.	Občutek, da je ocena komisije je odvisna samo od uporabnikovih sposobnosti zagovarjanja	Negativa izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
B27	Sicer ne vem ali imam kakšen pameten predlog za izboljšave, ampak jaz tukaj ne vidim posluha za splošnega uporabnika.	Brez posluha za uporabnika	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence

B28	To pa priznam, da se res ne spomnim več.	Se ne spomni	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistence	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistence
B29	Glede na to kako je šel tisti sestanek sem bila zelo zadovoljna in še zdaj sem zadovoljna, ker za moje potrebe... oziroma tako, jaz sem zdaj moj slog življenja prilagodila tako, da mi ure asistence ustrezajo kolikor jih imam,	Zadovoljstvo s številom ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
B30	Je pa res, da vidim, da za pridobitev dodatnih ur grejo znanci čez trnovo pot. Večim se ure zmanjšajo, zvečajo se ne, kar jaz mislim,	Zmanjšanje števila ur osebne asistence	Nekorektnost strokovne komisije	Zgodbe znancev	Postopek pridobivanja osebne asistence
B31	Ne pravim, da na vseh, eni so tudi dobili preveč glede na svoje potrebe, ampak večji problem je to, da so dobili premalo ur, marsikdo premalo ur ali pa sploh ni dobil. Tudi take primere poznam, pa jih rabijo.	Onemogočen dostop do storitev osebne asistence	Nekorektnost strokovne komisije	Zgodbe znancev	Postopek pridobivanja osebne asistence
B32	Ja, jaz imam z izkušnjo s koordinatorji. Nekako je tako, da pridejo vsaj enkrat na leto na obisk ne, da vidijo kako se osebna asistenca izvaja.	Vsaj enkrat na leto	Število obiskov koordinatorja iz centra za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
B33	Sedaj je moja izkušnja s koordinatorji veliko boljša kot pa na začetku.	Izboljšanje dela koordinatorjev čez leta	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
B34	Jaz sem spomnim, da sem bila prvo leto v šoku	Šok	Negativni občutki	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
B35	In sem se v bistvu na prvem sestanku tem letnem skoraj, da ne zapela. Takrat sem imela samo mamo še, ker sem drugega asistenta še iskala in ammm je prišla gospodična na tale letni razgovor in je prišla zelo zelo nastrojenim, militantnim odnosom. A veš zdaj se bomo usedli, ja jaz sem ta pa ta, kako se	Militanten odnos koordinatorja	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo

	to pri vas izvaja, ja taki so urniki, a to po urniku delate ja tu tu tu.				
B36	Potem isto spraševanje o zadovoljstvu z asistenco in asistenti to narediš seveda posebej ne.. Ne skupaj, ker, če daš ti asistenta mojega pa mene pa rečeš no a si ti zadovoljna kako te ona tretira, kaj ti bo reku? Pač to bi moralo biti posebej, če smo že pri tem.	Preverjanje zadovoljstva uporabnika in asistenta v istem prostoru	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
B37	In je bil tako res nastrojen odnos v bistvu, ja to morate biti po zakonu. Jaz se strinjam, da moramo biti po zakonu, absolutno, ampak ti na letni razgovor kot koordinator ne moreš prit s tako strelo ne, na dom ne.	Nastrojen odnos koordinatorja	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
B38	In pol sem začela dobivat taka čudna, čudna vprašanja, ker jaz imam večinoma asistenco v Ljubljani a ne, jaz tukaj študiram. Ja kako se pa vi pol premikate po Ljubljani? Ja društvo zagotavlja tudi prevoze ne, ali smo odšle peš tudi na faks, ali pa pač z avtobusom ne. In ona meni: Ja kako z avtobusom, a mate to prilagojeno v Ljubljani? Mislím, da ti moj obraz vse pove. Na takem nivoju so se moja začetna vprašanja vrtela ne.	Neizobraženost koordinatorja	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
B39	Jaz sem pol sicer ugotovila, da gospodična koordinatorka je bila na sveže ne. Razumem neizkušenost, ampak ti delaš na sektorju za invalide, na takih osnovnih zadevah, da ja, da ti invalid lahko gre z asistentom na avtobus, to bi morala vedet no.	Neizkušenost koordinatorja	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo

B40	Meni se zdi, da to bi morala vedet in smo čas izgubljali na takih zadevah, kot so a res a vi tudi z avtobusom grete v mesto?	Izgubljanje časa z nepotrebni vprašanji	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
B41	In pol se vprašaš a tak človek, kako lahko presoja o mojem izvajanju osebne asistence, če enih osnovnih zadev kako poteka, kako generalno poteka neko življenje osebe na vozičku. Če vidiš, da nima nobenega ozadja o ničemer, da je prebral zakon in to je to.	Dvom v sposobnosti koordinatorja	Negativni občutki	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
B42	No sej pravim z leti so se ta sestankovanja veliko bolj izboljšala. Zdaj vidim, da je več uvida v neko, ali pa neke splošne izobraženosti.	Večja izobraženost koordinatorjev danes	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
B43	To se pozna, so tudi ti razgovori postali veliko bolj človeški, veliko več imajo te neke osebne note, da imaš dejansko na koncu tebe občutek, da so te prišli vprašat kako si, če si zadovoljen in kaj ti lahko pomagajo izboljšat, če ti lahko kaj pomagajo izboljšat.	Občutek za človeka	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
B44	Zdaj nazadnje ko sem imela, je prišla isto koordinatorica sem in sem videla, da zadeve se spreminjajo, da imajo več izkušenj	Izkušenost koordinatorja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
B45	In mi je mogoče vseh vsaj pri meni, da je začel to nekdo tako malo ozaveščati, da pa vsega v življenju na urniku pa ti tudi ne moreš predvidet in da pride do situacij, ki so nepredvidljive...	Ozaveščanje okolice o nepredvidljivosti	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
B46	Zdaj s samega csd-ja nisem neki deležna neke podpore, ker je tudi nisem zaprosila. Ne bom pa rekla, da če bi zanjo zaprosila, da je ne bi bila	Odsotnost potrebe po pomoči koordinatorja iz centra za socialno delo	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

	deležna, to bi delala krivico.				
B47	Nazadnje, ko smo imeli recimo ta letni razgovor, mi je gospodična sama rekla, da če karkoli potrebujem, da so oni na voljo, da pomagajo.	Nenehna pripravljenost pomagati	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
B48	Tudi recimo komunikacija zavod, osebna asistenca, uporabnik, tudi oni lahko tu vmes pridejo.	Možnost posredovanja koordinatorja med zavodom, uporabnikom in osebnim asistentom	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
B49	Do zdaj nisem imela nobenih težav, hvala bogu ne.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
B50	In sem se pol odločila za največjega in morem reči, da je bila odločitev dobra, ker so velik ponudnik. Imajo tudi sistem dokaj urejen, stvari stojijo na mestu.	Dobro urejen sistem izvajalca	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
B51	Dobila sem dobro koordinatorke, res punco, ki je mlada socialna delavka, zagnana,	Zagnanost koordinatorke	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
B52	Ki ji je še mar za človeka in nisi samo številka, ker ni pri vseh tako.	Uporabnik v očeh koordinatorke kot človek in ne kot številka	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
B53	Tako da ta komunikacija je od začetka potekala v redu	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
B54	Vidim pa, da se tudi koordinatorji na zavodih soočajo z določenimi zakonskimi omejitvami ali pa z omejitvami, ki prihajajo višje od njih ne in... so tudi oni včasih zmedeni v določenih situacijah. Recimo en takšen primer je, kaj se zgodi z drugim asistentom, če gre prvi asistent s tabo ne vem za dva tedna na rehabilitacijo. Tukaj je toliko različnih rešitev, da dol padeš a veš. Eni zavodi imajo, da ti ponudijo 12 urne izmene in se to potem tako zapolni, eni zavodi ponudijo nadure. V	Odsotnost zagotovila zaposlitve za osebne asistente v primeru odhoda uporabnika na potovanje	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	mojem zavodu te opcije ni, ne 12-urnega dela, ne nadur, tako da smo pol morali čisto na osebni ravni reševati ali so odšli na čakanje ne, ali in..				
B55	To, da grem jaz za dva tedna na zdravstveno rehabilitacijo, pa ne vemo kaj bomo z mojim drugim asistentom, ker me bo en spremljal, pa tudi kaj bomo z njim a veš ne. Asistent je zaposlen za 8 ur, kaj bo on nenehno z mano? Kaj zdaj s tem naredimo? To je realna situacija, ker moje zdravstveno stanje zahteva, da grem za dva tedna na rehabilitacijo.	Nedorečene zadeve v primeru odhoda uporabnika na zdravljenje	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B56	Tudi, če se jaz odločim, da grem za dva tedna na dopust, bi mogla biti rešitev kaj bom z asistentov, kdo bo šel z mano, kako bo šel z mano, pod kakšnimi pogoji bo šel z mano, kdo je odgovoren za plačilo vsega tega, kaj morem jaz v tem primeru narediti, kaj je moja dolžnost do asistenta, ki ostane doma, kaj je dolžnost zavoda, ponudnika do asistenta, ki ostane doma? A veš take zadeve ostajajo v zraku ne v praksi, pa tudi mislim, da po zakonu glede tega, ne.	Slabe ureditve zakona v primeru odhoda uporabnika na dopust	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
B57	Tako da ja, kar se tega tiče, jaz imam dobre izkušnje s svojim zavodom.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
B58	Ne, veš kaj, jaz mam tak zavod, ki je zelo utečen v delanje teh izvedbenih načrtov	Utečenost zavoda pri izvajanju izvedbenih načrtov	Potek	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc
B59	In je v bistvu zgledalo čisto tako kot en pol formalen sestanek.	Izvedbeni načrt kot neformalni sestanek	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc
B60	V bistvu smo v pisarni dorekli moje potrebe,	Določanje potreb	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc

B61	Povedala sem koga sem izbrala za osebnega asistenta.	Določitev osebnih asistentov	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
B62	Rekla sem, da na začetku ta prvi, ko je bil ne, da pač še točno ne vem, da predvidevam, da bo tako in tako in če so bile kakšne spremembe sem to tudi redno javljala, da se je lahko tudi pol prilagajal.	Možnost spreminjanja izvedbenega načrta	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
B63	Všeč mi je to, da obstajajo ta skupna izobraževanja za asistente in uporabnike. To se mi zdi dodana vrednost, ki jo izvajalci prinesejo.	Skupno izobraževanje za asistente in uporabnike	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
B64	Čeprav vsebinsko so ta izobraževanja pod vsakršnim nivojem. Pač res pod vsakršnim nivojem.	Slaba vsebina izobraževanj	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
B65	Imam kolege, ko so se morali na teh izobraževanjih hraniti z jogurtom, pa hraniti z mandarinami. Jaz sicer razumem, da so nekateri uporabniki, ki ga moraš hraniti, ampak to se mi ne zdi tema, ki je splošno potrebna za izobraževanje uporabnikov in asistentov,	Slaba vsebina izobraževanj	Izobraževanje osebnih asistentov	Zgodbe znancev	Osebni asistenti
B66	Se mi zdijo, da včasih so ta izobraževanja namenjena sama sebi.	Izobraževanja namenjena sama sebi	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
B67	Zdaj, ko so že malo bolj, se vpraša tudi kakšnega uporabnika, da pride pa svojo zgodbo pove.	Vključevanje uporabnikovih zgodb	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
B68	Pa jaz vem, da vi morate, sam če že morate, dajte tako naredit, da bodo vsebine konkretne, da bodo dejansko pomagale. Črpajte iz tistega kar ste čez leto dobili od uporabnikov, da ni v redu. Naslovite te zadeve ne.	Pridobivanje informacij za izobraževanje iz zgodb uporabnikov	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
B69	Ker je asistentka izginila. Pač imela je	Brez asistence zaradi predolge	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti

	tako malo zdravstvene težave in je dolgo časa vlekla bolniško za brez veze in nisi moral nič narediti. Jaz nisem mela asistence, jaz nisem mogla zaposlit novega asistenta, ker je bila ona na bolniški. Niso je bili zmožni odpustit, ker je niso našli in ona je to izkoristila in je dolgo časa vlekla tisto bolniško.	odsotnosti osebne asistentke zaradi bolniške			
B70	In pol smo po hitrem postopku pač iz krivdnih razlogov dali odpoved in je bilo to to. Ampak to je bila taka travmatična izkušnja, da ti jaz ne znam povedat no. Žena je izginila iz dan na jutri. Ja, v tem primeru pa so pomagali ja	Odpustitev asistentke iz krivdnih razlogov	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
B71	Še vedno je pač, težava je še vedno v nadomeščanju, sploh zato, ker sem jaz tak uporabnik, ko sem malo tukaj malo tam ane.	Težava najti nadomeščanje	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
B72	Ammm jaz sem hvala bogu našla asistentko, ki tudi deli tako življenje, malo tukaj malo tam a ne in je lažje.	Podoben življenjski stil uporabnika in osebne asistenta	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
B73	V teh primerih si pač prepuščen sam sebi in dobri volji svojih znancev,	Znanci	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
B74	Prijatelj	Prijatelji	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
B75	In širše skupnosti.	Širša skupnost	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
B76	Ampak generalno gledano pa morem reči, da sem zadovoljna z odzivnostjo svojega ponudnika osebne asistence.	Dobra odzivnost izvajalca	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
B77	Je ja in zelo učinkovito.	Učinkovito posredovanje izvajalca	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
B78	Jaz sem svoje prinesla a veš. Pri meni je bilo tako, da sem jaz sama izrazila željo, da jaz	Samostojno iskanje osebnega asistenta kljub možnosti pomoči s strani izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti

	opravljam razgovore, čeprav mi je sam zavod rekel, da mi lahko oni pomagajo in so to tudi upoštevali, tako da, nisem čakala zavoda.				
B79	Torej jaz sem dala na Facebook oglas vse. Javilo se je ogromno ljudi, kar je bilo super.	Samostojno iskanje osebne asistence preko skupine na Facebook strani	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B80	Problem edino je, da se tukaj lahko javi kdorkoli, da ni popolnoma nobenih kriterijev kdo je lahko osebni asistent, kar pa je tudi grozno ne.	Odsotnost kriterijev za zaposlitev osebnega asistenta	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B81	Ja veš trenutno nimam nič drugega, da bi počela, pa sem mislila v to it. Čakaj malo, red flag. Sej razumem, razumem, ampak hvala ne.	Izbira tovrstnega dela kot zadnja možnost	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B82	Mislím, ne moreš. Jaz razumem, da to ni kariera, ki bi jo človek hotel za stalno, ampak hkrati hočem pa nekoga, ki vidi, da je to služba, ki ima pomemben socialni pečat in ki pomembno vpliva na moje zasebno življenje.	Zavedanje pomembnosti dela osebnega asistenta	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B83	In pravim, pol sem jih 8 izluščila iz tistega veleplevela ne in sem začela voditi razgovore in sem videla, da ljudje imajo popolno napačno predstavo o tem kaj delo osebnega asistenta je. Kakšne so moje dolžnosti in pravice in kakšne so njihove dolžnosti in pravice, tako da se mi je kar mešalo.	Napačna predstava o vrsti dela	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B84	Ja veš ljudje pridejo tako ja se vidva ob 8.15, ura 9.15... ja oprosti veš sem toliko časa parkirno mesto iskala... ha ker veš jaz tako nimam kje bit ker sem itak invalid, sej nič ne delam. Jaz sem takrat delala, sem imela službo. To je bila	Nespoštovanje časa osebe samo zaradi hendikepa	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov

	takoj druga beseda na razgovoru. Sej mate čas, sej ni problem.				
B85	Pol sem doživela primere amm, jaz ne čistim, jaz ne kuham, jaz ne morem popoldan nikamor it, ker imam otroka, tako da lahko delam sam dopoldne.	Odvračanje opravljanja gospodinjskih opravil	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B86	Pol so mi prišli z enim, ko sem jaz ultra alergična in sicer ja a veš, jaz čutim, da je to moje poslanstvo. Pa se jaz lepo nasmehnem, pa rečem kaj pa točno? Ja to a veš, da lahko nekomu takemu pomagam kot si ti. Ti si meni taka inspiracija.	Videnje osebe kot inspiracija samo zaradi hendikepa	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B87	Super, če ti je to fajn delat, ampak ne me pa gledat kot enega samoroga ne.	Videnje uporabnika kot nenormalnega	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B88	Sej eni so bili super, ene si res videl, da s pravim namenom prihajajo, da ne ve točno v kaj prihaja, ampak si želi tega.	Sprejemanje vrste dela	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B89	Mladi, polni energije,...	Energičnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B90	Z realnimi pričakovanji, da jaz pa vsega ne vem, ampak če ne vem, se bom pa pozanimala in ti javim a veš ne.	Realna pričakovanja	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B91	Aja pa to, definitivno bi morali uvesti psihološke teste. Absolutno bi morali uvesti psihološke teste	Uvedba psiholoških testov	Predlog za izboljšavo	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B92	In podaljšat testno obdobje na več kot en mesec. V enem mesecu ti človeka ne moreš prav ocenit. Sori ni šanse, ni šanse. Tako da to no!	Podaljšanje preizkusne dobe osebnega asistenta	Predlog za izboljšavo	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
B93	Amm ja najbolj negativna izkušnja je bila ta, da se je izkoriščala bolniška in jaz nisem mogla nič. Ker je padlo vse na moje bližnje, moje starše in mojega partnerja in smo bili vsi skurjeni.	Brez asistence zaradi predolge odsotnosti osebnega asistentke zaradi bolniške	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
B94	Moralo je preteči določeno obdobje,	Nezmožnost kontaktiranja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov

	moralo se je probat žensko locirat, ni se je lociral, ni se je javljala po nobenih kanalih, tudi ni navedla razloga, nič. Žena je zginila iz obličja zemlje.	osebne asistentke zaradi njene odsotnosti			
B95	Meni ni noben verjel, vsi so mislili, da jaz nekaj prikrivam in sem povedla tako kot je bilo.	Dvom v resničnost uporabničinih besed	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
B96	Ženska je imela težave za katere ni povedala a ne in očitno se je to vse skupaj nabralo in ji je bilo preveč in je mogla pol še na vrh tega delat in enostavno.	Prikrivanje psihičnih težav	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistenti
B97	To je bilo nekaj najhujšega, ker sem jaz sama sebe krivila za njen odhod. Pa tehnično gledano se nisem imela res za nič krivit.	Prenos krivde nase zaradi izginotja osebne asistentke	Negativni občutki	Izkušnje	Osebnih asistenti
B98	Se pravi moja prva prioriteta je vedno bila iskrena komunikacija z asistenti in pol, če tega ne dobiš nazaj je zelo težko, pa da si ti nenehno iskren, pa poskušaš in pregoriš ne.	Neiskrenost osebne asistentke	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistenti
B99	In to, da sem pregorela probat delat s človekom, ki ni hotel vračat enakega nivoja komunikacije, iskrenosti, energije. To je bila najslabša izkušnja.	Izgorelost zaradi neenakovrednega odnosa z asistentko	Posledice	Izkušnje	Osebnih asistenti
B100	Dobra izkušnja pa je bilo recimo vse ostalo. Zdaj, ko gledam najnovejšo asistentko, mi je najbolj hudo ko srečamo kakšne njene znance in je tako: ej to je x, ona je zelo v redu, jaz zdaj delam kot osebna asistentka in...	Spoznavanje asistentkinih prijateljev	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistenti
B101	Najboljše kar mi reče je to, da končno ne gre v službo s cmokom v grlu in pride z veseljem delat. Veš to je meni pol neka potrditev, da	Potrditev asistentke, da rada prihaja na delo	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistenti

	znam delat z ljudmi in da ljudje radi delajo z mano in jaz bi to izpostavila kot najbolj pozitivno izkušnjo.				
B102	Jaz sem mogla bit odsotna in je bilo pomanjkanje informacij o tem kaj vse se lahko v teh primerih naredi ne. Tako da, nekih nesoglasji ni bilo. Bolj je bilo to, da ali so bili asistenti premalo informirani ali sem bla jaz premalo informirana, ali je bil pa zavod premalo informiran, da bi znal dat konkretne rešitve. In pol tukaj lahko hitro pride do neljubih napetosti, ki se dejansko dajo zelo hitro razrešit.	Nesoglasje zaradi premajhne informiranosti vseh udeleženi	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
B103	Ja ali mi pomaga mama,	Mati	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
B104	Partner	Partner	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
B105	Ali pa prijatelji.	Prijatelji	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
B106	Jaz mislim, da bi se moralo predvsem osredotočat na poudarjanje tega, da morajo tako asistenti kot uporabniki delati na svoji sposobnosti komunikacije z uporabnikom in z zavodom.. Pač z vsemi deležniki, ker to vidim kot največjo težavo.	Izboljšanje komunikacije med vsemi akterji	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
B107	Veš tudi to neko mediatorstvo bi moglo bit. Sej je, ampak moglo bi bit bolj poudarjeno, da ta opcija je in to bi morali delat ljudje, ki so usposobljeni, ki imajo neka socialna znanja kako ti neki skregani strani spraviš spet skupaj.	Poudarjanje možnosti mediatorstva med asistenti in uporabniki	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
B108	Tako da, idealen asistent in idealen uporabnik sta fleksibilna	Fleksibilnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti

B109	In iskrena	Iskrenost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
B110	In vseeno jima je mar, da svoj skupni čas preživita kar se da kakovostno za oba.	Kakovostno preživljanje skupnega časa	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
C1	168 ur, pač 24 ur vsak dan.	168 ur	Št. Ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Splošni podatki
C2	Od 2019, od takrat, ko je prišel zakon ven.	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistence	/	Splošni podatki
C3	Z bratom pa mamó.	Bivanje z mamó in bratom	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
C4	Ja mami je na podjemni pogodbi,	Mati kot nadomestna osebna asistentka	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
C5	Ati je bil pa zaposlen, pa je zdaj že kar nekaj časa na bolniški, pa ne vem kaj bo, ali se bo še vrnil nazaj ali ne.	Oče kot osebni asistent, vendar je na bolniški za dlje časa	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
C6	Pač od zveze smo v bistvu zvedli, sam nekaj časa je pol še trajalo, da smo pol prišli do nje.	Pridobivanje informacij preko zveze	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
C7	Ne samo na zvezi. Na zvezo smo šli pa smo imeli tam sestanek,	Urejanje pridobitve asistence preko društva	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
C8	Pol so nas pa naprej dali na ocenitev, pol pa so mi tisti dodelili koliko ur bom imel pač priznanih.	Enkratni obisk komisije	Število obiskov strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
C9	Najbolj se spomnim, ko so prišli do mene, pol smo se normalno pogovorili,	Normalen pogovor s komisijo	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
C10	Pol so pa tako nekaj stvari že vedeli, vseeno so me vprašali kaj lahko kaj naredim, kaj ne morem. Ampak jaz sem tetraplegik pač čisto, takle z roko ti lahko malo pomaham ne, druge roke nič ne morem ne, tako da so takoj vedeli, da nič ne morem ne in ja pač. Niso imeli nekaj veliko za razmišljat.	Zastavljanje vprašanj o potrebah uporabnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
C11	V bistvu ja iz zveze ta kaj je bila, kaj zdaj pomaga delat urnike, pa en na vozičku je bil.	Prisotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence

C12	Samo ne spomnim se točno kaj je bilo z njim.	Slab spomin o koristi osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
C13	Ja sem zadovoljen ja.	Zadovoljstvo s številom ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
C14	Mi s socialnim delom tam nimamo nič z njimi,	Brez stika s koordinatorjem iz centra za socialno delo	Brez izkušenj	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
C15	Mi smo preko zveze X in pol mi preko njih vse urejamo. Zveza je moj izvajalec.	Urejanje vseh potrebnih stvari preko zveze	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
C16	Sej imaš še ta društva, ampak mi smo pri zvezi začeli, pa pri zvezi smo ostali. Koliko je zdaj, ene pet let.	Pet let sodelovanja z zvezo	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
C17	Pač kaj si rekla glede asistentov pa to ne, oni dajo pač na borzo a ne za delo, pač da iščejo osebnega asistenta v tem pa tem kraju. Lahko si pa tudi sami najdemo, jaz sem itak, kaj naj rečem, polovico jih je preko borze prišlo,	Iskanje osebne asistenc s pomočjo izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
C18	Polovico sem jih pa sam našel.	Samostojno iskanje osebne asistenc kljub možni pomoči s strani izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
C19	Oglas sem dal na Facebook, v te skupine kaj so, pa te stvari in pol se ti pač ljudje javljajo. In, če je zainteresiran se ti pol oglasi.	Samostojno iskanje osebne asistenc preko skupine na Facebook strani	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
C20	Že na začetku te vprašajo kakšne posebnosti imam, ono, tretje, kakšen je urnik, pa,	Zanimanje o informacijah uporabnika s strani kandidatov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
C21	Če mu odgovarja se pol srečamo, se vidimo, se oglasi pri meni, mu povem, pokažem, drugače pa takoj povejo, da ni to za njih.	Predstavitev nalog asistenta na uvodnem srečanju	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
C22	Če bi se jaz zdaj hotel kar tak ja, mislim, če ne bi bil zdaj zadovoljen z neko malenkostjo, ampak če bi bilo kakšno nasilje takrat pa tako	Možnost kontaktiranja centra za socialno delo v primeru nasilja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

	ali tako socialna služba pride.				
C23	Nimam stika s koordinatorjem.	Brez obiskov	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
C24	Načeloma se pogovarjamo,	Komunikacija med izvajalcem in uporabnikom	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
C25	Prilagajamo drug drugemu.	Prilagajanje med izvajalcem in uporabnikom	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
C26	Ne vem kaj ti naj rečem. Jaz se ne vpletam nekaj preveč v njihov del, ker pač, kar dobim pač tisto, pomagajo mi dati tisti oglas gor,	Pomoč pri iskanju asistentov	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
C27	Delajo mi urnike.	Urejanje urnikov	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
C28	Sicer na začetku smo imeli s tem malo res probleme, ker so hoteli na nek način narediti... Moj ati mi je hotel pomagat urnike sestavljat pa vse skupaj, da bi se lahko tudi sami asistenti čim bolj prilagajali in pač tudi z očetovim delom... in pol niso hoteli dovoliti najprej, da bi sami delali urnike.	Onemogočanje sestavljanja urnikov očetu uporabnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
C29	In pol smo imeli nekakšen sestanek tam in pol je oče pokazal, da v pogodbi piše, da je uporabnik upravičen do tega, da lahko na njegovo željo sam sestavlja urnike in pol so nam dovolil sami sestavljat urnike.	Razrešitev težave glede postavljanja urnikov s pogovorom	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
C30	Se pa sicer kar prilagajajo več kaj mislim, na primer, če kdo rabi kdaj dopust ali pa karkoli, se da menjavo narediti, da mu ni zdaj treba dopusta vzeti, ampak v bistvu samo izmeno zamenjajo, da je en drug pač tisti dan, da ne rabi vzeti dopusta, pa pol druge vključi. Na nekakšen način so prilagodljivi, če se da, se da, če se ne da, pa jebi ga, pač	Prilagajanje urnika asistentom	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc

	morajo dati dopust a ne.				
C31	Pač v bistvu ni bilo nič kaj takega. Tiste štiri asistente so mi dali pač na voljo, ker imam 24urno asistenco, pač razložili so mi postopek pač kako je, glede ur,	Obrazložitev prejetanja osebne asistence	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
C32	Ni bilo nekih posebnosti.	Brez posebnosti	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
C33	Tak glede bolniške to ja, če ni bilo nobenega, ki bi lahko vskočil.	Pomoč pri urejanju nenadnih izostankov zaradi bolezni	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
C34	Pač kar je nenapovedana bolniška, to je bil največji problem. To smo imel edino težave, samo, če ni človeka, pač nobenega, ki bi lahko nadomeščal, pol tak nimaš kaj.	Težava najti nadomeščanje	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
C35	Smo res morali preklicat, pol sem se tak matral pa iskal po Facebooku, oglasih, vsepovsod, da bi jih čim več na podjemnih imel, a veš. Tak da, pač je lažje, da nimamo pol takšnih problemov, pa izpadov.	Iskanje osebnih asistentov, ki bili zaposleni preko podjemne pogodbe, zaradi lažje ureditve nadomeščanja	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
C36	Nočem zdaj kritično izpast, ampak pač nekateri so pač. Mi smo imel na podjemni pogodbi, je prišla ena, pa je bila: ja jaz te ne bom na voziček dajala, jaz ne bom nege delala, jaz ne bom to delala, in ono delala.	Zavračanje opravljanja določenih nalog	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C37	Dejansko bila je tukaj 8 ur na telefonu,	Uporabljanje telefona čez vso izmeno	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C38	Ravno toliko, da mi je dala za pit, pa za jest, to je bilo pa tudi glavno.	Minimalno opravljanje opravil	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C39	Ampak takrat pa tudi nismo imel nobenega, pa je ona lahko vskočila notri, tako da je nekako še vedno bila koristna.	Korist asistentke samo zaradi izostanka drugega asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C40	Smo imel še enega, tukaj sem bil pa mogoče res malo razočaran.	Razočaranje	Negativni občutki	Izkušnje	Osebni asistenti

C41	V glavnem, dobil sem enega moškega, ki je bil pač na psihiatriji in je imel shizofrenijo	Osebni asistent s shizofrenijo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C42	In pač v mojem smislu, kako naj rečem, je malo čudno, da daš ti shizofrenika z bolnim človekom, ki je pač ne, odvisen več kejs mislim, rabi res 24urno pomoč in vse skupaj.	Zaupanje osebe, ki rabi 24 urno asistenco osebi s shizofrenijo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C43	Pršel je.. Sicer je bil to moj kolega iz preteklosti, pač družili smo se, ko sva bila še majhna.	Prijatelj kot osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
C44	No in se je najprej čisto normalno stuširal pri meni. Ni panike, se lahko stuširaš pri meni, ni mi bilo to nič kaj čudnega. No ja in pol, na primer je šel po brisačo in je prišel kar k meni v sobo nag in pol tam kar skakal s tistim pač kako naj rečem po domač, s kurcem več kaj mislim in...	Razkazovanje svojih intimnih predelov uporabniku	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C45	Kaj je še bilo kaj takega... bidon mi je skrival za pralni stroj.. Pa ne vem pač take čudne stvari je delal.	Skrivanje uporabnikovih stvari	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C46	In sva bila v sobici moji, ker imam kadišnico, mislim prostor za druženje in sva bila tak štiri ure v temi notri. Imel je samo svečke zraven sebe.	Večurno sedenje v temi	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C47	Cel dan je bil, mislim že prejšnje dni, cel teden je bil mislim ekstremno nervozen pa vse skupaj.	Nenehna nervoza osebnega asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C48	In... sva bila tukaj noter v sobici in se mi je nenehno zibal tako pri miru.	Nenehno zibanje na enem mestu	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
C49	Cel dan je delal samo na »beat« ko je glasba bila na primer »tan tan tan tan«, je delal sam ravne črtice po zvezku notri. Pač mel je pet listov popisanih samih črtic pa vsega.	Večurno risanje črtic v zvezek po ritmu glasbe	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti

C50	Pol je začel mi razlagat.. Zadeva je bila, da je on meni nenehno lagal zakaj je bil na psihiatriji. Rekel je, da bi naj baje ukradel avto in se je naredil norega, da je šel na psihiatrijo za tri mesece, ker če ne, bi šel sedet v zapor ne.	Prikrivanje psihičnih težav	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
C51	V štirih urah je povedal samo 20 stavkov iz sebe, ko sem mu jih jaz povedal 100, pa ga nenehno spraševal nekaj, pa ni bilo nič iz njega.	Ignoriranje vprašanj uporabnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
C52	In ga je samo tako pogledal in ga vprašal katero bolezen ima, pa mu je odgovoril, da shizofrenijo, pa je rekel, da on tudi, da je danes doma vso družino ubil ali nekaj takega v tem smislu. In ga pogledam in ga vprašam pač kaj, a si mi pravkar povedal, da me boš ubil zdaj ali kaj. In nič ni odgovoril nič, samo pokimal je, da ne, a veš kaj mislim.	Namigovanje na umor	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
C53	Pol pa kar naenkrat se vstane pa me tako gleda butasto, pa me vpraša: »A te lahko objamem?« .. Pa sem bil pač kaj, zakaj bi me objel, veš kaj mislim. In reče: »Sam objel bi te rad...«. In jaz sem bil takrat zelo depresiven po nesreči pa vse in mi je bilo čisto vseeno za življenje. In sem bil tak: »Kurac pač objemi me, če misliš kaj narediti naredi to hitro in je to to.« in sem mu pač rekel, če me misli ubiti, me naj ubije na hitro.	Sklepanje, da asistent želi ubiti uporabnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
C54	In pride do mene... Moški je vzel, še preden me je objel, moj telefon, pa njegov telefon, ga je zabil noter v papirnat robček, ga je nesel	Skrivanje uporabnikovega telefona zaradi straha pred prisluškovanjem	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti

	ven iz sobe. Pač zaradi tega ker je mislil, da nam nenehno prisluškujejo itd..				
C55	V glavnem in pride do mene nazaj noter in me samo gleda in se prime za boke in me gleda.	Strmenje uporabnika v	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
C56	In pač od takrat naprej nisva do 22ih besede spregovorila. Pač to je bila najbolj »fucked up« izkušnja kar je bilo.	Večurno sedenje v tišini	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
C57	Ja zadeva je, da naslednji dan zjutraj je šel do mojega drugega prijatelja kot asistent, je šel najprej zjutraj enega skadit in je isto pač podobna scena bila. Šel je na WC, ga ni bilo pol ure ven,	Skrivanje asistenta na WC-ju	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osebnih asistentov
C58	Je pršel ven, začel govorit kar nekaj, šel ponovno na WC, ga ni bilo pol ure ven	Govorjenje nesmislov	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osebnih asistentov
C59	In pol kolega ni mogel noter prit, in pol je potrkal in vprašal, če je vse v redu ne in..	Nezmožnost dostopanja do WC-ja	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osebnih asistentov
C60	Pol je šel okrog hiše pogledat in videl, da so pač brisače bile skozi okno in ga vidi pol brez majice čisto mokrega. In pač ta asistent je samo dol pogledal in je šel ven in pol je bil pogrešan.	Pobeg asistenta skozi okno	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osebnih asistentov
C61	Pol pa itak pač povem tudi, na zvezo pokličem, pa povem kaj se je zgodilo, seveda je bila v šoku.	Presenečenje izvajalca nad dogodkom z osebnim asistentom	Odziv	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebnih asistenc
C62	In pol so pač staršem dali ali ne vem kak so prišli do nekega kontakta do njega in so mu na začetku bolniško odprli a ne, pol sem pa povedal, da takega človeka nočem imet pri sebi, ker mu ne morem zaupat.	Nezmožnost zaupanja asistentu	Negativni občutki	Izkušnje	Osebnih asistentov
C63	In pol so povedali, da je to to in pač odpoved dali, pa pač na bolniški.	Odpustitev osebnega asistenta	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebnih asistenc
C64	Da se prilagaja,	Prilagodljivost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov

C65	Da se razumemo,	Dober odnos z osebnim asistentom	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
C66	Tako da imamo neke skupne interese, pač da vsaj nekaj lahko skupaj delava, a veš.	Skupni interesi	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
C67	Ja kaj ti naj rečem, »chillamo«, uživamo,	Uživanje z asistenti	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
C68	Se zabavam okoli.	Zabavljanje z asistenti	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
C69	Kaj naj rečem, zdajle je res pač ena asistentka, ki sva že pet let skupaj. Zdaj smo pa res ja. Zdaj pet let od kar imam asistenco, pač bolno, tak se razumeva kakor, da mi je že prijateljica, pač zelo sva si v redu.	Prijateljski odnos z asistentko	Prijateljski odnos	Odnos	Osebnih asistentov
C70	Sej mora biti prilagajanje tudi, tako v družbi, kot doma pri družini, pač vsepovsod, pri partnerjih. Prilagajanje mora zmeraj bit a ne.	Prilagajanje med asistentom in uporabnikom	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
C71	Pač poiščem zamenjavo, če je le možno, drugače pa pač mama vskoči, pa ji včasih pokvarim plane.	Mati	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistentov
C72	Samo mi to ne sede, ker ji nočem bit v breme. Sej ona bi vse za mene naredila, samo ne morem pa vedno bit ji v breme, ona ma tudi svoje življenje več kaj mislim.	Občutek, bremena materi	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistentov
C73	Ampak ja, včasih ne moreš drugače. Je pa čist odvisno, po navadi tako, da nobenega ne bi bilo se zgodi nekajkrat na dva meseca, pač čisto odvisno.	Odsotnost asistentov nekajkrat na dva meseca	Pogostost izostanka osebnih asistentov	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistentov
C74	Pa jaz menim, da je najpomembnejša komunikacija, da pač znajo skomunicirati zadeve, ker če jaz v naprej vem, kaj se dogaja, se izognemo težavam.	Učenje komuniciranja	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
C75	Da ni shizofrenik.	Shizofrenija	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
C76	Ne pač, da je pripravljen pomagat pa,	Pripravljenost pomagati	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov

C77	Da se razumemo.	Dober odnos z osebnim asistentom	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
C78	Mislim veš jaz res nisem zakompliciran, ne prosim veliko, samo pol pa veš sem imel eno ko res ni rabila nič delat, nisem dosti prosil, pa še moja mami je bila doma in sem jo po eni uri prosil, če pač lahko greva na cigaret, pa je pred mami vzdihnila: »Joj kaj bi spet rad?«. Ji je bilo težko.	Nezainteresiranost v opravljanje opravil	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D1	Jaz trenutno imam 140 ur asistence na teden,	140 ur	Št. Ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Splošni podatki
D2	Ampak zdaj trenutno imam tudi postopek na sodišču,	Postopek na sodišču zaradi večje potrebe po številu ur	Št. Ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
D3	Ker želim imet 24-urno asistenco, manjka mi še 4 ure nočne,	Potreba po večjem številu ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
D4	Pa bi jo zaradi tega, ker pač je moj hendikep tak, da ne morem na WC sama in zaradi mojih izkušenj o katerih bova govorili tudi kasneje, mi je zelo stresno, če se ponoči zbudim, pa nobenega ni, pa nekaj rabim.	Doživljanje stresa zaradi odsotnosti osebnih asistentov	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
D5	Ampak na primer računaj da, sem bila pravkar zelo bolna in sem bruhalo in imela drisko in vročino sem imela in sem se zbudila sredi noči, vse me je bolelo, imela sem zelo visoko vročino in nisem mogla vzeti tablet protibolečinskih	Nezmožnost vzeti protibolečinskih tablet v primeru bolezni	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
D6	Sem namesto, da bi šla, da bi lahka zaspala nazaj, sem štiri ure čakala, da pride asistentka.	4 urno čakanje prihoda osebne asistentke	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
D7	Ja okej bolan nisi pogosto, ampak tudi na WC sem se kdaj zbudila in sem potem štiri ure trpela, me je že vse bolelo in sem mogla na WC in sem mogla vse zadrževati	4 urno zadrževanje urina	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence

	in sem se dobesedno drla od bolečin...				
D8	Ammm ali pa se je zgodilo to, da sem potem imela nesrečo in sem celo noč ležala v svoji mokri postelji...	Več urno ležanje v lastne urin	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D9	Recimo zdaj imam en foteljek v katerem sem kadar »čiliram«, kadar počivam čez dan, da mi ni treba takoj v posteljo iti, če mi ne paše in pač nisem mogla zadržat in sem se spet a ne.. In sem pač čakala asistentko da pride, da me zrihta..	Več urno sedenje v lastnih iztrebkih	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D10	In to se mi zdi tako zelo nečloveško,	Občutek nečloveškosti	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D11	In živim sama...	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
D12	Jaz.. Jaz se z družino pač ne razumem dobro in se tudi doma ne počutim dobro	Slabi odnosi z družino	Družinski odnos	Odnos	Osebni asistenti
D13	In tudi moja mama je že stara, je okoli 60 in pač več ne more dvignit.	Nezmožnost pomoči matere zaradi starosti	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
D14	In zato tudi ne želim biti odvisna od svoje mame, ker sem vendarle skoraj 30 že in sem sposobna biti sama doma in sem sposobna sama živeti in se mi zdi pač neumno, da bi jaz bila odvisna od mame, čeprav....	Želja po neodvisnosti od staršev	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
D15	Glede na to kaj se dogaja trenutno zdaj z asistenco, me je vedno strah, da mi bodo zdaj vzeli asistenco, ker se bo pač nekdo odločil, da mi ne pripada več	Strah pred odvzemom asistenc	Negativni občutki	Osebna asistenc na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D16	To je grozljivo... to je grozljiv občutek in jaz se...	Občutek groze	Negativni občutki	Osebna asistenc na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D17	Glede na to kaj se zdaj dogaja z asistenco se velikokrat pogovarjam tudi na terapiji, ker imam psihoterapevko a ne... se tudi velikokrat pogovarjam, da imam občutek, da me	Občutek preganjanja	Negativni občutki	Osebna asistenc na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	lovijo ane.. I feel hunted.				
D18	Pač dejansko se ne počutim varno v državi v kateri sem, čeprav bi mi država pač... bi mi država morala nuditi vključevanje v družbo,	Pomanjkanje občutka varnosti	Negativni občutki	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D19	Me je strah, ker brez asistenc jaz.. Mislim ker sem sposobna, pametna in lahko sama živim...	Strah	Negativni občutki	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D20	Ampak mislim.. Pač brez asistenc tega ne morem... ne morem teh sadov, ki sem jih pač pridelala ne morem uživati in ta občutek, da boš zdaj zdaj izgubil asistenco	Strah pred izgubo neodvisnega življenja	Negativni občutki	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D21	In da boš zdaj zdaj moral iti domov in da boš šel nazaj v najstnika in da boš šel nazaj je grozno.	Občutek, da se boš vrnil v najstniško obdobje zaradi izgube asistenc	Negativni občutki	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D22	In pač, delat brez asistenc jaz ne morem in asistenco rabim nenehno zato, ker če jaz nimam asistenc grem v preživetveno stanje	Preživetveno stanje uporabnice v času odsotnosti asistenc	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
D23	Jaz recimo zdaj ne morem uradno iti nikamor z asistenco, ker ne morejo mi pokriti ur, ne morejo toliko plačati, ker ne morem jaz plačati za vso svojo ekipo, da gre z mano v tujino ali pa po Sloveniji,	Nezmožnost plačevanja asistentske ekipe v primeru potovanja	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D24	Že to, da jaz moram plačati nekoga, da moram plačati njegove potne stroške, da moram plačati nastanitev, je velik finančni strošek in ammm, ne morem vseh treh svojih asistentov pač...	Samostojno plačevanje drugega asistenta v primeru odhoda na izmenjavo	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D25	In recimo lani sem imela možnost, da bi šla na OZN delat kot pač, da bi šla na prakso preko Erazmusa, pa sem mogla spustiti to možnost, ker nisem mogla urediti asistenc, čeprav so bili čist pripravljeni	Odpoved odhoda na izmenjavo zaradi prevelikega stroška osebne asistenc	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	mene vzet in bi bilo to zame				
D26	Vedno se čuti ta pritisk, da se nam krčijo ure, da grozijo nam, da nam bodo vzeli ure,	Čuti se pritisk krčenja ur	Negativni občutki	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D27	Onemogočajo načine kako zaposlit nekoga,	Onemogočanje načinov kako zaposliti asistente	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D28	Ammm ammm, preko podjemne lahko samo za nadomeščanja,	Podjemna pogodba uporabljena samo za nadomeščanje	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D29	Podjemna se zelo slabo plača, itd.	Slabo plačilo asistentov preko podjemne pogodbe	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D30	Asistenco kot asistenco Imam pa od prvega dne ko je pač prišla.	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Splošni podatki
D31	Ne, samo mama je zdaj uradno na papirju za nadomeščanja.	Mati kot nadomestna osebna asistentka	Izbira osebne asistenta	Postopek pridobitve osebne asistenta	Osebni asistenti
D32	Postopek je tak, da ti daš vlogo.. No jaz izpolnim tisto vlogo	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D33	In, ko sem prvič to delala, ker jaz sem dvakrat dala vlogo a ne,	Ponovni poziv komisije za spremembo števila ur osebne asistenc	Število ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D34	Ker najprej sem dobila samo 16 ur ammm	Dodeljenih premalo ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D35	In potem sem dala še enkrat vlogo	Ponovni poziv komisije za spremembo števila ur osebne asistenc	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D36	In sem dobila za 20 ur.	Dodeljenih premalo ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D37	Ker sem oddajala prvič, se je zgodilo to dosti hitro, ker to je bil še začetek in to je bilo.. Hitro si dobil komisijo, ammm,	Hiter prihod komisije	Časovni okvir od oddaje vloge do prihoda komisije	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D38	Ko sem prvič dobila komisijo mogoče nisem, ker sem bila še... mislim, bila je moja mama zraven in ne bi smela biti moja mama zraven	Prisotnost matere ob razgovoru s komisijo	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D39	In a in v bistvu se nisem tako dobro zagovarjala,	Nezmožnost zagovarjanja pred komisijo zaradi prisotnosti matere	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D40	Ampak obakrat sem imela občutek, mislim drugič sem se tega občutka bolj zavedala kot prvič...	Iskanje razlogov, da ne dodelijo osebne asistenc	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	ampak bolj iščejo razloge zakaj ti ne bi dali asistencije kakor razloge, da bi ti jo dali.			Slovenije za socialno varstvo	
D41	Ammm pa pristop... Jaz sem potem drugič pridobila tisti vprašalnik in sem vedela malo kako odgovoriti in kaj odgovoriti in kako se zagovarjati...	Potreba po predhodnem pripravljanju na zagovor pred komisijo	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije
D42	V bistvu je žalostno... da bolj si iskren, bolj te zajebejo ammm	Iskrenost s komisijo ne pripelje dobrih rezultatov	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije
D43	V bistvu se moraš kot pri vseh stvareh v zdravstvu, kar se hendikepa tiče, bolj bogega narediti, da boš dobil več..	Predstavljanje sebe kot reveža za boljše rezultate	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije
D44	Jaz sem se počutila, sploh drugič, bolj kot inkvizicija, pač..	Občutek, da strokovna komisija izvaja inkvizicijo	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije
D45	Iščejo razloge ja ti se zdaj tukaj pretvarjaš, ja ti zdaj v bistvu ne rabiš tega, ja...	Sklepanje komisije, da se uporabnica pretvarja o svojih potrebah asistencije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije
D46	Sej so čisto prijazni,	Prijazen odnos	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije
D47	Ampak tudi, če so prijazni, iščejo razloge, da te slabše ocenijo, da čim manj dobiš.	Želja komisije po slabši oceni uporabnika	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije
D48	Ne vem kako se točno imenuje, ampak pač inštitut je in ko so prišli sem pač povedala, da pač imam težave z mentalnim zdravjem in da pač rabim asistenco ker imam aaa... stiske in morem ven spraviti in da se boljše počutim, če je nekdo zraven in pol je rekla: »ja ampak sej tako ne bo vedno«.	Prepričevanje uporabnice, da bodo duševne stiske minile	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistencije

D49	Pa sem ji rekla, da imam tablete, pa da moram tablete jemati, da imam pomirjevala pa karkoli in ona tako, sej tako ne bo vedno.	Prepričevanje, da uporabnica ne bo vedno rabila jemati tablet	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D50	Pri meni, ker sem dala pritožbo, ker sem dobila 20 ur...	Pritožba na odločitev komisije glede števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D51	Sem dala pritožbo za 24 in pač inštitut je pršel in dal mnenje, da nujno rabim 24 ur	Odločitev komisije o zvišanju števila ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D52	In ministrstvo je kljub temu, da bi oni morali na podlagi tega mnenja narediti pač oceno so rekli ne 24 ur..	Neupoštevanje mnenja komisije s strani ministrstva	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D53	In zato jih tudi tožim,	Tožba ministrstva	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D54	Ker pač tudi recimo, ko sem tožila, oni se sploh niso potrudili z odgovorom, prav dol jim visi,	Neodzivnost ministrstva v primeru pritožbe	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D55	Prav vidi se jim, da jim je asistenc totalno odveč in da jim ves ta denar,	Osebna asistenc kot odvečno delo za ministrstvo	Št. Ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D56	Drugače pa obe komisiji no je tako zelo stresno no zelo.	Stres	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D57	Namesto da bi se počutil varno, je tako okej zdaj pa, borim se za svoje življenje. Tako totalno narobe ane...	Občutek borbe za življenje	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D58	Mislim tako kot neka manjšina imaš manjšinski stres in ko prideš noter, namesto, da bi bil na drugi strani nekdo, ki bi se potrudil to razumeti pa razumeti tvojo situacijo, pride bolj kot ne, da te odključajo.	Opravljanje strokovnega obiska samo zaradi obveze	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D59	V bistvu jaz sem to spremljala, ker sem pač aktivist bila že na faksu in sem pač vedela za kaj se gre prej, preden je bila ta osebna asistenc, ko sem bila še najstnica. Glede informacij, jaz sem bila vedno taka, da sem bila kar se	Samostojno poizvedovanje o nastajanju zakona o osebni asistenci	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	tega tiče kar goba, tako da tudi na splošno sem dosti radoveden človek tako da, sem vedela zakaj se gre, vedela sem, ko je zakon nastajal.				
D60	Prvič je bilo tako ene tri mesece,	Tri mesece	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D61	Drugič je bilo pa leto.	Eno leto	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D62	To na kar sem se pa zdaj pritožila pa traja dve leti, ampak moraš računat, da je sodišče to a ne.. Sodišče pač zavleče vse skupaj a ne.	Dve leti	Časovni okvir od oddaje pritožbe na sodišče	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D63	Amm pač ne,	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistenc	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D64	Prišl so a ne in so imel nek vprašalnik in pol si ti razlagal koliko rabiš pomoči pri kuhanju, koliko rabiš pomoči pri negi, koliko hodiš ven, ali imaš prijatelje, ali imaš mrežo, ali imaš ammm kakšne druge težave. Tako v bistvu jim moraš ves svoj »shit« dati..	Zastavljanje vprašanj o potrebah uporabnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D65	Spomnim se na primer a ne, prvič so bili zelo tako skopi z vprašanji	Skopo zastavljanje vprašanj	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D66	Pa, ko sem bila jaz presenečena, ker sem malo ur dobila so mi rekli, sej brez veze, da se pritožiš, sej več ne boš dobila.	Pregovarjanje uporabnice naj se ne pritoži nad pridobljenim številom ur	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D67	Zelo ustrahujoče so tako pristopali.	Ustrahujoč pristop	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D68	Drugič so bili sicer bolj prijazni,	Prijazen odnos	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D69	Ampak jaz na primer namerno nisem vzela pomirjeval, da so me videli v tistem stresu,	Potreba po prenehanju jemanjem pomirjeval za	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	da so videli kako pač moj hendikep vpliva name, da so res videli tisto najslabše.	realen prikaz situacije komisiji		Slovenije za socialno varstvo	
D70	In v bistvu je narobe, da moraš bojni plan delat vsakič, ko nekdo pride iz socialnega dela.	Pripravljanje bojnega plana pred prihodom komisije	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D71	Prvič sem mela tisto, ki je slepa,	Prisotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D72	Ampak ona haha je rahlo neustrezna, ker je slepa, pač k prideš na komisijo moraš človeka videt, pač nočem reči, da ne sme slepa oseba tega delat, ampak je minus, ker, če imaš ti hendikepirano osebo zato, da naredi oceno in če te ne more videt.. To je kar minus a ne.	Neustrezna ocenitev zaradi slepote osebe v komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D73	Zato se mi tudi zdi, da sem tako malo dobila, čisto zaradi tega, ker pač.	Neustrezna ocenitev zaradi slepote osebe v komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D74	Prvič ni bilo koristno,	Nekoristnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D75	Drugič pa sploh ni bilo hendikepirane osebe.	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D76	Ne ne, prvič ne,	Brez zahtevanja po prisotnosti osebe s hendikepom v komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D77	Drugič pa ne vem, verjetno bi mogla, ampak nisem vedla, da je možnost zaprosit, sem imela premalo informacij.	Premalo informacij o možnosti odločitve o prisotnosti osebe s hendikepom v komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
D78	Zdaj tako je, pozitivno	Pozitivna izkušnja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D79	In negativno.	Negativna izkušnja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

D80	Jaz sem dobila eno osebo X in jaz za njo sploh nisem vedela na začetku, da je to sploh funkcija.	Pomankanje informacij o obstoju koordinatorja na centru za socialno delo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D81	Potem pa ammm pol pa v bistvu sem imela težave z eno asistentko in je bilo amm in je... zavod je zelo na nož pristopil namesto, da bi bil meni v podporo, so na nož pristopili...	Oster pristop zavoda v primeru težav z osebno asistentko	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D82	Bila je nasilna do mene psihično	Psihično nasilje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
D83	In fizično,	Fizično nasilje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
D84	Čustveno...	Čustveno nasilje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
D85	Zanemarjala me je.. Tako...	Zanemarjanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
D86	Hudo je bilo in amm pač takrat sem bila jaz na robu preživetja	Občutek, da je uporabnica na robu preživetja	Negativni občutki	Izkušnje	Osebni asistenti
D87	In sem rekla vseeno mi je kdo je pristojen, nekdo me more slišat ammm čisto tako iz... iz totalne stiske in sem klicala to osebo X na center za socialno delo,	Potreba po klicanju koordinatorke na csd zaradi neposlušnosti izvajalca	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D88	In jaz sem pač v stiski njo poklicala in sem se velikokrat z njo tudi potem pogovarjala, ker pač...	Večkratni pogovor z uporabnico v času stiske	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D89	Me zavod ni poslušal	Neposlušnost zavoda	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D90	Meni je bilo vseeno in ko sva se midve pogovarjali, je bila ona zelo na moji strani,	Zavzemane za uporabničine težave	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D91	Zelo v redu,	Dober odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D92	Zelo sem se varno počutila	Občutek varnosti	Pozitivni občutki	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D93	In jaz ammm zavod ni hotel imeti sestanka in jaz sem želela sestanek, jaz sem želela povedat kaj se je dogajalo..	Zavračanje sestanka s strani izvajalca	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D94	Tako je bilo, da jaz sem pač v njihovih očeh bila zadovoljna in da sva se skregali in potem sem jo zaradi prepira hotela stran,	Pomanjševanje težav uporabnice	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence

D95	Čeprav ona me je zlorabljala osem mesecev.	Osem mesečno zlorabljanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D96	In pol v bistvu so mi vzeli asistenco za 14 dni	Odvzem asistence uporabnici za 14 dni	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D97	In so me v bistvu prisilili v to, da sem jo vzela nazaj,	Prisila uporabnice, da sodeluje z nasilno asistentko	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D98	Čeprav me je bilo strah.	Strah	Negativni občutki	Izkušnje	Osební asistenti
D99	Pač rekli so, ne boš imela asistentov 14 dni, da jih baje nimajo.. Ja..	Pretvarjanje o pomanjkanju osebnih asistentov, da bi uporabnica še zmeraj sodelovala z nasilno asistentko	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D100	In pol 14 dni nisem imela in pol sem bila prisiljena njo nazaj vzeti,	Pretvarjanje o pomanjkanju osebnih asistentov, da bi uporabnica še zmeraj sodelovala z nasilno asistentko	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D101	Čeprav sem se njo preživetveno bala...	Življenjski strah	Negativni občutki	Izkušnje	Osební asistenti
D102	Amm.. In pač jaz sem vse to povedala tej osebi X in je bila zelo na moji strani in pol..	Zavzemanje za uporabničine težave	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D103	Sem v bistvu prisilila sestanek,	Prisilno sklicanje sestanka s strani uporabnice	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D104	Samo izvajalec se ni hotel z mano pogovarjat	Zavračanje pogovora s strani izvajalca	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D105	Ammm in potem je bilo tako.. Oni so potem mene klicali na sestanek »kao«, da bi koordinatorka meni povedala, da sem preveč zahtevna pa,	Mnenje izvajalca, da je uporabnica prenaporna	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D106	Da narobe uporabljam asistenco	Mnenje izvajalca, da uporabnica ne zna uporabljati asistence	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D107	In pol sem jaz popizdila.	Izredna jeza	Negativni občutki	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D108	Jaz sem na ta sestanek čakala od novembra pa do marca.	4 mesečna čakalna doba na sestanek	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D109	In na sestanku, že način kako je koordinatorka prišla noter sem videla, da je prijateljica z zaposlenima iz mojega zavoda ja.. In se je ona čisto postavila na njihovo stran.	Zagovarjanje izvajalca namesto uporabnice	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D110	In na eni točki, ko sem pač povedala	Nesramnost	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti

	kako je bila nesramna,				
D111	Pa kako me je zaničevala,	Zaničevanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D112	Pa kako me je ignorirala	Ignoriranje vprašanj uporabnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D113	Pa kako se je igrala z mojimi čustvi ammm,	Igranje s čustvi	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D114	Ona mi je po telefonu rekla, da bo zahtevala, da bo asistentka zraven, ker sem jaz prosila, da je asistentka prisotna. A misliš, da je bila asistentka zraven? Ne! Je rekla, ja meni je žal, da je ni zraven. Jaz vem, da ni zahtevala, da je asistentka zraven	Neupoštevanje uporabničiní želj o prisotnosti asistentke na sestanku	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D115	In ker so one prijateljice, so rekli ah sej nič ne bo, sej ne more nič dokazat,	Brez upoštevania uporabničiní želja, zaradi pomanjkanja dokazov o zlorabi	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D116	Sej ne more, sej napihuje, sej ni bilo nič.	Pomanjševanje težav uporabnice	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D117	In pol na eni točki je celo rekla veste... sej asistenti ne rabijo biti prijazni do vas.	Mišljenje, da asistenti ne rabijo biti prijazni do uporabnikov	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D118	Pač vsako stvar, ki sem jo jaz rekla, se je postavila na njihovo stran	Zagovarjanje izvajalca namesto uporabnice	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D119	In sem bila jaz tako žalostna.	Žalost	Negativni občutki	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D120	Jaz sem njo začutila, da razume iz kje prihajam	Razumevanje koordinatorke	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D121	In sem se počutila še tako bolj izdano, ker.. Jaz sem šla po pomoč v življenjski stiski in potem se ti postaviš na njihovo stran	Občutek izdaje	Negativni občutki	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D122	In potem na koncu me je hotela nekaj... Ja vi boste neki spremenila, zaradi vas bo nekaj drugače, levo desno... Tako pač zdaj si dve uri zagovarjala njih in zdaj hočeš biti neki prijazna do mene resno?!...	Lažna prijaznost	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D123	In sem ji hotela reči: fuck yourself!	Jeza	Negativni občutki	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

D124	Druga koordinatorka pa je potem bila v redu ja, sicer je prišla že, ko je bilo konec vsega tega.	Dober odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D125	Imela sem pa stiske drugače z izvajalci,	Stiske z izvajalci	Negativni občutki	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D126	Ker sem potem v teh dveh letih zamenjala 4 izvajalce,	Menjava štirih izvajalcev v roku dveh let	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D127	Tako da, to sva se slišali, zdaj pa sem se jaz preselila in pašem pod drug center za socialno delo in pašem pod drugega koordinatorka ja.	Menjava koordinatorka zaradi selitve	Razlog	Menjava koordinatorka	Koordinator na centru za socialno delo
D128	Ampak takrat, ko sem menjavala, je bila zelo v redu, zelo je bila tako ammm zelo se je spoštljivo pogovarjala z mano, imela spoštljiv odnos,	Spoštljiv odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D129	Čas si je vzela.	Jemanje časa za uporabnico	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D130	Zdaj novega koordinatorka sploh ne poznam, še nisem bila v stiku.	Brez obiskov	Število obiskov koordinatorka na centru za socialno delo	Obisk koordinatorka na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
D131	Oseba X ni sploh bila pri meni nikoli v treh letih.	Brez obiskov v roku treh let	Število obiskov koordinatorka na centru za socialno delo	Obisk koordinatorka na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
D132	Ammm ta oseba X je pa bila. Takrat ko sem ji rekla, da bom zamenjala izvajalca je bila vsakič pri meni	Redno obiskovanje uporabnice v času menjave izvajalca	Število obiskov koordinatorka na centru za socialno delo	Obisk koordinatorka na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
D133	In tudi tako karakterni mi je bila boljša.	Dober karakter koordinatorka	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
D134	Oni so bili v redu, razen, ker je direktorica imela nekoga... mislim ona ima hčerko, ki ima distrofijo in ta hčerka je tak velik zapečkar, ni kaj dosti aktivna, pa že zaradi svojih okoliščin ne more bit kaj dosti aktivna in potem smo vsi tisti, ki smo bolj aktivni bili videni kot naporni in težki uporabniki, zahtevni.	Nerazumevanje koordinatorka zaradi izkušnje s hčerkinim hendikepom	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D135	Pa tudi tako niso bili preveč poslušni za tvoje potrebe, v smislu ta oseba mi ne sede, ali mi je lahko ne daš ali pa ta oseba	Neposlušnost koordinatorka glede urejanja urnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence

	si me ne upa dati pod tuš, ali mi jo lahko ne daš. Tako so bili zelo slepi za potrebe.				
D136	Pol drugi je bil potem Y, ki se je potem zaprl.	Menjava izvajalca zaradi zaprtja zavoda	Razlog	Menjava izvajalca	Izvajalec osebne asistenc
D137	Oni so bili okej,	V redu odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
D138	In potem se šla na X... Pa tako bom rekla, pri tistem prvem je bilo nadomeščanje kar okej,	Dobra ureditev nadomeščanja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
D139	Razen tega, da so ti kar enega dali no, pač niso bili ravno poslušni, nisi vedel koga boš dobil zjutraj.	Pomanjkanje informacij, kdo bo naslednji dan izvajal asistenco	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
D140	Y je bil okej, pa nadomeščanje je bilo načeloma okej, ker so imel tudi... niso ti spustili kar nekoga zraven, so ti dali nekoga, ko si vedel kdo pride in si ga poznal.	Dobra ureditev nadomeščanja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
D141	To mi je bilo boljše, ker sem se bolj varno počutila ammm, zato ker sem vedela, da tista oseba, ki pride bo lahko izpeljala vse aktivnosti, ki jih jaz imam.. Od vožnje avta, do fitnesa, do kuhanja..	Občutek varnosti zaradi seznanjenja z ureditvijo urnikov	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
D142	In potem Z je bil pa tako no, njihova podpora je bila zelo pomanjkljiva	Pomanjkljiva podpora	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
D143	In tudi velikokrat sem bila brez, velikokrat se sploh niso potrudili, da bi našli nadomeščanje ammm.	Pomanjkanje truda za ureditev nadomeščanja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
D144	Ja sama sem se znašla,	Samostojno iskanje nadomeščanja	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
D145	Klicala sem kolegice,	Prijatelji	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
D146	Šla sem k mami domov ammm,	Mati	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
D147	Ni bilo v redu in potem sem odšla na zavod Y in ... ammm pol sem... Jaz sem njim rekla, da mi je najbolj važno, da	Dobro urejeno nadomeščanje	Pozitivne lastnosti	Profil izvajalca	Izvajalec osebne asistenc

	imamo nadomeščanje a ne				
D148	In oni so bili tako ja ja bo nadomeščanje, bo nadomeščanje, bo nadomeščanje in pol prvič, k sem rabila nadomeščanje so rekli ja jaz nobenega ne najdem in sem rekla: Ja kaj pa zdaj? In so rekli: ja pač nič.. Ja znajdete se...	Pomanjkanje truda za ureditev nadomeščanja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D149	En vikend je bilo tako, da sem si jaz probala nekoga najti in nisem nobenega našla pa me kliče pol v ponedeljek: A ste imeli potem tisto gospo čez vikend? In sem bila jaz tako pač ne.. In niso niti vedeli, če so uredili.	Neseznanjenost ali so uredili asistenco ali ne	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D150	In od tu sem šla po enem mesecu stran,	En mesec	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D151	Zdaj sem pa pri teh... Zdaj sem pač pri X in moram reči, da sem zelo zadovoljna.	Zadovoljstvo	Pozitivni občutki	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D152	Tudi pač ne zgodi se tolikokrat, da nimam asistence, da nimam nadomeščanja.	Redka odsotnost osebnih asistentov	Pogostost izostanka osebnih asistentov	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistenti
D153	Tudi... Sicer sem imela na začetku težave z njimi, ker sem imela enega asistenta, ki je bil narkoman	Osebnih asistent z odvisnostjo od drog	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistenti
D154	In pač mi niso verjeli, da je zadet. Ker je bil sigurno zadet od trave in pol sem bila jaz tista, ki je bila grozna	Dvom v resničnost uporabničin besed	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D155	In pol sem šla takrat tudi v psihiatrično bolnico zaradi te stiske..	Obisk psihiatrične bolnice	Posledice	Izkušnje	Osebnih asistenti
D156	In od takrat naprej, potem sem tudi vključila svojo psihoterapevko in od takrat, ko sem jo vključila me poslušajo no.. Da jim je razložila kje so moji sprožilci pa zakaj je tako, pa zakaj tako odreagiram pa kaj rabim jaz.	Poslušanje uporabnice po pričetku sodelovanja s terapevko	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D157	Pa pač pozna se, da je glavna oseba, oseba na vozičku, ki rabi	Razumevanje koordinatorke zaradi podobne oblike hendikepa	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence

	zelo veliko asistenc in pač se res trudi no.				
D158	To je pač en list, k se usedeš pa ti rečejo okej ali rabiš nego, ali rabiš spremstvo, ali rabiš kuhanje, ali rabiš čiščenje, ali imaš nočno. Pač obkljuka se vse te stvari	Določanje potreb	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
D159	In jaz podpišem, da dam polovico svojega dodatka za postrežbo njim	Podpis za deljenje polovice svojega dodatka izvajalcu	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
D160	Pa podpišem načrt in to je to, pa napiše se koliko ur imam ne in to je to.	Zapis števila ur osebne asistence	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
D161	Iskreno nadomeščanje,	Iskanje nadomeščanja	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D162	Ker mene to, da je treba iskat nadomeščanje zelo čustveno... pač i get into a survival mode in pol nič ne morem, samo o tem razmišljam in pol it is not a nice feeling in pač...	Občutek panike v primeru iskanja nadomeščanja	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
D163	Da mi oni najdejo nadomeščanje, da se jaz s tem ne rabim ukvarjat mi zelo pomeni,	Iskanje nadomeščanja	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
D164	Ker če mene nekdo pokliče in reče: mene jutri ne bo ali pa danes me ne bo... Se meni dan ustavi in neham razmišljati in iščem samo panično koga bi.. Pač preživetveno čisto.	Preživetveno stanje uporabnice v času odsotnosti asistence	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
D165	Moja izkušnja je, da velikokrat, ko pride do težav med asistenti, nas ne jemljejo resno, pač ko jo jebe haha	Neresno obravnavanje uporabnice v primeru izražanja nezadovoljstva	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D166	Ali pa so užaljeni,	Užaljenost v primeru izražanja nezadovoljstva	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D167	Zato se mi zdi, da je nujno, da, ko imaš težavo, to javiš pač izvajalcu in potem se izvajalec pogovori, ker uporabnika ti ne boš jemal resno.	Pogovor z asistentom v imenu uporabnika	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D168	Ampak bolj vžge oziroma jaz se bolj varno počutim, če se oni z njimi pogovorijo ammm	Občutek varnosti ob reševanju težav s pomočjo izvajalca	Pozitivni občutki	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence

D169	Ker pač sem imela toliko že izkušenj, da sem povedala, da meni nekaj ni všeč in pol je oseba odreagirala z jezo.	Jezna reakcija v primeru uporabničinega izražanja nezadovoljstva	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D170	Edini način, da so me začeli poslušat glede tega je bilo tako, da sem jaz direktorico klicala sredi paničnega napada, ker mi ga je on povzročil in sem rekla, dajte mi ga stran.	Poslušnost zavoda samo v primeru kontaktiranja direktorice	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
D171	Izvajalci naredijo prvi razgovor,	Iskanje asistenta s pomočjo izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
D172	Potem pa pridejo k meni, pa me probajo dati na posteljo, probajo.	Poskusno srečanje z opravljanjem opravil	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
D173	Okej nekdo mi pride na razgovor in pač jaz probam razložiti kakšne so moje potrebe, kakšne so moje želje, kakšen je moj vsakdan, kako delo asistenta pri meni izgleda, kaj najbolj cenim ali pa kaj mi najbolj pomeni.	Predstavitve nalog asistenta na uvodnem srečanju	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
D174	Recimo to, da človek ne zamuja in to,	Točnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
D175	Da je človek samoiniciativen. Jaz nočem, da je nekaj umazano, da me čaka, da mu jaz rečem ej tam je nekaj umazano, da ne rabim reči za vsako stvar ej tam je nekaj umazano, ampak da reče ej tam je nekaj umazano, ali lahko počistim, pa rečem jaz ja.	Samoiniciativnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
D176	Pač recimo eno asistentko, to sem imela še prej... ko je bila znana, da ji je zabavno to delati in je bila res dobra, pač vsi smo jo imeli radi.	Asistentka, ki se je zabavala ob delu	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D177	Jaz sem vedno govorila obstaja dober asistent, boljši asistent, pa D. Ko je bila ona, sem vedela, da se lahko obrnem stran in bo vse naredila.	Samoiniciativna asistentka	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti

D178	Pa tudi tako zelo je rada me urejala, jaz sem bila pač, ker jaz mam rada ličila in me je pač ona pomagala urediti zjutraj in tako.	Skrb za urejenost uporabnice	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D179	Enako ji je dogajalo kakor je dogajalo meni in je bilo bolj zabavno in lažje je potem tudi pustiti človeku, da pride zraven tebe, ker vidiš, da imaš nekakšno povezavo.	Lažje zaupanje asistentki zaradi dobre povezanosti	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D180	Imaš pa tudi asistente, ki pač so v redu, ampak nimaš nobene povezave z njimi.	Pomanjkanje povezave z asistentom	Nevtralna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D181	Pač bil je tudi en asistent, ki je na začetku rekel, ja sej mi je v redu nega, potem je pa rekel, ko sva bila sama, da mu je neprijetno.	Neprijetno počutje asistenta pri opravljanju nege	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D182	In potem mi ni noben verjel, da mu je dejansko neprijetno.	Dvom v resničnost uporabničinih besed	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
D183	Pa imela sem enega asistenta, ki je zadet hodil v službo a ne, res zadet, verjetno od trave ali pa od česa drugega še,	Asistent pod vplivom drog	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D184	In je bilo v bistvu tako hudo, tako sem se utesnjeno počutila,	Občutek utesnjenosti	Negativni občutki	Izkušnje	Osební asistenti
D185	Pač in tudi poslušali me niso takrat...	Neposlušnost zavoda	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
D186	Pač zadet je bil in me je komaj oblekel ali pa se je komaj pogovarjal z mano.	Nezmožnost opravljanja opravil zaradi vpliva substanc	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D187	Recimo v asistentski sobi sem našla home-made bong ja, pa čike po sobi pa ne vem kaj.	Pušcanje cigaret in pripomočkov za kajenje trave v sobi	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
D188	Pa ne vem, ko me je tuširal je tudi.. Pač... bilo je tako ja.. Jaz sem se zelo ne varno počutila okoli njega in tudi nisem mu zaupala in tako in čisto.	Občutek ne varnosti v času tuširanja	Negativni občutki	Izkušnje	Osební asistenti
D189	Pa enkrat je bil v službi sicer, ampak je tako zaspal, da se mi ni javil in sem mogla potem jaz mati klicat, ker sem mislila pač, da ga ni v službi. Noben ga ni dobil na	Spanje v času delovnih ur	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti

	telefon in potem ga je mama našla v asistentski sobi, da spi. In potem je prišel in je bil totalno zadet.				
D190	Mene je v tako stisko spravil, jaz sem bila tako anksiozna, da takoj, ko sem vedela, da bo on prišel, sem izgubila zmožnost formiranja stavkov,	Nezmožnost funkcioniranja zaradi stiske ob prihodu asistenta	Negativni občutki	Izkušnje	Osebnih asistentov
D191	Začela sem kazati znake pregorelosti.	Izgorelost	Posledice	Izkušnje	Osebnih asistentov
D192	Pač imaš asistente, ki se dejansko povežeš, pa je prijatelj, pa je dejansko okej,	Prijateljski odnos z asistentko	Prijateljski odnos	Odnos	Osebnih asistentov
D193	Imam eno asistentko, ki zelo rada kuha, jaz pa sovražim kuhanje in mi je fino, ker mi ona skuha tudi za par dni naprej in se mi potem ni treba ukvarjat s tem, ker jaz ne maram kuhanja.	Priprava hrane za več dni naprej, da se uporabnica kasneje ne rabi ukvarjat s tem	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
D194	So v redu asistenti, ampak jih je premalo, ker ni nobenih zahtev in potem pridejo vsi.	Odsotnost kriterijev za zaposlitev osebnega asistenta	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
D195	Čisto zaradi tega, ko delaš s skupino, ki je sistemsko zatirana, malo sposobnosti, pa ne zato, da si tam čustvena podpora, ampak neka sposobnost prenesti to, da ima nekdo zraven tebe duševno stisko. Ne zato, da si ti tam, da si jim psihoterapevt, ampak samo to, da imaš to zmožnost.	Naučiti asistente kako delati z ljudmi, ki imajo duševno stisko	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
D196	Pa malo bi definitivno morali razumeti zgodovino gibanja in zgodovino pač hendikepa in kako biti hendikepiran vpliva nate in na osebo.	Razumevanje zgodovine hendikepa	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
D197	In, da jim točno razložijo kaj je njihova naloga in zakaj so oni tam.	Natančna obrazložitev nalog	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
D198	Mislim tako bom rekla, moj idealni asistent bi bil, da ga ne bi bilo, čisto zaradi tega, ker sem izgubila toliko nekega zaupanja in toliko neke varnosti,	Idealen osebni asistent je tisti, ki ga ni, ker je sistem tako slab	Idealen osebni asistent	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov

	ker je ... problem je sistem.				
D199	Predstavo o osebni asistenci, pa o pravicah uporabnikov, pa predstavo svoje vloge v življenju nekoga.	Predstava asistentove vloge v življenju uporabnika	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
D200	Vsak asistent bi mogel preden začne delati, narediti psihološki test in kakršnekoli tendence k nasilju ali pa agresivnosti bi morali pač te osebe dati stran a ne, ker potem pač ni nobenega sita pa pride vsak.	Uvedba psiholoških testov	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
E1	168ur na teden.	168 ur	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
E2	Od februarja, 2019.	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
E3	Živim sama,	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
E4	Eden izmed štirih osebnih asistentov pa je družinski član.	Družinski član kot osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
E5	Potekalo je gladko, brez težav in dokaj hitro.	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistence	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
E6	Za možnost pridobitve osebne asistence sem izvedela od znancev, ki sta se borila za ta zakon.	Pridobitev informacij preko znancev	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
E7	Tako je, sem mnenja, da sem imela dovolj informacij.	Zadostno število informacij	Zadostna informiranost	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
E8	Približno 2-3 mesece.	Dva do tri mesece	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistence	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistence
E9	Ne.	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistence	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
E10	Postavljali so vprašanja o mojih zmogljivostih.	Zastavljanje vprašanj o zmogljivostih uporabnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
E11	Nekatera vprašanja so se mi zdela primerna, nekatera manj npr. Kolikokrat na teden počistim voziček.	Zastavljanje neprimernih vprašanj	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence

E12	Ne, nisem.	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
E13	Zelo pozitivna. Če karkoli potrebujem, se vedno lahko obrnem nanjo, tudi izven njenega delovnega časa.	Nenehna pripravljenost pomagati	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
E14	V bistvu sem bila do sedaj deležna vsakršne podpore tudi ob stiskah, tako da ne pogrešam ničesar.	Nenehna podpora	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
E15	Nisem imela težav.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
E16	Moja izkušnja je zelo pozitivna. Zelo sproščen obisk.	Sproščen obisk	Pozitivna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
E17	Od začetka imam istega izvajalca,	Sodelovanje z enakim izvajalcem od začetka prejemanja osebne asistenc	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
E18	Z njim sem zelo zadovoljna.	Zadovoljstvo	Pozitivni občutki	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
E19	Sem pa prvotno mislila iti drugam, vendar niso podpirali moje želje po družinskem članu kot osebnem asistentu.	Zavrnitev sodelovanja z izvajalcem zaradi ne podpiranja družinskih članov kot osebnih asistentov	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
E20	To sem prepustila njim.	Prepustitev pisanja izvedbenega načrta izvajalcu	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc
E21	Ne.	Odsotnost težav	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc
E22	Večinoma vse organiziram sama.	Brez potrebe po pomoči izvajalca	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
E23	Ne, nikoli.	Brez potrebe po posredovanju izvajalca v primeru težav	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
E24	Da, vedno ga iščem sama na družbenih omrežjih.	Samostojno iskanje osebnih asistentov preko socialnih omrežij	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
E25	S primernimi kandidati se dogovorim za razgovor, ki načeloma poteka pri meni doma. Imam določene pogoje, ki jih moj osebni asistent mora izpolnjevati, zato najprej, pred razgovorom, povprašam po le-teh.	Uvodni razgovor	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti

E26	Na pogoje kot so vozniško dovoljenje,	Vozniško dovoljenje	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E27	Zmožnost dvigovanja 30kg	Fizična zmogljivost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E28	In da imajo radi živali; imam namreč 3 pse in kačo.	Ljubezen do živali	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E29	Poleg tega tudi na to, če se z osebo ujameva.	Ujemanje z uporabnico	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E30	Z nekaterimi smo dobri prijatelji,	Prijateljski odnos z asistentko	Prijateljski odnos	Odnos	Osební asistenti
E31	Vedo kaj delajo	Poznavanje svojega dela	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
E32	In jim ni težko delati,...	Opravljanje dela brez odpora	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
E33	Ni bilo več interesa za delo.	Izguba interesa	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
E34	Se pogovorim z osebnim asistentom. Po navadi je bilo potem vse ok.	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
E35	Nadomešča po navadi mami.	Mati	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
E36	Vse je odvisno od posameznika, se pa nekateri hitro počutijo preveč domače.	Hiter občutek domačnosti	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
E37	Jaz jih vse naučim oziroma jim vse povem sama.	Učenje asistentov s strani uporabnice	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
E38	Hitro učljiv,	Hitra zmožnost učenja	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E39	Fleksibilen,	Fleksibilnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E40	Deloven,	Delavnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E41	Družaben.	Družabnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
E42	Pošten,	Poštenost	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
E43	Družaben,	Družabnost	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
E44	Razumljiv.	Razumljivost	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
F1	50 ur.	50 ur	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
F2	Marca bo 5 let.	5 let	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
F3	Živim z družino.	Bivanje z družino	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
F4	Mama je v bistvu samo za 10 ur. Imam za 40 ur osebnega asistenta, mama pa dela kot dopolnilno delo in rabi doseči še 10 ur zraven.	Mati kot osebna asistentka	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
F5	Ja po tistem, ko sem jaz dal vlogo,	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence

F6	Me je v roku pol leta obiskala komisija, dvočlanska,	Pol leta	Časovni okvir od oddaje vloge do prihoda komisije	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistence
F7	Kjer sem opisal sebe, svoj status, kaj v življenju delam, kaj zmorem in česa ne in na podlagi mojih aktivnosti, moje mobilnosti, so mi potem ure dodelili. Je šlo pa od higiene, do prevozov, v bistvu smo takrat zajeli ves sklop.	Zastavljanje vprašanj o potrebah uporabnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
F8	Informacije sem dobil preko društva X, kjer sem tudi član in so mi priporočali.	Pridobivanje informacij preko društva	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
F9	Priznam, da sem od začetka bil malo skeptičen glede tega koga bom izbral, kako bo to potekalo, ampak se je vse poklopilo.	Dvom v uporabo osebne asistence	Negativni občutki	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistence
F10	Zdaj imam že 4 leta istega asistenta, pa mislim, da bo še kar nekaj časa tako ostalo.	Štiri leta enak asistent	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
F11	Ni bilo nobenih težav.	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistence	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
F12	Ni bilo zraven osebe s hendikepom,	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
F13	Je bila zraven samo moja mama.	Prisotnost matere ob razgovoru s komisijo	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
F14	Ni bilo nekih stvari, ki bi se mi zdele neustrezne.	Odsotnost težav pri obisku strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
F15	Ja sem zadovoljen.	Zadovoljstvo s številom ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
F16	V bistvu nimam slabe izkušnje,	Odsotnost slabih izkušenj	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
F17	So bili prijazni,	Prijaznost	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
F18	Dostopni,	Dostopnost	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

F19	Pripravljeni pomagat odgovarjat na vprašanja.	Nenehna pripravljenost pomagati	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
F20	Jaz imam eno zelo prijetno koordinatorko, ki me že kar dobro pozna in ve določene stvari, ki jih jaz zmorem in ki jih ne in kaj počnem.	Dobro poznavanje uporabnika	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
F21	Imamo dober odnos,	Dober odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
F22	Ko se vidimo enkrat na leto.	Enkrat na leto	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
F23	Nikoli nisem imel težav.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
F24	V bistvu najprej te vprašajo, če si z asistentom zadovoljen,	Preverjanje zadovoljstva uporabnika	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
F25	Potem glede aktivnosti, ki jih opravljaš čez dan.	Preverjanje poteka dneva uporabnika	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
F26	Najprej moje mnenje, potem njegovo, kako on vidi ta proces kot asistent. Pač oba skupaj sprašujejo.	Preverjanje zadovoljstva uporabnikov in asistentov v skupnem prostoru	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
F27	Na zadnje je bilo tak, da so me zelo pohvalili, ker imam jaz dan poln aktivnosti in to je namen asistence, da ni človek doma. To se pač zelo podpira, vključenje v družbo in aktivnosti.	Pohvala uporabnika, da aktivno preživlja dan	Pozitivna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
F28	V bistvu je bilo tako, da sem izvajalca že prej poznal in je bilo tudi bistveno lažje iti k nekemu izvajalcu oziroma društvu.	Predhodno poznavanje izvajalca	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
F29	Imamo tudi vsako leto srečanja, razne dogodke, tako da smo tudi na liniji izven.	Organizacija dogodkov in srečanj	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
F30	Takrat, ko je ta načrt bil narejen, so najprej asistenta spoznali, ker mene so že od prej.	Izvajalčevo spoznavanje asistenta	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
F31	Potem smo primerjali skupne interese,	Primerjanje interesov uporabnika in asistenta	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
F32	Sva tudi generacijsko istih let, tako da so tudi to vzeli kot plus	Generacijsko ujemanje	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti

F33	In potem smo tudi opisali mene, kaj jaz potrebujem, kakšne so moje zahteve in je bilo v bistvu okvirno narejeno.	Določanje potreb	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
F34	Če pa je kaj takega pa se tako ali tako sproti slišimo, se javljamo.	Sprotno komuniciranje med izvajalcem in uporabnikom	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
F35	Pri usklajevanju ur	Pomoč pri usklajevanju ur	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
F36	In pri nadomeščanju, ko je asistent odsoten, bolj te stvari no.	Iskanje nadomeščanja	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
F37	Ne nikoli.	Brez potrebe po posredovanju izvajalca v primeru težav	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
F38	Ja v bistvu pri meni je bilo tako, da sem imel že prej enega asistenta, ki je bil z mano pol leta in ta asistent se je potem odločil, da bi rad delal za svojo stroko in je bilo potrebno iskati novega.	Potreba po iskanju novega asistenta, zaradi prenehanja sodelovanja s prejšnjim asistentom	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
F39	In ker sem jaz pristaš tega, da si to poiščem sam, sem napisal objavo na Facebook, kjer se mi je javilo nekje 70 kandidatov	Samostojno iskanje osebne asistence preko skupine na Facebook strani	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
F40	In potem sem med dvema izbiral in potem sem se odločil za tega, ki ga imam sedaj, ker mi ga je tudi prejšnji asistent priporočal.	Izbira asistenta po priporočilu prejšnjega asistenta	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
F41	Je bilo tako meni kot njemu lažje, ker je dobil neke informacije od prejšnjega asistenta in sva bila tudi oba malo bolj pomirjena.	Predhodne informacije o asistentu	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
F42	In sva potem rekla, da greva poizkusit in zdaj vse super poteka že 4 leta.	Štiri leta enak asistent	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
F43	Da imava neke skupne interese,	Skupni interesi	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
F44	Da je približno mojih let	Generacijsko ujemanje	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
F45	In zahteval sem tudi moškega, ker mi moški najbolj odgovarjajo.	Osebni asistent moškega spola	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
F46	Imam možnost, da mi nudijo pomoč, ampak sem jim takoj	Samostojno iskanje osebne asistence kljub možni	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti

	povedal, da bom iskal sam.	pomoči s strani izvajalca			
F47	V bistvu kar mi je pomembno je to, da sta oba bila nekako športna tipa, ker jaz hodim v fitnes, plavam, kolesarim, tako da mi je bilo važno to.	Športni tip človeka	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F48	Potem pač potrebujem tudi prevoz, ker žal ne vozim	Vozniško dovoljenje	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F49	In da je čim bolj sproščen	Sproščenost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F50	In čim bolj dostopen.	Dostopnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F51	To se tako vidi pol čez čas, vedno je neka poskusna doba, da vidiš, če se z njim ujameš, do sedaj nisem imel nobenih težav.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
F52	Po pravici povedano nisva imela nobenega nestrinjanja,	Odsotnost nestrinjanja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
F53	Ampak tudi če bi prišlo do česa bi rešila to s pogovorom, ker sva oba tako človeška, da se da vse z besedami rešit	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
F54	In s korektnim odnosom.	Dober odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
F55	Vedno imam zagotovljeno nadomeščanje,	Zagotovljeno nadomeščanje ves čas	Pogostost izostanka osebnih asistentov	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistentov
F56	Karkoli pa potrebujem dodatno, pa mi družina	Pomoč družine	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistentov
F57	In prijatelji pomagajo.	Prijatelji	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistentov
F58	Nadomeščanja tudi iščem sam.	Samostojno iskanje nadomeščanja	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebnih asistentov
F59	V mojem primeru karkoli ga prosim naredi.	Nenehna pripravljenost pomagati	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
F60	Je pa res, da opažam, da nekaterim asistentom po določenem času zmanjka malo motivacije, ampak to ne govorim za mojega asistenta, ampak na splošno.	Pomanjkanje motivacije	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F61	Sem namreč tudi sam včlanjen v društvo X in imam vpogled v to. Načeloma bolj kot jih poznam, večina so	Ljubezen do dela	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov

	res s srcem pri delu in stvari.				
F62	Ja najprej je to, da zna pristopiti do človeka,	Znanje kako pristopiti do človeka	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
F63	Da potrebuje empatijo.	Potreba po empatija	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
F64	Potem kakšno fizično delo, ki ga mi zaradi diagnoze ne zmoremo. Da zna mogoče sestavit ali razstaviti karkoli.	Opravljanje fizičnih del, ki jih uporabniki zaradi svojega hendikepa nismo zmožni narediti	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
F65	Najprej to, da imata neke skupne interese	Skupni interesi	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F66	Da nista konfliktni osebi,	Nekonfliktnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F67	Da sta prijatelja v prvi vrsti, ker mislim, da je to najbolj pomembno, da se lahko družijo in pogovarjaš izven dela.	Prijateljski odnos	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
F68	Imava zelo prijateljski odnos, si poveva veliko stvari.	Prijateljski odnos z asistentko	Prijateljski odnos	Odnos	Osebnih asistentov
F69	Zdaj po 4 letih me že toliko pozna, da tisto kar zmorem sam, mi pusti, da sam naredim in me tudi kaj nauči. Tam kjer pa res potrebujem pomoč, pa pomaga.	Nudjenje pomoči na področjih, kjer jih uporabnik potrebuje	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
G1	Polno, 168.	168 ur	Število ur osebne asistencije	Število ur osebne asistencije	Splošni podatki
G2	Od 2019, ko se je sprejel zakon, tako da zdaj že 5 let ali kaj.	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistencije	Število ur osebne asistencije	Splošni podatki
G3	Ja, živim sam z asistenti, se izmenjujejo.	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
G4	Zadnje leto je na polovičko eno moja mama zraven. Prišla je nazaj, pa smo jo dali zraven, da je malo bolj sčiščeno ali pa kaj zlikano.	Mati kot osebna asistentka za polovični delovni čas	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
G5	Zato ker jaz vem, smo bili že mi vsi vključeni preko naših zvez pa društev že pred samim zakonom. Takrat sem jaz ono gospo že imel od 2015. Do 2019 nas uporabnike, ki smo že imeli te osebne asistente so nas itak že prej dali v to. V sam postopek so nas vključili oni	Urejanje pridobitve asistencije preko društva	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistencije	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistencije

	no. Nisem jaz rabil nič posebnega, kakšno prošnjo napisat.				
G6	In pol so nam v bistvu poslali na dom komisije. In so prišle tričlanske komisije	Obisk tričlanske komisije	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G7	In eden od njih je bil tudi na vozičku. Mislim, da je bila ena punca, ko ne vem točno ime in kakšno obliko invalidnosti je imela, ni važno, ampak ja.	Prisotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G8	Pač in čez nek tak zelo dolg vprašalnik smo šli, res uro ali dve je to trajalo.	2 urni obisk komisije	Čas trajanja obiska strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G9	Od vsake potankosti tvojega življenja a ne, kaj počneš, kakšno vrsto pomoči rabiš.	Zastavljanje vprašanj o potrebah uporabnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G10	In potem na podlagi tega intervjuja s komisijo, so dodelili ure in si ti potem dobil to neko naročilnico.	Dodelitev ur po razgovoru	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G11	In potem nisem dobil nobenih razgovorov ali pa da bi bilo veliko služb, da bi se prijavljali.	Premalo kandidatov pri izvajalcu	Potek	Postopek pridobitve osebne asistenta	Osebni asistenti
G12	Takrat v bistvu sem se sam znašel, ker zraven K so tukaj delale tri ženske, v bistvu štiri in dve od teh žensk sta bili zelo komunikativni in družabni in takrat sem imel za asistentke te ženske, leta 2019, ker sem jih vprašal, če bi šle pač po novem zakonu	Predhodni znanki osebni asistentki	Izbira osebne asistenta	Postopek pridobitve osebne asistenta	Osebni asistenti
G13	In tri moje prijatelje.	Trije prijatelji kot osebni asistenti	Izbira osebne asistenta	Postopek pridobitve osebne asistenta	Osebni asistenti
G14	Tako da, od te komisije nisem imel več nobenega uradnega dogovora s stroko,	Odsotnost kontakta s stroko	Število obiskov koordinatorja iz centra za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
G15	Čeprav takrat na prvem intervjuju so rekli, da bo še en intervju po sprejetju	Odsotnost obljubljen komisije, ki bi naj	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo

	zakona in da bo tudi pol ena komisija se ustvarila, ki bo v roku prvih dveh let preverjala samo stanje na terenu in iz tega ni bilo potem nič.	preverjala stanje na domu uporabnika			
G16	Preko zveze X, kjer smo mi bili že uporabniki.	Pridobivanje informacij preko zveze	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G17	Ja bili smo v moji sobi in bilo mi je zelo predolgo. Po mojem, če imajo nek postopek, da tudi sam opišeš svoje stanje a ne, lahko na A4 listu čisto dobro opišem to, kar smo mi tam dve uri pa pol počeli, pa če se prav spomnim je bilo več kot dve uri.	Predolg obisk strokovne komisije	Čas trajanja obiska strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G18	Pa bile so res tri gospe, ena taka je bila tudi na vozičku, mlajša malo, so bile zelo prijetne.	Prijetne članice strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G19	Tudi one so bile tako malo trde, ker niso bile, mislim videlo se je, da so čisto nove v tem, da imajo veliko nekih napotkov,	Neizkušenost komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G20	So nenehno navodila brale zadaj kaj morajo zares zvedet od mene.	Nenehno branje navodila	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G21	Šlo je zelo v potankosti dejansko, vse in za WC in za ponoči kakšno imaš jutranjo rutino, kaj vse delaš v življenju, kakšne imaš hobije, zanimanja itd.. Tako da, je bil res temeljit, kot da si v eni konkretni službi in te preverjajo za nekaj.	Občutek kakor da si na razgovoru za službo	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G22	Pa marsikdo zdaj, ko dobi domov to poročilo, je nezadovoljen tudi od mojih znancev.	Nezadovoljstvo s številom ur osebne asistenc	Število ur osebne asistenc	Zgodbe znancev	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G23	Ja, sploh zato, ker sta ti dve gospe, ki sta bili zraven, nista imeli kaj veliko predznanja o invalidnosti in kaj moja tetraplegija potegne za sabo.	Neznanje članice komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc

G24	One so bile navadne socialne delavke, če se ne motim. Po mojem so tudi one same čutile, da potrebujejo nekoga zraven z nekim predznanjem. To, da je bila gospa zraven na vozičku, me ni motilo, celo se mi je v nekih pogledih zdelo v pomoč,	Korist osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G25	Je bilo pa res videti, da so vsi zmedeni, da noben ne ve točno kje je glava.	Zmedenost komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G26	Nima je. Sploh nisem vedel, da obstajajo.	Pomanjkanje informacij o obstoju koordinatorja na centru za socialno delo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
G27	V šestih letih, nikoli, niti klical me noben ni.	Brez obiskov v roku šestih let	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
G28	Takrat sva bila jaz in en starejši gospod sostanovalca v varovanem stanovanju in tudi on je bil tetraplegik, samo da malo težja poškodba. In je bilo tam tako zelo naporno, on je kar dosti pil alkohola in potem ga je vse motilo, ker je nenehno ležal v postelji in ni sploh imel življenja. In potem je prišlo do nekkih nesoglasij in trenj in takrat so reševali na zvezi to zelo slabo, zato sem pač šel potem na društvo.	Menjava izvajalca zaradi slabega reševanja težav s sostanovalcem v varovanem stanovanju za osebe s hendikepom	Razlog	Menjava izvajalca	Izvajalec osebne asistenc
G29	Čutil sem z njihove strani, da oni ne želijo imeti s tem opravka, vsi vejo, da on zdaj pije, pa da je težava, samo pač ja. Sej pravim, jaz sem dobil občutek, da noben ne želi imeti s tem opravka, da bi vsi radi samo čim prej dvignili roke od tega ammm.	Odsotnost želje po posredovanju v primeru težav s sostanovalcem v varovanem stanovanju za osebe s hendikepom	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
G30	Zdaj z izvajalci no, ti dve zdaj N. In L. Sta	Sposobnost koordinatorik	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc

	super, super so punce, zelo sposobne.				
G31	N. Je celo delala prej na centru za socialno delo, zdaj je pri nas, tako da so ji vsi postopki jasni	Seznanjenost koordinatorke s postopki zaradi predhodnih izkušenj na centru za socialno delo	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
G32	In to in tudi zelo angažirana,	Zagnanost koordinatorke	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
G33	Samoiniciativna, pokliče karkoli ne.	Samoiniciativnost koordinatorke	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
G34	Pove tudi osebno in službeno kadarkoli, če kaj ni v redu.	Iskrenost koordinatorke	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
G35	Odkar sem pri njih je bilo vse v redu, tako da zdaj imam dobre izkušnje no.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
G36	Samo je tudi manjše okolje tukaj ne. Ker na zvezi je bilo nas uporabnikov ne vem koliko, 150, 200 a ne. Tukaj nas je 20 ali 30 razumeš ne. Tako manjši mehurček, manjše okolje, zato je tudi lažja komunikacija, predvsem tudi hitrejša komunikacija a ne.	Dobra komunikacija z izvajalcem zaradi manjšega števila uporabnikov	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
G37	Tako da, zdaj pri tej drugi zvezi si je N. Že nekajkrat vzela čas in mi natančno razložila kako so zakoni napisani, kako lahko sploh koga vpišeš na urnik, kdo sploh lahko dela zakonsko, kdo ne more, kakšne so omejitve, tako da tukaj mi je bila N zelo v pomoč, da mi je končno nekdo razložil.	Podrobna obrazložitev kako pravilno napisati urnik	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
G38	Enkrat na leto imamo tudi vsi skupno izobraževanje, vsi uporabniki, vsi asistenti in zaposleni. V bistvu je tam tudi en fizioterapevt, kar nam je zelo v pomoč, ker nam vedno kak trik pokaže, točke za razgibavanje, se za sprostiti no.	Prisotnost fizioterapevta, ki pokaže kako se raztegovati	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
G39	Pa moji asistenti so dobili od njih zimske jakne in sanitetni material ne smem pozabit, rokavice,	Dobava sanitarnih pripomočkov za asistente	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence

	razkužila, kar pomeni, da se enega stroška rešim.				
G40	Ne nikoli.	Brez potrebe po posredovanju izvajalca v primeru težav	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
G41	Te trenutno kaj jih imam zdaj, sem pač svoje prijatelje najprej prosil.	Prijatelj kot osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
G42	In M. Sem spoznal na faksu takrat in potem je enkrat prišel k meni na kavo in je razlagal, da ne ve kaj bi in da išče delo in sem ga povabil v svojo ekipo. In je rekel, da bo prišel probat in če mu bo v redu, da bo ostal. In tako sem M. Dobil iz faksa in je zdaj z mano že 6 leto.	Povabilo prijatelju iz faksa, da postane osebni asistent	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
G43	D. Pa je posebna zgodba, njega poznam že zelo dolgo, je bil z mano tudi že pred nesrečo, pa sva se že prej veliko družila.	Povabilo prijatelju, ki ga je uporabnik poznal že pred nesrečo	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
G44	Ampak je človek, ki ima veliko svojih zanimanj, tak boemski človek.	Boemski človek	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G45	Tako zelo rad ga pije in vse to in smo že dvakrat prekinili z njim pogodbo in potem je prišel spet nazaj.	Večkratna prekinitev pogodbe z asistentom zaradi njegovega pitja alkohola	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G46	Pač ja ni hotel nekaterih stvari sprejet	Zavračanje opravljanja določenih nalog	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G47	In potem so ga morali ljudje nenehno nadomeščati.	Nenehno iskanje nadomeščanja določenega asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G48	Ni bilo samo to, da ni bilo komu všeč, ampak je dejansko vse nas to potem obremenilo	Breme celotni asistentski ekipi	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G49	In ja že dvakrat smo ga nazaj vzeli. Ampak morda, da bo že tretjič prišel nazaj v ekipo. Zarečenega kruha se največ poje a ne. Že prvič smo rekli složno kot ekipa, da ni možnosti, da pride nazaj, pa smo ga vseeno vzeli nazaj,	Večkratna vrnitev osebnega asistenta zaradi prijateljske navezave	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti

	ker je res poseben človek.				
G50	Sam sem jih nabral no. Nekaj poznanstev od prej, pred nesrečo, nekaj potem iz faksa, nekaj pol kar sem jih spoznal zaradi te svoje invalidnosti, ker se nekaj povezuješ na kakšnih dogodkih.	Samostojno iskanje osebnih asistentov preko poznanstev in dogodkov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G51	Tudi N. Sem v bistvu spoznal na enem vikend seminarju, čisto po naključju. Potem pa, če vidim, da je človek v nekem takem stanju v življenju, da išče službo, da zgleda pozitiven in zagnan.	Stanje v življenju kjer oseba išče službo	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G52	Da zgleda pozitiven	Pozitivnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G53	In zagnan.	Zagnanost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G54	Že marsikoga sem našel. Tako da, ja od 2019 sem si zmeraj našel sam asistente.	Samostojno iskanje osebnih asistentov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G55	Ja, ampak sej pravim od 2019 kak sem nekoga, pač se je zvedlo v ekipi, da bo nekdo moral iti stran, se je nekdo sam od sebe pojavil, ko je pač prišel noter in zaenkrat je bilo vedno vse rešeno ja.	Samostojno iskanje osebnih asistentov kljub možni pomoči s strani izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G56	Psihofizična priprava, ker je zelo pomembno v moji situaciji, da je v neki fizični kondiciji,	Dobra psihična in fizična priprava asistenta	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G57	Zraven pa tudi, da vidiš, da je to odprt človek,	Odprtost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G58	Ki je komunikativen.	Komunikativnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G59	Dovolj mlada,	Generacijsko ujemanje	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G60	Da je lahko še fleksibilna,	Fleksibilnost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G61	Pozorna.	Pozornost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G62	Jaz sem iskal samo fante, če sem iskren, torej da je moškega spola ja.	Osebnih asistent moškega spola	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G63	Bolj te zgornje, da ni človek res star 50 ali 60 let, ker ima že težave pol, ga že bolijo stvari a ne. Tako da, ja leta, da je	Starost pod 40 let	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti

	do 40 let star, da ni zdaj 50 let ali več.				
G64	Tudi, da ti pove tudi nekatere svoje stvari v življenju, da se ti malo odpre.	Odprtost o zgodbah iz lastnega življenja	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
G65	Bom tako začel, ni enostavno dajati navodil, vsi mislijo, da je to nekaj najbolj enostavnega, biti vodja, ampak kasneje vidiš, da to ni tako enostavno. Sliši se mogoče dobro, samo ni tako nikoli a ne.	Težava dajati navodila asistentu	Negativne lastnosti	Profil uporabnika	Osební asistenti
G66	Tako da, najprej sem moral jaz ugotoviti kaj si na sploh želim, še le v zadnjih parih letih, ko sem ugotovil kaj si želim in se naučil dajati jasna navodila	Znanje podajanja navodil	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osební asistenti
G67	In upoštevati stanja drugih, da nisi zmeraj dovzeten za iste stvari.	Upoštevanje različnih dovzetnosti drugih	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osební asistenti
G68	No v glavnem slabe izkušnje... D. Sem ti že omenil, ker je veliko pil in pač fantje so ga čez noč veliko »žurali« in potem je prišel na delo prekrokan, neprespan iz trojnega »afterja« v službo	Prekrokan in neprespan prihod asistenta na delo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
G69	A ne in padel po tleh in se vstajal in je bil še pod vplivom in ni spal že tri dni in je prišel na delo a ne.	Nezmožnost opravljanja opravil zaradi vpliva substanc	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
G70	No in ima tudi potem svoje dobre strani in sem kompenziral a ne, ker ima tudi dobre in bom že pač vzel to v zakup a ne, samo ne moreš ti vzeti v zakup človeka, ki je nestabilen	Nestabilnost asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
G71	In pod vplivom drog	Asistent pod vplivom drog	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
G72	In alkohola a ne in ja to je bila neka slaba izkušnja z asistenti.	Asistent pod vplivom alkohola	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
G73	Pa tudi slaba izkušnja je bila, sem tudi eno partnerko imel, ki je potem postala del moje ekipe. In sva videla, da tudi ni v redu,	Partnerka kot osebna asistentka	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti

G74	Da če imaš možnost, da imaš ločeno partnerja in partnerske odnose in asistenco	Bolje imeti ločen partnerski odnos in osebno asistenco	Partnerski odnos	Odnos	Osebni asistenti
G75	In svojo družino in družinske odnose in asistenco.	Bolje imeti ločen družinski odnos in osebno asistenco	Družinski odnos	Odnos	Osebni asistenti
G76	Na primer M. Je že šest let z mano. Pri njemu je pozitivna izkušnja to, da v svojem zasebnem življenju je maser in se je samoiniciativno nekaterih stvari naučil, da na primer mi kaj olajša, me zjutraj raztegne.	Samoiniciativno učenje raztegovanja uporabnika	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G77	Potem, ko gremo na dogodka, Wings for life ima maraton, smo ene trikrat šli, nas potem skupaj zberejo, da smo šli skupaj a ne.	Skupno obiskovanje maratona	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G78	Da me kdaj nasmejijo	Spravljanje uporabnika v smeh	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G79	Pa me prenašajo, ko imam jaz tudi slab dan.	Prenašanje uporabnika v primeru slabega počutja	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G80	To ja, da se pač podpiramo drug drugega.	Podpora drug drugega	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
G81	Se nikoli ne zgodi.	Odsotnost izostanka osebnih asistentov	Pogostost izostanka osebnih asistentov	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
G82	Vsi, ki sedimo v vozičku smo zakrnjeni in trdi, tako da, ne rodi se ravno vsak z nekim čutom za telo in za razgibavanje. Tako da, to znanje, da bi dobil vsak osebni asistent, neko predznanje osnovno o telesu, kaj se zgodi od tega, da ti sediš, ko si tako dolgo v nekem položaju. Torej katere stvari pomagajo nam.	Pridobitev predznanja o telesu osebe s hendikepom, ki ves čas sedi na vozičku	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
G83	To je pač na tebi in ja za te neke osnovne prijeme bi bilo fino, da bi se tudi oni počutili bolj sposobne. Tudi nekateri imajo nek strah, ko daš ti neko suho nogo v roko, je marsikoga strah, da bo kaj poškodoval ali	Povečanje občutka sposobnosti asistenta za določene prijeme uporabnika	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti

	kaj hujšega še naredil a ne.				
G84	Torej ja, da bi jim ta strah razbili in jih opremili z znanjem tega.	Razbiti strah asistentom pred prijemanjem	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistenti
G85	Pa to, da bi nekdo znal vse to skupaj boljše povezati pač kako najti korekten par uporabnika in asistenta.	Boljše povezovanje asistentov in uporabnikov	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistenti
G86	Tudi sama veš kako je to šlo zaradi financ v Sloveniji, toliko med sabo zavisti, pa onega pa tistega, zato smo pa potem dobili v dopisu da bodo vse zmanjšali, zožili, ljudi je bilo strah, da nam bodo potem že vse vzeli.	Strah pred odvzemom asistenc	Negativni občutki	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G87	Imam tudi enega prijatelja, me je klical pred kratkim, da so ga prišli na dom preverit in da je bil obiska celo vesel, da niso bili nič napačni ali moteči, samo da potem ni bil vesel, ko je dobil po pošti sporočilo, da so mu vzeli 20 ur.	Zmanjšanje števila ur osebne asistenc	Nekorektnost strokovne komisije	Zgodbe znancev	Postopek pridobivanja osebne asistenc
G88	Idealno bilo to enkrat, ko bi bilo vse to robotsko. Je pa to takšno zelo robotsko delo, priti, raztegnit nekoga, obleč, predstavljat v voziček, vozit kombi. Je to bolj neka strojna stvar, mehanska podpora, da je lahko nekdo aktiven pa, da ima vse rešeno, pa da rabi neke podpore a ne.	Robotska osebna asistenca	Idealen osebni asistent	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistenti
G89	Idealen uporabnik je pa nekdo, ki je pol življenja,	Veseli do življenja	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osebnih asistenti
G90	Ki ne more sam, da se res trudi, da lahko čim več sam, da tudi vidiš, da on nenehno išče neke rešitve, da tudi sam,	Želja po samostojnem opravljanju opravil	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osebnih asistenti
G91	Da tudi on želi biti koristen in v pomoč,	Želja po koristi	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osebnih asistenti
G92	Ne pa samo, da je sprejel svojo usodo, jaz sem invalid in pač vloga žrtve. To je slabo ne, ker tudi okolica trpi.	Postavljanje v vlogo žrtve	Negativna lastnost	Profil uporabnika	Osebnih asistenti

H1	Jaz uporabljam 100 ur na teden, imam predpisanih 140, ampak uporabljam samo 100 ur.	Koriščenje 100 ur osebne asistence kljub predpisanim 140 uram	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
H2	Od uveljavitve zakona uporabljam itak nenehno,	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
H3	Sem pa tudi že prej uporabljal ta isti koncept pred zakonom od leta 2002.	Koriščenje osebne asistence še pred uveljavitvijo zakona	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
H4	Živim sam.	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
H5	Noben družinski član ni moj asistent.	Odsotnost družinskega člana kot osebne asistenta	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
H6	Tako da v bistvu smo čakali navodila od izvajalca	Čakanje na navodila s strani društva	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
H7	In smo v bistvu samo vlogo oddali na center za socialno delo s temi podatki, ki smo jih že tako ali tako uporabljali od prej.	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
H8	In dejansko je to šlo zelo gladko	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistence	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
H9	In od leta 2019, ko se je ta zakon uvedel, je bilo to čisto v bistvu formalna sprememba.	Pridobitev osebne asistence le formalna sprememba	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
H10	Ni bilo nobenih posebnih zapletov, ker dejansko sem samo vlogo oddal, vlogo so mi odobrili	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistence	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
H11	Zdaj spet mogoče je ravno to, mogoče jaz za to specifično vprašanje sem prav specifičen primer, ker jaz sem imel 2019 v bistvu že 20 let izkušenj, pa še več v bistvu s to asistenco. Tako da, s tega vidika bi lahko rekel, da sem imel kar dovolj informacij.	Zadostna informiranost zaradi dolgoletnih izkušenj	Zadostna informiranost	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
H12	Tudi moj izvajalec je bil zelo podkovan v tem oziroma je bil eden začetnikov tega zakona. Tako da, s tega vidika bi rekel, da smo imeli dovolj ja.	Pridobivanje informacij preko zveze	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence

H13	Formalno po zakonu je od vloge do pridobitve odločbe in začetka izvajanja nekako trajalo kak mesec.	En mesec	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H14	Ne, lahko rečem, da sem zelo natančno vedel kaj rabim, kaj je treba predložiti	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistenc	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H15	In ravno zaradi mojih izkušenj, pač iz prakse, sem jaz mogoče v vlogo še kakšno stvar več napisal in tako naprej. Istočasno pa lahko povem, da sem tudi pravnik in sem iz tega vidika tudi malo vedel kaj je kje treba dodati in kaj v bistvu je v taki vlogi potrebno poudariti.	Znanje o pomembnih poudarkih v vlogi zaradi preteklih izkušenj	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H16	Tako da, v bistvu vem, da takrat sem pisal, sicer formalna vloga obstaja, obrazec obstaja, ampak jaz sem pisal še en dodaten dopis, da bi natančno pojasnil kaj rabim in tako naprej.	Priloga dodatnega opisa svojih potreb k vlogi	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H17	In potem tudi, ko je komisija prišla v okviru zakona, da poda mnenje, sem zelo natančno tudi praktično nekatere stvari povedal	Natančen opis lastnih potreb komisiji	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H18	In je šlo gladko.	Odsotnost težav pri obisku strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H19	Prišli sta dve zelo prijazni gospe, ki sta pristopili zelo prijazno,	Prijazen odnos	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H20	Zelo bom rekel nekako »na easy«	Sproščen pristop strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H21	In jaz sem jim nekako... no z asistentko sva bila tukaj takrat	Prisotnost "asistentke" na obisku komisije	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc

H22	In oni dve sta šli po svojem vprašalniku in čez čas se je izkazalo, da v bistvu vprašalnik... Se je izkazalo, da njihov vprašalnik, da ne pokriva konkretno stvari, ki se v praksi dogajajo. Ne vem, en tak primer je, ko so me vprašali ali lahko sami jeste. Zdaj tukaj je treba ločiti, da jaz mogoče lahko kakšno stvar sam pojem, ampak to je treba precej stvari vedet vmes. Na primer, da moram imeti hrano ustrezno pripravljeno, da moram imeti hrano na doseg, da moram imeti pravo vilico. Tudi po obroku, če sam jem, sem dejansko lahko umazan in je to zame, za neko nadaljnjo delovanje ali pa za nadaljnjo funkcioniranje čez dan, če bi bil sam ali nekaj, tako da je bistveno več treba informacij vedet, predno lahko nekoga oceniš, če lahko sam je.	Nekorektno sestavljen vprašalnik, saj ne zajema vseh stvari	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
H23	Komisija gre recimo tukaj zelo površno,	Površnost komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
H24	Nekako zelo birokratsko.	Birokratsko delovanje komisije	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
H25	No in to sem jim tudi povedal in na koncu no recimo je komisija sama priznala, da dobivajo premalo informacij tudi na teh izobraževanjih, ki jih imajo za te komisije, da jim noben natančno ne pove.	Priznanje komisije o premajhni informiranosti	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
H26	Tako sem jim pol še posebej dal ta dopis in sem rekel, če ga slučajno niste dobili zraven vloge, imam	Dodelitev dopisa o svojih potrebah komisiji	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike	Postopek pridobivanja osebne asistence

	jaz tukaj natančno še malo bolj okvirno napisano kaj rabim.			Slovenije za socialno varstvo	
H27	In so bile v bistvu vesele, da sem jim iz prakse malo bolj konkretno povedal kaj pomeni ta asistenca in na koncu, ne da bi vplival na delo komisije ali da bi hotel neke protekcije, sem jim hotel povedati kako naj neko realno stanje ocenijo	Uporabnikova obrazložitev komisiji kako realno oceniti potrebe uporabnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
H28	In se je izkazalo, da v bistvu je bil ta pogovor zelo produktiven in zelo dobrodošel za obe strani.	Obojestranska korist obiska komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
H29	Na koncu so mi dali dokaj realno postavitev ur in glede na to, da rabim v bistvu 24 ur na dan praktično, oziroma vsaj 16 ur na dan, ponoči sem sam.	Zadovoljstvo s številom ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
H30	Ne nisem imel,	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
H31	To se je na tisti prvi vlogi se je dalo obkrožit, da osebe s hendikepom ni v komisiji. Jaz sem to naredil, ker se mi zdi, da pogosto med osebami s hendikepom, ki se pogosto vsi poznamo prihaja do kakšnih napetosti in sem rekel, da mogoče bo lažje razložiti nekomu, ki ni hendikepiran, da bom neodvisno govoril, kot pa če mogoče pride neka oseba s hendikepom v komisijo, pa me mogoče pozna in ne bo toliko objektivna. Zato sem jaz nekako zaključil, da osebe s hendikepom v tej komisiji ne rabim in sem to naredil brez tega.	Želja po odsotnosti osebe s hendikepom zaradi večje objektivnosti	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence

H32	V bistvu teh izkušenj ni.	Brez stika s koordinatorjem iz centra za socialno delo	Brez izkušenj	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
H33	Zdaj ob pridobivanju takratne odločbe me je mislim, da koordinatorica poklicala enkrat nekaj, da je treba dodat oziroma je rekla, da bo zaključila postopek, da mi bo poslala odločbo. Takrat sva se dve minuti slišala	2 minutni klic v času oddajanja odločbe	Brez izkušenj	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
H34	In potem dejansko ne vem ali smo nekaj popravljali izvedbeni načrt, ampak to je bilo vse po mailu in to je bilo to.	Komuniciranje samo preko maila v primeru spreminjanja izvedbenega načrta	Brez izkušenj	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
H35	Je pa res, da sem v tem času imel en zaplet z prejšnjim izvajalcem, ko sem menjal izvajalca in dejansko je bilo, da naj bi se center za socialno delo vmešal in prišel pogledat kakšne so zadeve in dejansko ti lahko povem, da dejansko sem jaz ene dva meseca skoraj klical na center za socialno delo, da je je koordinatorica oglasila, ker sem ji sam želel pojasnit kaj se je zgodilo	Težava priti v kontakt s koordinatorjem v primeru težav z izvajalcem	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
H36	In tako da, je v bistvu na koncu prišla bolj na moje želje kot karkoli drugega	Obisk koordinatorja izrecno zaradi želje uporabnika	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
H37	In ta pogovor je potekal zelo votlo	Votel pogovor	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
H38	In se pravi dejansko je ni zanimalo	Nezanimanje koordinatorke za težave uporabnika	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
H39	In na koncu je rekla ja sej se bom še kaj večkrat oglasila. Od takrat je še ni bilo, pa je tega že okoli tri leta.	Brez obiskov v roku treh let	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
H40	Tako da edini tak zaplet, ko sem ga imel, pa mogoče, ko bi morali oni podati mnenje, so bili zelo skoraj neodzivni.	Neodzivnost koordinatorja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

H41	Dejansko nekega spremljanja zakona tukaj ni, vsaj jaz ga nisem zasledil.	Odsotnost spremljanja zakona	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
H42	Načeloma so izkušnje v glavnem pozitivne,	Večje število pozitivnih izkušenj	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H43	Ozirom pač jaz sem zdaj v tem času odkar je zakon sem že pri drugem izvajalcu. To je trenutno moj drugi izvajalec.	Sodelovanje z dvema izvajalcema od začetka veljave zakona	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H44	In zdaj pri tem drugem izvajalcu se je kar nekaj koordinatorjev v hitrem času tudi zamenjalo.	Hitro menjavanje koordinatorjev	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H45	Se mi zdi, da pri nekaterih izvajalcih, da včasih koordinatorji grejo zelo birokratsko,	Birokratski pristop koordinatorjev	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H46	Pa, da včasih celo ne razumejo kakšnih stvari in de ne razumejo čisto zakaj so zadolženi	Koordinatorjevo nerazumevanje lastnih dolžnosti	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H47	In kaj je smisel osebne asistenc.	Koordinatorjevo nerazumevanje smisla osebne asistenc	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H48	Dejansko je to tako, da če jaz rabim neko zamenjavo, se lahko obrnem na koordinatorja, ampak ta koordinator mi težko pošlje enega asistenta, ki ga ima slučajno na zalogi, ker pomeni, da bi moral jaz asistenta spoznat in uvest in tako naprej. Zdaj za dva dni ali pa za en teden je pa zelo težko naredit in tega včasih ne razumejo.	Nerazumevanje koordinatorjev, da mora uporabnik asistente, ki pridejo na menjavo naučiti nekaterih stvari	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H49	Jaz v bistvu grem na to, da kar je nujno smo v kontaktu,	Komuniciranje s koordinatorjem samo v nujnih primerih	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H50	Ampak dejansko ni nobenih večjih problemov.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
H51	Ja glej, v bistvu je to potekalo, da smo v izvedbeni načrt vpisali potrebe, ki sem jih že imel. Se pravi dejansko izvajalec me je že poznal in smo iste zadeve vpisali tja not,	Določanje potreb	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc

	ker smo jih izvajali že prej.				
H52	Tukaj je tudi problem zakona, da se ne da vsega opredeliti in da imajo ljudje probleme, ker ne znajo specifično opredeliti svojih potreb.	Problem zakona, ker se ne da vsega točno opredeliti	Negativne lastnosti	Osebna asistenca na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistenc
H53	Ampak zgodilo se je, da se je ta asistent odločil, da bo študiral ob delu in najprej je meni rekel, da bo imel predavanja in sem jaz mislil, da bo to po Zoomu. Potem se je izkazalo, da mora biti ta asistent enkrat na teden v razredu po 6 ur v popoldanskem času. Izkazalo se je, da smo temu prilagajali urnik. Potem je bilo pa že te šole 2krat do 3krat na teden po 6 ur. To se pravi, da mi 6 ur na dan nekdo manjka, ko bi lahko bil na urniku.	Izostanek asistenta trikrat na teden zaradi obiskovanja študija	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
H54	Zamenjave ne dobim, ker tega kadra ni	Težava najti nadomeščanje	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
H55	In dejansko je takrat izvajalec namesto, da bi reševal neko konkretno stvar, je prišel z odgovorom, da oni imajo več takšnih situacij, ampak, da oni podpirajo, če delavci iščejo še druge izobrazbe in izzive in da večkrat pridejo tudi delavci sami s seznamom kdaj ne morejo priti v službo.	Zagovarjanje asistenta namesto uporabnika	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
H56	In takrat sem bil tudi zelo razočaran,	Razočaranje	Negativni občutki	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
H57	Ker se mi zdi, da nekako koordinator osebne asistenc ne more mimo mene določati urnika osebnemu asistentu, ker osebna asistenca je ravno zato osebna, ker uporabnik pove svoje potrebe in se načeloma asistent prilagodi oziroma prilagodi njegovim potrebam.	Določanje urnika brez vednosti uporabnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc

H58	In koordinatorka je takrat rekla, ja sej boste pa to naredili z nekom drugim. Sem rekel, da imam jaz tudi neke specifične zadeve, pri katerih rabim točno določenega asistenta, ki me pozna, ki je v tem timu in točno z določenim asistentom delam te stvari. Ker včasih pride kaj, ko imaš specifične potrebe, ne vem to je bil pač .. Govorim konkretno o enem fantu, imam še punco, ampak če je treba nekam iti in me je treba fizično nekaj predstaviti, da ni dvigala na terenu ne morem iti s punco a ne. In sem v bistvu te urnike, ko sem jih jaz razporejal, smo se prilagajali, ampak dejansko koordinator ni popolnoma razumel in je iskal kar eno zamenjavo.	Nerazumevanje koordinatorja o potrebah specifičnega asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H59	Te podpore čisto prave ni bilo.	Odsotnost prave podpore	Negativna izkušnja	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
H60	Ampak dejansko koordinatorji v mojem primeru, sem včasih poznal zadeve boljše kot oni,	Boljše poznavanje zadev s strani uporabnika kot koordinatorja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H61	Sej pomagajo pri usklajevanju urnika,	Pomoč pri usklajevanju urnika	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H62	In me kliče in pravi vam bom poizkusila poiskati zamenjavo, ampak na koncu jaz uredim,	Samostojno iskanje nadomeščanja	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
H63	Ker imam svojo socialno mrežo,	Uporabnikova socialna mreža	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
H64	Svoje prijatelje	Prijatelji	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
H65	In sorodnike.	Sorodniki	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osebni asistenti
H66	Ampak dejansko izvajalci pa so verjetno prezasedeni	Prezasedenost koordinatorjev	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H67	In omejeni s kadrom.	Omejen kader osebnih asistentov za nadomeščanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H68	Še nekaj v tej zgodbi s tem fantom. Na neki točki sem rekel koordinatorki, poslušajte meni ta	Zavrnitev spremembe urnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence

	urnik ne ustreza. Jaz sem se zdaj že zmenil nekako drugače in bi rabil drugačen urnik in je rekla: »poslušajte, jaz pa urnika ne bom še enkrat spreminjala in sem jaz delodajalka in bom jaz povedala kdaj bo kdo delal.«.				
H69	Jaz sem še vedno pri tem istem izvajalcu, ampak od takrat se tako vljudnostno pogovarjamo.	Zgolj vljudnostno pogovarjanje med izvajalcem in uporabnikom	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H70	Od takrat sicer ni nekih težav več, ker smo neke stvari razrešili.	Odsotnost težav po razrešitvi problema	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H71	Je odziven.	Dobra odzivnost izvajalca	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
H72	To je bilo na začetku poletja, jaz sem takoj obvestil izvajalca, da čez poletje sicer ne mislim komplicirat, da lahko v miru iščemo do jeseni, ampak da pa pač bo potrebna zamenjava. Oni so rekli, da iščemo, da me imajo v mislih, ampak dejansko v enih dveh meseci niso imeli nobenega kandidata zame,	V roku dveh mesecev niso uspeli poiskati novega asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H73	Nekaj mi je bilo obljubljeno, so rekli, da mi bodo poslali, pa se potem na njihovi strani ni izšlo, tako da niso poslali te zamenjave	Neizpolnjena obljuba o novem asistentu	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H74	Tako da nekega resnega odziva v konkretnem primeru pa ni,	Neodzivnost izvajalca	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H75	Ker preveč birokratsko razumejo te stvari in je včasih važno samo to, da ministrstvu štimajo te ure	Prioriteta je administracija in ne uporabnik	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
H76	Sej se tudi mi v timu sami znajdemo, ker z nekaterimi že zelo dolgo sodelujemo in se z nekaterimi zelo dobro razumemo,	Dober odnos	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
H77	Ker jaz tudi poskušam z asistenti gojiti osebni odnos, ker dejansko razumem, da so asistenti prvi, če se	Oseben odnos z asistenti	Prijateljski odnos	Odnos	Osebni asistenti

	meni kaj zgodi, da so prvi na katere morem računat,				
H78	Tako da jih nimam za delovno silo, ampak za prijateljski odnos,	Prijateljski odnos z asistentko	Prijateljski odnos	Odnos	Osební asistenti
H79	Da lahko računamo en na drugega v nekih kritičnih situacijah.	Podpora drug drugega	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
H80	Jaz vedno iz vidika to, da mora biti moja izbira	Samostojno iskanje osebnih asistentov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
H81	In zahtevam razgovor	Uvodni razgovor	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
H82	In potem po razgovoru še morebitno uvajanje preden sporočim izvajalcu neko odločitev.	Poskusno srečanje z opravljanjem opravil	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
H83	Drugače pa pač na razgovoru opišem kaj pa kako rabim,	Predstavitev nalog asistenta na uvodnem srečanju	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
H84	Potem vprašam, če je kakšen problem glede tega, se pogovoriva.	Preverjanje mnenja kandidata o nalogah in možnih nestrinjanjih	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
H85	Imam pa jaz eno posebnost. Jaz imam eno asistentko, ki je z mano neprekinjeno že 18 let. To se pravi še pred zakonom in ima tudi ona ogromno izkušenj, se pravi ne samo z mano, ampak tudi še z kakšnim drugim uporabnikom in tako.	18 let sodelovanja z asistentko	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
H86	Po navadi pazim, da je tudi ona pri razgovorih zraven, da lahko tudi ona kandidatu kaj pokaže ali tudi kaj pove iz njenega vidika kako to gre.	Prisotnost osebné asistentke ob razgovoru, da lahko bodočemu asistentu demonstrira opravljanje nalog	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
H87	Včasih dobimo tudi koga, ki nas obravnava kot neko storitev, ki jo je prišel opraviti in to ni to.	Obravnavanje uporabnikov kot storitev	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
H88	Osebná asistenca je zelo poseben odnos med osebnim asistentom in uporabnikom. Ne da se popolnoma poslovno delat in ne popolnoma čisto osebno.	Zamegljena meja med osebnim in profesionalnim odnosom	Prijateljski odnos	Odnos	Osební asistenti

H89	Večkrat sem jih sam našel pa sem jih potem jaz poslal k izvajalcu. Ravno zaradi tega, ker izvajalec po navadi ima bolj malo kandidatov.	Samostojno iskanje osebnih asistentov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
H90	Zakaj se je odločil, kako je prišel do tega	Razlog za odločitev opravljanja osebne asistencije	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
H91	In kaj je prej delal.	Pretekla zaposlitev	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
H92	Ti imaš lahko super asistenta brez izkušenj, ampak če se ni iz pravega vidika odločil, če ima za cilj, da hoče pomagat... tukaj smo spet pri tem, to ni pomoč, ker asistenca izhaja iz tega kaj se bom jaz odločil, ne kaj mi boš ti pomagal. In tukaj je zelo važno kakšen vidik dobim zakaj se je odločil in kaj je prej delal.	Napačna predstava o vrsti dela	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
H93	In dejansko ne iščem ljudi, za katere ugotovim, da so nekako preveč sočutni	Prevelika sočutnost	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
H94	In da si preveč želijo to delat. Ja morajo si želeti in biti pri stvari, ampak ne v smislu, ja jaz bom vse naredil, nič ti ni treba misliti.	Prevelika želja po opravljanju dela namesto uporabnika	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
H95	Je pa res, da potem pridemo na drugo plat, da poizkušaš asistentu zaupati, pa mu narediš uslugo za uslugo, si medsebojno pomagata, ampak so tudi ljudje, ki začnejo to izkoriščati, ki pa rečejo, sej boš počakal, sej si vedno, zakaj pa danes ne moreš.	Izkoriščanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov
H96	Potem pa greš na roko, ker se dobro razumeta, ker veš, da ti bo nekdo vrnil to uslugo ali nekaj, pa mu greš na roko, ampak, ko ti rabiš to uslugo, je pa ni pri nekaterih. Iz tega	Odsotnost vračanja uslug	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osebnih asistentov

	vidika imam slabe izkušnje.				
H97	Imel sem nekoga, ki je pač urnik malo po svoje razumel in sem rekel, danes bi te rabil, da dve uri podaljšaš, ne glede na to, da je šel prejšnji dan tri ure prej, ker ga slučajno nisem rabil. Potem sem pa rekel, danes bi pa rabil, da podaljšaš in potem sem dobil odgovor, da izvajam mobbing in takšne zadeve.	Obtožba mobinga	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
H98	Pozitivna izkušnja je bila, da smo šli z asistentom na morje, smo se bili toliko navajeni, da smo delali vse, pa sva se v bistvu še potapljala skupaj, me je v to uvedel. Kar je bila zame čisto nova izkušnja.	Preizkušanje novih aktivnosti	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
H99	Nekdo drug, pa me je prijavil skoraj izvajalcu pa centru za socialno delo samo zato, ker sem hotel, da pride na delo pa je rekel, ja sej pridem, ko le lahko. Ne moreš priti v službo, ko le lahko, če imaš pogodbo za 40 ur dela na teden.	Prijava izvajalcu, ker je uporabnik zahteval točen prihod v službo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
H100	Imam v Ljubljani, še moj brat živi,	Brat	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
H101	Pa kakšni prijatelji,	Prijatelji	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
H102	Pa določeni prijatelji so podpisali podjetne pogodbe za nadomeščanja.	Podpis podjetne pogodbe s strani prijateljev, da lahko opravljajo nadomeščanja	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
H103	Jaz imam občutek, da ta znanja preveč podajajo po nekih sklopih, narativih, se pravi kako pač nekaj rešuješ ali pa kako se to predava.	Podajanje predavanj po sklopih	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
H104	Mislim, da bi že veliko odnesli že od takšnih pogovorov, kot sva ga midva imela. Sej ni treba predavat, da morate to pa to vedet, ker itak vsaka situacija je	Pogovor z uporabniki, kot je na primer intervju	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti

	različna. Jaz lahko uvedem popolnega antitalenta, ki ga lahko naredim v super asistenta, če bo imel to željo.				
H105	Idealen asistent je ... ga ni in tudi uporabnika ni, ker če bi uporabnik bil zelo idealen, bi marsikaj lahko sam in potem tudi asistenta ne bi rabil a ne.	Odsotnost idealnega osebnega asistenta in uporabnika	Idealen osebni asistent	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
H106	Idealna neka zadeva je ta, da nekako asistent dela in razume stvari malo podobno kakor bi jih delal zase. Približno enako v smislu gibov me lahko obleče kakor sebe, enako mi umije zobe, enako a veš.	Razumevanje uporabnikovega gibanja	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
H107	Problem so asistenti, ki pridejo na razgovor in so jim nekaj na pol povedali in se jim zdi, da se pa v tej službi morajo čisto odklopiti, preleviti v nekega robota in nekaj početi, ko bo uporabnik to rekel. Roboti niso v redu za to delo.	Robotsko delovanje	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
H108	In isto uporabnik, kljub temu, da je nekaj odločitev, da je seveda njegova, ampak on ni šef, v smislu, da mu je nekdo podrejen. Ampak hkrati mora biti toliko šefa, da ve kaj hoče. Idealni asistent bi bil tisti, ki z uporabnikom lahko najde pravo mero.	Zdrava mera biti in ne biti avtoriteta	Pozitivne lastnosti	Profil uporabnika	Osebni asistenti
I1	80 ur.	80 ur.	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
I2	Se pravi jaz sem imel osebno asistenco, ko je bila še pilotni projekt, ker sem član društva X, tako da sem že od 19. leta, se pravi tam okoli leta 2002.	Koriščenje osebne asistence še pred uveljavitvijo zakona	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
I3	Vlogo pa sem dal 2019.	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
I4	Takrat sem preveč optimistično vse skupaj ocenjeval in	Ponovni poziv za komisije	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence

	sem dobil najprej samo 40 ur na teden, potem sem šel pa še enkrat v novo oceno	spremembo števila ur osebne asistence			
15	In sem dobil 80 ur. Zdaj junija sem se pa preselil v svoje stanovanje in sem prosil za novo oceno, ker mislim, da bi potreboval več.	Ponovni poziv komisije za spremembo števila ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
16	Pa so mi zaenkrat ocenili enako število ur in sem se pritožil, tako da zdaj čakam na odziv ministrstva.	Pritožba na odločitev komisije glede števila ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
17	Imam še sestanovalko, ampak v bistvu živim sam, ampak ločeno.	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
18	Mama je nadomestna osebna asistentka, za bolniške in dopuste.	Mati kot nadomestni osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
19	V bistvu izpolnil sem obrazec, priložil tiste stvari, ki so jih potrebovali in to oddal na center za socialno delo.	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
110	Potem pa, ko sem pa dobil enako število ur sem pa kar dolgo pritožbo napisal. Tako ene štiri strani	Pritožba na odločitev komisije glede števila ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
111	In zdaj tretjič dobil novo komisijo, se spet pogovoril, pa izpostavil stvari, ki jih prej nisem dovolj in zdaj upam, da bom dobil kaj več ur.	Trikratni obisk komisije	Število obiskov strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
112	Potem sem pa na študij prišel v Ljubljano in takrat mi je že psiholog povedal za osebno asistenco.	Pridobitev informacij preko psihologa	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
113	Menim, da sem imel dovolj informacij.	Zadostno število informacij	Zadostna informiranost	Informiranost o storitvah osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
114	Edino ta pogovor s komisijo je tako dosti v zraku se mi zdi, da je tako, takšni neznani kriteriji so se mi zdi no.	Neznani kriteriji ocenjevanja	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
115	Vsaj ker vem, da se je en kup ljudi prav izmišljevalo kakšne potrebe vse imajo in so dobili ne vem koliko ur, čeprav jih niso rabili.	Izmišljevanje o svojih potrebah za pridobitev večjega števila ur	Število ur osebne asistence	Zgodbe znancev	Postopek pridobivanja osebne asistence

I16	Jaz sem pa imel kar probleme, da bom dobil toliko kot potrebujem.	Problem pridobiti zadostno število ur osebne asistence	Št. Ur osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
I17	Po novem sistemu je pa tako, sem imel že prej asistente, tako da so že delovali in smo samo novo pogodbo podpisali a ne. Drugače pa nič kaj posebnega.	Podpis pogodbe že prej sodelujočih asistentov	Potek	Postopek pridobitve osebne asistenta	Osební asistenti
I18	Edino to zdaj, tale komisija, ko komisija opravi pogovor, pa je trajalo kakšen mesec, da sem dobil odločbo,	En mesec	Časovni okvir od prihoda komisije do pridobitve odločbe	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistence
I19	Zdaj pa še čakam. Po enem slabem mesecu pa še nimam, tako da bomo še videli no.	V procesu čakanja na odločbo	Časovni okvir od prihoda komisije do pridobitve odločbe	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistence
I20	Mislim stresno je bilo itak že to, mislim jaz sem približno poznal vprašanja.	Stres	Negativni občutki	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
I21	Imajo tak strukturiran vprašalnik in potem smo šli skozi vse a ne. Kaj pa jaz vem no.	Predelovanje strukturiranega vprašalnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
I22	Jaz sem mislil, da sem tako zelo natančno odgovarjal, pa se je potem izkazalo, da očitno ne dovolj, oziroma so ocenili, da imam manjše potrebe kot sem jaz mislil.	Ocenitev, da ima uporabnik manjše potrebe kot jih dejansko ima	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
I23	Drugače pa se mi zdi, da je bil sam pogovor v redu, brez težav.	Dober potek pogovora	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
I24	Edino to, ko so me spraševali recimo kolikokrat na leto grem k zdravniku, sem jaz rekel, da to težko ocenim. Da, če si zdrav, potem greš mogoče enkrat, dvakrat, trikrat na kakšen pregled. Če pa zbolíš, si pa lahko nenehno tam. Takšne čudne stvari ne, to bi moral ocenit.	Zastavljanje neprimernih vprašanj	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
I25	Se pravi ta prvič ja no,	Prisotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike	Postopek pridobivanja osebne asistence

				Slovenije za socialno varstvo	
I26	Zdaj pa ne.	Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
I27	Pa zdi se mi nekako, da ni bilo koristno, ker je zelo odvisno kdo je ta oseba no. Pa mislim, da ni nujno.	Nekoristnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
I28	Mislim, s koordinatorjem osebne asistenc nisem imel nobenega stika.	Brez stika s koordinatorjem iz centra za socialno delo	Brez izkušenj	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
I29	Mislim, da je kvečjemu enkrat prišel kot preverit na pogovor, pa še takrat mislim, da je v bistvu bil namenjen zaradi očeta, ki je tudi opravljal ta intervju za osebno asistenco, pa je potem vmes umrl, pa smo potem pač prekinili, ampak je očitno prepozno zvedla za to.	Enkratni obisk koordinatorja, pa še to zaradi pomote	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
I30	Tako da v bistvu ne pogovor je bil, potem pa nič posebnega.	Brez težav med obiskom koordinatorja	Pozitivna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
I31	Ne, je pa res, da nisem niti nikoli zahteval kar se tiče podpore, ker glede opravljanja osebne asistenc se tako ali tako dogovarjam z izvajalcem.	Odsotnost potrebe po pomoči koordinatorja iz centra za socialno delo	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
I32	To ne opravlja iz CSD-ja, ampak iz društva.	Obisk preverjanja osebne asistenc opravi izvajalec in ne koordinator iz csd	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
I33	Pride in se malo povpraša kako mi gre z osebno asistenco, če potrebujem kakšno pomoč pri usklajevanju ali pri kakršnihkoli stvareh, ammm nič posebnega.	Preverjanje poteka osebne asistenc	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
I34	Jaz imam kar dobre izkušnje z izvajalci.	Dobre izkušnje z izvajalcem	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
I35	Ves ta čas je moj izvajalec društvo X.	Sodelovanje z enakim izvajalcem od začetka prejemanja osebne asistenc	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc

I36	Jaz mislim, da se kar dobro lahko usklajujem in z izvajalcem in z asistenti.	Dobro usklajevanje	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
I37	Nimam kakšnih slabih izkušenj, vedno smo se lahko dogovorili in z asistenti in z izvajalci.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
I38	Ja v bistvu tako, da sva z izvajalcem imela pogovor v katerem je vprašal po mojih potrebah. Jaz sem mu jih naštel, malo sva šla čez moj dan, da je bilo jasno kaj vse potrebujem in to je bilo več ali manj to.	Določanje potreb	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
I39	Pa en okvirni urnik sem mu dal, da je približno vedel kdaj potrebujem pomoč, pa kakšno pomoč to je pa to no.	Pregled uporabnikovega urnika	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
I40	Ja ja, definitivno in pri oblikovanju urnikov, če je potrebno, ker do zdaj za vikende nisem imel osebne asistence, sem bil doma ne.	Urejanje urnikov	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
I41	To smo vse obdelali, se pravi, da so ure pravilne, pa da je vse v skladu z zakonodajo, tako da glede tega so mi pomagali.	Pomoč pri usklajevanju ur	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
I42	Ne z asistenti ne, nisem imel takšnih težav, ko jih ne bi mogel sam rešit.	Brez potrebe po posredovanja izvajalca v primeru težav	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
I43	Jaz po navadi iščem preko Facebooka in podobnih omrežij. Obstajajo tudi skupine za osebno asistenco in jaz napišem oglas za osebnega asistenta, ga delim na svoji časovnici, poteh skupinah	Samostojno iskanje osebnih asistentov preko socialnih omrežij	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
I44	In prosim prijatelje da delijo in to tudi množično počnejo. Tako ker, imam kar širok krog ljudi,	Pomoč prijateljev pri iskanju osebnih asistentov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
I45	Potem pa se prej ali slej nekdo javi in potem se dogovorim	Uvodni razgovor	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov

	za razgovor s kandidati				
I46	In na pogovoru opišem vse svoje potrebe in svoj tipičen dan in predstavim svoj urnik.	Opis lastnega urnika	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
I47	In tisti, ki se strinjajo s tem oziroma, ki jim delo z mano ustreza, In ko vidim kateri so perspektivni kandidati in s katerimi bi najlažje sodeloval in potem enega izberem in potem gremo na razgovor z mojim koordinatorjem	Skupni razgovor z izvajalcem	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
I48	In potem podpišeta pogodbo in je to to in potem začne delo pri meni in to je to.	Podpis pogodbe pri izvajalcu	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
I49	Ja tudi to je možnost, vendar sem do sedaj sem skoraj vse jaz našel.	Samostojno iskanje osebnih asistentov kljub možnosti pomoči s strani izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
I50	Jaz poudarjam predvsem to, da točno prihajajo na delovno mesto,	Točnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
I51	Neka osnovna urejenost, toliko da... da vem, da znajo tudi zase poskrbet,	Skrb zase	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
I52	Ker so imeli, sem slišal že za primere kandidatov, ko so imeli težave z alkoholom	Težave z alkoholom	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osební asistenti
I53	Pa z drogami in tako	Težave z drogami	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osební asistenti
I54	Ali pa tudi duševne bolezni in so imeli tudi velike probleme no.	Težave z duševnim zdravjem	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osební asistenti
I55	Pa tudi tako, da se ujameva,	Ujemanje z uporabnico	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
I56	Da vem, da bo zmogel to delo,	Zmožnost opravljanje dela	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
I57	Pa da bo ostal vsaj nekaj časa, da ne bo takoj šel. To malo preverim.	Pripravljenost delati za daljše časovno obdobje	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
I58	Veliko večino imam pozitivnih izkušenj.	Veliko pozitivnih izkušenj	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
I59	Negativno pa itak z osebno asistenco, glede na to, da si po 6 ali 8 ur z nekim človekom, itak pride do nekakšnega spora,	Spor zaradi velike količine skupaj preživetega časa	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
I60	Kakšno to zamujanje, če je kaj	Večkratno zamujanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti

	večkrat ali pa dlje. To zna biti problem a ne.				
I61	Sploh zjutraj, sej popoldan se že lahko nekako prilagodiš, pa to ni problem a ne. Zjutraj pa če ne morem iz postelje potem nimam kaj.	Jutranje zamujanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
I62	Ja zjutraj se je včasih zgodilo, da če je kdo zamudil sem imel potem... sva se potem pogovorila, smo razčistili in šli naprej.	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
I63	Imam še brata	Brat	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
I64	In mamó, tako da.	Mati	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
I65	Ne ne, to je samo za izjeme, takrat, ko imajo izobraževanje.	Redka odsotnost osebnih asistentov	Pogostost izostanka osebnih asistentov	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
I66	Ja mogoče, sej nekaj je, dostikrat se pa tudi zgodi, da izobraževanja izvajajo ljudje, ki delajo to z levo roko no,	Površno izvajanje izobraževanja	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
I67	Ali pa niso dobro pripravljeni in je potem v bistvu tako 6 ur kar nečesa in ne dobimo nič pametnega od tega.	Nepripravljenost predavateljev	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
I68	Načeloma so dosti praktično zastavljeni,	Praktično zastavljena izobraževanja	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
I69	Samo je tudi vprašanje ali je tudi tak izvajalec, da izobraževanje poda energično pa na zanimiv način, da ljudje ne spijo med izobraževanjem.	Podajanje tematik na energičen in zanimiv način	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
I70	Igranje vlog zna biti dosti koristno,	Igra vlog	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
I71	Pa primeri, po navadi je dovolj zanimivo in uporabno,	Podajanje primerov	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
I72	Včasih pa res dosti duhumorno.	Duhomornost	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
I73	Ja idealen asistent je tak, ki je prilagodljiv, pa da mu ni kaj odveč.	Prilagodljivost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
I74	Tudi ko ga ni strah česa novega poizkusit.	Odsotnost strahu pred nečim novim	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti

I75	Uporabnik pa mora biti tudi prilagodljiv,	Prilagodljivost	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
I76	Predvsem mora upoštevati tudi, da asistent ni robot in da ima svoje meje in v skladu s tem krmari.	Upoštevanje asistentovih mej	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
I77	In ne izkoriščati osebne asistence.	Odsotnost izkoriščanja osebne asistence	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
I78	Pa pri asistentih še, da imajo eno osnovno znanje pri gospodinjstvu, sej pri osebni asistenci je en kup gospodinjstevskih opravil za opraviti, tako da, ni treba po trikrat vsake stvari razlagati, to je tudi dobrodošlo.	Osnovno gospodinjstveno znanje	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
J1	120 ur.	120 ur	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
J2	Od kar je zakon bil sprejet. Od 1. 1. 2019, to je 5 let.	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
J3	S Partnerjem	Bivanje s partnerjem	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
J4	In je tudi moj osebni asistent.	Partner kot osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
J5	Ja najprej oddaš vlogo na centru za socialno delo, opišeš malo situacijo in kje vse bi potreboval osebno asistenco in daš zraven še potrdila, da si na invalidskem vozičku, razne priloge, zdravniška mnenja	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
J6	In oni na podlagi te vloge pošljejo na dom komisijo. Komisija je po navadi tričlanska.	Obisk tričlanske komisije	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
J7	Ko sem jaz zaprosila za ure osebne asistence, sem imela možnost izbrati, da želim v komisiji enega člana, ki je ekspert iz osebnih izkušenj, kar pomeni, da je tudi on na invalidskem vozičku ali slabše vidi, da ima eno vrsto invalidnosti in pa pač dva zunanja člana.	Možnost izbire o prisotnosti osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
J8	Pri meni sta prišla celo dva, ki sta eksperta iz izkušenj,	Dve osebi s hendikepom kot	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta	Postopek pridobivanja osebne asistence

	pač to naključno izbrane skupine, ki imajo v tistem trenutku čas in možnost, da te na terenu obiščejo.	člana strokovne komisije		Republike Slovenije za socialno varstvo	
J9	Takrat je to potekalo kar hitro. Od vloge do obiska komisije mislim, da je poteklo samo dva meseca, to je dokaj hitro,	Dva meseca	Časovni okvir od oddaje vloge do prihoda komisije	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistencije
J10	Ker recimo, če dam primerjavo s sedaj to traja pol leta do 8 mesecev, da se sploh kaj zgodi.	Današnje čakanje na prihod komisije lahko traja tudi od pol leta do 8 mesecev	Negativne lastnosti	Osebna asistencija na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistencije
J11	V bistvu je bilo to kar na široko se je o tem govorilo.	Veliko govora o osebni asistenci	Zadostna informiranost	Informiranost o storitvah osebne asistencije	Postopek pridobivanja osebne asistencije
J12	Jaz sem bila že od prej povezana z društvom X, namen tega društva je tudi takrat bil, čim več oseb obvestiti, da imajo to možnost in opcijo, pač da, imajo osebno asistenco še naprej. Ker pred tem je društvo izvajalo osebno asistenco preko javnih storitev,	Pridobivanje informacij preko društva	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistencije	Postopek pridobivanja osebne asistencije
J13	Mišljeno je bilo, da nas bo 300 do 700 uporabnikov osebne asistencije. Na začetku so naredili takšno kalkulacijo potem jih je pa bilo vse skupaj kar 4000 oziroma kar preko 4000.	Napačna kalkulacija o potrebah osebne asistencije pred postavitvijo zakona	Negativne lastnosti	Osebna asistencija na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistencije
J14	Tako da vse skupaj jih je mislim da 7,500 ali 8000, tako da je ta številka enormno narasla.	Naraščanje števila uporabnikov osebne asistencije	Negativne lastnosti	Osebna asistencija na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistencije
J15	Tako da je zdaj praksa takšna, da je danes zelo težko dobiti kakšno uro, ker te ure jemljejo zdaj, ker so ugotovili, da so se malo zakalkulirali pa ni finančnih sredstev in ni naša krivda, ampak krivda na ministerstvu in krivda tistih finančnikov, ki so tu računali.	Odvzemanje ur zaradi pomanjkanja financ in napake ministrstva	Negativne lastnosti	Osebna asistencija na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistencije
J16	V komisiji je pa bilo pač tako, da v bistvu začneš nek pogovor s smernicami, ki so že v naprej določene a	Zastavljanje vprašanj o potrebah uporabnika	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike	Postopek pridobivanja osebne asistencije

	ne in te oni na podlagi teh smernic, sprašujejo pač kako poteka tvoj vsakdan, kako zjutraj vstaneš			Slovenije za socialno varstvo	
J17	In ti potem opisuješ kje vse potrebuješ pomoč, pri vstajanju zjutraj, pri oblačenju, pri osebni higieni.	Opisovanje lastnih potreb	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
J18	Potem te, če jih to zanima podrobno vprašajo kako si pa ti umiješ zobe, ali si lahko sama stisneš zobno pasto na zobno ščetko. Tako znajo iti zelo v podrobnosti ampak zveni strašljivo a ne. Ampak s temi podrobnostmi potem dejansko ta komisija lahko s temi podrobnostmi dobi objektivno oceno na koncu tega vprašalnika,	Podrobno postavljanje vprašanj za bolj objektivno oceno	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
J19	Ker oni morajo vse te smernice iz intervjuja dejansko opredeliti s točkami a ne.	Opredeljevanje odgovorov s točkami	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
J20	Tudi dosti točk je prineslo, če se ukvarjaš s kakšno aktivnostjo v prostem času. Recimo plavanje, jahanje, fizioterapija in tako ne.	Aktivno življenje uporabniku prinese dodatne točke	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
J21	Ustrezno mi je bilo to, ker jih je res veliko zanimalo, ker se je videlo, da se res trudijo, da bi pridobila čim več ur, ni bilo tistega, ne pa ne je toliko spraševati.	Želja po dodelitvi velikega števila ur	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence
J22	In na lepem, ko je izgledalo, da mi število ur dobro kaže, pa je rekel drug član komisije, ja sej je ne rabite tako podrobno spraševati a ne. Ker je pač videl, da je namen druge sodelavke zraven, da še vedno, še čim več tega izpraša in pridobi in on je začel počasi zavirati, da je dovolj, ker on je pa ocenil subjektivno,	Zaviranje spraševanja s strani člana komisije, saj je predhodno ocenil, da ima uporabnica zadostno število ur	Negativna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence

	da je pač to število ur za mene dovolj.				
J23	Ja tisti čas, ko sem bila jaz ocenjena bi to ocenila zelo pozitivno,	Korist osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
J24	Zato ker je pa to zdaj tako narejena skupina na Inštitutu, da je res namen vse minimalno, recimo zadnji podatek, ko sem imela, da je od 20ih vlog za osebno asistenco pozitivno sprejetih samo 5 a ne.	Od 20ih vlog za osebno asistenco je bilo sprejetih samo 5	Število ur osebne asistenc	Zgodbe znancev	Postopek pridobivanja osebne asistenc
J25	V bistvu sem spoznala, da je namen te komisije, ne da da, ampak tudi, če daš ponovno vlogo, da bi želel več ur, ker poznam 5 primerov, ki so to storili, so dobili recimo manj ur kot so jih prej imeli. Ni bil namen, da bi jim povišali, ampak so si vzeli še pravico, da jim pa še malo vzamejo a ne.	5 primerov, kjer so ob prošnji za povišanje ur, število ur še zmanjšali	Število ur osebne asistenc	Zgodbe znancev	Postopek pridobivanja osebne asistenc
J26	Ker tudi če gledava na primer osebo X čisto realistično, ker, če si ti slepa oseba pa hkrati še gibalno ovirana ne vem koliko realno lahko posameznika, ki sedi pred tabo realno oceniš, če ga niti dejansko dobro ne vidiš a ne. Je to predvsem, se mi zdi subjektivna ocena in ne objektivna.	Neustrezna ocenitev zaradi sletope osebe v komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
J27	Ja sem zadovoljna,	Zadovoljstvo s številom ur osebne asistenc	Število ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
J28	V bistvu mi ostaja še 40 ur.	Koriščenje 40 ur manj, kot uporabnici pripada	Število ur osebne asistenc	Št. Ur osebne asistenc	Splošni podatki
J29	Trenutno kar se zdaj dogaja, prijavi se lahko kdorkoli, ker omejitev glede izobrazbe ni in dejansko prihaja tukaj do raznovrstnih zlorab.	Odsotnost kriterijev za zaposlitev osebne asistenta	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
J30	So znanci imeli tudi asistente, ki podtikajo tablete uporabnikom,	Podtikanje tablet uporabnikom	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osebni asistenti

J31	Ki kradejo,	Kraja uporabniku	Negativna izkušnja	Zgodbe znancev	Osební asistenti
J32	V bistvu po 5ih letih me je v bistvu letos prvič obiskal koordinator iz centra za socialno delo, čeprav bi naj obisk izvajali 1x letno,	Enkratni obisk v roku petih let	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
J33	Ampak tudi karkoli sem jaz rabila kakršnokoli informacijo, pa sem klicala koordinatorja na center za socialno delo, mi recimo niso znali pomagat, kar me zelo moti.	Neznanje koordinatorja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
J34	Je pa isto ta obisk izgledal bolj formalno, da me je vprašal, če sem zadovoljna z asistenco,	Formalen obisk koordinatorja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
J35	Pri prvem izvajalcu sem bila 2 leti.	2 leti	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
J36	V bistvu jaz sem imela najprej kot izvajalca tudi društvo, kjer sem tudi zaposlena a ne in sem ugotovila, da je fino imeti ločeno osebne in službene zadeve,	Potreba po ločenem službenem in osebnem odnosu	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
J37	Ker se je kmalu izkazalo potem, zakaj pa ti takrat rabiš nočno, pa zakaj to nedeljo, pa zakaj toliko nadur in se mi je zdelo to preveč poseganja v osebni prostor	Preveliko poseganje v osebni prostor	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
J38	In od takrat, ko sem tam, moram reči, da tudi v službi so stvari dosti boljše oziroma tudi tam, kjer imam zdaj asistenco se jaz počutim dosti boljše,	Boljše počutje ob menjavi izvajalca	Pozitivni občutki	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
J39	Spoštujejo mojo, kako bi jaz želela imeti razporejen urnik,	Spoštovanje uporabničinih želj pri sestavi urnika	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
J40	Nisem omejena toliko na nočne, pa na praznike, da ne smem imeti in te stvari predvsem.	Brez omejevanja asistence ob praznikih in nočnih	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
J41	V bistvu vzorec izvedbenega načrta imajo vsi izvajalci že iz strani centra za socialno delo narejenega a ne in je pri vseh izvajalcih enak.	Univerzalen obrazec	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence

J42	Po navadi se ure odločbe spreminjajo kot na primer pri meni, imam trenutno dva imam pa še ure enega asistenta, ki ga trenutno nimam, zato pač noter zabeležijo, da imam ur 120, koristim pa trenutno samo 80 ur.	Beleženje koliko ur asistenc uporablja koristnik	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc
J43	Ne jaz osebno teh težav nisem imela,	Brez potrebe po posredovanju izvajalca v primeru težav	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistenc
J44	V bistvu ni bilo težko, za prvega sem tako ali tako vedela, da bo moj partner. V bistvu je moja desna roka, dejansko pač najlažje, ker z mano živi mi tudi največ pomaga.	Partner kot osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
J45	Tudi tiste dneve, ko drugi asistent ni na voljo.	Partner	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistenc	Osebni asistenti
J46	Sem pa tega drugega, ko ni moj partner, pridobila preko zavoda za zaposlovanje. Izvajalec je dal oglas in se je potem na ta oglas bodoči asistent prijavil	Iskanje osebne asistenc s pomočjo izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
J47	In so me pozvali, ker so imeli ene tri prijave, če se lahko oglasim na sedežu zavoda, da pač skupaj pregledamo te prijave in potem sem pač vse tri kandidate spoznala.	Spoznavanje kandidatov skupaj z izvajalcem	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
J48	Smo se pač potem malo pogovorili s tem izvajalcem, kateri mi najbolj ustreza in smo od teh treh enega izbrali	Posvet z izvajalcem o ustreznosti kandidatov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
J49	In se je pač ta en pri meni zaposlil in je tudi zaposlen pri meni 4 leta zdaj. Od 2020.	Štiri leta enak asistent	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti
J50	V bistvu, da je vesten,	Vestnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
J51	Da točno prihaja na delo,	Točnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
J52	Da ima željo delat, ker dan danes jih je veliko, ko bi samo malo probali pa bi kmalu šli a ne.	Ljubezen do dela	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti

J53	Takoj sem začela s tem načinom, da bi si želela nekoga, ki vidi to kot dolgoročno zaposlitev, ne samo pač nekaj da proba, pa se ga jaz ravno prav navadim, potem pa gre,	Pripravljenost delati za daljše časovno obdobje	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
J54	Pa da pač je zadovoljen s takšno plačo kot je. Ni pač visoka, malo več kot minimalna. Pač, da glede plače nima visokih pričakovanj.	Zadovoljstvo z majhno plačo	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
J55	Da je komunikativen	Komunikativnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
J56	In empatičen no.	Empatičnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
J57	Mu dam kartico bančno, da mi gre dvignit 50€, pa je on videl koliko imam jaz na računu. Pač ker ne dvigujem redno denarja in varčujem na tej kartici in pač to so takšne delikatne stvari in je potem omenil ja ti imaš pa res veliko denarja in potem se tako malo počutiš a ne.	Izpostavljanje uporabničinega bančnega stanja	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
J58	V bistvu mi se že prej dogovorimo, ko bi asistenta koristila dopust, da grem jaz takrat recimo domov.	Odhod domov	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
J59	Edino težava je, če gre asistent na bolniško, ampak imajo na zavodu tudi dosti asistentov na voljo za back up, da, ko ti nekdo izpade, da ti takrat pošljejo nekoga, da nadomešča tvojega asistenta.	Nadomestni asistenti iz zavoda	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
J60	Kar je pa tudi izziv, ker ne dobiš takšnega kot bi si ti želel in moreš spet ponovno vse razlagat, vse ubesedit in od začetka it, čeprav veš, da je to kratkotrajno in mu moraš vse razložiti, ker je tvojim asistentom že rutina.	Odvečno razlaganje osnovnih stvari	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
J61	Tako da zna biti na čase utrujajoče, če se bolniška večkrat ponovi.	Utrujajoč občutek ob razlaganju osnovnih stvari	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti

		nadomestnemu asistentu			
J62	Je pa premalo tega poudarka, na tem, da moraš imeti veliko empatije,	Premalo poudarka na empatičnosti asistentov	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
J63	Pa osebne podatke ne govoriš vse okoli, da to zadržiš pri sebi.	Premalo poudarka na anonimnosti osebnih podatkov uporabnika	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
J64	Premalo je primerov iz prakse no.	Premalo primerov iz prakse	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
J65	Na kaj bi morali asistenti paziti, na kaj biti pozorni, da res spoštujejo to etičnost	Premalo poudarka na spoštovanju etičnosti	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
J66	In da vseeno varujejo intimni prostor uporabnika.	Premalo poudarka na varovanju intimnega prostora uporabnikov	Negativna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebnih asistentov
J67	Mogoče za idealnega asistenta, da bi kar znal brati tvoje misli, da bi se lahko izognil brezveznim besednim zapletom	Osebnih asistent, ki zna brati misli	Idealen osebni asistent	Profil osebnega asistenta	Osebnih asistentov
J68	Vsaka kolegica, vsaka uporabnica, ki jo jaz poznam, je predstavila to enako težavo, da ko iščeš asistenta, dejansko iščeš življenjskega partnerja. Dejansko mu poveš stvari, ko jih drugim ne, mogoče celo več kot svoji družini, staršem.	Osebnih asistent kot tvoj življenjski partner	Partnerski odnos	Odnos	Osebnih asistentov
J69	Idealen uporabnik pa tak, ki čim manj rabi, samo takšnega pa ni a ne. Dostikrat slišim stavek joj kako si pa ti naporna a ne. Ne obstaja takšnega uporabnika.	Čim manj potreb uporabnika	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osebnih asistentov
K1	110 ur.	110 ur	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
K2	Po zakonu od leta 2019,	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
K3	Živim sam, letos sem dobil stanovanje.	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
K4	Ni noben družinski član asistent.	Odsotnost družinskega člana kot osebnega asistenta	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov
K5	Nič posebnega, jaz sem to na začetku oddal.	Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistence	Pozitivna izkušnja	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence

K6	Bilo je hitro.	Hiter potek do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K7	Ker še sam nisem imel nobenih statusov invalida po zakonodaji, imel sem usmeritev otrok s posebnimi potrebami v šolstvu. Sem predal to, pa na faksu sem imel status študenta invalida in to sem dal zraven.	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K8	Sem pred tem dobil obvestilo o sprejemu	Prejem potrdila o sprejemu vloge	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K9	In potem so me poklicali, da bo komisija prišla, pa smo naredili odprti intervju preko tega vprašalnika.	Izvajanje odprtega intervjuja	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K10	Takrat je šlo še hitro.	Hiter potek do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K11	Jaz sem tako ali tako včlanjen v društvo X, ker smo že prej imeli po programih osebno asistenco, tako da preko društva poznam osebno asistenco.	Pridobivanje informacij preko društva	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K12	Potem sem pa, ker me je zelo zanimala študentska politika, oblikovanje študentske politike invalidnih in od takrat imam zelo stike in z osebno asistenco in z dolgotrajno oskrbo tako, da sem bil takrat na tekočem z zadevami.	Samostojno pridobivanje informacij preko zanimanja o študentski politiki oseb s hendikepom	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K13	Kak mesec ali dva.	Dva meseca	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K14	Potem, ko je komisija prišla, sem pa še želel, da je predstavnik invalidov zraven, kot ga lahko še vedno zdaj zahtevaš.	Zahteva po prisotnosti osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K15	Mi imamo en rek, nič o invalidih, brez invalidov in nekako ti to ponuja najbolj strokovni vpogled, ker oseba, ki je na vozičku lahko to razume, vseeno, ker	Korist osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc

	je na vozičku najboljše.				
K16	Potekalo je zelo sproščeno,	Sproščen potek obsika komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K17	Kot neke vrste odprt intervju, kjer sem predstavil potek mojega dneva, kako in kaj potrebujem pomoč.	Opisovanje lastnih potreb	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K18	Potem smo pa šli skupaj s predstavnikom skozi ocenjevalni obrazec.	Skupen pregled ocenjevalnega obrazca	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K19	Me ocenili, povedali število točk.	Podelitev ocene	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K20	Vprašali so me tudi koliko bi sam ocenil, da potrebujem osebne asistenc.	Povpraševanje po mnenju, kako bi svoje potrebe ocenil uporabnik	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K21	Na koncu so se mi zahvalili, so rekli, da bom dobil mnenje v kratkem in to je to. Nič drastičnega.	Odsotnost težav pri obisku strokovne komisije	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K22	Spomnim se enega majhnega detajla, ko so me vmes vprašali koliko bi rabil ur osebne asistenc, pa sem rekel 17 ur, bi prišlo 119 ur na teden. Jaz bi bil najbolj zadovoljen 120 ur na teden, dobil sem jih pa 110.	Potreba po večjem številu ur osebne asistenc	Število ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K23	Potem sem tudi probal, ko sem imel prometno nesrečo, ker me je avto povozil na prehodu za pešce. Takrat sem imel terapije, v krizni center sem in tja. Pa imel sem tudi nekaj težav z desno ramo pa levim kolenom in sem rabil malo več in sem dal vlogo za ponovno ocenitev,	Prošnja za večje število ur zaradi prometne nesreče	Število ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc
K24	Vendar je bila ta zavrnjena no.	Zavrnitev prošnje po večjem številu ur	Število ur osebne asistenc	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistenc

K25	Teh 110 ur mi striže največ zaradi tega, ker je 30 ur in težko najdeš osebo že za 40 urni delavnik, osebo za 30 urni delovnik pa še težje.	Težava najti osebnega asistenta, ki bi bil pripravljen delati 30 ur na teden	Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Postopek pridobivanja osebne asistence
K26	Nič posebnega.	Brez posebnosti	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
K27	Edino včasih se mi zdi, da so tako malo vsiljivi,	Vsiljivost koordinatorjev	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
K28	Oziroma preveč se vse to skupaj zna spustiti na intimno raven,	Preveliko poseganje na intimno raven	Negativna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
K29	Predvsem, ko pravijo, da si želijo spoznat pač spustiti kar nekoga k sebi domov ni ravno prijetno. Oziroma ne spuščam v svoj osebni prostor ravno vse.	Neprijetno počutje ob spuščanju koordinatorja k sebi domov	Negativni občutki	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
K30	Že tako spustiš asistente v svoj dom, zato jaz preferiram pri koordinatorjih, da se vedno dobimo kje zunaj oziroma pri njih.	Preferiranje sestajanja s koordinatorji zunaj	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
K31	Zaenkrat nisem imel nobenih težav,	Odsotnost potrebe po pomoči koordinatorja iz centra za socialno delo	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
K32	Vsi koordinatorji so mi ponudili roko, če bi imel kakšne težave.	Pomoč vseh koordinatorjev v primeru težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
K33	Tudi predvsem s tem koordinatorjem sva se velikokrat, ko me je prišel pogledat pogovarjala o mojih bojaznih, ker je bilo veliko govora o spremembah zakona.	Večkratni pogovor z uporabnico v času stiske	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
K34	Bal sem se za ure. Za nočne ure, ker imam tudi nočne ure, ker ne morem it sam spat, niti se obračat in tako dalje in me je bilo takrat najbolj strah, ko se je govorilo o spremembi, da bi naj vsi uporabniki, ki imajo manj kot 120 ur, da naj ne bi bili deležni nočne asistence.	Strah pred izgubo nočne osebne asistence	Negativni občutki	Osebna asistena na splošno	Postopek pridobivanja osebne asistence
K35	Pa neke omejitve o katerih se je govorilo. Predvsem te nenadne	Pomoč koordinatorja ob stiskah uporabnika	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo

	spremembe zakonodaje so me takrat najbolj skrbele in sem takrat bil malo več v stiku s koordinatorjem iz CSD-ja.	zaradi straha pred spremembo zakona			
K36	Pri meni je bil, se oglasi redno.	Redno obiskovanje uporabnika	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
K37	Društvo X je moj izvajalec, njih poznaj, že od samega začetka študija	Sodelovanje z istim izvajalcem od začetka študija	Čas sodelovanja z izvajalcem	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
K38	In sem se zato tudi odločil za njih, ker nikoli nisem imel nobenih problemov.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
K39	Vedno so mi bili na razpolago,	Nenehna pripravljenost pomagati	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
K40	Tudi težav s samimi zaposlenimi nisem imel.	Odsotnost težav z zaposlenimi	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
K41	Tudi, če sem rabil kakšno pomoč pri urnikih	Urejanje urnikov	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
K42	Ali pa pri komunikaciji s kakšnimi asistenti, so mi bili zmeraj na voljo.	Pomoč pri komuniciranju z asistentom	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
K43	Vmes enkrat je prišlo do nekega zapleta. Malo je šlo bolj na trdo, ker je prišlo do nekih nesoglasij in mi je društvo pomagalo v tej smeri, da mi je našlo zamenjavo, oziroma, da smo tega fanta dali na bolniško, da sem lahko jaz našel zamenjavo za to premostitveno obdobje.	Pomoč pri urejanju nadomeščanja, ko je prišlo do težav z asistentom	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
K44	Na voljo so mi kot svetovalna služba v primerih, če kaj potrebujem a ne.	Nudenje svetovalne pomoči	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
K45	Za mene to ni nič posebnega.	Brez posebnosti	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
K46	Mi smo za mene naredili izvedbeni načrt kako bi koristil asistenco, kaj, zakaj.	Obrazložitev prejemanja osebne asistence	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
K47	Meni je to potekalo čisto vse gladko, brez zapletov.	Gladek potek izvedbenega načrta	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistence
K48	To je vedno loterija, ker osebnih asistentov ni, oziroma ljudje imajo	Težava dobiti osebne asistente zaradi predsodkov o asistenci	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebnih asistentov

	še vedno malo stigme do samega dela in tukaj si ljudje mislijo, da oni niso za takšno delo, čeprav oni si ne predstavljajo kdo je osebni asistent.				
K49	Po drugi strani pa idealnega osebnega asistenta ni,	Odsotnost idealnega osebnega asistenta	Idealen osebni asistent	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
K50	Tako kot idealnega uporabnika osebne asistence ni.	Odsotnost idealnega uporabnika	Idealen uporabnik	Profil uporabnika	Osebni asistenti
K51	Je pa res pomembno, da se ohranja velik nivo komunikacije, da se pove, če so težave, kje so težave in da se jih sprti rešuje, če ne se nalaga.	Odprta komunikacija	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
K52	Pa ena stvar, ki jo imam jaz nekako naročeno pri osebni asistenci. Jaz sem tisti, ki vodi svojo osebno asistenco in svoje osebne asistente, da jaz načrtujem vse in delam z njimi skupaj.	Uporabnik kot vodja osebne asistence	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osebni asistenti
K53	Pri meni je tudi pravilo, da svojci bližnji meni ne morejo biti asistenti, ker se preveč posega v družinski intimni odnos in to ne bi šlo skupaj,	Bolje imeti ločen družinski odnos in osebno asistenco	Družinski odnos	Odnos	Osebni asistenti
K54	Ker isto je pri partnerjih. Ne bi si dovolili, da je moj partner moj osebni asistent, ker sem mnenja, da to lahko preveč vpliva na moj intimni odnos.	Bolje imeti ločen partnerski odnos in osebno asistenco	Partnerski odnos	Odnos	Osebni asistenti
K55	Jaz najbolj moram vedet in vem kaj meni odgovarja in kaj meni ne. Po mojem mnenju stopiš v kontakt, vidiš, se pogovoriš, če mi izvajalec pomaga super, ampak najraje pa to delam sam, da spoznam osebo mogoče preden greva v nek odnos,	Samostojno iskanje osebnega asistenta kljub možnosti pomoči s strani izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
K56	Da ni zdaj, da se kar podpiše pogodbo, ampak da se prej opravi razgovor, tudi mogoče ena na ena mimo izvajalca, da lahko jaz res dobim	Uvodni razgovor	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti

	občutek s kom potencialno bom delal a ne.				
K57	Res imam rad to aktivno vlogo in zelo sodelujem pri iskanju teh asistentov.	Želja po samostojnem iskanju osebnih asistentov	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
K58	Jaz sem zelo tak red in disciplina in to nekako iščem.	Red in disciplina	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
K59	Sem človek pravil in organiziranosti, fokusa in mi je zelo pomembno, če so osebe z mano tako, da znajo poslušat,	Zmožnost poslušanja	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
K60	Da se ne bojijo avtoritete,	Odsotnost straha pred avtoriteto	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
K61	Da imajo nek red v življenju.	Red v življenju asistenta	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
K62	Iščem predvsem moške asistente zaradi fizične moči, ker sam imam enih 100 kg in me je tudi treba prestavljat.	O Osební asistent moškega spola	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
K63	Zdaj nekako pa tudi gledam karakternó, da smo kompatibilni,	Ujemanje z uporabnico	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
K64	Pri meni so večinoma pozitivne izkušnje.	Veliko pozitivnih izkušenj	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
K65	Nisem imel nobenih negativnih izkušenj,	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
K66	Edino ena slaba izkušnja je bila z enim fantom, ki je delal kakšne dve leti pri meni, ko sva se že zmenila in potem ta fant ni hotel pod nobenim pogojem več delati pri meni.	Nenadna odsotnost želje po opravljanju dela	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
K67	Potem smo pa iskali rešitve kako bi jaz lahko vseeno koristil te ure, ki jih imam preko njega in potem se je ravno nekaj poškodoval v tem času in je šel ravno za nekaj tednov na bolniško, da sem si lahko jaz našel zamenjavo in izkoristil te ure.	Potrebno odpiranje bolniške asistentu, da je lahko uporabnik našel zamenjavo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
K68	Dobra izkušnja pa je dobra energija asistentov,	Dobra energija asistentov	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
K69	Da niso samo zato tukaj, ker je treba delat, ampak, da se lahko zabavamo,	Zabavljanje z asistenti	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
K70	Gremo ven,	Odhod ven	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
K71	So sproščeni, se pogovarjamo, gremo na kakšno pivo.	Sproščenost	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti

K72	Pa fleksibilnost osebnih asistentov.	Fleksibilnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
K73	Starši,	Starši	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
K74	Prijatelji,	Prijatelji	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
K75	Svojci	Sorodniki	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
K76	Ali pa plačilo drugih oseb v skrajnem primeru.	Plačilo drugim osebam za nadomeščanje	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
K77	Jaz bi na izobraževanjih dal velik poudarek na medsebojno komunikacijo	Učenje komuniciranja	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
K78	In razreševanje potencialnih problemov, ker mislim, da nam tu zelo veliko manjka.	Večji poudarek na učenju razreševanja problemov	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
K79	Da se dela na tem področju, da mi invalidne osebe, smo aktivne osebe, da vemo kaj hočemo, da hočemo delat v življenju, ne pa da še vedno dobimo na razgovore asistente, ko bi radi imeli uporabnika s katerim bi šli ven samo na sprehode in takšne stvari.	Ozaveščanje o aktivnem življenju oseb s hendikepom	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti
L1	168 ur.	168 ur	Število ur osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
L2	Od zakona dalje 2019,	Od leta 2019	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
L3	Ampak sem že prej koristil asistenco preko zveze za 40 ur na teden. Kolikor je bilo največ možno, glede na finance zveze in tako naprej.	Koriščenje osebne asistence še pred uveljavitvijo zakona	Čas koriščenja osebne asistence	Število ur osebne asistence	Splošni podatki
L4	Drugače živim sam.	Samostojno bivanje	Bivalne okoliščine	/	Splošni podatki
L5	Moj oče pa je moj osebni asistent.	Oče kot osebni asistent	Izbira osebnega asistenta	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osební asistenti
L6	Najprej sem oddal vlogo na center za socialno delo	Vložitev prošnje na center za socialno delo	Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence	Potek	Postopek pridobivanja osebne asistence
L7	Da sem imel oceno s takratne komisije v kateri so bili trije člani.	Obisk tričlanske komisije	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistence

L8	Se pravi en član je bil tetraplegik, je imel dokaj isto diagnozo kot jaz.	Prisotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L9	Enostavno so prišli k meni in sem opisal kako poteka moja rutina,	Opisovanje lastne rutine	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L10	Malo sem pokazal stvari, kaj vse potrebujem, ker zdaj kot tetraplegik jaz prstov ne morem premikati tako da rabim pač pomoč pri vsem. Ne morem se obleči, ne morem si za jest narediti sam.	Opisovanje lastnih potreb	Potek	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L11	Tako da, sem imel komisijo in so oni naredili evalvacijo in mislim, da takrat mi pač določili tisto število ur in jaz sem potem mislim, da s tistim poročilom oblikoval izvedbeni načrt pri izvajalcu.	Izpeljava izvedbenega načrta s pomočjo poročila komisije	Potek izvedbenega načrta	Izvedbeni načrt	Izvajalec osebne asistenc
L12	Potem pa mislim, da nas je velika večina izvedela za zakon o osebni asistenci, da se to pač odvija in da se sprejema in potem pač, ko je bil sprejet, sem jaz to zvedel kaj pa vem. Spremljal sem mislim, da tako novice,	Spremljanje novic o zakonu o osebni asistenci	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L13	Tudi preko zveze X	Pridobivanje informacij preko zveze	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L14	In preko ostalih sem izvedel kaj se pač dogaja, po televiziji.	Pridobivanje informacij preko televizije	Pridobivanje informacij	Informiranost o storitvah osebne asistenc	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L15	Ne spomnim se, ampak ni bilo pretirano dolgo.	Hiter potek do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistenc	Časovni okvir	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L16	Jaz mislim, da so me korektno obravnavali.	Korektno obravnavanje uporabnika	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L17	Tudi tisti gospod, ko je bil član komisije je bil tetraplegik, približno podoben kot jaz glede zmogljivosti in mislim, da je tudi on točno vedel kaj to pomeni.	Razumevanje člana komisije zaradi podobne oblike hendikepa	Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc

L18	In smo po mojem tudi zaradi tega lahko šli pristno čez evalvacijski vprašalnik, tako da jaz sem povedal tako kot je in oni so potem to videli.	Skupen pregled ocenjevalnega obrazca	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L19	Tako da jaz mislim, da so me kar v redu obravnavali.	Korektno obravnavanje uporabnika	Pozitivna izkušnja	Strokovna komisija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo	Postopek pridobivanja osebne asistenc
L20	Tako je, jaz imam obiske s centra za socialno delo enkrat na leto okoli februarja.	Enkrat na leto	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
L21	Jaz sem imel še vsako leto od kar je zakon, mogoče edino med korono ne, ampak drugače pa sem imel vsako leto.	Obisk koordinatorja vsako leto	Število obiskov koordinatorja na centru za socialno delo	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
L22	In enostavno me vprašajo, pač po pravici povedano se mi zdi skoraj kot po tistem vprašalniku no, ko je bil za evalvacijo.	Postavljanje vprašanj kot pri obisku komisije	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
L23	Kako poteka moj dan,	Preverjanje poteka dneva uporabnika	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
L24	Glede sprememb,	Postavljanje vprašanj glede sprememb	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
L25	Kako je osebna asistenc, osebni asistenti, praktično tudi kako je s koordinacijo osebne asistenc, z izvajalci, če so kakšne težave.	Preverjanje zadovoljstva uporabnika	Potek	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
L26	Jaz sem zadovoljen no, ker je tudi prav, da pridejo pogledat, sicer pri meni mislim, da ni nobene težave.	Zadovoljstvo z obiskom koordinatorja	Pozitivna izkušnja	Obisk koordinatorja na domu uporabnika	Koordinator na centru za socialno delo
L27	Zdaj razen tega, da imam ta obisk pa me malo povprašajo, zdaj podpore, da sem kaj rabil, da so mi kaj pomagali, da bi kaj zaprosil ne,	Odsotnost potrebe po pomoči koordinatorja iz centra za socialno delo	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
L28	Nisem nikoli rabil kontaktirat koordinatorja.	Odsotnost potrebe po pomoči koordinatorja iz centra za socialno delo	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Koordinator na centru za socialno delo
L29	Mislim, da bi imel kakšne težave ne.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc

L30	Drugače pa s koordinatorji osebne asistence, to koordinatorko imam zdaj že kar nekaj let, se v redu razumemo.	Dober odnos s koordinatorko	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
L31	Imeli smo tudi izobraževanja za uporabnike na začetku, mislim, da jih imajo tudi osebni asistenti in je celotna organizacija zelo na mestu.	Kvalitetno izobraževanje	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
L32	Tudi kako se fizično ravna z uporabnikom, recimo premeščanje, neka fizioterapevtska obravnava je noter, ne kako, kakšne vaje delat.	Izobraževanje o fizičnem ravnanju z uporabnikom	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
L33	Pravni postopki, recimo pravice in dolžnosti osebnih asistentov. To se mi zdi zelo v redu,	Izobraževanje o pravnih postopkih	Pozitivna lastnost	Izobraževanje osebnih asistentov	Osebni asistenti
L34	Drugače pa vse teče tako kot bi moglo.	Dobra organizacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
L35	Izvajalec mi pomaga pri pripravljanju urnika,	Urejanje urnikov	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
L36	Ko pride do kakšnih sprememb, bolniške, pa je treba to sproti popraviti, da ne rabim jaz to vse pisat, ker je kar časovno potratno.	Pomoč pri usklajevanju urnika	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
L37	Za to sem najbolj hvaležen.	Hvaležnost za pomoč pri urejanju urnikov	Pozitivni občutki	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
L38	Tak odnos kot ga imamo jaz in koordinatorka, da ni čisto strogo, ampak se lahko vse zmenimo,	Dober odnos s koordinatorko	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
L39	Lahko kontaktiram in ne traja predolgo za odgovor in se stvari razrešijo.	Dobra odzivnost izvajalca	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
L40	Nisem tako pogosto v stiku z izvajalcem, samo kadar je treba kakšne spremembe za urnik javiti, drugače pa ne. To je tako mogoče enkrat ali dvakrat na mesec.	Komuniciranje s koordinatorjem samo v nujnih primerih	Podpora	Izkušnje	Izvajalec osebne asistence
L41	Pri meni se to ni zgodilo, da bi moral izvajalec kdaj posredovati.	Brez potrebe po posredovanju izvajalca v primeru težav	Podpora	Odziv izvajalca v primeru težav	Izvajalec osebne asistence
L42	Ampak nikoli nisem imel težav, vedno sem se zmenil z	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osebni asistenti

	ljudmi, če je bilo kaj narobe, da se lahko najprej mi pogovorimo.				
L43	Če recimo en osebni asistent da odpoved, sem zmenjen, da mi povejo dosti prej. V tem času pa more izvajalec dobiti novo osebo.	Iskanje osebne asistenc s pomočjo izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
L44	Jaz mislim, da sem neke svoje potrebe izvajalcu že na začetku napisal, recimo, da je dobro, da ima oseba voziški izpit, ker imam jaz tudi kombi,	Vozniško dovoljenje	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
L45	Potem da izvajalec razpis.	Objava razpisa s strani izvajalca	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
L46	Mogoče sem imel na zadnje malo občutek, da ni bil tisti moj oglas toliko viden,	Slabo viden oglas za osebnega asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
L47	Pa toliko personaliziran. Je bila samo objava, da se išče osebnega asistenta, ne pa za koga, da je to mlajša oseba, mogoče aktivna, ker verjamem, da bi se več ljudi prijavilo, če bi vedeli, da grem sem, pa tja in tako dalje, da sem pač mlajša oseba, ne pa nekdo starejši.	Premalo personaliziran oglas za osebnega asistenta	Negativna izkušnja	Izkušnje	Izvajalec osebne asistenc
L48	Potem pa, ko se nekdo prijavi, me koordinatorka obvesti	Obvestilo uporabniku o prijavi asistenta na razpis	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
L49	In se zmeniva s koordinatorko za neko uro in datum in potem tale bodoči asistent pride na razgovor k meni, jaz mu povem kako živim, kaj delam, kaj je treba narediti	Uvodni razgovor	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
L50	In če se oba strinja pride k meni ta oseba enkrat ali dvakrat probat, da vidi.	Poizkusno delo vsaj dvakrat	Potek	Postopek pridobitve osebnega asistenta	Osebni asistenti
L51	Zelo sem pozoren na to ali je oseba fizično dovolj zmogljiva, da bi to opravljala,	Fizična zmogljivost	Pozitivne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti
L52	Pa tudi preverim, če imajo kakšne težave s hrbtenico, boljše za njih, da ne delajo pri	Težave s hrbtenico	Negativne lastnosti	Profil osebnega asistenta	Osebni asistenti

	meni, pa tudi zame, ker bi šli prepogosto na bolniško.				
L53	Nimam pa nikoli odnosa, da bi bil asistent nek robot ali suženj. Mi imamo čisto prijateljski odnos, se vse zmenimo, če je treba.	Prijateljski odnos z asistentko	Prijateljski odnos	Odnos	Osební asistenti
L54	Pa tako, jaz sem imel recimo na začetku, ko je prišel zakon, sem se še malo lovil. Sem imel ljudi, ki niso bili primerni.	Neprimernost asistenta za delo	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
L55	Ne vem eni ljudje mogoče tudi niso zadovoljni v življenju in so recimo svoje težave projecirali na mene, kar pa ni v redu, ker jaz nisem bil nič kriv.	Projekcija lastnih težav na uporabnika	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
L56	Mislim da drugače pa so pozitivne izkušnje bile nenehno. Sej pravim, imamo prijateljski odnos in gremo tudi skupaj kaj pogledat, kaj okoli.	Odhod ven	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
L57	Ni bilo nobene negativne izkušnje.	Odsotnost težav	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
L58	Mogoče se je kdaj zgodilo, pri eni asistentki, da je zamujala zjutraj,	Jutranje zamujanje	Negativna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
L59	Ampak se je to razrešilo. Sva se pogovorila in je bilo to to.	Dobra komunikacija	Pozitivna izkušnja	Izkušnje	Osební asistenti
L60	Da noben ne bi mogel, se mi ni zgodilo.	Odsotnost izostanka osebnih asistentov	Pogostost izostanka osebnih asistentov	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
L61	Drugače pa imam možnost, da grem domov.	Odhod domov	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
L62	Če ne pa se poišče zamenjava, kakšen backup. Veš pri izvajalcu so mogoče kakšni asistenti na čakanju ali kaj podobnega in potem pridejo do mene.	Nadomestni asistenti iz zavoda	Nadomestna pomoč	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
L63	Je malo neprijetno, ker moram spet vse podrobno razlagati, ampak tako nekako to gre.	Odvečno razlaganje osnovnih stvari	Negativni občutki	Odsotnost osebne asistence	Osební asistenti
L64	Ne vem več, včasih imajo tudi kakšno predavanje v zvezi s komunikacijo, mogoče kaj v zvezi s tem, komunikacijo je	Učenje komuniciranja	Predlog za izboljšavo	Izobraževanje osebnih asistentov	Osební asistenti

	fino, da je, ker ni vedno to no.				
L65	Idealni uporabnik je tak, da je dobre volje,	Dobrovoljnost	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
L66	Spoštuje osebne asistente,	Spoštovanje asistentov	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
L67	Da ni robotski.	Robotsko delovanje	Negativna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
L68	Tudi jaz ne bi mogel imeti osebnega asistenta, ko samo čaka, pa se ne moreš nič pogovarjat s človekom a ne,	Nezmožnost pogovarjanja	Negativna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
L69	Pa da je odprt.	Odprtost	Pozitivna lastnost	Profil uporabnika	Osební asistenti
L70	Osební asistent pa da je neka odprta oseba,	Odprtost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
L71	Dinamična,	Dinamičnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
L72	Da ni počasna, da se zna obrnit.	Hitrost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
L73	Recimo, če se kdaj mudi, da zna v nekíh stresnih situacijah urediti stvari, da se podviza in da stvari niso površno narejene.	Dobro delovanje v stresnih situacijah	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti
L74	Jaz tudi rečem osebnim asistentom, bom jaz vse govoril, ampak potem nekako pričakujem, da čez nekaj časa, da se kakšne stvari avtomatsko naredijo, da ne rabim vsega reči. Torej da imajo neko samoiniciativo.	Samoiniciativnost	Pozitivna lastnost	Profil osebnega asistenta	Osební asistenti

Priloga 3: Oso kodiranje

SPLOŠNI PODATKI

ŠT. UR OSEBNE ASISTENCE

- **Število ur osebne asistence**
 - o 100 ur (A1)
 - o 80 ur (B1) (I1)
 - o 168 ur (C1) (E1) (G1) (L1)
 - o 140 ur (D1)
 - o 50 ur (F1)
 - o Koriščenje 100 ur na teden kljub predpisanim 140 uram (H1)
 - o 120 ur (J1)
 - o Koriščenje 40 ur manj kot uporabnici pripada (J28)
 - o 110 ur (K1)
- **Čas koriščenja osebne asistence**
 - o 3 leta (A2)
 - o 5 let (B2) (F2)
 - o Od leta 2019 (C2) (D30) (E2) (G2) (H2) (I3) (J2) (K2) (L2)

- Koriščenje osebne asistence še pred uveljavitvijo zakona (H3) (I2) (L3)

/

- **Bivalne okoliščine**

- Samostojno bivanje v študentskem domu čez teden (A3)
- Samostojno bivanje (B3) (D11) (E3) (G3) (H4) (I7) (K3) (L4)
- Bivanje z mamo in bratom (C3)
- Bivanje z družino (F3)
- Bivanje s partnerjem (J3)

POSTOPEK PRIDOBIVANJA OSEBNE ASISTENCE

INFORMIRANOST O STORITVAH OSEBNE ASISTENCE

- **Pridobivanje informacij**

- Pridobivanje informacij preko članov društva (A6)
- Pridobivanje informacij preko pristojnega centra za socialno delo (B5)
- Pridobivanje informacij preko društva (B6) (F8) (J12) (K11)
- Pridobivanje informacij preko zveze (C6) (G16) (H12) (L13)
- Samostojno poizvedovanje o nastajanju zakona o osebni asistenci (D59)
- Pridobitev informacij preko znancev (E6)
- Čakanje na navodila s strani društva (H6)
- Pridobitev informacij preko psihologa (I12)
- Samostojno pridobivanje informacij preko zanimanja o študentski politiki oseb s hendikepom (K12)
- Spremljanje novic o zakonu o osebni asistenci (L12)
- Pridobivanje informacij preko televizije (L14)

- **Zadostna informiranost**

- Zadostno število informacij (E7) (I13)
- Zadostna informiranost zaradi dolgoletnih izkušenj (H11)
- Veliko govora o osebni asistenci (J11)

POTEK

- **Vloga za uveljavljanje pravice do osebne asistence**

- Vložitev prošnje na center za socialno delo (A7) (D32) (F5) (H7) (H14) (I9) (J5) (K7) (L6)
- Urejanje pridobitve asistence preko društva (C7) (G5)
- Urejanje vseh potrebnih stvari preko zveze (C15)
- Znanje o pomembnih poudarkih v vlogi zaradi preteklih izkušenj (H15)
- Priloga dodatnega opisa svojih potreb k vlogi (H16)
- Prejem potrdila o sprejemu vloge (K8)

- **Pozitivna izkušnja**

- Brez težav med postopkom pridobivanja osebne asistence (A9) (D63) (E5) (E9) (F11) (H8) (H10) (K5)
- Pridobitev osebne asistence le formalna zadeva (H9)

- **Negativna izkušnja**

- Stres zaradi izpolnjevanja velike količine dokumentacije (B7)
- Čakanje na komisijo (B8)

- **Število ur osebne asistence**

- Ponovni poziv komisije za spremembo števila ur osebne asistence (A14) (D33) (D35) (I4) (I5)
- Zmanjšanje števila ur osebne asistence (A22)
- Pritožba na odločitev komisije glede števila ur osebne asistence (A23) (D50) (I6) (I10)
- Povečanje števila ur osebne asistence (A27)
- Potreba po večjem številu ur osebne asistence (A28) (D3) (K22)
- Zadovoljstvo s številom ur osebne asistence (B29) (C13) (F15) (H29) (J27)
- Postopek na sodišču zaradi večje potrebe po številu ur (D2)
- Dodeljenih premalo ur osebne asistence (D34) (D36)
- Odločitev komisije o zvišanju števila ur osebne asistence (D51)
- Neupoštevanje mnenja komisije s strani ministrstva (D52)
- Tožba ministrstva (D53)
- Neodzivnost ministrstva v primeru pritožbe (D54)
- Osebna asistenca kot odvečno delo za ministrstvo (D55)
- Problem pridobiti zadostno število ur osebne asistence (I16)
- Prošnja za večje število ur zaradi prometne nesreče (K23)
- Zavrnitev prošnje po večjem številu ur (K24)

ČASOVNI OKVIR

- **Časovni okvir od oddaje vloge do pridobitve osebne asistence**
 - o Dva meseca (A8) (K13)
 - o Se ne spomni (D28)
 - o Tri mesece (D60)
 - o Eno leto (D61)
 - o Dva do tri mesece (E8)
 - o En mesec (H13)
 - o Hiter potek do pridobitve osebne asistence (K6) (K10) (L15)
- **Časovni okvir od oddaje pritožbe do prihoda komisije**
 - o Dva meseca (A29)
- **Časovni okvir od oddaje vloge do prihoda komisije**
 - o Hiter prihod komisije (D37)
 - o Pol leta (F6)
 - o Dva meseca (J9)
- **Časovni okvir od oddaje pritožbe na sodišče**
 - o Dve leti (D61)
- **Časovni okvir od prihoda komisije do pridobitve odločbe**
 - o En mesec (I18)
 - o V procesu čakanja na odločbo (I19)

STROKOVNA KOMISIJA INŠTITUTA REPUBLIKE SLOVENIJE ZA SOCIALNO VARSTVO

- **Število obiskov strokovne komisije**
 - o Trikratni obisk komisije (A10) (I11)
 - o Enkratni obisk komisije (C8)
- **Pozitivna izkušnja**
 - o Odsotnost težav pri obisku strokovne komisije (A11) (A25) (F14) (H18) (K21)
 - o Razumevanje s strani strokovne komisije (A26)
 - o Normalen pogovor s komisijo (C9)
 - o Prijazen odnos (D46) (D68) (H19)
 - o Prijetne članice strokovne komisije (G18)
 - o Sproščen pristop strokovne komisije (H20)
 - o Obojestranska korist obiska komisije (H28)
 - o Dober potek pogovora (I23)
 - o Želja po dodelitvi velikega števila ur (J21)
 - o Sproščen potek obiska komisije (K16)
 - o Korektno obravnavanje uporabnika (L16) (L19)
- **Negativna izkušnja**
 - o Zastavljanje neprimernih vprašanj (A17) (A18) (B22) (E11) (I24)
 - o Iskanje napačnih odgovorov pri uporabnici (A19)
 - o Želja komisije po slabši oceni uporabnika (A20) (D47)
 - o Nerazumevanje s strani strokovne komisije (A21)
 - o Neznanje članice komisije (B11) (G23)
 - o Izpolnjevanje vprašalnika kakor da uporabnice ni zraven (B12)
 - o Izpolnjevanje vprašalnika namesto uporabnice (B13)
 - o Neposlušnost komisije (B14)
 - o Potreba posredovanja drugega člana komisije pri delovanju članice komisije (B15)
 - o Potreba po prekinitvi strokovne komisije s strani uporabnice, da lahko sama odgovarja na vprašanja (B16)
 - o Prehitro sklepanje komisije (B18)
 - o Neprilagojen vprašalnik za specifične oblike hendikepa (B20)
 - o Občutek, da je ocena komisije je odvisna samo od uporabnikovih sposobnosti zagovarjanja (B26)
 - o Brez posluha za uporabnika (B27)
 - o Nezmožnost zagovarjanja pred komisijo zaradi prisotnosti matere (D39)
 - o Iskanje razlogov, da ne dodelijo osebne asistence (D40)
 - o Iskrenost s komisijo ne pripelje dobrih rezultatov (D42)
 - o Predstavljanje sebe kot reveža za boljše rezultate (D43)
 - o Sklepanje komisije, da se uporabnica pretvarja o svojih potrebah asistence (D45)
 - o Prepričevanje uporabnice, da bodo duševne stiske minile (D48)
 - o Prepričevanje, da uporabnica ne bo vedno rabila jemati tablet (D49)
 - o Opravljanje strokovnega dela samo zaradi obveze (D58)
 - o Skopo zastavljanje vprašanj (D65)

- Pregovarjanje uporabnice naj se ne pritoži nad pridobljenim številom ur (D66)
- Ustrahujoč pristop (D67)
- Potreba po prenehanju z jemanjem pomirjeval za realen prikaz situacije komisiji (D69)
- Neizkušnost komisije (G19)
- Nenehno branje navodil (G20)
- Zmedenost komisije (G25)
- Nekorektno sestavljen vprašalnik, saj ne zajema vseh stvari (H22)
- Površnost komisije (H23)
- Birokratsko delovanje komisije (H24)
- Priznanje komisije o premajhni informiranosti (H25)
- Neznani kriteriji ocenjevanja (I14)
- Ocenitev, da ima uporabnik manjše potrebe kot jih dejansko ima (I22)
- Zaviranje spraševanja s strani člana komisije, saj je predhodno ocenil, da ima uporabnica zadostno število ur (J22)
- **Negativni občutki**
 - Negativni občutki ob obisku komisije (A15)
 - Razočaranje (B10)
 - Šok (B17)
 - Občutek razčlovečenosti (B21)
 - Potreba po upravičevanju svojega obstoja in svojih potreb (B23)
 - Občutek razvrednotenosti (B24)
 - Dvom v potrebo osebne asistence zaradi stresa postopka (B25)
 - Potreba po predhodnem pripravljanju na zagovor pred komisijo (D41)
 - Občutek, da strokovna komisija izvaja inkvizicijo (D44)
 - Stres (D56) (I20)
 - Občutek borbe za življenje (D57)
 - Pripravljanje bojnega plana pred prihodom komisije (D70)
 - Občutek kakor da si na razgovoru za službo (G21)
- **Oseba s hendikepom kot član strokovne komisije**
 - Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji (A12) (A24) (D75) (E12) (F12) (H30) (I26)
 - Prisotnost osebe z okvaro vida (A16)
 - Odsotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji kljub prošnji, da je prisotna (B9)
 - Prisotnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji (C11) (D71) (G7) (I25) (L8)
 - Slab spomin o koristi osebe s hendikepom v strokovni komisiji (C12)
 - Neustrezna ocenitev zaradi slepote osebe v komisiji (D72) (D73) (J26)
 - Nekoristnost osebe s hendikepom v strokovni komisiji (D74) (I27)
 - Brez zahtevanja po prisotnosti osebe s hendikepom v komisiji (D76)
 - Premalo informacij o možnosti odločitve o prisotnosti osebe s hendikepom v komisiji (D77)
 - Korist osebe s hendikepom v strokovni komisiji (G24) (J23) (K15)
 - Želja po odsotnosti osebe s hendikepom zaradi večje objektivnosti (H31)
 - Možnost izbire o prisotnosti osebe s hendikepom v strokovni komisiji (J7)
 - Dve osebi s hendikepom kot člana strokovne komisije (J8)
 - Zahteva po prisotnosti osebe s hendikepom v strokovni komisiji (K14)
 - Razumevanje člana komisije zaradi podobne oblike hendikepa (L17)
- **Čas trajanja obiska strokovne komisije**
 - 1,5 urni obisk komisije (B19)
 - 2 urni obisk komisije (G8)
 - Predolg obisk strokovne komisije (G17)
- **Potek**
 - Zastavljanje vprašanj o potrebah uporabnika (C10) (D64) (F7) (G9) (J16)
 - Prisotnost matere ob razgovoru s komisijo (D38) (F13)
 - Zastavljanje vprašanj o zmožnostih uporabnika (E10)
 - Obisk tričlanske komisije (G6) (J6) (L7)
 - Dodelitev ur po razgovoru (G10)
 - Natančen opis lastnih potreb komisiji (H17)
 - Prisotnost »asistentke« na obisku komisije (H21)
 - Dodelitev dopisa o svojih potrebah komisiji (H26)
 - Uporabnikova obrazložitev komisiji kako realno oceniti potrebe uporabnika (H27)
 - Predelovanje strukturiranega vprašalnika (I21)
 - Opisovanje lastnih potreb (J17) (K17) (L10)
 - Podrobno postavljanje vprašanj za bolj objektivno oceno (J18)
 - Opredeljevanje odgovorov s točkami (J19)

- Aktivno življenje uporabniku prinese dodatne točke (J20)
- Izvajanje odprtega intervjuja (K9)
- Podelitev ocene (K19)
- Skupen pregled ocenjevalnega obrazca (K18) (L18)
- Povpraševanje po mnenju, kako bi svoje potrebe ocenil uporabnik (K20)
- Opisovanje lastne rutine (L9)

ZGODBE ZNANCEV

- **Nekorektnost strokovne komisije**
 - Zmanjšanje števila ur osebne asistence (B30) (G87)
 - Onemogočen dostop do osebne asistence (B31)
- **Število ur osebne asistence**
 - Nezadovoljstvo s številom ur osebne asistence (G22)
 - Izmišljanje o svojih potrebah za pridobitev večjega števila ur (I15)
 - Od 20ih vlog za osebno asistenco je bilo sprejetih samo 5 (J24)
 - 5 primerov, kjer so ob prošnji za povišanje ur, število ur še zmanjšali (J25)

ŠTEVILO UR OSEBNE ASISTENCE

- **Posledice zaradi premajhnega števila ur osebne asistence**
 - Doživljanje stresa zaradi odsotnosti asistentov (D4)
 - Nezmožnost vzeti protibolečinskih tablet v primeru bolezni (D5)
 - 4 urno čakanje prihoda osebne asistentke (D6)
 - 4 urno zadrževanje urina (D7)
 - Večurno ležanje v lastnem urinu (D8)
 - Večurno sedenje v lastnih iztrebkih (D9)
 - Občutek nečloveškosti (D10)
 - Težava najti osebnega asistenta, ki bi bil pripravljen delati 30 ur na teden (K25)

OSEBNA ASISTENCA NA SPLOŠNO

- **Negativni občutki**
 - Strah pred odvzemom asistence (D15) (G86)
 - Občutek groze (D16)
 - Občutek preganjanja (D17)
 - Pomanjkanje občutka varnosti (D18)
 - Strah (D19)
 - strah pred izgubo neodvisnega življenja (D20)
 - občutek, da se boš vrnil v najstniško obdobje zaradi izgube asistence (D21)
 - Čuti se pritisk krčenja ur (D26)
 - Dvom v uporabo osebne asistence (F9)
 - Strah pred izgubo nočne osebne asistence (K34)
- **Negativne lastnosti**
 - Zagotavljanje plačila samo enemu asistentu v primeru izvajanja osebne asistence zunaj Slovenije (A42)
 - Samostojno plačevanje drugega asistenta v primeru odhoda na izmenjavo (A44) (D24)
 - Odsotnost zagotovila zaposlitve za osebne asistente v primeru odhoda uporabnika na potovanje (B54)
 - Nedorečene zadeve v primeru odhoda uporabnika na zdravljenje (B55)
 - Slabe ureditve zakona v primeru odhoda uporabnika na dopust (B56)
 - Nezmožnost plačevanja asistentske ekipe v primeru potovanja (D23)
 - Odpoved odhoda na izmenjavo zaradi prevelikega stroška osebne asistence (D25)
 - Onemogočanje načinov kako zaposliti osebne asistente (D27)
 - Podjemna pogodba uporabljena samo za nadomeščanje (D28)
 - Slabo plačilo asistentov preko podjemne pogodbe (D29)
 - Današnje čakanje na prihod komisije lahko traja tudi od pol leta do 8 mesecev (J10)
 - Napačna kalkulacija o potrebah osebne asistence pred postavitvijo zakona (J13)
 - Naraščanje števila uporabnikov osebne asistence (J14)
 - Odvzemanje ur zaradi pomanjkanja financ in napake ministrstva (J15)
 - Problem zakona, ker se ne da vsega točno opredeliti (H52)
- **Pozitivne lastnosti**
 - Dodatna finančna sredstva uporabnikom študentom, ki se udeležijo izmenjave (A43)

KOORDINATOR NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO

IZKUŠNJE

- **Pozitivna izkušnja**
 - o Nenehna odzivnost koordinatorja (A32)
 - o Nenehna pripravljenost pomagati (A33) (B47) (E13) (F19)
 - o Izboljšanje dela koordinatorjev čez leta (B33)
 - o Večja izobraženost koordinatorjev danes (B42)
 - o Občutek za človeka (B34)
 - o Izkušenost koordinatorja (B44)
 - o Ozaveščanje okolice o nepredvidljivosti (B45)
 - o Odsotnost potrebe po pomoči koordinatorja iz centra za socialno delo (B46) (I31) (K31) (L27) (L28)
 - o Možnost posredovanja koordinatorja med zavodom, uporabnikom in osebnim asistentom (B48)
 - o Možnost kontaktiranja centra za socialno delo v primeru nasilja (C22)
 - o Pozitivna izkušnja (D78)
 - o Večkratni pogovor z uporabnikom v času stiske (D88) (K33)
 - o Zavzemanje za uporabnišine težave (D90) (D102)
 - o Dober odnos (D91) (D124) (F21)
 - o Razumevanje koordinatorke (D120)
 - o Spoštljiv odnos (D128)
 - o Jemanje časa za uporabnico (D129)
 - o Dober karakter koordinatorke (D133)
 - o Nenehna podpora (E14)
 - o Odsotnost slabih izkušenj (F16)
 - o Prijaznost (F17)
 - o Dostopnost (F18)
 - o Dobro poznavanje uporabnika (F20)
 - o Brez posebnosti (K26)
 - o Pomoč vseh koordinatorjev v primeru težav (K32)
 - o Pomoč koordinatorja ob stiskah uporabnika zaradi straha pred spremembo zakona (K35)
- **Negativna izkušnja**
 - o Negativna izkušnja (D79)
 - o Pomanjkanje informacij o obstoju koordinatorja na centru za socialno delo (D80) (G26)
 - o Zagovarjanje izvajalca namesto uporabnice (D109) (D118)
 - o Neupoštevanje uporabniških želj o prisotnosti asistentke na sestanku (D114)
 - o Brez upoštevanja uporabniških želja, zaradi pomanjkanja dokazov o zlorabi (D115)
 - o Pomanjševanje težav uporabnice (D116)
 - o Mišljenje, da asistenti ne rabijo biti prijazni do uporabnikov (D117)
 - o Lažna prijaznost (D122)
 - o Težava priti v kontakt s koordinatorjem v primeru težav z izvajalcem (H35)
 - o Neodzivnost koordinatorja (H40)
 - o Odsotnost spremljanja zakona (H41)
 - o Obisk preverjanja osebne asistence opravi izvajalec in ne koordinator iz csd (I32)
 - o Nezanje koordinatorja (J33)
- **Brez izkušenj**
 - o Brez stika s koordinatorjem iz centra za socialno delo (C14) (H32) (I28)
 - o 2 minutni klic v času oddajanja odločbe (H33)
 - o Komuniciranje samo preko maila v primeru spreminjanja izvedbenega načrta (H34)
- **Pozitivni občutki**
 - o Občutek varnosti (D92)
- **Negativni občutki**
 - o Žalost (D119)
 - o Občutek izdaje (D121)
 - o Jeza (D123)

OBISK KOORDINATORJA NA DOMU UPORABNIKA

- **Pozitivna izkušnja**
 - o Brez težav med obiskom koordinatorja (A35) (I30)
 - o Sproščen obisk (E16)
 - o Pohvala uporabnika, da aktivno preživlja dan (F27)
 - o Zadovoljstvo z obiskom koordinatorja (L26)
- **Število obiskov koordinatorja iz centra za socialno delo**

- Vsaj enkrat na leto (B32)
- Brez obiskov (C23) (D130)
- Brez obiskov v roku treh let (D131) (H39)
- Redno obiskovanje uporabnice v času menjave izvajalca (D132)
- Enkrat na leto (F22) (L20)
- Odsotnost kontakta s stroko (G14)
- Odsotnost obljubljenе komisije, ki bi naj preverjala stanje na domu uporabnika (G15)
- Brez obiskov v roku šestih let (G27)
- Enkratni obisk koordinatorja, pa še to zaradi pomote (I29)
- Enkratni obisk v roku petih let (J32)
- Redno obiskovanje uporabnika (K36)
- Obisk koordinatorja vsako leto (L21)
- **Negativni občutki**
 - Šok (B34)
 - Dvom v sposobnosti koordinatorja (B41)
 - Neprijetno počutje ob spuščanju koordinatorja k sebi domov (K29)
- **Negativna izkušnja**
 - Militanten odnos koordinatorja (B35)
 - Preverjanje zadovoljstva uporabnika in asistenta v istem prostoru (B36) II
 - Nastrojen odnos koordinatorja (B37)
 - Neizobraženost koordinatorja (B38)
 - Neizkušenost koordinatorja (B39)
 - Izgubljanje časa z nepotrebnimi vprašanji (B40)
 - Obisk koordinatorja izrecno zaradi želje uporabnika (H36)
 - Votel pogovor (H37)
 - Nezanimanje koordinatorke za težave uporabnika (H38)
 - Formalen obisk koordinatorja (J34)
 - Vsiljivost koordinatorja (K27)
 - Preveliko poseganje na intimno raven (K28)
- **Potek**
 - Preverjanje zadovoljstva uporabnika (F24) (L25)
 - Preverjanje poteka dneva uporabnika (F25) (L23)
 - Preverjanje zadovoljstva uporabnikov in asistentov v istem prostoru (F26) II
 - Preferiranje sestajanja s koordinatorji zunaj (K30)
 - postavljanje vprašanj kot pri obisku komisije (L22)
 - Postavljanje vprašanj glede sprememb (L24)

MENJAVA KOORDINATORJA

- **Razlog**
 - Menjava koordinatorja zaradi selitve (D127)

IZVAJALEC OSEBNE ASISTENCE

MENJAVA IZVAJALCA

- **Razlog**
 - Menjava izvajalca zaradi odhoda na študij (A13)
 - Menjava izvajalca zaradi zaprtja zavoda (D136)
 - Menjava izvajalca zaradi slabega reševanja težav s sostanovalcem v varovanem stanovanju za osebe s hendikepom (G28)

IZKUŠNJE

- **Pozitivna izkušnja**
 - Nenehna pripravljenost pomagati (A30) (K39)
 - Razumevanje koordinatorke zaradi podobne oblike hendikepa (A31) (D157)
 - Odsotnost težav (A34) (A36) (B57) (E15) (F23) (G35) (H50) (I37) (K38) (L29)
 - Dobro urejen sistem izvajalca (B50)
 - Zagnanost koordinatorke (B51) (G32)
 - Uporabnik v očeh koordinatorke kot človek in ne kot številka (B52)
 - Dobra komunikacija (B53)
 - Skupno izobraževanje za asistente in uporabnike (B63)

- Komunikacija med izvajalcem in uporabnikom (C24)
- Prilagajanje med izvajalcem in uporabnikom (C25)
- Razrešitev težave glede postavljanja urnikov s pogovorom (C29)
- Prilagajanje urnika asistentom (C30)
- V redu odnos (D137)
- Dobra ureditev nadomeščanja (D138) (D140)
- Občutek varnosti zaradi seznanjenja z ureditvijo urnikov (D141)
- Poslušanje uporabnice po pričetku sodelovanja s terapevtko (D156)
- Predhodno poznavanje izvajalca (F28)
- Organizacija dogodkov in srečanj (F29)
- Sprotno komuniciranje med izvajalcem in uporabnikom (F34)
- Sposobnost koordinatork (G30)
- Seznanjenost koordinatorke s postopki zaradi predhodnih izkušenj na centru za socialno delo (G31)
- Samoiniciativnost koordinatorke (G33)
- Iskrenost koordinatorke (G34)
- Dobra komunikacija z izvajalcem zaradi manjšega števila uporabnikov (G36)
- Dobava sanitarnih pripomočkov za asistente (G38)
- Večje število pozitivnih izkušenj (H42)
- Odsotnost težav po razrešitvi problema (H70)
- Preverjanje poteka osebne asistence (I33)
- Dobre izkušnje z izvajalcem (I34)
- Dobro usklajevanje (I36)
- Spoštovanje uporabniških želj pri sestavi urnika (J39)
- Brez omejevanja asistence ob praznikih in nočnih (J40)
- Odsotnost težav z zaposlenimi (K40)
- Dober odnos s koordinatorko (L30) (L38)
- Dobra organizacija (L31)
- **Negativna izkušnja**
 - Onemogočanje sestavljanja urnikov očetu uporabnika (C28)
 - Nerazumevanje koordinatorke zaradi izkušnje s hčerinih hendikepom (D134)
 - Neposlušnost koordinatorja glede urejanja urnika (D135)
 - Pomanjkanje informacij, kdo bo naslednji dan izvajal asistenco (D139)
 - Pomanjkljiva podpora (D142)
 - Pomanjkanje truda za ureditev nadomeščanja (D143) (D148)
 - Ne seznanjenost ali so uredili asistenco ali ne (D149)
 - Zavrnitev sodelovanja z izvajalcem zaradi ne podpiranja družinskih članov kot osebnih asistentov (E19)
 - Hitro menjavanje koordinatorjev (H44)
 - Birokratski pristop koordinatorja (H45)
 - Koordinatorjevo nerazumevanje lastnih dolžnosti (H46)
 - Koordinatorjevo nerazumevanje smisla osebne asistence (H47)
 - Nerazumevanje koordinatorjev, da mora uporabnik asistente, ki pridejo na menjavo naučiti nekaterih stvari (H48)
 - Določanje urnika brez vednosti uporabnika (H57)
 - Nerazumevanje koordinatorja o potrebah specifičnega asistenta (H58)
 - Boljše poznavanje zadev s strani uporabnika kot koordinatorja (H60)
 - Prezasedenost koordinatorjev (H66)
 - Omejen kader osebnih asistentov za nadomeščanje (H67)
 - Zavrnitev spremembe urnika (H68)
 - Zgolj vljudnostno pogovarjanje med izvajalcem in uporabnikom (H69)
 - V roku dveh mesecev niso uspeli poiskati novega asistenta (H72)
 - Neizpolnjena obljuba o novem asistentu (H73)
 - Neodzivnost koordinatorja (H74)
 - Prioriteta je administracija in ne uporabnik (H75)
 - Potreba po ločenem službenem in osebnem odnosu (J36)
 - Preveliko poseganje v osebni prostor (J37)
 - Slabo viden oglas za osebnega asistenta (L46)
 - Premalo personaliziran oglas za osebnega asistenta (L47)
- **Podpora**
 - Vsestranska pomoč (A38) (A41)
 - Organizacija prevoza (A39)
 - Pomoč pri odhodu na izmenjavo (A40)
 - Pomoč pri iskanju asistentov (C26)

- Urejanje urnikov (C27) (I40) (K41) (L35)
- Pomoč pri urejanju nenadnih izostankov zaradi bolezni (C33)
- Iskanje nadomeščanja (D161) (D163) (F36)
- Brez potrebe po pomoči izvajalca (E22) (E23)
- Pomoč pri usklajevanju ur (F35) (I41)
- Podrobna obrazložitev kako pravilno napisati urnik (G37)
- Komuniciranje s koordinatorjem samo v nujnih primerih (H49) (L40)
- Pomoč pri usklajevanju urnika (H61) (L36)
- Nudjenje svetovalne pomoči (K44)
- **Čas sodelovanja z izvajalcem**
 - Pet let sodelovanja z zvezo (C16)
 - Menjava štirih izvajalcev v roku dveh let (D126)
 - En mesec (D150)
 - Sodelovanje z enakim izvajalcem od začetka prejemanja osebne asistencije (E17) (I35)
 - Sodelovanje z dvema izvajalcema od začetka veljave zakona (H43)
 - Dve leti (J35)
 - Sodelovanje z istim izvajalcem od začetka študija (K37)
- **Negativni občutki**
 - Stiske z izvajalci (D125)
- **Pozitivni občutki**
 - Zadovoljstvo (D151) (E18)
 - Boljše počutje ob menjavi izvajalca (J38)
 - Hvaležnost za pomoč pri urejanju urnikov (L37)

IZVEDBENI NAČRT

- **Potek izvedbenega načrta**
 - Soustvarjanje izvedbenega načrta (A37)
 - Utečenost zavoda pri izvajanju izvedbenih načrtov (B58)
 - Izvedbeni načrt kot neformalen sestanek (B59)
 - Določanje potreb (B60) (D158) (F33) (H51) (I38)
 - Določitev osebnih asistentov (B61)
 - Možnost spreminjanja izvedbenega načrta (B62)
 - Obrazložitev prejemanja osebne asistencije (C31) (K46)
 - Brez posebnosti (C32) (K45)
 - Podpis za deljenje polovice svojega dodatka izvajalcu (D159)
 - Zapis števila ur osebne asistencije (D160)
 - Prepustitev pisanja izvedbenega načrta izvajalcu (E20)
 - Odsotnost težav (E21)
 - Izvajalčevo spoznavanje asistenta (F30)
 - Primerjanje interesov uporabnika in asistenta (F31)
 - Pregled uporabnikovega urnika (I39)
 - Univerzalen obrazec (J41)
 - Beleženje koliko ur asistencije uporabnik koristi (J42)
 - Gladek potek izvedbenega načrta (K47)
 - Izpeljava izvedbenega načrta s pomočjo poročila komisije (L11)

ODZIV IZVAJALCA V PRIMERU TEŽAV

- **Podpora**
 - Brez potrebe po posredovanju izvajalca v primeru težav (A45) (E23) (F37) (G40) (I42) (J43) (L41)
 - Odpustitev asistentke iz krivdnih razlogov (B70)
 - Dobra odzivnost izvajalca (B76) (H71) (L39)
 - Učinkovito posredovanje izvajalca (B77)
 - Odpustitev osebnega asistenta (C63)
 - Pogovor z asistentom v imenu uporabnika (D167)
 - Pomoč pri komuniciranju z asistentom (K42)
 - Pomoč pri urejanju nadomeščanja, ko je prišlo do težav z asistentom (K43)
- **Negativna izkušnja**
 - Dvom v resničnost uporabniških besed (B95) (D154) (D182)
 - Oster pristop zavoda v primeru težav z osebno asistentko (D81)
 - Potreba po klicanju koordinatorke na csd zaradi neposlušnosti izvajalca (D87)
 - Neposlušnost zavoda (D89) (D185)
 - Zavračanje sestanka s strani izvajalca (D93)

- Pomanjševanje težav uporabnice (D94)
- Odvzem asistenc uporabnici za 14 dni (D96)
- Prisila uporabnice, da sodeluje z nasilno asistentko (D97)
- Pretvarjanje o pomanjkanju osebnih asistentov, da bi uporabnica še zmeraj sodelovala z nasilno asistentko (D99) (D100)
- Prisilno sklicanje sestanka s strani uporabnice (D103)
- Zavračanje pogovora s strani izvajalca (D104)
- Mnenje izvajalca, da je uporabnica prenaporna (D105)
- Mnenje izvajalca, da uporabnica ne zna uporabljati asistenc (D106)
- 4 mesečna čakalna doba na sestanek (D108)
- Poslušnost zavoda samo v primeru kontaktiranja direktorice (D170)
- Odsotnost želje po posredovanju v primeru težav s sostanovalcem v varovanem stanovanju za osebe s hendikepom (G29)
- Zagovarjanje asistenta namesto uporabnika (H55)
- Odsotnost prave podpore (H59)
- **Negativni občutki**
 - Izredna jeza (D107)
 - Razočaranje (H56)
- **Pozitivni občutki**
 - Občutek varnosti ob reševanju težav s pomočjo izvajalca (D168)
- **Odziv**
 - Presenečenje izvajalca nad dogodkom z osebnim asistentom (C61)

PROFIL IZVAJALCA

- **Pozitivne lastnosti**
 - Dobro urejeno nadomeščanje (D147)

OSEBNI ASISTENTI

POSTOPEK PRIDOBITVE OSEBNEGA ASISTENTA

- **Izbira osebnega asistenta**
 - Mati kot osebna asistentka (A4) (B4) (F4)
 - Sestra kot nadomestna osebna asistentka (A5)
 - Prijatelj kot osebni asistent (A48) (C43) (G41)
 - Mati kot nadomestna osebna asistentka (C4) (D31) (I8)
 - Oče kot osebni asistent, vendar je na bolniški za dlje časa (C5)
 - Družinski član kot osebni asistent (E4)
 - Mati kot osebna asistentka za polovični delovni čas (G4)
 - Predhodni znanci kot osebni asistentki (G12)
 - Trije prijatelji kot osebni asistenti (G13)
 - Odsotnost družinskega člana kot osebnega asistenta (H5) (K4)
 - Partner kot osebni asistent (J4) (J44)
 - Oče kot osebni asistent (L5)
- **Potek**
 - Samostojno iskanje osebnega asistenta kljub možnosti pomoči s strani izvajalca (A46) (B78) (C18) (F46) (G55) (I49) (K55)
 - Samostojno iskanje osebne asistenc preko skupine na Facebook strani (A47) (B79) (C19) (F39)
 - Iskanje osebne asistenc s pomočjo izvajalca (C17) (D171) (J46) (L43)
 - Zanimanje o informacijah uporabnika s strani kandidatov (C20)
 - Predstavitve nalog asistenta na uvodnem srečanju (C21) (D173) (H83)
 - Poskusno srečanje z opravljanjem opravil (D172) (H82)
 - Samostojno iskanje osebnih asistentov preko socialnih omrežij (E24) (I43)
 - Uvodni razgovor (E25) (H81) (I45) (K65) (L49)
 - Potreba po iskanju novega asistenta, zaradi prenehanja sodelovanja s prejšnjim asistentom (F38)
 - Izbira asistenta po priporočilu prejšnjega asistenta (F40)
 - Predhodne informacije o asistentu (F41)
 - Premalo kandidatov pri izvajalcu (G11)
 - Povabilo prijatelju iz faksa, da postane osebni asistent (G42)
 - Povabilo prijatelju, ki ga je uporabnik poznal že pred nesrečo (G43)
 - Večkratna vrnitev osebnega asistenta zaradi prijateljske navezave (G49)

- Samostojno iskanje osebnih asistentov preko poznanstev in dogodkov (G50)
- Samostojno iskanje osebnih asistentov (G54) (H80) (H89)
- Preverjanje mnenja kandidata o nalogah in možnih nestrinjanjih (H84)
- Prisotnost osebne asistentke ob razgovoru, da lahko bodočemu asistentu demonstrira opravljanje nalog (H86)
- Podpis pogodbe že prej sodelujočih asistentov (I17)
- Pomoč prijateljev pri iskanju osebnih asistentov (I44)
- Opis lastnega urnika (I46)
- Skupni razgovor z izvajalcem (I47)
- Podpis pogodbe pri izvajalcu (I48)
- Spoznavanje kandidatov skupaj z izvajalcem (J47)
- Posvet z izvajalcem o ustreznosti kandidatov (J48)
- Težava dobiti osebne asistente zaradi predsodkov o asistenci (K48)
- Želja po samostojnem iskanju osebnih asistentov (K57)
- Objava razpisa s strani izvajalca (L45)
- Obvestilo uporabniku o prijavi asistenta na razpis (L48)
- Poizkusno delo vsaj dvakrat (L50)
- **Predlog za izboljšavo**
 - Uvedba psiholoških testov (B91) (D200)
 - Podaljšanje preizkusne dobe osebnega asistenta (B92)

PROFIL OSEBNEGA ASISTENTA

- **Pozitivne lastnosti**
 - Podoben življenjski stil uporabnika in osebnega asistenta (A49) (B72)
 - Odprta komunikacija (A50)
 - Odprtost (A51) (A65) (G57) (K51) (L70)
 - Sprejemanje vrste dela (A52) (B88)
 - Komunikativnost (A66) (G58) (J55)
 - Družabnost (A67) (E41)
 - Strpnost (A68)
 - Potrpežljivost (A69)
 - Empatičnost (A70) (J56)
 - Sprejemanje drugačnosti (A71)
 - Zavedanje pomembnosti dela osebnega asistenta (B82)
 - Energičnost (B89)
 - Realna pričakovanja (B90)
 - Fleksibilnost (B108) (E39) (G60) (K72)
 - Iskrenost (B109)
 - Kakovostno preživljanje skupnega časa (B110)
 - Prilagodljivost (C64) (I73)
 - Dober odnos z osebnim asistentom (C65) (C77)
 - Skupni interesi (C66) (F43) (F65)
 - Pripravljenost pomagati (C76)
 - Točnost (D174) (I50) (J51)
 - Samoiniciativnost (D175) (L74)
 - Vozniško dovoljenje (E26) (F48) (L44)
 - Fizična zmogljivost (E27) (L51)
 - Ljubezen do živali (E28)
 - Ujemanje z uporabnico (E29) (I55) (K63)
 - Hitra zmožnost učenja (E38)
 - Delavnost (E40)
 - Poštenost (E42)
 - Generacijsko ujemanje (F32) (F44) (G59)
 - Osebni asistent moškega spola (F45) (G62) (K62)
 - Športni tip človeka (F47)
 - Sproščenost (F49)
 - Dostopnost (F50)
 - Ljubezen do dela (F61) (J52)
 - Nekonfliktnost (F66)
 - Prijateljski odnos (F67)
 - Stanje v življenju kjer oseba išče službo (G51)
 - Pozitivnost (G52)
 - Zagnanost (G53)

- Dobra psihična in fizična priprava asistenta (G56)
- Pozornost (G61)
- Starost pod 40 let (G63)
- Odprtost o zgodbah iz lastnega življenja (G64)
- Obravnavanje uporabnikov kot storitev (H87)
- Razlog za odločitev opravljanja osebne asistence (H90)
- Pretekla zaposlitev (H91)
- Razumevanje uporabnikovega gibanja (H106)
- Robotsko delovanje (H107)
- Skrb zase (I51)
- Zmožnost opravljanja dela (I56)
- Pripravljenost delati za daljše časovno obdobje (I57) (J53)
- Osnovno gospodinjstvo znanje (I78)
- Odsotnost strahu pred nečim novim (I74)
- Vestnost (J50)
- Zadovoljstvo z majhno plačo (J54)
- Red in disciplina (K58)
- Zmožnost poslušanja (K59)
- Odsotnost straha pred avtoriteto (K60)
- Red v življenju asistenta (K61)
- Dinamičnost (L71)
- Hitrost (L72)
- Dobro delovanje v stresnih situacijah (L73)
- **Negativne lastnosti**
 - Odsotnost kriterijev za zaposlitev osebne asistenta (B80) (D194) (J29)
 - Izbira tovrstnega dela kot zadnja možnost (B81)
 - Napačna predstava o vrsti dela (B83) (H92)
 - Nespoštovanje časa osebe samo zaradi hendikepa (B84)
 - Odvrčanje opravljanja gospodinjstskih opravil (B85)
 - Videnje osebe kot inspiracija samo zaradi hendikepa (B86)
 - Videnje uporabnika kot nenormalnega (B87)
 - Shizofrenija (C75)
 - Pomanjkanje motivacije (F60)
 - Prevelika sočutnost (H93)
 - Prevelika želja po opravljanju dela namesto uporabnika (H94)
 - Težave s hrbtenico (L52)
 - Nezmožnost pogovarjanja (L68)
- **Idealen osebni asistent**
 - Idealen osebni asistent je tisti, ki ga ni, ker je sistem tako slab (D198)
 - Robotska osebna asistenca (G88)
 - Odsotnost idealnega osebne asistenta in uporabnika (H105)
 - Osebni asistent, ki zna brati misli (J67)
 - Odsotnost idealnega osebne asistenta (K49)

IZKUŠNJE

- **Pozitivna izkušnja**
 - Dober odnos (A53) (F54) (H76)
 - Dobra komunikacija (A55) (A59) (E34) (F53) (I62) (L42) (L59)
 - Prilagajanje urnika (A56)
 - Zmožnost prilagajanja (A60)
 - Nenehna radovednost (A61)
 - Hitra zmožnost učenja (A62)
 - Spoznavanje asistentkinih prijateljev (B100)
 - Potrditev asistentke, da rada prihaja na delo (B101)
 - Uživanje z asistenti (C67)
 - Zabavljanje z asistenti (C68) (K69)
 - Prilagajanje med asistentom in uporabnikom (C70)
 - Asistentka, ki se je zabavala ob delu (D176)
 - Samoiniciativna asistentka (D177)
 - Skrb za urejenost uporabnice (D178)
 - Lažje zaupanje asistentki zaradi dobre povezanosti (D179)
 - Priprava hrane za več dni naprej, da se uporabnica kasneje ne rabi ukvarjat s tem (D193)

- Poznavanje svojega dela (E31)
- Opravljanje dela brez odpora (E32)
- Štiri leta enak asistent (F10) (F42) (J49)
- Odsotnost težav (F51) (K65) (L57)
- Odsotnost nestrinjanja (F52)
- Nenehna pripravljenost (F59)
- Nudjenje pomoči na področjih, kjer jih uporabnik potrebuje (F69)
- Samoinicativno učenje raztegovanja uporabnika (G76)
- Skupno obiskovanje maratona (G77)
- Spravljanje uporabnika v smeh (G78)
- Prenajanje uporabnika v primeru slabega počutja (G79)
- Podpora drug drugega (G80) (H79)
- Osemnajst let sodelovanja z asistentko (H85)
- Preizkušanje novih aktivnosti (H98)
- Veliko pozitivnih izkušenj (I58) (K64)
- Dobra energija asistentov (K68)
- Odhod ven (K70) (L56)
- Sproščenost (K71)
- **Negativna izkušnja**
 - Brez asistence zaradi predolge odsotnosti osebne asistentke zaradi bolniške (B69) (B93)
 - Nezmožnost kontaktiranja osebne asistentke zaradi njene odsotnosti (B94)
 - Prikrivanje psihičnih težav (B96) (C50)
 - Neiskrenost osebne asistentke (B98)
 - Nesoglasje zaradi premajhne informiranosti vseh udeležencev (B102)
 - Zavračanje opravljanja določenih nalog (C36) (G46)
 - Uporabljanje telefona čez vso izmeno (C37)
 - Minimalno opravljanje opravil (C38)
 - Korist asistentke samo zaradi izostanka drugega asistenta (C39)
 - Osebni asistent s shizofrenijo (C41)
 - Zaupanje osebe, ki rabi 24 urno asistenco osebi s shizofrenijo (C42)
 - Razkazovanje svojih intimnih predelov uporabniku (C44)
 - Skrivanje uporabnikovih stvari (C45)
 - Večurno sedenje v temi (C46)
 - Nenehna nervoza osebnega asistenta (C47)
 - Nenehno zibanje na enem mestu (C48)
 - Večurno risanje črtic v zvezek po ritmu glasbe (C49)
 - Ignoriranje vprašanj uporabnika (C51) (D112)
 - Namigovanje na umor (C52)
 - Sklepanje, da asistent želi ubiti uporabnika (C53)
 - Skrivanje uporabnikovega telefona zaradi straha pred prisluškovanjem (C54)
 - Strmenje v uporabnika (C55)
 - Večurno sedenje v tišini (C56)
 - Nezainteresiranost v opravljanje opravil (C78)
 - Psihično nasilje (D82)
 - Fizično nasilje (D83)
 - Čustveno nasilje (D84)
 - Zanemarjanje (D85)
 - Osem mesečno zlorabljanje (D95)
 - Nesramnost (D110)
 - Zaničevanje (D111)
 - Igranje s čustvi (D113)
 - Osebni asistent z odvisnostjo od drog (D153)
 - Neresno obravnavanje uporabnice v primeru izražanja nezadovoljstva (D165)
 - Užaljenost v primeru izražanja nezadovoljstva (D166)
 - Jezna reakcija v primeru uporabniškega izražanja nezadovoljstva (D169)
 - Neprijetno počutje asistenta pri opravljanju nege (D181)
 - Asistent pod vplivom drog (D183) (G71)
 - Nezmožnost opravljanja opravil zaradi vpliva substanc (D186) (G69)
 - Puščenje cigaret in pripomočkov za kajenje trave v sobi (D187)
 - Spanje v času delovnih ur (D189)
 - Izguba interesa (E33)
 - Hiter občutek domačnosti (E36)

- Boemski človek (G44)
- Večkratna prekinitev pogodbe z asistentom zaradi njegovega pitja alkohola (G45)
- Nenehno iskanje nadomeščanja določenega asistenta (G47)
- Brema celotni asistentski ekipi (G48)
- Prekrokan in neprespan prihod asistenta na delo (G68)
- Nestabilnost asistenta (G70)
- Asistent pod vplivom alkohola (G72)
- Partnerka kot osebna asistentka (G73)
- Izostanek asistenta trikrat na teden zaradi obiskovanja študija (H53)
- Izkoriščanje (H95)
- Odsotnost vračanja uslug (H96)
- Obtožba mobinga (H97)
- Prijava izvajalcu, ker je uporabnik zahteval točen prihod v službo (H99)
- Spor zaradi velike količine skupaj preživetega časa (I59)
- Večkratno zamujanje (I60)
- Jutranje zamujanje (I61) (L58)
- Izpostavljanje uporabniškega bančnega stanja (J57)
- Nenadna odsotnost želje po opravljanju dela (K66)
- Potrebno odpiranje bolniške asistentu, da je lahko uporabnik našel zamenjavo (K67)
- Neprimernost asistenta za delo (L54)
- Projekcija lastnih težav na uporabnika (L55)
- **Nevtralna izkušnja**
 - Pomanjkanje povezave z asistentom (D180)
- **Negativni občutki**
 - Prenos krivde nase zaradi izginotja osebne asistentke (B97)
 - Razočaranje (C40)
 - Nezmožnost zaupanja asistentu (C62)
 - Občutek, da je uporabnica na robu preživetja (D86)
 - Strah (D98)
 - Življenjski strah (D101)
 - Občutek utesnjenosti (D184)
 - Občutek ne varnosti v času tuširanja (D188)
 - Nezmožnost funkcioniranja zaradi stiske ob prihodu asistenta (D190)
- **Posledice**
 - Izgorelost zaradi neenakovrednega odnosa z asistentko (B99)
 - Obisk psihiatrične bolnice (D155)
 - Izgorelost (D191)

ODSOTNOST OSEBNE ASISTENCE

- **Nadomestna pomoč**
 - Pomoč družine (A57) (F56)
 - Težava najti nadomeščanje (B71) (C34) (H54)
 - Znanci (B73)
 - Prijatelji (B74) (B105) (D145) (F57) (H64) (H101) (K74)
 - Širša skupnost (B75)
 - Mati (B103) (C71) (D146) (E35) (I64)
 - Partner (B104) (J45)
 - Iskanje osebnih asistentov, ki bili zaposleni preko podjemne pogodbe, zaradi lažje ureditve nadomeščanja (C35)
 - Samostojno iskanje nadomeščanja (D144) (F58) (H62)
 - Uporabnikova socialna mreža (H63)
 - Sorodniki (H65) (K75)
 - Brat (H100) (I63)
 - Podpis podjemne pogodbe s strani prijateljev, da lahko opravljajo nadomeščanja (H102)
 - Odhod domov (J58) (L61)
 - Nadomestni asistenti iz zavoda (J59) (L62)
 - Starši (K73)
 - Plačilo drugim osebam za nadomeščanje (K76)
 - Nezmožnost pomoči matere zaradi starosti (D13)
- **Pogostost izostanka osebnih asistentov**
 - Redka odsotnost osebnih asistentov (A58) (D152) (I65)
 - Odsotnost asistentov nekajkrat na dva meseca (C73)

- Zagotovljeno nadomeščanje ves čas (F55)
- Odsotnost izostanka osebnih asistentov (G81) (L60)
- **Negativni občutki**
 - Občutek, bremena materi (C72)
 - Želja po neodvisnosti od staršev (D14)
 - Preživetveno stanje uporabnice v času odsotnosti asistence (D22) (D164)
 - Občutek panike v primeru iskanja nadomeščanja (D162)
 - Odvečno razlaganje osnovnih stvari (J60) (L63)
 - Utrujajoč občutek ob razlaganju osnovnih stvari nadomestnemu asistentu (J61)

IZOBRAŽEVANJE OSEBNIH ASISTENTOV

- **Predlog za izboljšavo**
 - Poznavanje diagnoz (A63)
 - Upravljanje medicinskih pripomočkov (A64)
 - Pridobivanje informacij za izobraževanje iz zgodb uporabnikov (B68)
 - Izboljšanje komunikacije med vsemi akterji (B106)
 - Poudarjanje možnosti mediatorstva med asistenti in uporabniki (B107)
 - Učenje komuniciranja (C74) (K77) (L64)
 - Naučiti asistente kako delati z ljudmi, ki imajo duševno stisko (D195)
 - Razumevanje zgodovine hendikepa (D196)
 - Natančna obrazložitev nalog (D197)
 - Predstava asistentove vloge v življenju uporabnika (D199)
 - Učenje asistentov s strani uporabnice (E37)
 - Znanje kako pristopiti do človeka (F62)
 - Potreba po empatiji (F62)
 - Opravljanje fizičnih del, ki jih uporabniki zaradi svojega hendikepa nismo zmožni narediti (F64)
 - Pridobitev predznanja o telesu osebe s hendikepom, ki ves čas sedi na vozičku (G82)
 - Povečanje občutka sposobnosti asistenta za določene prijeme uporabnika (G83)
 - Razbiti strah asistentom pred prijemanjem (G84)
 - Boljše povezovanje asistentov in uporabnikov (G85)
 - Pogovor z uporabniki, kot je na primer intervju (H104)
 - Podajanje tematik na energičen in zanimiv način (I69)
 - Večji poudarek na učenju razreševanja problemov (K78)
 - Ozaveščanje o aktivnem življenju oseb s hendikepom (K79)
- **Negativna lastnost**
 - Slaba vsebina izobraževanj (B64)
 - Izobraževanja namenjena sama sebi (B66)
 - Podajanje predavanj po sklopih (H103)
 - Površno izvajanje izobraževanja (I66)
 - Nepripravljenost predavateljev (I67)
 - Duhomornost (I72)
 - Premalo poudarka na empatičnosti asistentov (J62)
 - Premalo poudarka na anonimnosti osebnih podatkov uporabnika (J63)
 - Premalo primerov iz prakse (J64)
 - Premalo poudarka na spoštovanju etičnosti (J65)
 - Premalo poudarka na varovanju intimnega prostora uporabnikov (J66)
- **Pozitivna lastnost**
 - Vključevanje uporabnikovih zgodb (B67)
 - Prisotnost fizioterapevta, ki pokaže kako se raztegovati (G38)
 - Praktično zastavljena izobraževanja (I68)
 - Igra vlog (I70)
 - Podajanje primerov (I71)
 - Kvalitetno izobraževanje (L31)
 - Izobraževanje o fizičnem ravnanju z uporabnikom (L32)
 - Izobraževanje o pravnih postopkih (L33)

PROFIL UPORABNIKA

- **Pozitivne lastnosti**
 - Odprtost (A72) (L69)
 - Potrpežljivost (A73)
 - Strpnost (A74)
 - Komunikativnost (A75)
 - Razumljivost (A76) (E44)

- Empatičnost (A77)
- Hvaležnost (A78)
- Družabnost (E43)
- Znanje podajanja navodil (G66)
- Upoštevanje različnih dovzetnosti drugih (G67)
- Veselje do življenja (G89)
- Želja po samostojnem opravljanju opravil (G90)
- Želja po koristi (G91)
- Zdrava mera biti in ne biti avtoriteta (H108)
- Prilagodljivost (I75)
- Upoštevanje asistentovih mej (I76)
- Odsotnost izkoriščanja osebne asistence (I77)
- Čim manj potreba uporabnika (J69)
- Uporabnik kot vodja osebne asistence (K52)
- Dobrovoljnost (L65)
- Spoštovanje asistentov (L66)
- **Negativne lastnosti**
 - Težava dajati navodila asistentu (G65)
 - Postavljanje v vlogo žrtve (G92)
 - Robotsko delovanje (L67)
- **Idealen uporabnik**
 - Odsotnost idealnega uporabnika (K50)

ODNOS

- **Prijateljski odnos**
 - Prijateljski odnos z asistentko (C69) (D192) (E30) (F68) (H78) (L53)
 - Oseben odnos z asistenti (H77)
 - Zamegljena meja med osebnim in profesionalnim odnosom (H88)
- **Družinski odnos**
 - Slabi odnosi z družino (D12)
 - Bolje imeti ločen družinski odnos in osebno asistenco (G75) (K53)
- **Partnerski odnos**
 - Bolje imeti ločen partnerski odnos in osebno asistenco (G74) (K54)
 - Osebni asistent kot tvoj življenjski partner (J68)

ZGODBE ZNANCEV

- **Izobraževanja osebnih asistentov**
 - Slaba vsebina izobraževanj (B65)
- **Negativna izkušnja**
 - Skrivanje asistenta na WC-ju (C57)
 - Govorjenje nesmislov (C58)
 - Nezmožnost dostopanja do WC-ja (C59)
 - Pobeg asistenta skozi okno (C60)
 - Podtikanje tablet uporabnikom (J30)
 - Kraja uporabniku (J31)
 - Težave z alkoholom (I52)
 - Težave z drogami (I53)
 - Težave z duševnim zdravjem (I54)